

社員教育と女性活用で改革

明るいイメージときめ細かいサービスでリピーター増加



ダイハチ

金属スクラップのリサイクルに取り組みダイハチ(神戸市)は徹底した社員教育と女性活用で社内改革を進め、業界のマイナスイメージの払しょくを図っている。武本京子社長が自らさまざまな外部研修や勉強会などに積極的に参加、そこで得たものを社員に還元している。あいさつを徹底、受付には女性を配置するなど明るいイメージを前面に押し出したことで、リピーターとなる顧客も増えているという。3千円以上の取引をした顧客には飲み物をサービス。また、個人でスクラップや空き缶などを持ち込む顧客もおり、子供連れで来た顧客にはお菓子を提供するなど、きめ細かい心遣いを大事にしている。

同社は鉄・非鉄金属くずなどの収集、選別、運搬を良質なスクラップにする。武本社長は、「この業界は3Kなどと言われる。徹底的に選別し、リサイクルに回している。法人・個人顧客からの持ち込みも受け付けている。」

施設は汚く従業員はあいさつもできず態度が横柄なのが当たり前だった。私もこの業界に入った時はそれが当然と思っていたが、経営者になってこれではいけないと感じ、改革に乗り出した」と話す。まずはグレーだった工場の壁をブルーに塗り替え、壁面に絵を描いた。武本社長のキャラクターも描かれており、明るさを前面に押し出す同社のシンボルとなっている。

社長の娘でマネージャーの武本かや氏。環境コンサルとして活躍する傍ら、現場に出て指導などを行う



機で顧客が好きなものを選び、選べるようにしている。子供連れで空き缶を持ち込んだ顧客には、子供にお菓子をプレゼントしている。

地域への気配りでは空き缶などの回収で得た収益で植木を購入し、工場や周辺道路脇に植樹して緑化活動に貢献している。社員による周辺の清掃活動も毎日行っており、「その姿を見た地域住民から声をかけてもらえるようになった。社員

武本社長と、壁面に描かれた自身のキャラクター。明るい同社のシンボルとなっている

また女性の活用も積極的だ。「女性が明るく出迎える方が顧客の印象も良い」ということで、搬入受付には女性社員を配置している。現場で作業する女性にはピンクの作業着を着せる。「職場に

受け付けでは女性が明るく出迎え。飲み物やお菓子のサービスも行っている



女性がいるというのは全員でフォローするよう『花がある』というところ。武本社長は「私ほんとな仕事でもサービス業だと思ってる。リピーターが増えてこそ商売が成り立つ。当社の顧客はほとんどが口コミ。非常にありがたいことで、これを維持していくことが大事」と話す。「まずは見た目がきれい、そして明るく元気で対応すること」という女性経営者ならではの考えのもと、今後も業界改革に挑戦していく。

あいさつや明るく丁寧な接客を着せる。「職場に