

DR内蔵型デジタコ導入で

クレーム処理にも効果

ISC

宅配便のトラック以上に細い路地に入り込む一般廃棄物の収集車は事故の危険に絶えずさらされている。また、一般の人からも悪いイメージを持たれがちで、間違ったクレームを受けることも少なくない。そうした中、一般・産業廃棄物の収集・運搬や中間処理をメインに手掛けるISC（園崎義雄社長、広島市佐伯区）は昨年2月から、車中用のドライブレコーダー（DR）内蔵型のデジタコ（デジタルタコグラフ「DTSCID」）を導入し、トラブル発生時の原因分析に成果を出している。また、燃費も予想以上に改善し、事故を起こしたドライバーの再発も激減するなど、安全・環境に大きな効果を出している。（伊藤 和博）

「廃棄物の収集・運搬はTSICIDを導入してか、R内蔵型のデジタコに対してトラブルが多いが、これまでは、クレームを受けてもドライバークラから反響がなくて済むという手段は無い。その日その時間に当社の車は通過してない」と、クレームを言う人の意見が通ることもあった。D反論することができ、Dで導入に踏み切った。

エコドライブのステップカーを示す三津川主任



こう話すのは、管理部の三津川恭一管理課主任。

佐伯区に2か所、廿日市市に1か所のリサイクルセンターを持つ同社は産業廃棄物でも有力企業で、昨年8月期決算の売上高は11億12億円。環境管理の国際規格ISO14001や情報セキュリティ管理の27001の認証を取得している。園崎社長自らが強調するように「地域に愛される会社」を目指しており、クレームには真摯に対応している。しかし、間違ったクレームは、かなりドライバークラからの土気低下にもつながりかねない。

「廃棄物収集のため停車回数が多いので、当初は改善率を1.5%と試算していた。ところが、バックカーの改善率が意外に良く、想定を大きく上回った。このペースだと3〜4年で初期投資を回収できる計算だ」と三津川氏。自動車事故対策機構の適性診断では、アクセルワークが良く、事故においても「相手」の納得を得やすく、対応がスムーズになったという。これらに加えて忘れてはならないのが、ドライバー教育における効果だ。

園崎氏は「デジタコは大きな投資だったが、成果が出ている。今後は道路交通安全のISO39001の認証取得にも挑戦したい。また、地域社会に生かしてもらっているという気持ちを持たず、愛される会社として存続し、安全・安心を売れる会社になっていきたい」と話している。

三津川氏は「彼らは仕事にプライドを持っており、口頭で注意するだけでは説得力に欠ける。DTSCID導入後は、運行管理者と一緒に画像を見るので、ドライバーも深く考え、納得度が全然違ってきた。また、具体性が高いので個人に合った対策を打ち出しやすい。同じドライバーが同じ事故を起こす率は極めて低くなった」と強調する。

保有車は72両で、タンクから高圧洗浄車まで車種は幅広い。緑ナンバーを付けた車両は7両ある。DTSCIDを装着しているのは、バックカー車やコンテナ車を中心に58両で、昨年7〜11月のデータでは燃費が前年同期に比べて3.9%も改善（1両当たり5.1から5.3）した。

「廃棄物処理と排水管メンテナンス、環境コンサルティングを3本柱とするISCは、リサイクル率向上と共に、一般貨物を扱う物流企業と互角に競える輸送品質を目指している。地球環境改善に貢献するためエコドライブを積極的に推進しており、「事故ゼロの驚異の会社」を最終的な目標に掲げる。

モリーカードが不要で、ネットワーク経由で即時の画像入手も可能だ。客観的なデータで武装することにより、クレーム処理だけでなく、事故においても「相手」の納得を得やすく、対応がスムーズになったという。これらに加えて忘れてはならないのが、ドライバー教育における効果だ。

三津川氏は「彼らは仕事にプライドを持っており、口頭で注意するだけでは説得力に欠ける。DTSCID導入後は、運行管理者と一緒に画像を見るので、ドライバーも深く考え、納得度が全然違ってきた。また、具体性が高いので個人に合った対策を打ち出しやすい。同じドライバーが同じ事故を起こす率は極めて低くなった」と強調する。

園崎氏は「デジタコは大きな投資だったが、成果が出ている。今後は道路交通安全のISO39001の認証取得にも挑戦したい。また、地域社会に生かしてもらっているという気持ちを持たず、愛される会社として存続し、安全・安心を売れる会社になっていきたい」と話している。