

# 遺品整理業の現状と将来を探る



遠藤健正氏

1月24日、前橋市・前橋商工会議所会館において、群馬県再生資源事業協同組合連合会（上岡克己会長、8会員）を対象に「遺品整理業の現状と将来を探る」をテーマに講習会を開催した。講師は有限会社大橋商事営業部長遠藤健正氏。

遠藤氏は、遺品整理業務に10年以上携わり、業務を通じて体験して得た知識と意思を語った。同社は月極めの一般廃棄物回収がメインの業者で、遠藤氏が中心となり新たな事業の柱として「遺品整理業務」を開始した。事業を開始するにあたり、社会的背景として、少子高齢化、無縁社会、核家族化などで1時間に3人の割合で誰にも看取られることなくひっそりと息を引き取っているという現実の中、行政もそれに伴う処分品が沢山あるが引き受けてくれる業者がなく大変困っているという状況があったと述べた。ビジネスチャンスであるという目算はあったが、それ以上に「地域の財産と言われる会社に育てたい」という強い思いが根底にあったと語った。

まず、遺品整理には、不用品の処分、解体工事、運搬業務などの作業があり、事業開始には法的に

許可を取得する必要もある。自社に該当する許可がない場合は、他社との連携が必要であると述べた。また、遺品整理で排出される不用品は、行政によって一般廃棄物として受け入れる範囲や受け入れできる量などが異なるので、行政との事前相談が重要であるとアドバイスした。

さらに、遺品整理では、時々、居住者が自殺などで亡くなった場合、特殊清掃が依頼されることがあると述べ、作業現場の写真を示しながら、身を守るための踏み抜き防止の長靴、医療用手袋、目を守るゴーグルをしつつ、夏には50〜60℃にもなる閉めきつた室内での清掃作業は肉体的にも精神的に過酷であると説明した。

遺品整理の需要は高まりつつあるが、取り組む際は、許可業者として高い志を持って参画して欲しいと締めくくった。

## ◎研修を終えて

遺品整理業はビジネスチャンスであるが、実行するには、高い志に加え、経営者と従業員との強い信頼関係が大切であると学びました。

# 組合情報ネットワークシステム等開発事業

## 群馬県トラック事業協同組合が成果普及講習会開催



群馬県トラック事業協同組合（武井宏理事長、組合員44人）は、全国中小企業団体中央会の組合情報ネットワークシステム等開発事業に取り組み、「遠隔安全運転管理体制の確立のためのＩＴ点呼システムの構築」を行った。事業実施にあたり、組合内に委員会を立ち上げ、大学准教授や業界団体役員等を専門員に迎えシステム設計の検討を行ってきた。そして、1月30日、本事業の取り組みの成果を組合員へ報告するため、組合事務所で開催された成果普及講習会を開催した。



武井宏理事長

武井理事長は挨拶で「自社の業務内容を見直し、人間がやるべきことと、機械がやった方が良くいことに振り分け、ＩＴを上手く活用して安全向上を図って欲しい」とシステムの活用を呼びかけた。

はじめに、株式会社ボルテックスセイゲン安全品質環境統括部長の宇佐見和宏氏が点呼の現状と課

題を述べ、既に自社に導入しているＩＴ点呼システムの開発経緯や有効性等を説明した。次いで、システム製作会社が今回開発したシステムを紹介。入力ではタッチパネルを採用し、静脈認証装置による本人確認など利便性を向上した点や事務処理における合理化を強調した。また、別室に待機した点呼者役と遠隔点呼のデモを行った。最後には、モニターとなった組合員2社が実際にシステムを使用した感想を述べた。今後もシステムに改良を加えると共に、システムの活用を組合員に呼びかけ、トラック運送事業者の安全性及び生産性向上を目指す。



デモ機を使ったシミュレーションの様子

### ◎成果普及講習会を終えて

今回の取り組みは、組合員の安全運行管理体制の構築に寄与するものです。新たな相互扶助の事業展開に期待します。



アパレルとクリーニング業界交流はじまる

# 洗濯表示記号改正と 消費者トラブルについて研修



河浦阿都雄氏



2月1日、前橋市・群馬県生涯学習センターにおいて、群馬県クリーニング生活衛生同業組合（根岸睦男理事長、組合員154人）を対象に講習会を開催。講師は、株式会社レナウンお客様相談センターの河浦阿都雄氏。



根岸理事長

全国団体理事も務める根岸理事長は「アパレル業者による講習会は初の試み。これまでクリーニング業、アパレル業の交流はなかったが、手を取り合って、向かい合うべきは大切なお客様。お互いに情報共有していきたい」と挨拶。

河浦講師からは、クレーム（ご指摘）の傾向と増加している背景について、ネット環境の進展など社会環境の変化があるとの説明があった。また、初期対応として「サ・最善を尽くす。シ・知ったかぶりをしない。ス・素早く。セ・誠意を持つて。ソ・相談する」を挙げた。次いで、「寸法変化」「経

