平成30年度

事業報告書

(第9期)

自 平成30年4月 1日

至 平成31年3月31日

公益財団法人自動車リサイクル促進センター

東京都港区芝大門一丁目1番30号

日本自動車会館11階

目 次

【公1】 自動車リサイクルに関する事業	3
I . 資金管理業務に関する事業.....	3
II . 再資源化等業務に関する事業.....	6
III . 情報管理業務に関する事業.....	9
IV . 自動車リサイクルの促進に関する事業	11
【公2】 二輪車リサイクルに関する事業	13

【公1】自動車リサイクルに関する事業

公益財団法人自動車リサイクル促進センター(以下「本財団」という。)は、循環型社会の構築に向け、自動車リサイクルの一層の推進を通じて、公益財団法人として社会に貢献することが使命であり、資源の有効な利用の向上及び環境の保全に資するため、自動車等のリサイクル及び適正処理の促進に関する事業を行っている。

I. 資金管理業務に関する事業

<要旨>

本財団は、平成15年6月24日に使用済自動車の再資源化等に関する法律(平成14年法律第87号。以下「法」という。)第92条に規定する資金管理法人に指定されており、法第93条に規定する資金管理業務を実施した。

平成30年度においては、自動車所有者や関連事業者との接点であるコンタクトセンター業務と輸出返還業務に関する取組みとして、更なる利便性向上等を図るために、これまで別々に設置していた問合せ窓口センターの平成31年4月1日からの統合に向けて準備を進めた。また、特預金の出えんに関する取組みとして、自動車リサイクル情報システムの大改造(必要性、規模、費用負担の方法等)を資金管理業務諮問委員会に諮問し、審議された。

<事業内容>

平成30年度に資金管理業務に関する事業として実施した主要なものは以下のとおりである。

1. リサイクル料金の收受

新車販売される自動車については新車登録・検査時まで、また、既販車のうちリサイクル料金が預託されていない自動車については引取業者引取時まで、自動車所有者からリサイクル料金の收受を行った。平成29年度に引き続き、軽自動車の販売が好調であったため、合計預託台数は前年比101%となった。收受形態ごとの内訳は下表のとおり。

收受形態	台数	預託収入
新車購入時預託	5,267千台	53,729百万円
引取時預託	51千台	290百万円
合計	5,318千台	54,019百万円

2. リサイクル料金の管理・運用

自動車所有者から收受したリサイクル料金を運用の基本方針及び年度運用計画に基づいて安全かつ確実な方法により管理・運用した。また、平成30年度からESG投資(環境、社会、企業統治の観点を考慮した投資)を開始し、社会貢献の拡大に努めた。

新規債券取得額面金額(債券の償還金・利息の再投資金額を含む。)は828億円であり、年度末における保有債券額面残高は8,875億円となった。

自動車の平均使用年数15年を考慮した、各年限の必要残高を額面600億円程度とする15年のラダー型資産構成は構築の途上にある。今後も、引き続き日本銀行の金融政策等による環境変化を注視したうえで対応する。

3. リサイクル料金の自動車製造業者等への払渡し

自動車を使用済みになった場合のリサイクルに要する費用等に充てる資金として、自動車製造業者等又は指定再資源化機関、及び情報管理センターに、該当の自動車に係わるリサイクル料金及びその利息の払渡しを行った。新車販売台数の増加等の影響による使用済自動車の増加に伴い、ASRの払渡台数は前年比102%となった。品目ごとの内訳は下表のとおり。

品目	払渡先	台数	払渡支出
ASR	自動車製造業者等 又は指定再資源化 機関	3,196千台	19,483百万円
エアバッグ類		2,757千台	6,522百万円
フロン類		2,957千台	6,147百万円
情報管理料金	情報管理センター	3,362千台	614百万円
小計			32,766百万円
利息			4,593百万円
合計			37,360百万円

4. 中古車輸出時のリサイクル料金の返還

自動車所有者がリサイクル料金の預託済み自動車を輸出した場合、当該所有者の申請に基づき、適正かつ確実に輸出がなされたことを証する書類などの提出を前提に、リサイクル料金を150万台分172億円、及び利息として18億円を返還した。

5. 資金管理システムの運営・管理

リサイクル料金の収受、管理及び払渡し等を行うために必要なシステム(資金管理システム)について万全な運営・管理を行い、安定したサービスを提供した。また、平成30年度は以下の取組みを実施した。

