



東京都ベストコントロール協会「調査研究グループ」メンバー

今回は「PCOの現場では今」というテーマで、皆さんの会社でのこれまでの経験や成功例から、自慢出来ること、困っていることをざっくばらんに語っていただくことにいたしました。

ただ「自慢」というと大げさになりますし、話しにくい内容もあるかと考え、誌上では覆面座談会とさせていただきます。

話の内容としては、

1. 防除事例や調査、研究に関わること
2. 教育や人材育成などに関わること
3. 営業やマネジメント、社内組織

以上の3つに分けてお話いただきたいと考えております。

(冒頭、司会者の挨拶より)

薬剤抵抗性対策として清掃を徹底

犬を使ってトコジラミを調査

—早速ですが、どなたかお話を願える方からお願いいたします。

D では、私が口火を切らせていただきます。我々の仕事は調査・研究が大切といっても、結局は防除して害虫の発生をゼロにするとか、大幅に減少させることが一番の業務です。そう考えた時に今、困っているのは防

除対象の生物の薬剤抵抗性の問題です。ネズミでもゴキブリでもトコジラミでも、薬剤に対する抵抗性が増して薬が効かない。新しい薬剤に変えても、それに対する新たな抵抗性が出てくる。そこで今取り組んでいるのは、薬剤の使用をどう抑えて効果を上げるかということで、具体的には清掃に力を入れております。現場の環境が汚いと、薬剤が効かないことがありますから、まず

現場をきれいにする。それで初めて薬が効き、その効き目が長くなるという事例を作りました。

B その分コストがかかりますね。

D それと時間と忍耐力。飲食店でしたら1店舗で2時間以上掛かることがざらにありますから、それだけ余裕がないと出来ません。

——次に何かありませんか。Fさんのところでは犬を使って調査をやっていますね。

F トコジラミの調査です。たぶん日本でやっているのは、うちを入れて2社だけだと思います。

B 受注量がないとムリでしょうね。

F それと、犬も生き物なので、仕事が無い時でもずっと餌をやって、調教して、訓練もして、健康も維持していかなければいけないので…。それが大変です。

A ネズミじゃダメですか。

F クマネズミも飼っていますが、言うことを聞かない。すぐいなくなっちゃう(笑)

G うちでは、なるべく薬剤試験を現場レベルで出来ないかと考えています。現場に出ている人達が、ちょっと疑問に思ったことをすぐデータに出せる体制を作りたいというのが、今考えていることです。薬剤メーカーさんが持ち込んできたベイト剤などをいち早く取り込んでテストしたりしています。

B 現場で捕まえたゴキブリなどを使う？

G そうですね。簡易的なデータを使って効くか効かないかの判断をしようとやっているところです。

E PCOというのは、雑役型のPCOや産業型のPCO、学究型のPCOとか、幾つかタイプがあって、圧倒的に多いのが何も分からないまま商売しているタイプです。そうする

と、これは何でダメなんだというのに当たった時に、相談できる相手がいない。社内でそういう現場的な実験が出来るというのはもの凄く羨ましいです。

D 昔は厚生省(当時)の殺虫剤試験の指針というのがありましたが、内容がガチガチで我々がそのまま応用して出来るかという出来ませんでした。それが今、ペストロジー学会などを見ていると、それをある程度改良してやっています。その辺からフィールド試験でも、手が出せなかったところが出しやすくなったということがあると思います。

B ペストロジー学会も出来て28年になりますが、あそこで発表しているデータというのは非常に貴重ですね。ああいうところにPCOの会員の方もどんどん出て、自分達も事例を発表するようになれば面白くなると思います。

D パフォーマンス的に見ているとプレゼンテーションが上手いですね。昔と比べたら雲泥の差。アピールの仕方、試験の方法についてもそうです。応用の利かせ方が育っていますから、そういう中で報告がもっと簡易的に出来れば、皆さん本当に使いやすくなると思います。

