

# 苦情を無くすための 施策の比較

どういう施策を選択すれば苦情は無くなるのか

2012・4・3

一般社団法人 大阪市一般廃棄物適正処理協会

# 「ごみの収集業者を選べない」という 排出者（顧客）の苦情があるという事実

- ▶ 「それが現実であるのか」、また「どのくらいあるのか」ということはひとまず差し置いたとしても、……………
- ▶ 処理手数料の改定（値上げ）の際に、改定の趣旨（「排出者は費用の応分の負担という形で排出者責任を果たさねばならない」）の説明のため、環境局の担当者が排出者を訪れた際、排出者よりそのような苦情を受けたというのはおそらく事実であろう。

# 「ごみの収集業者を選べない」という 排出者の苦情をどうするか

- ▶ このような苦情を放置すれば、
  - 「排出者」の**不満が高まる**
  - 「業界」としては、**信用・信頼を著しく損なう**
  - 許可権者であり、指導監督を担当する「環境局」としても、**指導監督力を問われる**



- ▶ 「ごみの収集業者を選べない」という苦情を無くす必要がある。

# 「ごみの収集業者を選べない」という 排出者の苦情を無くすには どうすればよいか

- ▶ 「苦情の原因」となるものを、  
「何らかの方法」(＝施策)で取り除けば、  
排出者の苦情を無くすことが可能なのではないか。
- ▶ また「何らかの方法」(＝施策)としては、複数の選択  
肢が考えられるのではないか。

# 「ごみの収集業者を選べない」という 排出者の苦情の「原因」と「重要度」

考え得る主要な原因	原因の中での 相対的な 重要度 (合計10P)
A. 処理手数料の改定に伴う <u>値上げ</u> 例.「値上げに納得しない。」 「なぜこの料金になるのか」	4P
B. 一部の業者による <u>不法・不当な営業活動</u> 例.「縄張りの」なものを根拠に顧客の要望を受け入れない	3P
C. 業者が <u>顧客ニーズを満たしていない</u> 例. 分別・時間指定などの対応が不十分	2P
D. <u>顧客の質が低い</u> 例. 過剰なサービスを要求する 無理な価格要求をする 分別・減量に対する非協力	1P

# 「ごみの収集業者を選べない」という 排出者の苦情の「原因」を 取り除く「方法(=施策)」

## 4つの方法

あ.「P21」(業界改革プラン)の実行

い.焼却部門のコストダウンによる  
処理手数料の「値下げ」

う.環境局による「指導・処分の強化」

え.「新規許可」の門戸を開放

# 「原因」を取り除く 「方法(=施策)」の評価①

- 各々の施策が、各々の原因を取り除くために効果的かどうかについて、5段階評価を行う。

	あ. P21	い. 値下げ	う. 指導・処分の強化	え. 新規許可
A.値上げ	3	5	1	2
B.不法・不当な営業	5	1	5	5
C.顧客ニーズに未対応	5	3	4	1
D.顧客の質が低い	4	3	1	1

- 5:非常に効果がある    4:効果がある    3:少し効果がある    2:あまり効果がない  
1:ほとんど効果がない

# 「原因」を取り除く 「方法(=施策)」の評価②

- さらに原因の重要度を加味したうえで、施策の総合評価を行う。

	重要度	あ. P21	い. 値下げ	う. 指導・処分の強化	え. 新規許可
A.値上げ	4P	12(3)	20(5)	4(1)	8(2)
B.不法・不当な営業	3P	15(5)	3(1)	15(5)	15(5)
C.顧客ニーズに未対応	2P	10(5)	6(3)	8(4)	2(1)
D.顧客の質が低い	1P	4(4)	3(3)	1(1)	1(1)
総合評価点 (効果の評価)		41	32	28	26



# 「原因」を取り除く 「方法(=施策)」の評価③

- 総合評価点(効果の評価)とリスク要因を考察する。

	あ. P21	い. 値下げ	う. 指導・処分の強化	え. 新規許可
総合評価点 (効果の評価)	41	32	28	26
リスク要因	<ul style="list-style-type: none"> <li>実現まで最大2年</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実現に相当の時間を要する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>局の負担増加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不適正処理の発生に伴う環境の悪化と財政負担の増加</li> <li>被雇用者の労働条件の悪化</li> <li>サービスレベルの低下</li> <li>局の負担増加</li> </ul>

# まとめ

- ▶ 効果が高くリスクが少ない施策を、優先して選択すべきである。