- (1) 自り法対象外冷媒(HFO-1234yf)を搭載する自動車の誤預託を防止するためのシステム改修を実施した。
- (2) 自動車所有者が利用する一般料金照会機能及び車両状況照会機能について、個人情報保護の観点からセキュリティを強化するシステム改修案(令和元年6月実施予定)を取り纏めた。

6. 特預金の出えん等

経済産業大臣及び環境大臣の承認を受けて、次のとおり特預金の出えん等を行った。

- (1) 離島対策等支援事業の定常業務に要する費用に充てる資金として、95百万円を指定再資源化機関に対して出えんした。
 - (2) 離島対策等支援事業のうち、不法投棄等対策支援事業の更なる拡充に要する費用に充てる資金として、3百万円を指定再資源化機関に対して出えんした。
 - (3) 大規模災害の発生に備えた地方公共団体向けの事前対応に要する費用に充てる資金として、13百万円を指定再資源化機関に対して出えんした。
 - (4) 自動車リサイクル情報システムにおけるデータセンターの機能維持のための更新に要する費用に充てる資金として、139百万円を情報管理センターに対して出えんした。
 - (5) 自動車リサイクルの更なる発展に向けた理解活動に要する費用に充てる資金として、9百万円の出えん等を行った(7百万円を情報管理センターに、2百万円を指定再資源化機関に対して出えん)。
7. 特預金の新たな使途の検討及び発生要因の分析等
資金管理業務諮問委員会にて、特預金の使途の1つとして自動車リサイクル情報システムの大改造(必要性、規模、費用負担の方法等)について諮問し、審議がされた。
また、特預金の発生要因の分析を行い、法第98条第1項第1号に規定される「輸出取戻し請求権の2年時効」に該当するケースについては、中古車輸出を行う事業者への周知等の発生抑制策を講じた。さらに、法第98条第1項第4号に規定される「20年時効」に該当するケースについて、発生見込み額の予測を行った。
8. 輸出取戻し手数料額の改定
中古車輸出時のリサイクル料金返還業務については、平成26年4月に実施した手数料額改定以降、運営コスト削減を進めた結果、収支が黒字基調となったことから、あらためて今後の収支を精査したうえで、現行手数料額に対し33%低減した新手数料額に改定し、平成31年4月1日から適用することとした。
9. コンタクトセンター及び輸出返還事務センターの統合
自動車所有者や関連事業者との接点であるコンタクトセンター業務と輸出返還業務については、これまで別々の問合せ窓口センターを設置していたが、自動車所有者や関連事業者の更なる利便性向上や業務の集約による効率化を図るため、平成31年4月1日から1つのセンターに統合することとした。

Ⅱ. 再資源化等業務に関する事業

<要旨>

本財団は、法第105条に規定する指定再資源化機関に指定されており、法第106条に規定する再資源化等業務を確実かつ効率的に実施した。

平成30年度においては、特に地方自治体のためのセーフティネット機能を強化するため、災害発生に備えた体制整備・処理計画策定等に資する情報提供・啓発活動、不法投棄・不適正保管事案の解消に資する知見の共有・情報提供等の支援を実施した。

<事業内容>

平成30年度に再資源化等業務に関する事業として実施した主要なものは以下のとおりである。

1. 特定自動車製造業者等からの委託による特定再資源化等物品の再資源化等業務(1号業務)

本業務では、特定自動車製造業者等(年間製造・輸入台数が1万台以下の自動車製造業者等。)32社との再資源化等契約に基づき、特定再資源化等物品の再資源化等に必要な行為を実施した。

平成30年度は定常的な取組みにより、フロン類、エアバッグ類及びASRを合わせた特定再資源化等物品の総処理台数で15,325台分、0.6億円の委託料金等収入を収受した。

2. 義務者不存在車等に係る特定再資源化等物品の再資源化等業務(2号業務)

本業務では、義務者不存在車等(並行輸入車、自動車製造業者又は輸入業者が倒産、撤退、廃業した車で自動車製造業者が確定できない自動車)に係る特定再資源化等物品の再資源化等に必要な行為を実施した。

平成30年度は定常的な取組みにより、フロン類、エアバッグ類及びASRを合わせた特定再資源化等物品の総処理台数で17,418台分、1.4億円の再資源化料金等受入収入を収受した。

本業務においては、再資源化料金等受入収入を引取台数や処理費用の観点から分析し、適正な再資源化等料金を設定のうえ、自動車所有者等に向け公表した。

3. 離島対策支援事業(3号業務)