時劣化」等製品事故の事例を示し、その発生原因と対応策、社内情報共有方法について解説した。そして、「繊維製品の洗濯表示記号」が新たに制定された背景と、法施行の予定や対応について解説し、消費者の混乱が予想される中、アパレル、クリーニング等、業界を挙げて啓蒙活動をしていかなければならないと、講演を締めくくった。

講習会後には、同組合の八幡文規技術部幹事から、苦情を防止するための工程管理、5S活動についての解説も行われた。



活発な質疑応答

**◎研修を終えて**  
互いの業界の実態を知りあう機会にもなったようです。情報共有が進むことで、消費者にとっても、より扱いやすい素敵な服が増えることになりそうです。

群馬県商店街振興組合連合会

# 商店街が担う地域活性化とまちづくり 講習会・新年会

群馬県商店街振興組合連合会（今川守会長、15会員）は、2月3日、高崎市・ホテルメトロポリタン高崎において、講習会及び新年会を開催した。

講習会では、秩父市商店街連合会会長島田憲一氏が「商店街が担う地域活性化とまちづくり」をテーマに講演を行った。



島田憲一氏

島田氏は、「商店街の持つという一番の強みは、『人を知っている』ということである。商店街の人は、消防団や育成会、PTAの役員など地域のことを一生懸命にやっている。このことは、『コミュニティ』を持つているということに他ならない。つまり、商店街が地域のことを一生懸命にやれば、それだけ、地域住民との交流は深まり、ひいてはそういった方々が商店街に足を運んでくれるのである」と述べた。

更に、「商店街の事業を展開する上で認識して欲しいことがある。それは、『やりたい人だけがやれば良い』ということである。商店街活動を一生懸命やる人というのは、どこの商店街でも2割程度だと思ふ。しかし、この2割の人が一生懸命汗をかいてやれば、残りの8割の人は動いてくれる。私はそれで良いと思ふ。一生懸命な人がひと握りでもいれば、必ず商店街も街も良くなる。今からでも遅くはない。人と人のつながりを大切にし、お得意さんづくりに励めば、答えはきつと出てくると思ふ。是非、皆様には商店街を盛り上げていただいて、『この街はいい街だ』と言われるようになっていただきたいと思ふ」と力説した。



講習会の様子

講習会終了後、群馬県商政課課長金井豊幸氏より商業施策として、地域住民生活等の緊急支援のための交付金の地域消費喚起・生活支援型について説明が行われた。

新年会では、まず今川会長が主催者挨拶を行い、次いで群馬県商政課課長金井氏が来賓挨拶を行った後、植木修副会長の音頭で乾杯となり、和やかに懇親が深められた。



新年会の様子

◎研修を終えて

少数派でも一生懸命取り組むことで、他の多数派の気持ちや行動を変えていけるとのことでした。何事にも気持ちを含めて真剣に取り組むことが重要だと改めて感じました。



# おもてなし

## に必要な姿勢を学ぶ



大西ますみ氏

伊香保温泉旅館協同組合（福田朋英理事長、組合員50人）を対象に、2月4日、渋川市伊香保町・伊香保公民館において、講習会を開催した。講師に、株式会社リョケン研究局長大西ますみ氏を招き、テーマは「旅館・ホテルのおもてなし講座〜心からの歓迎を表現する技術〜」。

大西氏はまず、伊香保温泉は日本で一番の温泉だと思ってもらうためには、お客様が伊香保温泉に居心地の良さを感じて、伊香保にまた来たいと感じてもらえるようにすることが必要であるとした。次いで、居心地のよさを提供するために必要なことは、決まったサービスをすることはなく、常にお客様の気持ちを気に掛けることと解説。その上で、一方通行の表現ではなく、「自分のことを気にかけてくれている」と感じてもらう

必要性を説いた。

さらに、伊香保温泉のイメージアップは、一軒の旅館だけではできず、伊香保温泉の旅館に従事する一人一人が意識して取り組む必要があると強調した。

続けて、最近旅館のサービスについてよく使われる「おもてなし」とサービスの違いを解説。サービスは旅館業において商品であり、お客様にしなければいけないことであるのに対し、おもてなしは、お客様にして差し上げることであり、一人一人に向けて違うもので、お客様への思いを表現することであると解説した。

そして、「まっすぐにお客様と向き合い、あなたのことをきちんと考えていますよ」という気持ちを態度に表わすことが心からの歓迎である」とまとめた。

講義の後、お客様からの質問に親身に答えるための会話の実践研修が行われた。

### ◎研修を終えて

旅館業に限らず、「自分のことを気にかけてくれている」と感じてもらえるような姿勢・サービスは重要であると感じました。

# 作業・業務改善の 進め方



2月4日、前橋市・群馬県勤労福祉センターにおいて、群馬デリ力食品協同組合（松井和夫理事長、組合員6人）を対象に、「食品製造現場における作業・業務改善の進め方」をテーマに講習会を開催した。講師は、株式会社オフィス・アドバンの教育コーディネーター長澤博司氏。