H ただ、報告書を社員に読ませると、書いてあることは大したことなくても、難しい言葉を使っているから拒否反応が出て、現場へは持って行けないです。もちろん先生方が研究した学術的なことを載せることも必要ですが、我々の仕事は駆除してなんぼの商売ですから、ハードルを下げて作業員の方が応用出来て、次のステップに進めるようなものがあるといいと思います。

A ペストロジー学会も立ち上げの頃からする

と、段々レベルが上がってきています。レベルを下げろとは言わないまでも、もっといろいろな人が技術に関係する行事とか投稿に関われるような体制作りをやらなければいけないのではないのでしょうか。ペストロジー学会がムリなら、日本ペストコントロール協会とか東京都ペストコントロール協会でも、もう少しやってもいいのではないかと思います。結果出すために何でもいいから薬撒いちゃうみたいな会社、協会に入っている会社でも沢山あると思います。でも、そういう会社の話は全然上がってきませんね。

E むしろ、そういう会社の方が多いのではありませんか。

A 表に出てくるのは大手の会社ばかりだからズレがある。協会で小さな会社をもっと指導して行くことが必要ですね。

H それは技術員、施工員のレベルを上げるためには、どういう講習を誰がやるのかという話につながってきます。こういう現場では、殺鼠剤をどれくらい食べさせなければいけないのかといったことを、事例を上げて積み重ねて教えていかないと、全体の底上げは難しいのではないのでしょうか。

A そういう話の場に一度でも20代、30代の人が出て、こういう馬鹿な人が世の中に一杯いるんだということが分かれば、少しはかじってみようかなという気になる。それが凄く大事だと思います。社内で自分だけで苦労してしまっているのが目にありますし、それが技術の向上を妨げています。

H 学術的な言葉でなくてもいいから、簡単な事例発表のような会があって、協会の若い人達や中年の人達も参加出来るといいんですけれどもね。

F 若いうちにああいうのに接しておくとか、こういう世界があるんだという、自分のこれからの方向性が変わる人もいると思います。

H ゴキブリでもネズミでも、発表のひな形みたいなものを作って、それを現場サイドの人が記入すれば、それがそのまま発表の資料になれば、次はこの人ということも出来ますね。

B 現場で写真を取って皆さんに伝える、社内でも共有して行くということになれば、それだけでも技術レベルの底上げにつながって行きます。協会でも何か出来ればと思います。

ヤスデの習性を徹底調査

依頼者側を巻き込みネズミを防除

—こんな事例がという話をもう少し伺いたいのですが……。

B ある宅地造成地でヤスデが大量発生し、家の中にゾロゾロ入ってくる。それで相談されたのですが、文献調べても事例が無い。それで自分達で調べようと取り組んだことがあります。

G あれは30センチの枠を作って、その中を調べたんですね。

B 1つの住宅の中を2人で調査しました。1人は30センチ枠の定点を決めて調べ、もう1人は10分間で居そうなところを掘り返して探し、両方である程度正確なものを把握出来ました。3月には土の中に若齢幼虫が、5月に中齢、6月中旬には1個体を除いて、すべて成虫になりました。成虫は10月初旬まで若干見られ、すでに幼虫が1匹だけ孵化していました。

D 生態が分かっていたいかなかったですね。それで

効果があったのですか。

B 5月末と7月初旬に駆除した結果、部屋の中に入るのは、まったくいなくなりました。調査をきちんとして、対策してくれたということで、住民からはとても感謝されました。

H ある工場でも建てて1年ぐらいでヤスデが大量に出た例がありました。結局、土地を造成した時に、荒地で草ぼうぼうのところをそのまま埋めてしまったから、元々居たのが条件がよくなって大量に発生したということなのでしょうね。うちは研究までは出来なかったですけども、液剤と充填剤使って処理して、その後も定期的にチェックして、3年やったら全然出なくなりました。

G 今の話でもそうですが、我々の弱みはお客さんから依頼された時に既存のデータが無い。苦情が入ってきてから初めて現場へ行って減らさなくてはいけない。そこが悩みでもあるわけです。

