

座談会

産廃業界のDXの実現に向けて

近年、産廃廃棄物業界において話題に挙がることが増えているDX(デジタルトランスフォーメーション)興味があってもその導入・実現方法に悩む事業者は多い。今回の座談会では、産廃廃棄物業界に特化したAI配車管理システム「配車頭」を展開するファンファールの近藤志人社長がモデレーターとなり、海野清博産廃の海野泰兵社長(全国産廃資源循環連合会青年部協議会会長)、関西クリアセンターの伊山雄太専務(全国産廃資源循環連合会青年部協議会幹事)、西部サービス(伊地知宏徳本部長)(兵庫県産廃資源循環協合理事兼青年部会長)が各社の経験を活かして、業界でDX普及を進めるために必要な変化や取り組みについて語った。(以下、敬称略)

業界の誰一人も取り残さない

近藤 産廃廃棄物業界において「DXは現状どのように位置づけられているのでしょうか。」という危惧感を持たないと良くなっているか、という危惧感があります。近藤 DX推進委員会では、どのような課題が挙げられていますか。伊山 全国産廃資源循環連合会青年部協議会の情報伝達手段として「れん業網」というシステムを活用しているのですが、その既読数が少ないといった現状があります。先日、電子契約に関する案内を約2000人に送ったのですが、実際に読んだのは約1000人でした。各都道府県の協会青年部にアンケートを取ると、既読率は低いエリアだと25%程になるそうです。自社ではコミュニケーションツールとしてLINE WORKSを活用しているのですが、情報によっては既読にならないこともあります。賞与等の金銭的な話題の場合は既読が多いのですが(笑)。海野 読み手によってのメリットを上げるとも重要な点ですね(笑)。

「誰一人取り残さない」というのが原則として掲げられています。産廃廃棄物業界において「このままではDXの波に取り残される」という危惧感を感じています。伊地知 既読率を上げていくためには、システム側と利用側の双方の工夫が必要となりますね。

一時的な成長痛のその先へ

反対の声が利用後には変化

近藤 LINE WORKSはどのような状況で導入したのでしょうか。伊山 全社員が活用している、必要な連絡はグループチャットで行っています。3年前に導入した当初は反対の声もありました。活用していく内に処理現場や事務・営業間の連絡がスムーズとなったため、今では喜ばれています。導入しては早期に日本でもiPhoneの販売が開始した際に社員に支給しました。ドライブレコーダーの点数をスマートフォンで共有し始めて、現場の情報を会社のパソコンで共有できるようになりました。結果、長崎県で賞を受賞し、メディアに取り上げられたことで社員の意識も変わり、良くなりました。今では、社員がセルスフォース社とグループのサービスの連携を推進し、顧客情報の管理や業務の進捗管理を行っています。近藤 最初から社員の



左から近藤志人社長、伊山雄太専務、海野泰兵社長、伊地知宏徳本部長

危機感を抱くことが第一歩

伊地知 私と近藤さんのご縁も、実は自社の配車管理業務に対する危機感がきっかけになっています。元々、配車管理に関しては収集運搬業者が終わり、帰社してから配車予定表を作成するという形でした。そのベテラン社員が外出中の場合、営業事務が受注の管理を行っているのですが、受注が一定件数以上となった際に、即座に受注の可否を確定できないという状況が顧客と社内双方にとって大きなストレスとなっていました。また、そのベテラン社員が休んでしまった場合や辞めてしまった場合、配車業務が滞ってしまう可能性もありました。配車頭の導入当初には、他の取り組みと同様に反対の声もありましたが、最終的な目標を伝えることで納得してもらいました。伊山 配車管理を行う

導入事例の発信が理解の一助に 近藤 これまでに配車頭を導入させて頂いた会社の中では、配車担当の方がその会社のDX担当となることもありました。DXが進む

も多く、むしろしきを感じます。伊山 経営的に問題もなく、しっかりと利益もあげているから大丈夫と考えている経営者も多いですね。伊地知 社員の中にも保守的な人はいます。業務内容が変わることによって抵抗感がある人が多いうちにしていきたいと思っています。伊地知 そのためには、DXに関する情報が平等に行き渡ることも重要な要素になりますね。海野 DXの普及に関しては、われわれのような若い世代が先頭に立って努力していきたいですね。近藤 われわれもサービスを提供する立場として、自社だけでなく他社ともデータを連携できるようなオープンな状態で、産廃廃棄物業界のDXに貢献したいと考えています。

業務効率が劇的に改善する例も

担当者も重要ですよ。前提条件となる情報がいらないと、AIが最適な配車表を提示できませんから。伊地知 そうですね。2年前に導入したのですが、経験が蓄積されたことで、今では入社5カ月の社員が配車管理を担当しています。伊山 当社でも配車担当を行っている社員から業務の引き継ぎをきっかけに「個人化を解消したい」という要望があり、配車頭の導入を進めようとしているところですね。私は社員に日頃から仕事と作業の違いについて、仕事は「生み出す」ことで、作業は「こなす」ことと説明しているのですが、作業の部分にはシステムを導入することがベストではないかと考えています。社員には作業ではなく、なるべく仕事をしたいと思っています。海野 こうしたITサービスを導入する際には、自分たちの業務フローをサービス側に合わせていくことも必要になると思います。そういった意味では、業務フローを徹底的に変えないまま、導入するだけで即座に効果を発揮するサービスは存在しないのではないのでしょうか。弊社でもセルスフォース社のサービスの導入を進めていますが、まさに当社の業務フローをサービス側に合わせている最中になります。