



巻頭言 まるこう通信第13号発行にあたり

初夏の候、皆さまにおかれましては、ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご愛顧を賜りまして大変ありがとうございます。

さて、当社では毎年、お客様満足度向上の取組みとして『お客様アンケート』を実施させていただいております。昨年度も沢山のお客様にご協力を賜り実施させて頂きました。ご多用の中をご協力いただきました方々にはあらためて感謝申し上げます。誠にありがとうございました。このアンケートにて受付業務の事務員や営業マン、回収ドライバー、工場スタッフの対応等についてお客様の様々なご要望や厳しいご意見等をお聞かせいただきました。皆様からの評価はそれまでの1年間の取組みの成果であり、それが、目に見える一つの姿だと考えております。

この結果をしっかりと受止め、より一層ご満足いただけるサービスのご提供を出来るように更に努力し取組んで行く所存でございます。今後ともご指導ご鞭撻を賜りますようどうぞ宜しくお願い申し上げます。

今回の『まるこう通信13号』にこのアンケートの集計結果をご報告させて頂きましたのでどうぞご覧いただけたら幸いです。

代表取締役
渡邊 均

第五回お客様アンケートを振り返って

第五回顧客アンケートを実施致しましたので、その速報レポートをお伝えいたします。まず、お客様には大変忙しい中、ご協力いただき誠にありがとうございました。今回も、多くのお客様からの率直なご意見をいただくことができましたこと、厚く御礼を申し上げます。

さて、結果につきましては、昨年に比べ全体的に評価が良くなっておりました。これは弊社としても大変喜ばしいことです。特に、昨年は丸幸全社として「挨拶」を大きなテーマとして取組んだ一年でございましたので、その取組みが結果として評価いただけたことに大変うれしく感じております。今回のアンケートでご意見いただいたもののうち、「業務知識」については、改善すべき課題として取組みを進めてまいりたいと思います。以前より、ドライバーの勉強会を始めとした取組みは行ってまいりましたが、未だお客様にご不安を与えてしまっているという事実は変わりなく、更に優先度を高め、取組みを進めてまいりたいと思います。

今後もお客様に満足して頂ける様に社員全員で今後も業務に取り組んで参りますので宜しくお願い申し上げます。

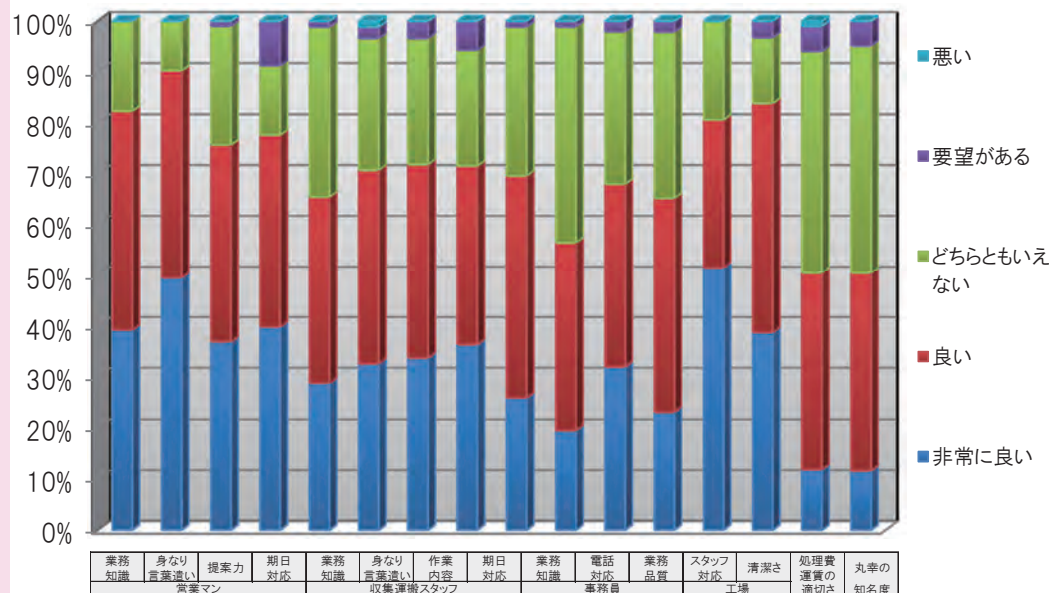
お客様アンケート実施概要

配布期間: 2月～4月 依頼件数 127件
ご回答件数 104件 ご回答率: 81.9%

今回も多くの皆様に
ご協力いただきました。
有難うございました。

第五回お客様アンケート 速報 Report

【アンケート結果】丸幸のサービス品質について



こんなお声をいただきました！

- ・営業マンの廃棄物知識が優れていており、前向きな姿勢が感じられます
 - ・ドライバーさんも気遣いを感じられます
 - ・(店舗で働いている)従業員さんからお褒めの言葉を頂きました
 - ・挨拶などとても良い
- 他さまざまなコメント感謝いたします！

多くの皆様より、たくさんのコメントとともにご回答をいただきました。概ねご満足いただけているとの結果、嬉しく受け止めさせていただいております。一方、ご要望をはじめとするご意見も複数いただいております。こういったご意見は今後のための大切な意見です。真摯に受け止め、改善へつなげさせていただきます。