本業務では、引取業者への使用済自動車等の引渡しに支障が生じている離島の地域の125市町村に対し、運搬その他の支障を除去するための措置に要する費用に充てるための資金の出えんその他の協力を実施した。

平成30年度は定常的な取組みにより、86市町村に対し、24,504台分、1.1億円の出えんを実施した。

また、本業務において、その他以下を実施した。

(1) 離島地域における自動車リサイクルの安定を維持するため、出えん実績等の分析により9市町村の個別課題の有無を確認し、助言や現地における意見交換等の支援を実施した。

(2) その他、市町村が実施する当該事業の周知への協力要請に応じて、周知ポスター及び周知チラシを38市町村に配布した。

- (3) 小規模離島における事業の活用促進に向けて、現地の事業ニーズを確認するなど、市町村の担当者と意見交換等の支援を実施した。
- (4) 平成30年度に申請のあった86市町村のうち、22市町村の申請証憑確認を実施し、事務精度を確認した。

4. 不法投棄等対策支援事業(4号業務)

本業務では、使用済自動車等が不適正に処分された場合において、廃棄物の処理及び清掃に関する法律(昭和45年法律第137号)第19条の7第1項又は第19条の8第1項の規定による支障の除去等の措置を講ずる地方自治体に対し、資金の出えんその他の協力を行うこととしている。

不法投棄等対策支援事業の活用方法を毎年地方自治体に周知しているものの、平成30年度は、不法投棄等対策支援事業の協力を要請する地方自治体はなかった。

また、本業務においては、使用済自動車等の不法投棄・不適正保管の解消・抑止に資するため、地方自治体に向けたその他の協力事項として以下を実施した。

- (1) 地方自治体における不法投棄・不適正保管事案に関する課題の解決に資するため、情報提供・助言等を実施した。
- (2) 不法投棄・不適正保管の残存事案及び新規事案について、現地調査及び情報の整理を行い、事案の解消に向けた意見交換を実施した。
- (3) 不法投棄等の未然防止・解消に向け、平成30年度は平成29年度に引続いて以下の取組みを実施した。
 - ① 地方自治体のニーズを踏まえて既存の不法投棄等対策支援を拡充するため、国は平成29年度より地方自治体に向けたモデル事業の検討を進めている。本財団は地方自治体における当該モデル事業へのニーズ等を整理して、国への情報提供等を実施した。
 - ② 地方自治体の担当者に不法投棄・不適正保管事案の解消に向けた知見を提供するため、基礎的な知見の習得を目的とする「自治体担当者基礎知識研修」(座学研修)を全国8ブロックで、また、より実践的な知見の習得を目的とする「ステップアップ現場研修」(実地研修)を全国4ブロックで実施した。

5. 地方自治体が撤去した解体自動車等に係る引取・再資源化業務(5号業務)

本業務では、不法投棄等対策支援事業(4号業務)で対象となった地方自治体が撤去した解体自動車又は特定再資源化等物品を引き取り、これらの再資源化等に必要な行為を行うこととしている。

平成30年度は、4号業務で出えんがなかったことから、5号業務の実績もなかった。

6. 不適正処分自動車の処理に係る引取・再資源化等業務(6号業務)

本業務では、地方自治体その他の者の求めに応じ、引取り又は引渡しが適正に行われていない解体自動車又は特定再資源化等物品を引き取り、これらの再資源化等に必要な行為を行うこととしている。

平成30年度は、地方自治体その他の者からの要請がなく、実績はなかった。

7. 大規模災害対応(2号業務)

災害発生時の地方自治体の対応の円滑化に向け、平成30年度は平成29年度に引続き環境省と連携し、被災自動車の処理円滑化に資する手引書・事例集等による情報提供・啓発や体制整備、処理計画の策定等の支援を実施した。

また、新たな取組みとして、災害時に発生する番号不明被災自動車の処理が適正かつ円滑・迅速に行われるよう、地方自治体に協力することを目的に、環境省による「災害廃棄物処理支援ネットワーク(D.Waste-Net)」に参画した。

なお、平成30年度の3号及び4号業務に係る出えん収入の残余については、法第109条に基づく再資源化等業務規程第18条第5項に基づき、平成31年度の法第106条第3号から第5号までに掲げる業務を実施する費用に充てる。