B いろいろな害虫みんなそうですよ。

G ヤスデの話でいえば、雑草の根っこを引っっこ抜くところまでやらないといけないのでしょうか、駆除する費用も限られていますからね。冒頭の清掃の話も同じでしょう？

——他に事例的なこと何かありませんか。

C 学校のネズミの駆除の成功例ですが、職員室で先生の机の中の食べ物が喰われるという話があり、調査にいったら、校舎が老朽化していて、あちこちにネズミの出入り口がある。それを学校出入りの内装屋に埋めさせました。そして余分な人手をかけるとお金がかかるので、学校の警備員さんとか、職員に協力をお願いして、ネズミを捕獲して捨ててもらいました。粘着板を大量に納めて、方法を全部指導して、実質1年ぐらい

かかりましたが、今は全くいない状態になったという事例があります。

B 今の話は、我々がこれから考えなければならぬ問題だと思います。全部任せてください。全部やりますと言うと、環境が悪いのにそれまで責任負わなければいけない。だけど、そうではなくて、とりあえず問題の無いレベルまで落としましょう。あとは自分達で毎回丹念にやってくださいと。そういう人達の力を借りるとするのは大切です。

C 面白かったのは、集中捕獲する時に代替が効かないもの。答案用紙とか、成績表とか、結構、机の上にいっぱい置いてある。それをネズミが走り回って落として、粘着板に引っかかるケースがあるので、それだけは気を付けてくれと。そうすると自然に職員室の中がきれいになりました。あと、学校側が心配していたことの中に、ネット社会のことがあって、誰かが粘着板の上のネズミを写真に撮って、こんなのがいたとパソコンでつぶやいたりしていると、それだけで大変な評判になってしまう。おかげで協力体制は比較的簡単に出来ました。

——他に技術自慢は何かありませんか。

F まだIPMの指針が出る前の話ですが、ある高層ビルでゴキブリの防除を受注しました。IPMのやり方が明確になっていない中で、まず点検をやろうと、全館の共用部と専用部分にトラップを置いて、毎月一回すべての階を2人で1週間ぐらいかけて見て回りました。清潔な事務所でそんな毎週調べなくともゴキブリは捕まらないと思っていたのですが、結構、ポツンポツンとチャバネが捕まるんです。侵入口は分かりませんでし

PCOの現場では今

- たが、IPMでやっていなかったら、そういうことも分からなかったと思います。
- B** 昔は薬を撒いてお終いでしたね。それがIPMもマニュアルが出来て、技術レベルも飛躍的にアップした。重労働で臭くて大変だったものが、効果が見えてくると面白みが出て、原因調査とか、効果判定に力を入れるようになってきました。
- F** 撒くだけだと、ただ暑かったで終わりですから。
- D** 昔は本当にバケツ一杯。佃煮のようにいたのが、今は1匹いたら目立ちます。
- G** そこで一番悩むのは、警戒水準の位置をどう捉えたらいいかです。作業員の目で見ると0.5、あるいは1匹でも捕まると何かやりたくなっちゃう。そこを清掃だけで終わらせていいのかという気持ちになるんです。
- E** プロフェッショナルである以上、何か直さなくてはいけないという意識が働くと思うんですよ。IPMでいう清掃というのは、一般の掃除のように、表面を綺麗にすることではない。IPMでは裏側を綺麗にして、餌や住処を無くすのが目的ですから、一般的な掃除とは違うんだというところの行き違いが何回かありました。
- B** ビルのオーナーさんと直接話が出来ればいいんですが、間に管理会社が入ると提案してもなかなか伝わらない。
- F** ビルの立地条件にもよります。テナントの回転が難しく、今居るテナントに長く居てほしいと思うオーナーは、テナントが手を抜いて汚くしていても、いいじゃないかとなってしまいます。けれども1等地で募集すればテナントはいくらでも来るところは、オーナーの方もテナントにきれいにしろとドン

