



## 自動車リサイクルの窓口を担う コンタクトセンターの 業務品質の向上とコスト削減を両立 ～さらなる利用者満足度向上に向けて～

公益財団法人自動車リサイクル促進センター(所在地:東京都港区、代表理事:中村崇、以下「JARC」という。)は、自動車リサイクルに関する問い合わせ等の窓口を担うコンタクトセンター(以下「コンタクトセンター」という。)の業務改善により、下記のとおり「デジタル活用による業務品質向上」と「約8億円(▲約20%)の運営コスト削減」とを両立いたしました。

### 記

JARCは、2018年度に策定した「コンタクトセンターの業務改善とコスト削減に係る3か年計画」の下、以下①から④の改善に取り組みました。

- ① AIテクノロジーを活用した各種データ処理(入力、集計・加工・出力)の自動化
- ② 各種送付物のネットワーク伝送化による処理日数の短縮
- ③ 業務プロセス見直しとデジタル活用によるペーパーレス化
- ④ 自然災害時にも持続可能な業務インフラの強化(在宅勤務インフラやバックアップオフィスの整備など)

上記取組みの結果、コンタクトセンターの運営コストの総額は、2021年度までの7年間で約39億円であったところ、2022年度以降7年間で約31億円(2022年3月時点)を予定することとなり、その差額約8億円(▲約20%)のコスト削減が見込まれます。

なお、そのコスト削減効果を自動車所有者に還元すべく、2019年4月に先行して手数料改定を行っているところです。

コンタクトセンターは多くの利用者と自動車リサイクル制度を結ぶ重要なサービス拠点であることから、JARCは、今後もコンタクトセンターの品質向上および効率化に努め、循環型社会の実現に寄与してまいります。

(コンタクトセンターの概要)

JARC はコンタクトセンターの運営を通じて、全国約8千万台の自動車のユーザーおよび販売店や整備店をはじめとした約6万事業所の窓口として、利用者ニーズにお応えしつつ、日本の自動車リサイクル制度の中核を支えています。

■自動車リサイクルに関するお問い合わせ

**050-3786-7755**

※受付時間 9:00～18:00(土日祝日・年末年始等を除く)

※URL <https://www.jarc.or.jp/contact/>

■二輪車リサイクルに関するお問い合わせ

**050-3000-0727**

※受付時間 9:30～17:00(土日祝日・年末年始等を除く)

※URL <https://www.jarc.or.jp/contact/>

(JARC の概要)

所在地	〒105-0012 東京都港区芝大門 1-1-30 日本自動車会館 11 階
設立	2000 年(平成 12 年)11 月 22 日
理事長	なかむら たかし 中村 崇
事業内容	自動車のリサイクル及び適正処理の促進に関する各種取組
自動車リサイクル法 指定法人業務の主務官庁	経済産業省、環境省
JARC Web サイト	<a href="https://www.jarc.or.jp/">https://www.jarc.or.jp/</a> 

(メディア関係者様のお問い合わせ先)

公益財団法人自動車リサイクル促進センター  
広報・理解活動推進部  
電話 : 03-5733-7144