Ⅲ. 情報管理業務に関する事業

<要旨>

本財団は、法第114条に規定する情報管理センターに指定されており、法第115条に規定する情報管理業務を実施している。

平成30年度においては、電子マニフェストシステム利用者の利便性向上を図るべく、システムの改善を行うとともに、コンタクトセンターの効率的かつ安定的な運営に努めた。

<事業内容>

平成30年度に情報管理業務に関する事業として実施した主要なものは以下のとおりである。

1. 移動報告事業及び電子マニフェストシステムの維持・管理及び改善等

関連事業者等が報告した使用済自動車等の移動報告情報を保守・管理する事業(ファイルの閲覧への対応及び地方自治体への遅延報告を含む。)を行った。

報告種別	件数
引取業者の引取報告	3,378千件
使用済自動車・解体自動車の移動報告	28,591千件
特定再資源化等物品の移動報告	17,599千件
地方自治体への遅延報告	437千件

また、これらの情報を管理する電子マニフェストシステムについて、利用者の利便性向上を目的としたシステム改善を実施するとともに、システム運用の円滑化を図るべく、電子マニフェストシステム利用実態の調査・分析を開始した。

主な実施内容は以下のとおり。

(1) 移動報告情報の適正化検討

- ① 事業者の基本情報・装備情報等の入力ミスを防止するため、防止機能の設計まで完了した(令和元年8月リリース予定)。
- ② 事業者登録変更申請の電子化システムの更なる改善を検討したが、費用対効果の観点から、実施を見送った。

(2) 電子マニフェストシステムの維持・管理の効率化検討

- ① 複数の事業所を有する事業者からの大量の変更申請を一括変更処理可能な機能をリリースし、14件の依頼に対し活用した。
- ② 関連事業者の登録・許可失効の未然防止に資するシステム改善の設計まで完了した(令和元年8月リリース予定)。

(3) 移動報告継続不可車両取扱いの適正化検討

使用済自動車として引取り後、車両の滅失や事業者の廃業等が理由で、長期間移動報告がなされない事案が発生しており、データを分析した結果、約80万件の滞留を確認した。これら滞留情報の分析を実施したうえで、平成30年度は、長期滞留が発生している4地方自治体に対し、発生原因や該当事業者への指導状況等のヒアリングを行った。

2. コンタクトセンターの維持・管理及び改善等

関連事業者や自動車ユーザー等からの電子マニフェストシステムに関する問合せ対応及び事務作業の適正処理のため、コンタクトセンターの効率的かつ安定的な運営に努めた。

主な実施内容は以下のとおり。

(1) 関連事業者等の満足度向上対策

コンタクトセンターの回答内容の品質向上と応答率向上を図るため、要員体制の強化や問合せ内容分析結果に基づく問合せ件数削減施策を実施し、月間平均応答率を、通年で87.5%(平成29年度74.1%)に向上させた。

(2) コンタクトセンター及び輸出返還事務センターの統合

自動車所有者や関連事業者との接点であるコンタクトセンター業務と資金管理法人が所管する輸出返還業務については、これまで別々の問合せ窓口センターを設置していたが、自動車所有者や関連事業者の更なる利便性向上や業務の集約による効率化を図るため、平成31年4月1日から1つのセンターに統合することとした。

3. 書面利用移動報告事業

パソコンでの移動報告が出来ない関連事業者に対応するため、関連事業者からのファクシミリによる申請に基づき、移動報告を代行入力する事業を行った。平成30年度は、関連事業者等の依頼に基づき233件の移動報告を行った。

4. 書類等交付事業

最終所有者が重量税還付を受けるため、関連事業者等からの書類等交付請求に対し、解体通知車台発行状況結果等の書類をファクシミリの使用又は郵送より交付した。

平成30年度は、関連事業者等へ50件の書類等を交付した。

5. 移動報告事項送信事業

自動車製造業者等が再資源化等預託金を収受するため、自動車製造業者等から委託を受けて、再資源化等預託金の払渡しを請求するために必要な情報を資金管理法人に送信した。

平成30年度は、資金管理法人へ8,911千件の情報を送信した。

IV. 自動車リサイクルの促進に関する事業

<要旨>

本事業は、“自動車リサイクルがもたらすユーザーベネフィットの伝達”に主眼を置いた活動の方向性の下、さらに地方ユーザーを意識しながら“点”での取組みを“面”へと活動の幅を広げ、質を高めた情報発信に取り組んだ。また、この諸活動の一環として、自動車製造業者等、関連事業者、地方自治体に代表される自動車リサイクルの関係者間の連携促進に取り組んだ。