長澤博司氏

長澤氏は、生産性向上について、「①投入量は同じで、産出量を増やす、②投入量を減らし、産出量は同じ、③投入量を減らし、産出量を増やす、④投入量を少し増やし、産出量を多く増やす、という4つの基本パターンがある。この中では現場改善により『人・物・設備』のムダを徹底排除して投入量を減らし、捻出効果によって産出量を増やすという方法が望ましい」と説明した。

次いで、「基本的改善活動の方向

性は、Q（品質）C（価格）D（納期）D（開発力）の改善」と述べ、「品質を良くするには、4M（人・機械、材料、方法）のバラツキを少なくする。価格を安くするには、7つのムダ（つくりすぎ、手待ち、運搬、加工、在庫、動作、不良）をなくす。納期を速くするには、ムダをなくしリードタイムを短縮する。開発力を高めるには、BPR的（業務再構築）考え方で改革を進めることが大切」と説明した。更に、「現場改善を進める上で人材育成も重要である。従業員の能力を引き出すには、①頭の経験（見る、聞く等）、②心の経験（褒める、叱る等）、③体の経験（触れる、使う等）の3つの経験が必要である」と解説した。

最後に、「現場改善を進める上で、ハウツー（手段・方法）ばかりでなく、ノウハウ（物の考え方と手順）を身につけて欲しい」と述べ、締めくくった。

## ◎研修を終えて

普段の作業の中には気付かない無駄が多くあると思いますので、業務改善を進めることは非常に重要なことだと感じました。



# クレーム対応の手法と 振り込め詐欺の実態を学ぶ



群馬県室内装飾事業協同組合（久保田清理理事長、組合員123人）を対象に2月6日、渋川市伊香保町・塚越屋七兵衛において、講習会を開催した。

行政書士・太田記念病院顧問アドバイザー森本哲氏を講師に招き、テーマは「クレーマー対策と振り込め詐欺等の対応策」。

森本氏はまず、「顧客として、法的、社会的に保護、保証、擁護される範囲を超えた過度な不当要求をする者」と悪質なクレーマーの定義を紹介。その上で、企業等は、顧客への対応は平等であるべきであり、悪質なクレーマーの要求を受け入れ、特別な厚遇等を行うことは、善良な顧客や会社への背任行為にもなると注意を促した。

具体的な対応として、まず、会社としての基本方針を確立することが重要であると説明。規則や規



森本 哲氏

定等にしたがって対応し、不当な要求は断固拒否し、場合によっては、法的解決や警察の介入も早期に行うことを方針に盛り込むことが大切であると解説した。また、クレーマー対応の基本三原則として、①クレーム内容の客観的な事実確認、②正当なクレームには誠実に対応、③不当かつ過度なクレームは拒否し法的に解決すること、を挙げて解説した。

最後に、「これまで悪質なクレーマーについて触れてきたが、いきなり悪質な行動をするクレーマーは決して多くはない。逃げずに対応することこそが最大の対策である」と結んだ。

続けて、振り込め詐欺の実態と対応策を解説した。平成26年の振り込め詐欺を含む特殊詐欺の被害額は約556億円で過去最高と説明。警察をもっと身近な味方として頼って欲しい旨強調した。

## ◎研修を終えて

講義の中で、「クレーマーは企業がつくる」とお話しがありました。不当な要求に対し、毅然とした態度をとる重要性を考えさせられました。

関東甲信越静岡ブロック中央会指導員等研究会

# 新規・ユニークな事業について意見交換



富岡市仲町事業(協)  
松島理事長



群馬の魅力を紹介する  
木村常務理事

活発な意見交換が行われた

2月9～10日、前橋市・群馬県中小企業会館他において、関東甲信越静岡ブロック中央会指導員等研究会を本県当番で開催した。

本研究会は、各県持ち回りで開催されるもので、それぞれの中央会の先進的な組合事例や特長ある事業の紹介、業務のノウハウや課題解決の方法を共有する機会に加え、参加指導員のネットワーキングの場となっている。

本県を除く1都9県から16人の指導員等が訪れ、各中央会から「新規事業・ユニークな事業」が報告された。地域資源をPRする事業や、売れる商品づくりのための異業種交流、技術・技能継承の支援など、さまざまな事業が報告された後、活発な質疑応答、意見交換が行われた。本県からは「組合間連携による土産物開発」について石井課長補佐と松本本事が報告、同事業に取り組む富岡市仲町事業(協)松島和雄理事長からも他組合・高校生等との連携の効果、HPによる事業展開、まちづくり等について、熱い思いが語られた。

翌日は、富岡市仲町事業(協)の仲町まちなか交流館や富岡製糸場周辺商店街を見学し日程を終えた。

◎研究会を終えて

各中央会とも新規性があり、実効性も高い事業に取り組んでいます。大いに刺激を受け、参考にしたいと思いました。



仲町まちなか交流館



富岡製糸場(説明は富岡機械金属工業団地(協)の石田節良事務局長)