ドン言えるわけです。

- A** 今の話は保険と一緒に、病気にならなくても健康保険料は全員払わなくてはいけない。病院に毎日通う人でも保険料は同じ。もちろん病院に行けばお金を払いますが、そこは国とか業界が関わっていないからで、そういう補助の制度が出来れば変わってくるかも知れないです。

それで、前から言っているんだけど、まず薬剤を使わない。人を使わない。車を使わないで作業することを最優先で作業計画を立てなさいということです。特に東京の場合は駐車場の問題があるから、車を使うか、使わないかは、もの凄く大きい要素です。でも、車を使わないでどうローテーション組めばいいのか、作業内容はどうか、持って行くものはどれぐらいか、薬剤を出来るだけ使わないところは、持って行く薬剤の選定はどうか、人もなるべく行かないように出来ればもっと最高で、それが出来た会社が一番利益が出るんです。でも意外にやっていないでしょう。あれだけ車走らせて、昼間寝ているんだったら(笑)、車使わないでリュックしょって電車で行った方が絶対早い。点検するのに車なんかいりませんよ。

- G** 今日それをやりましたが、きついです。
- A** きつくても経営的には別の話です。千円もらうのに駐車場代が1,200円だったら、行かない方がいいんです。

人材育成に有効なジョブカード制度 新人教育は技術より礼儀作法が先

——次のテーマに移らせていただきます。

人材育成に関わることでいかがでしょう。

- B** ちょっとご紹介しますと、うちではジョブカード制度を利用しています。雇用のための助成金付きの訓練制度です。それで座学と現場実習を合わせた6ヶ月研修計画を作るんですけども、それを終了するとジョブカードを発行し、それで採用すると100万円の助成金が出ます。もちろん研修をきちんとやらなければいけません、計画的に研修出来ますから、教える社員の側も勉強になります。
- F** そのお金で外部機関の研修も受けられますか。
- B** 関連の業務だったら大丈夫です。キャリアコンサルタントという人が、その辺をきちんとやっていかないとダメですが、受講者は時間給も貰えますし、講師の手当もそこから出ます。そして、もし採用されなくても、研修したという実績があるから、同業者のところを、その証明書持って応募出来るわけです。
- F** 知らなかったですね。
- A** ほとんどの会社が知りませんよ。でも、顧問の税理士とか銀行は、みんな知っているはず。それと年度だけで終わる時限立法が多いから、常に新しい情報は掴んでおくことが大切です。
- F** 最近、研修に力入れていますが、初めて聞きましたね。
- A** 国も、都も、区も。いっぱい出ています。特に新人教育に関しては使えるのが多いです。
- D** 必要なのは資格です。資格で縛れるようなことで考えていかないと、伸びないです。要は誰でも出来ますからね。
- B** Dさんの会社は社内資格がありますね。
- D** あります。
- A** Dさんのところの社内教育システムというのは昔から業界の最先端をずっといっていますね。
- B** 研修期間ってどれぐらい？
- D** 入社してから3年計画で育成しています。Gさんの会社でも新入社員で研修やったでしょう。
- G** やりましたね。
- D** それ覚えてないでしょう。
- G** 管理士養成学校にいったので、あれは覚えています。
- D** 新入社員ってそんなものです。研修やってもほとんど覚えていない。ネズミのこと習ったかなという程度です。
- G** 今はやっていませんが、昔は夜中の11時頃に、つなぎを着て、電車に乗って、いきなり現場に連れていかれました。それでネズミは粘着トラップで取る、どういうところに仕掛ければいいのか、ということをやりましたので、それは覚えていますね。
- D** 研修というのは、入社したばかりの時の研修はあまり役に立たなくて、数ヶ月、または数年経った時、そうだったのかということで、けっこう覚えることが多いです。新入社員はまっさらなんで、礼儀作法などを教えるべきだし、必要だと思います。
- G** 自分で困って調べたことは身になりますが、言われたままにやっているだけでは何も覚えません。研修も覚えろよと言われても殺虫剤なんか、見たことも聞いたこともない状況で、有機リンだピレスロイドなんて聞いたって訳が分かりません。
- B** 協会でも毎年、技術グループの人が交代で講師をやって、従事者研修をやっていますが、