<事業内容>

平成30年度に自動車リサイクルの促進に関する事業として実施した主要なものは以下のとおりである。

1. 情報発信の取組み

様々な広報ツールや媒体を活用した「分りやすい」情報発信を目指し、情報の質を高める取組みと広報活動の積極的展開により、情報発信の手法の改善を進めた。具体的には以下のとおりである。

(1) 各種イベントでの情報発信の取組み

札幌・秋田・仙台・東京・横浜・長野・金沢・名古屋・京都・松江・松山で開催(全国11か所)された各種イベントに出展し、リサイクル料金の使われ方や関係者による使用済自動車の適正処理に向けた取組みを、パネル・チラシ・広報映像などを活用しながら、来場者に対する理解活動に取り組んだ。また、各種イベントへの出展に際しては、予め地域メディアとの情報共有に取り組んだことにより、各種メディアに取り上げられた。

この他、大阪市が運営するATC グリーンエコプラザの協力を得て、自動車リサイクルに関する常設展示ブースを開設し、これを情報発信の拠点とした取組みを進めた。

(2) 若年層向けの情報発信の取組み

自動車リサイクルを学ぶ小学生とその保護者に向けて、クルマに関わる人々による循環型社会に向けた工夫や努力の取組みに関心を持ってもらえるよう、小学生新聞などを活用した情報発信を自動車リサイクルの関係者と共に行った。また、この諸活動の一環として、小学生を対象とした“クルマのリサイクル作品コンクール”を実施し、全国から7,357件の作品の応募を受け、厳正な審査により選定した入賞作品の表彰式を行った。その情景が各種メディアに取り上げられるなど、関心を高める取組みを行った。

この他、運転免許教習生に向けて、リサイクル料金の支払やその用途など、ユーザーの自動車リサイクルへの関り方を運転免許学科教本(約79万部)に掲載するなど、若年層の認知を高める取組みを行った。

(3) 各種メディアを活用した露出を高める取組み

効果的な広報活動の一環としてのニュースリリースを合計24回配信し、当該情報がインターネットメディアに1,370件掲載されるなど、露出を高める取組みを行った。

また、自動車ユーザーを含む国民一人ひとりの関心を高め、そして共感を得るために、“映像”と“音”によるわかりやすいメッセージを新たに制作した。そして、このメッセージを地方局地上デジタル放映、全国BSデジタル放映

などの媒体を使い合計1,088回配信し、関心を喚起する取組みを行った。

その他、公式キャラクターである“自動車リサイクル博士”を更に活用するべく、“ゆるキャラグランプリ”に初出場し、自動車リサイクルの認知を高める取組みを行った。この取組みにおいては、自動車リサイクルの関係者の協力を得て、2,383票の投票を獲得することができた。

(4) 情報発信の効果検証

テレビ・新聞・雑誌やインターネットメディアでの「自動車リサイクル」に関する露出状況を調べた結果、延べ換算で2,872件の情報が掲出され、閲覧・視聴可能な人数は延べ約3億3,344万人であることを確認した(昨年度:延べ1,146件の情報が掲出、延べ約1億8,949万人)。

2. 情報収集に関する取組み

分かりやすい情報へと広報コンテンツの質を高め、ターゲットとなるユーザーに対して効果的に情報を届けられるように、ユーザーの自動車リサイクルについての認知状況や自動車リサイクルの関係者のニーズを把握した。具体的には以下のとおりである。

(1) 自動車ユーザーの認知状況

自動車ユーザーを対象としたアンケートを行った結果、自動車リサイクルについての認知度は約74.2%であった。

また、出展した各種イベントで来場者から得た10,803件のアンケート回答から、分かりやすい広報コンテンツへと改善していくためのニーズを把握し、そのニーズへの対応策を平成31年度の実施計画に織り込んだ。

(2) 小学校のニーズの把握

クルマのリサイクル作品コンクールに参加した小学校から得た104件のアンケート回答から、当該作品コンクールを改善していくための様々なニーズを把握し、そのニーズへの対応策を平成31年度の実施計画に織り込んだ。

(3) 関係者との連携した取組み

各種イベントへの出展に際して、地域住民に向けた積極的な情報発信を展開していくため、地方自治体にチラシ・ポスターなどの広報ツールを提供するなど、密に連携した取組みを行った。