「非常に良い」以外は改善余地があることと考え、お客様により喜んでいただけるよう、更なるサービス品質・業務品質の向上を図ってまいりたいと考えております。

【アンケート結果】丸幸に100点満点で点数を付けると

前回 83.0 今回 84.9

今回は84.9点という得点をいただきました。100点を目指し、まだ15点分ありますので、日々業務品質向上に注力してまいります！

皆様、ご協力有難うございました！

毎年恒例！ 2015 NEW 環境展で業界動向調査！



2015年5月26日～29日の4日間にわたりアジア最大級の環境展示会「NEW環境展2015」が行われました。当日のレポートをフレッシュな新卒社員よりお送りいたします！

5月28日、新卒3名で東京ビックサイトで開催された「環境展2015」に行って参りました。環境展ではこれまでに見たことのない環境技術やシステムにとっても驚きました。東日本大震災や原発に対する環境対策がとて多く、この先もっと環境事業が注目されていくと思いました。また、どの分野でも「分別する」という作業がずいぶん進化したと感じました。今後、働いていく上で今回の環境展で学んだことを活かしたいです。



運搬車両も環境負荷軽減の時代へ！
環境展で展示されていた収集車両はハイブリットカーであることをアピールしていました！廃棄物を資源化するだけではなく、そのリサイクル工程も環境に良い体制を構築する必要があります。丸幸も積極的に環境負荷軽減の取組みを進めてまいります

注目！ ISO14001規格改正について



TOPIX

ISO14001の改定版の発行が2015年に予定されており下記のスケジュールの通り改定作業が進んでおります。

丸幸も2006年に取得しているよ！

ISO14001とは？

ISO14001とは、環境マネジメントシステム（Environmental Management System）のことです。ISO14001では、組織を取り巻くすべてのヒト（地域住民、利害関係者）、モノ（水、空気など）に対し、組織が与えている影響を明確にし、悪い影響を与えているのであれば、それを解決させていくためのシステムを作ります。ISO14001を取得すると、『環境保全に貢献している企業』と、みなされます。

改定されたら何が変わるの？

2015年の環境経営の大きなテーマの1つは、間違いなくISO14001の抜本改正です。1996年の発行以来、初めての抜本的な改正となる今回は、環境マネジメントシステムとして本当に機能する規格にするため、様々な新しい要求事項が追加される予定のようです。例えば、トップの「リーダーシップ」を強化するのをはじめ、「ライフサイクルの視点」や「リスク」といった新しい考え方が取り入れられるとのことです。ISOでは「結果」ではなく「過程」を重視します。出てしまったものを「環境にやさしい方法で処分する」のではなく、始めから環境に悪影響を出さない仕組みにする、というのがISOの考え方です。



【丸幸で出来ること】

丸幸は廃棄物を回収するだけの会社ではありません。上記にあります『仕組み』つきましても当社では様々なノウハウが御座いますので、是非担当営業までご相談下さい。

資源相場

古紙

新聞：9円（／kg）
雑誌：7円（／kg）
段ボール：9円（／kg）



PETボトル

2014年12月初旬より原油価格の下落幅が大きくなり、PETボトル、フィルム関係、硬質のプラスチック類等全て下落傾向です。今後も継続的に下落するものと思われます。



平成27年6月25日付日本経済新聞 より

産廃知識 ⇄ 黒帯への道 “産廃道場”

挑戦者
来たれ！

Vol.3

【質問】

有価物とはどのようなものを指すのですか？



有価物は運搬代金を相殺しても排出側に支払い出来る事を言うんだね！
なるほど！1つ勉強になりました！

【回答】

「売却代金と運搬費を相殺しても、排出側に収入があるか否か」というものが、判断の大きな目安となっています。【平成17年3月25日環産産発第050325002号第4】ただし、売却の形式をとっていたとしても、使用方法や流通ルートが現実的でない場合は、「産業廃棄物として処理すべき物を有価物と称して不適正な処理をした」と判断されることがあります。なお、リサイクルされるものは廃棄物ではないと誤解している方が多いようですが、リサイクルされても有価で取引されない物（処理費を払ってリサイクルしてもらう物）は、廃棄物処理法の適用を受けます。

社員紹介

2015年4月入社の新卒社員をご紹介します！皆様のもとへも同う機会があると思います！どうぞ、よろしくおねがいします！



名前： 高田 英里子
所属： 営業部
年齢： 23歳
血液型： A型
特技： お裁縫
趣味： バレーボール

自己PR：
明るく元気に前向きに！を
モットーに頑張ります。
宜しく願い致します。



名前： 竹井 未咲
所属： 営業事務
年齢： 23歳
血液型： O型
特技： 写真を撮ること
趣味： サッカー観戦

自己PR：
とにかく、元気に一所懸命
頑張ります。
宜しく願い致します。



名前： 太田 武志
所属： 営業部
年齢： 24歳
血液型： O型
特技： 野球
趣味： 料理・ギター

自己PR：
明るく元気をモットーに頑
張って行きます。
宜しく願い致します。

編集後記

こんにちは！第13回まるこう通信の編集長を務めさせていただきました、営業部の原 耕司と申します。すっかり暖かくなり過ごしやす季節となりました。今回のまるこう通信では新人社員紹介やお客様アンケートの評価といった「初夏」を感じる記事が盛り沢山です。是非ご覧ください！



株式会社 丸幸

<http://www.marukoh.com/>

お気軽にご相談ください！

TEL: 047-443-0903 FAX: 047-446-5427
〒273-0105 千葉県鎌ヶ谷市鎌ヶ谷3-3-40 東ビル2F

