

産業廃棄物業界のDX化

氏名 細川 忠広
指導教員 鳥取部 真己

要旨

古くは公衆衛生の改善から始まったゴミ処理業界は、時を経て一般廃棄物業界と産業廃棄物業界に分かれて発展した。特に産業廃棄物業界をクローズアップすると、産業廃棄物を扱う企業のカウンターパートナーは行政であり企業ではない。このことから推測できるように書類の提出や写真の提出が主流であり、データでの提出はいまだ数パーセントにも満たない。こうした環境下でアナログ処理による業務体系が構築されてきたため、デジタル移行が遅く『DX（デジタルトランスフォーメーション）』といった言葉を聞いた事がない企業も多く存在することが現状である。また、筆者が代表を務める組織も例外ではなく、DX導入の必要性は理解しながらも具体的な方法がわからず苦慮している状態である。

そこで産業廃棄物処理業者がデジタル化・DX化を進めるうえでの課題や従業員のエンゲージメントを維持・向上しながらデジタル化・DX化を進めるための方策を探るべく、産業廃棄物業界で業務に従事している従業員30名を対象にアンケート調査を行った。26名からの回答を分析した結果、当初想定していた高齢層従業員は必ずしもデジタル化・DX化に反対しているわけではないことや、デジタル化・DX化への不安感を和らげることでエンゲージメントを高めつつデジタル化・DX化を進める可能性が示唆された。さらに、コッター（2002）の企業変革に向けた8段階プロセスを手掛かりに、デジタル化・DX化を具体的に進める対象として、バックオフィス業務から着手することを提案した。そして、中間管理職や従業員を巻き込みながらバックオフィス業務のデジタル化・DX化を進めてその成果を短期的に出すことで、従業員のデジタル化・DX化の不安感を和らげて従業員のエンゲージメントを維持しつつ、デジタル化・DX化に向けた改革を推進することが可能になるものと考えられる。

多種多様な廃棄物の出現により産業廃棄物業界はまだまだ混迷を極める業界になると考えられる。そこに対応して行くには、知識や経験、さらには向上心を持った人材の確保が重要でありキーパーソンになる。トップ及びミドルのリーダーシップで従業員たちが仕事に対し意義を感じとれる環境を構築して行くことが必要である。そうした会社になっていく事が、従業員のモチベーション向上につながり、エンゲージメントの向上にも関係してくると考える。そこにトップ及びミドルのリーダーシップが加わった先に、デジタル不安は解消されて行き、DX化が進んで行くのではないだろうか。