分別から運び出しまで迅速対応

「うっちゃるら」のブランドで展開

◉㈱エー・シー・ピー商事

DATA

所在地	静岡県静岡市
代表者	小笠原英訓
設立	1978年
従業員数	9人

静岡市内を中心に一般廃棄物・産業廃棄物の収集運搬業に携わる㈱エー・シー・ピー商事は、1978年から〝粗大ごみ・不用品回収のうっちゃるら〟を運営し、地域密着の企業として、行政だけではカバーしきれないごみ処理のニーズに対応している。わかりやすい料金体系や迅速な対応で市民の信頼を得て、地元で定着した「うっちゃるら」ブランドは、県内の志太榛原地域の一般廃棄物許可業者にもブランドを付与するかたちで広がりをみせており、今後も県内の一般廃棄物許可業者とタイアップしながら、「うっちゃるら」を静岡県全域で展開するブランドに育てたい意向だ。

無許可業者が横行した市場に許可業者として参入を決める

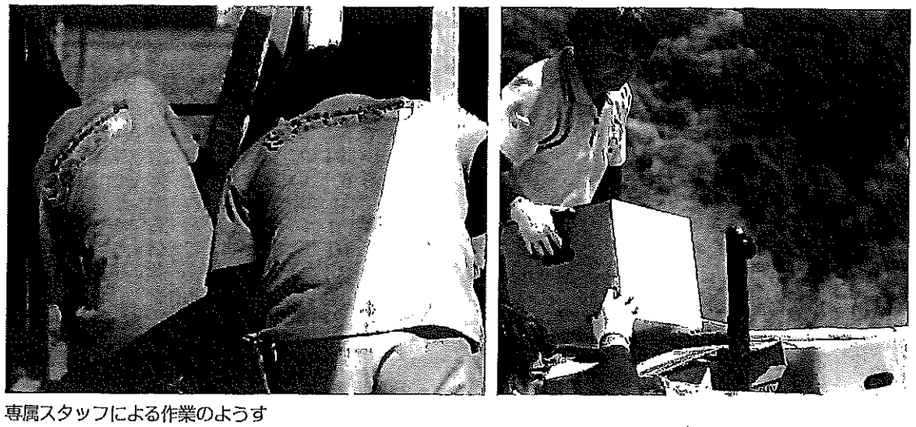
同社は1978年の創業。産業廃棄物の収集運搬を主力に事業展開し、1992年には中間処分業として廃プラスチック類などの破砕処理を行う㈲エーシーピー物流を立ち上げるなど、顧客の要望に応えて事業の幅を広げてきた。

一方、静岡市から収集運搬業の許可を取得した一般廃棄物関連の業務は、産業廃棄物と比べて業務比率が少なく、6台保有する許可車両のうち、2台については常に余裕のある状態だった。そうした状況で、同社の小笠原英訓社長が、これらの車両を活用して、粗大ごみや不用品の回収を柱とする一般廃棄物の新た事業に参入しようと考えたのは、2012年に関連のビジネスセミナーに参加したことがきっかけだった。

小笠原社長は、「静岡市では、家庭の粗大ごみを一度に7点までは行政が無料で回収しているため、最初は許可業者のビジネスとしては成り立ちにくいと考えました。それでも、敢えて取り組んでみようと考えたのは、当時、一般廃棄物の許可を持たない片づけ業者が、家庭から出た不用品を違法で収集している実態があることを知り、こうした違法業者をなくして、正規の許可業者が家庭の片付けごみも収集する流れができればよいと考えたからです」と思いを語る。

新規参入の方針を固め、準備を進めてからの行動は速かった。コンサルタントを交えて入念な戦略を立て、同年8月には〝粗大ごみ・不用品回収のうっちゃるら〟のサービスをスタートさせた。

ちなみに「うっちゃる」は、静岡の方言で「捨てる」の意味。市民を顧客の対象とする新たなサービスであることを踏まえ、この方言をブランド名に冠し、静岡のみかんとお茶をイメージしたオレンジとグリーンを配色したロゴと、どことなく力士を連想させる親しみやすいイメージキャラクターをつくって、「地域密着で環境に優しく、頼りになる」のイメージを前面に押し出した。



専属スタッフによる作業のようす



オリジナルキャラクター㊧を使った業務案内
出所：エーシーピー商事HP



工夫を凝らした「うっちゃるら」のロゴ

わかりやすい料金体系とスタッフの対応が高評価

実際に業務を開始してみると、市民からの反響は大きく、良い意味で当初の予想を裏切るかたちで、多くの注文や問い合わせが寄せられるようになった。サービスを利用した市民の評判も高く、徐々に「うっちゃるら」のブランドは地域に浸透していった。

こうした市民の高評価につながる要因として考えられるのが、▽同社が地元で40年以上前から存在する地域密着の企業であること▽行政から許可を取得した正規の一般廃棄物処理業者であること▽料金体系を明確にして公表していること▽専属のスタッフを配置し、行政回収に間に合わない場合や引越し日に合わせたいなど、市民からの要望に緊急・迅速に対応できる体制を構築していること――などの声を開示していることが挙げられる。

業務の流れは、顧客から電話か見積もりフォームで問い合わせを受けた後、必要に応じてスタッフが訪問し、回収を希望する粗大ごみ・廃品・不用品を確認したうえで見積もりを行う。そのうえで、条件が折り合えば日程を調整し、専属の2人を中心とするスタッフが訪問して作業を行う。スタッフは、ピンク色のユニフォームを着用した清潔感のある身なりで作業に当たる。回収した粗大ごみや不用品は、車上で厳密に分別した後、処理場へ運び、各種法律に則って処理を行う。

違法業者の高額請求による消費者トラブルの事例もあり、同社が特にこだわっているのが、追加料金を請求しないこと。そのために、専属スタッフによる正確な見積もりを徹底しているという。一方、回収する品物が少量の場合は、問い合わせの段階で料金を確認して済むことも多い。申し込みや問い合わせは、電話やメールの他、ラインでも受け付けており、気軽に利用しやすいサービスとして、学生など若年層の利用者が増加する要因になっているようだ。

この他、同社では現在、受付から作業開始までの一連の事務作業をデジタル化するためのシステム開発も進めており、社内業務の効率化を図りつつ、「うっちゃるら」ブランドのさらなる拡大に向けた、次の展開も視野に入れる。

小笠原社長は、「当社がこの事業に参入したことで、市内で収集の許可を持たずに粗大ごみや不用品を回収していた業者を、少なからず排除できたと思います。県内の許可業者で、この事業に関心を持たれる方がいれば、ぜひ〝うっちゃるら〟のブランドをともに掲げて、足並みをそろえて取り組んでいきたいと思います」と抱負を語った。W

（本誌・新倉）