

遺品整理 実務スタディ

Personal Effects Cleaner

みどり産業(株) 業務部

野田 大 Noda Masaru



vol. 62 野田 大・その2 11市町村で信頼される業者へ

粗大ごみや不用品回収、遺品整理の依頼があった際、簡単な作業の場合は、電話で大体の金額をお伝えしていますが、その他の場合は当日または翌日に現地確認をしたうえで、見積もりを行います。見積もりにご納得いただいた後、作業日を決めるのですが、見積もりから、作業日までの期間が長いほど、廃棄物の量は増減します。例えば、見積もり後、近所の人や身内に家電を譲った、フリマアプリで出品したら引き取り手

が見つかったりなど、想定した量の半分になったこともあり。廃棄物が見積もりよりも減った場合には、実際の回収量でご請求しています。作業当日は、依頼者の立会いを原則としていて、回収の前後に確認をお願いしています。特に年配者の方の場合、タンス預金など、貴重品が隠されていることがよくあるので、回収前に依頼者と軽いヒアリングをしながら、確認してまいります。依頼者が立ち会えない場合は、作業日までに残しておく遺品を回収してもらい、必ず作業の前後に現場の写真を撮り、お見せしています。

作業の前日には、現場での作業内容と注意事項をスタッフ内で共有しています。現場に入ってから、再度、作業の段取りを確認し、分別・運び出し・解体など、持ち場を決めていきます。廃棄物や資源物の積み込みは、排出するクリーンセンター場内で、品目ごとに降ろす場所が決まっているため、順番を逆算して積み込んでいきます。作業終了後には、ちよつとしたミーティングで、その日の業務を振り返り、さらなる作業の効率化につなげています。

火災案件にも対応しており、以前、UR賃貸住宅の4階にある1室の現場に入らせていただきました。全焼しており、臭いが酷い状態だったので、階段からの運び出しではなく、ベランダからクレーンで吊り上げて運び出しました。さらに、お客様が、罹災証明の手続きに難儀されていたため、行政に相談し、一部書類作成の代行作業も行いました。罹災案件の際は、あとから建設業者がリフォームに入るのですが、一般廃棄物が残っているとクレーンにつながりません。作業終了後に写真を撮り、お客様からURにご提出いただき、残置物がないことを確認してもらいました。

現在、月間50件程のペースで依頼をいただいています。今年度は80件以上を目標としています。例えば、「家電リサイクルの日」など、回収量の少ない案件をコース分けすることができれば、いまよりも多くの案件をこなすことができると考えています。

当社では、遺品整理の他にもさまざまな廃棄物に係る業務を営んでいますが、直接、エンドユーザーから感謝の言葉をもらうことは、これまでの現場ではなかったことです。スタッフもそうだったところに、やりがいを感じてくれています。前述した、見積もりより回収量が減った際の値引きも、上から指示したわけではなく、現場の対応に任せるという言葉から、スタッフがお客様を思い、考えて判断したことでした。

みどり産業は、43年間の歴史の中で、地元根付いた廃棄物業者として、地域からの信頼されている業者であると自負しています。今年の3月からは、カード決済への対応や、電子契約システムの運用を開始しました。電子化で、コスト削減や業務効率化、コンプライアンスの強化などを図り、よりお客様にとって利便性の高いサービスとなるよう努めています。一般廃棄物収集運搬許可を持つ、全ての地域で、信頼される業者となれるよう、これからも適正処理で、迅速・誠実をモットーに業務を進めてまいります。(おわり) W

●執筆者プロフィール●

野田 大 | Noda Masaru

業務部の野田大氏。昭和49年生まれ。宮城県仙台市出身。7歳のときに現在の千葉県原市に。拓殖大学紅陵高校卒業後、専門学校を経て、建設業界へ。リフォームなどの仕事に携わるようになった。2019年に地元のみどり産業に転職し、現職にいたる。好きな言葉は、幼いころから憧れている元プロ野球選手の清原和博氏の言葉である「心願成就」。