また、クルマの車検を受けるタイミングで自動車ユーザーに知ってほしい情報を展開していくため、全国運輸支局等窓口にチラシを備え付け、そしてポスターを掲示するなど、自動車リサイクルの関係者と連携した取組みを行った。

【公1】自動車リサイクルに関する事業の実施にあたっては、移動報告やリサイクル料金等の収受等に関するコンピュータシステムが必要となるため、自動車リサイクルシステムを構築し運用している。平成30年度においては、これらの業務を実施したほか、データセンターの機能維持のための更新[※]及び情報漏洩対策を中心としたセキュリティ強化を実施した。

※ 令和元年5月7日より新データセンターがトラブルなく稼働した。

【公2】二輪車リサイクルに関する事業

<要旨>

本事業は、二輪車リサイクルシステム(国内二輪車メーカー4社が自主取組みとして運営)(以下「二輪車リサイクル」という。)に係る業務のうち、広報、二輪車リサイクルコールセンター運営、地方自治体対応及び会議体事務局等の業務を、国内二輪車メーカー4社から受託し、二輪車リサイクルの普及を促進した。

平成30年度においては、国内二輪車メーカー4社からの受託業務の安定運用を図りつつ、広報に注力した。特に、平成28年度より取り組んでいる廃棄二輪車取扱店(以下「廃二店」という。)に向けた広報を継続するとともに、ユーザーに向けた周知活動も強化することで、二輪車リサイクルの適切な利用を促した。

<事業内容>

平成30年度に二輪車リサイクルに関する事業として実施した主要なものは以下のとおりである。

1. 廃二店への広報の継続強化

(1) 廃二店への周知強化

二輪車リサイクルの周知徹底を図るため、廃二店の中でも廃車を取り扱う機会の多い大手量販店への直接訪問を強化し、平成29年度に刷新・配布した店頭資材の活用を促した(平成29年度:1店舗、平成30年度:10店舗)。

さらに、多くの廃二店を組合員に有する全国29のオートバイ事業協同組合を訪問し、廃二店への周知を図った(平成29年度:14か所、平成30年度:15か所)。

(2) 関連団体等との連携による廃二店への理解促進の継続

国内卸販売会社との会合を5回実施し、二輪車リサイクルの情報を共有した。

2. 社会認知度向上へ向けた広報の強化

(1) ユーザーに対する直接訴求の強化

① 二輪車リサイクルを周知する場所として、従来の東京モーターサイクルショーに加え、新たに大阪モーターサイクルショーにも出展し、直接訴求する機会を増やした(来場者数:東京15万人、大阪7万人、合計22万人)。さらに処理動画の放映や子供向け展示物の設置等、展示内容を刷新することで、来場者の理解を深めた。

② 一般社団法人日本二輪車普及安全協会と連携し、ユーザーイベントでの周知を計画していたが、期の途中で二輪車リサイクルの仕組み見直しにより平成31年度に大幅改定が予定され、内容変更に伴う混乱を避けるため、周知は実施しなかった。

(2) 地方自治体との連携を継続し、適正な住民案内の促進

① ユーザーへの広報と同様の理由により、地方自治体の一般廃棄物処理対策・普及広報関係部署及び廃車手続き窓口に対する広域的な周知は控え、ホームページで二輪車リサイクルを住民に案内していない292

地方自治体に対象を絞り、住民に対する二輪車リサイクルの周知を依頼した。

- ② 公益社団法人全国都市清掃会議主催の会合(全国7ブロック)にて、住民への案内時における注意点について説明した。

3. 排出希望者からの問合せ対応の継続

(1) コールセンターの品質・問合せ者満足度の向上

- ① 問合せ者ニーズや環境変化等に対応し、スクリプト・FAQ等を改訂することで平均応答時間の短縮を計画していたが、質問に対する正確かつ丁寧な回答を重要視することで、平均応答時間はむしろ増加したものの、問合せ者満足度の向上に努めた。
- ② 定例研修を年に6回実施し、二輪車リサイクルの動向等を共有することで、オペレーターの関連知識を深めた。
- ③ 業務マニュアルの改訂にあわせ、バックオフィス業務等の効率化を図った。

4. 放置二輪車の処理の継続支援

地方自治体による放置二輪車の適切かつ速やかな処理を継続支援した(45地方自治体、500台)。また、計画していたパンフレット発送は控え、代わりに排出実績等を参考に4地方自治体に直接訪問し、二輪車リサイクルを直接周知及び意見交換を実施した。

以上