PCOの現場では今

聞いている人がどれだけ勉強になっているかです。それに比べてEさんがやった事故の防止の話、ああいうのがすごく有用です。

D 座学というのは難しいですね。実習をやっ
て初めて覚えることが多いんです。

H 私は技術うんぬんより、まず職人になれと
言っています。私も経験して初めて覚えました。

A 私が今、新人に言うのは、御用聞きになり
なさいということです。御用聞きという言葉、最近聞きませんが、昔は御用聞きが
来て、注文を聞き、言われたとおりのことを全部早くやる。御用聞きというのはサー
ビス業の最先端の仕事です。

H お客さんと話をして、かゆいところを搔
いてあげなさいということですね。そのためには技術も知識も経験もないと出来ない。
まず話を聞いて、聞けば困ったことが一杯
出てくるはずですよ。もし自分では分からな
かったら、誰かわかる人を連れていけばい
いんです。

A きちんとお客さんの情報・要望を聞いて
あげることが、末端で現場に行く人の一番
の要素です。

D お客さんは10年のベテランも新入社員も、
同等のプロにしか見ていません。

A そうそう。Dさんが行ったって私が行っ
たって、10万円の仕事は10万円の仕事。そ
れ以上にも以下にもならない。結果が出る
か出ないか、あとはお客様の評価で、仕事
が続くか無くなるかの違いだけです。

D だから新入社員研修というのは本当に重要
なんです。

A かつてペストコントロール協会で、学校を
作ろうという機運が高まったことが何回も

あるでしょう。ところが毎回ポシャンしちゃ
う。なぜかという、誰も資金を出そうと
しない。教育にお金をかけようという感覚
が全然ない。教育を各社にまかせていたら、
ムダなお金の出過ぎです。

B 3年前、神奈川県有害生物防除協同組合
が事務局になって、ペストコントロール経
営塾というのを作りました。6ヶ月コース
で、毎月1回、1泊2日、1日コースを織り交
ぜて、全国から人を集めて、次の経営者
を作ろうという構想です。経営計画から、ビ
ジョン作り、マネージメント、リーダーシッ
プ、経理、会計、簿記、労務、税務などを、
半年間、2年がかりで研修しています。1期
生は23人、2期生は18人。みんな同じ業種で、
悩みは一緒だから、あっという間に仲間
になっちゃう。話題や技術や経験が一緒だ
から面白いですし、役に立ちます。

D 麻布大学なんかにも有害生物という授業が
あって、今、PCO業界に卒業生が100名ぐら
います。

A そういう大学と協会が連携出来るとい
いんですけれどもね。

D 社会人講座みたいのはまだ出来ていま
せんが、大学院には社会人入学という制度が
ありますね。

E うちの日本環境衛生センターの講座
に行かせています。

A 同じようなことをやっているところと
協力しながらでも、協会では何か立ち上
げればよいと思いますよ。そうすれば今
必要なもの、この年代、入社何年に
必要なものというのが、見えてくる
はずですよ。それをバラバラにやったり、
誰も客が来ない講座をやっても
しょうがないです。

C 東進ハイスクールじゃないけど、あれ、生徒の前で授業やらないでしょう。テレビ授業ばかりでしょう。質問はその教室の担当の先生が答えてくれる。そういう講座が出来たら面白いでしょうね。

A それでもいいんですよ。

C 好きな時、自分の都合の良い時間で受けられる。ゴキブリに特化した講座があって、パッと見て質問出来るとかね。

技術があっても説明べたではダメ

単価ダウンを食い止める努力を

—段々、夢のような話になってきましたけれど(笑)、最後に営業とかマネジメントとか社内組織について話をいただきたいと思います。Cさんは旅行業界からこの業界に入ってきたわけですが……。

