

平成30年度情報管理業務に関する事業計画書 (平成30年4月1日～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(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。

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確実かつ効率的に実施することとしている。

I 基本方針

本財団は、自動車リサイクル制度の更なる発展に向けた理解活動の推進、自治体における大規模災害対策への取組み支援及び自動車リサイクル制度のリスク対策の実施等の新規及び強化施策に取り組むことを通じて、社会への貢献を拡大していくことを中期的な方針としており、中期事業計画2年目となる平成30年度は着実に事業を進め成果を出す年度と位置付けている。また、引き続き質の向上、効率化、自動車リサイクル制度の安定稼働及び運営の基盤強化にも積極的に取り組んでいく。

情報管理センターとして平成30年度は、自動車リサイクルシステムすべての利用者の満足度向上を目指し、様々なニーズに基づいたシステム改善を実施するとともに、コンタクトセンターの利用者ニーズに基づいた改善と業務効率化を実現する。

II 事業内容

平成30年度に情報管理業務として実施する主要な事業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自治体への遅延報告を含む。)を行うとともに、適正処理促進及び理解普及のため、電子マニフェストシステムから得られる情報の積極的な活用に努める。

また、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の利用実態を調査・分析し、環境整備等の改善活動を実施する。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防止機能新設の企画・設計を開始する。
- 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実施する。

(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できる機能を新設する。上期より3割削減の効率化を目指す。
- ②警察等からの捜査依頼及び義務者からのニーズに対応するため、特定の車両が移動報告された際の情報捕捉機能の企画・設計を開始する。

(3) 移動報告継続不可車両取扱いの適正化検討

廃車として引取後、車両の滅失や事業者の廃業理由で、長期間移動報告されない事案が30万件超発生している。使用されないリサイクル料金の問題と合せて、関連部署と処理の適正化に向けたガイドラインを検討する。

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い合わ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る。主な実施内容は以下のとおり。

(1) お客様満足度向上対策

要員の体制強化及び回答内容の品質向上と件数削減対策を実施する。上期より安定的な月間応答率80%以上を目指す。

(2) コンタクトセンターと輸出返還事務センターとの連携による質向上と効率化推進

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と資金管理法人が所管する輸出返還事務センターの委託業務内容見直し等を実施したうえで、最適な業務体制の在り方を再検討し、業務の更なる品質向上と効率化を図る。

3. 書面利用移動報告事業(書面記載事項の電子マニフェストシステムへの入力)

関連事業者等からファクシミリを使用して書面の提出により使用済自動車等の移動報告を受けたときは、法第117条第1項の規定により定められた情報管理業務規程(以下「情報管理業務規程」という。)に基づき、当該書面に記載された事項を電子マニフェストシステムに入力する。

4. 書類等交付事業(関連事業者等への書類等の交付)

関連事業者等から電子マニフェストシステムに報告された内容について書類等の交付を請求されたときは、情報管理業務規程に基づき、当該書類等をファクシミリの使用又は郵送の方法により交付する。

5. 移動報告事項送信事業(特定再資源化等物品の引取り情報に係る送信の受託)

自動車製造業者等から委託を受けて、自動車製造業者等が資金管理法人に対して再資源化等預託金の払渡しを請求するために必要な特定再資源化等物品の引取りを証する情報を資金管理法人へ送信する。

以上