電子マニフェスト情報

電子マニフェスト導入のメリット
事務作業の効率化とコンプライアンス

大阪トヨペット株式会社　CSR推進室室長　關　雅美
SEKI Masami

■企業プロフィール
自動車の販売と整備、自動車用部品販売、リース事業、保険事業、通信事業、レクサス事業を行っています。

■企業概要
社　　名：大阪トヨペット株式会社
設　　立：昭和21年9月
住所（本社）：大阪市西区立売堀3−1−1
従 業 員 数：約1,300名

はじめに

大阪トヨペットは、「社会の一員として自覚を持ち、自動車の販売・サービスを通じて、より豊かな地域社会の未来づくりに貢献します」を基本理念に、お客様、地域社会に満足していただけ、社員も満足できる会社を目指して、さまざまな取り組みを行っています。特に企業の社会的責任、CSR（Corporate Social Responsibility）活動については、2003年3月にISO14001を取得し、環境保全、コンプライアンス、社会貢献を3本柱として積極的に取り組んでいます。

その中で、たとえば、プリウスを始めとするハイブリット車、次世代自動車「プリウス　プラグインハイブリッド車」など環境対応車をお客様にお届けすることが、地域社会の未来づくりに貢献できるとも言え、今では、企業の経済的な活動と社会的な責任を統合させて取り組んでいます。

最近は、日本のモノづくりを大切にしたいとの願いから、小学校で子供たちに車に興味を持ってもらう教室の開催を、トヨタ自動車と協力して実施しています。

ここでは、その取り組みの一つとして、社会的道徳的責任のコンプライアンスの推進と、事務作業の効率化の双方を目指した当社の電子マニフェストの導入を、小売業での電子マニフェスト利用事例としてご紹介します。

導入の経緯

①紙マニフェストの負担は大きい

当社は、年間、約4,000件の紙マニフェストを発行していました。作成時間は、換算すると、670時間と僅かですが、仕事の成果を「お客様満足」とする弊社では、経営資源をそこに集中させるため、店舗の事務担当は、数名しかいません。そのため、営業・サービススタッフによる発行が、発生していました。

その場合、仕事が中断され、集中が途切れ、非効率となり、お客様への応対にも支障を来たすこともありました。影響は更に大きいと言えます。

また、なれない発行作業をすることで、記入漏れ等が懸念され、コンプライアンスから「記入、照合、保管」状況を確認するチェック機能も必要となり、本部巡回時のチェック項目ともなっていました。つまり会社全体の課題になっていました。

②電子マニフェストの導入

それを改善すべく、コンプライアンスが確保でき、事務作業も効率化できる方法を探したところ、電子マニフェストに出会いました。

しかし、電子マニフェストは、収集運搬、処分業者様も導入していないと、利用できないと言う壁に阻まれました。

そこで、2005年11月から取引先に導入をお願いし、取引先への導入完了後、順次店舗に導入し、2006年10月、対象全店舗、50店に導入が完了し、店舗から紙マニフェストはなくなりました。

その際、忘れてはならないのが、まず、取引先の理解です。電子マニフェストの良さをわかっていただき、導入に踏み切っていただきました。

そして、社内的には、基本設定、あるいはパターン設定などのシステム設定に苦労したことと、マニュアル作成および店舗教育です。今でも思い出しますが、CSR推進室スタッフ3名で、店舗説明に1ケ月近く奔走しました。



画面1　CSR活動WEBメニュー

導入の効果

①マニフェスト交付実績

2010年のマニフェスト交付実績は、年間で3,676件、店舗当り74件となります。産業廃棄物の排出量は、表1のとおりです。

表1　2010年の年間産業廃棄物の排出量

種類	排出量	種類	排出量
廃油	784kl	廃LLC※	73kl
廃プラスチック	84t	金属くず	183t
汚泥	30t	廃オイルフィルター	約10万個
その他	21t	（その他：廃シンナー、ガラス等）	

※ロングライフクーラント（エンジン用冷却水）

②事務作業の効率化

年間4,000件の交付数から算出すると、550時間の事務作業短縮ができたことになります。導入当時、店舗のスタッフから「わかりやすい」「楽になった」との声が多く聴かれ、一安心したことを今も覚えています。マネージャーからは、「照合等の管理業務が削減された」と感謝されました。

事務経費も、マニフェスト用紙代から電子マニフェスト利用料となり、僅かですが、年間35,000円の経費削減となりました。

③コンプライアンス

本部も安心しています。たとえば、マニフェストの「記載内容の漏れ」、「記入誤り」が無くなったこと、「A・B2・D・E」票の管理が不要になったこと、「マニフェスト交付等状況報告義務」が課せられないことです。

もう一つ、当社独自で、電子マニフェストのデータを週１回抜き出し、照合漏れをチェックし、発生していれば、確認依頼のEメールを自動配信しています（画面1）。これも、マニフェストデータが電子化できたことで可能となりました。

そして、店舗別廃棄物別排出量の集計も簡単にできるようになり、毎月、データを公開し、環境の取り組みとして、廃棄物の目標を設定し、改善に取り組んでいます。

④取引先の効果

忘れてはならないのが、収集運搬・処分業者様に、導入当時、強引とも言えるお願いに応えていただいたことです。

お話を伺うと、電子マニフェスト活用企業は、取引先の中で５％程度と言うことですが、法的管理業務が電子化されており、システムを習得すれば、たとえば、受渡確認票の活用、運搬車両における書面の備え付け義務への対応ができ、便利とのことです。

やはり、導入が広がれば、全てで利便性が享受できるシステムだと思いました。

最後に

ISO14001で学んだ「PDCAサイクル」は、問題点を見つけ、改善し、更に問題点を深く掘り下げて改善することの繰り返しです。その繰り返しが、経営基盤強化のキーワードではないでしょうか。

今回の取り組みは、会社全体の課題としては、決して大きい方ではないですが、小さな課題を一つ一つクリアすることが、全体の総合力を高めると考えています。