C 旅行業界とPCOがそっくりなのは100点満点が当たり前、ちょんぼがあるとどんどん減点される点です。ただ旅行業界の場合は本来は減点になるハプニングも、結果オーライで逆にプラス30点になったりすることがあります。しかしPCO業界は減点になったものは減点のままで、たとえば虫が出ているじゃないかと減点になり、その虫を10匹捕りましたといっても100点には戻らない。そこがすごく難しいですね。あとは旅行業界と一緒に口(しゃべり)ですね。

H 説得商売ね。

C 職人肌の人でもしゃべれないとダメな時代に入っているという点では、旅行会社と一緒にです。職人である人がやれば駆除出来るという場合でも、目つき悪いとか……(笑)。

F 人を介さないと出来ない仕事です。

A この間、将棋がいよいよロボットに勝てな

くなったという話題がありました。今、かなり作業が出来るロボットが1台200万円。それを20年で償却すると年間10万円で済む計算になり、その方が間違いなく出来るとなれば、これから製造業は人がいらなくなってきます。その点、この業界は人がやらなければだめな業界ですから、生き残って行きます。シロアリ業界で床下ロボットを何回もやったけれども、どれも成功しませんでしたね。ハチの駆除だって現場ごとに違うから人がやるしかないんです。

B 以前、定点で定期的に空間噴霧してやった、あれも今の時代にはムリですね。

D 空間噴霧が許された時代というのは、残留薬物の分析能力も低かったです。今は昔とは全然違います。

A 前は環境分析センターでも、有機リンは出るけど、ピレスロイドは出ませんでした。

B 時代といえば、昔は労働条件が悪かったですよ。150時間ぐらい残業しましたし、普通の社員でも100時間超えはざらでした。正月に休んでから次に休んだのは5月だったということもありました。それではいけないと40年かかって改善し、今は就業日数は月平均20日、現場の人たちの時間外は18時間切って、夜は夜で専門でやってもらう体制を作りました。

H 若い頃は1日16時間労働がざらで、それでもなんとかやってきましたが、今はムリ。労働条件で時間が長い、きついというのが、人が残らない一番の理由ですからね。

D 今そんなことしたら大変だ。当時やれたのは、ステータスと自分がやりたくてやったからです。そうでない人は1年で半分以上やめて行きました。

- B だから平均年齢がどんどん若くなった。
- D そういう中でも残るやつはいる。それが今、段々上の方に行っている人です。
- A やめてどこに行ってもいいけど、最近は同業に入るといふ人が来ませんね。
- E 1人親方になった人が多くないですか。1人で独立して、どこかの手伝いにいったり、よそがやりたがらない辛い現場をやる。いまだに車で寝るような生活をしている人が一杯います。
- H それと業界でまずいのは値段がどんどん落ちていることです。営業的には取ってなんぼだから多少劣悪でも受けてしまう。
- E それを支えているのが1人親方です。
- H 私は逆に自分のやっている仕事の値段を下げて、プライドないのかと思うんですよ。ご時勢だから安けりゃいいだろうという風潮になっているのが問題で、それが足かせになって、会社の成長を止めちゃう。人材を育てる経費が出ないんです。
- A この仕事だけは、ついで仕事では出来ないというのが本当で、実際何か出た時の対応はプロでなければ出来ません。ですから、

常に単価を上げられる努力をしていかないと、結局はスポット仕事でなんとか利益を得て会社をやっている状況になってしまいます。それと昔は契約する時に、衛生害虫駆除なんていうわけのわからない契約書面交わしていました。チョウバエなら駆除作業と予防作業を別々に分けて契約をする習慣がなく、それが失敗の元でした。ネズミだって、ドブネズミとクマネズミは別物でしょう。ゴキブリだって、単なる駆除と予防とは、分けて契約するようにはしていけばいいんです。

- F ビル管法で衛生害虫を管理しなさいと決められてしまっているの、最初、契約する時に、ゴキブリだけですよと、やれるかどうか、難しい面はありますけれどもね。
- A それをやらなければ、人も組織も育たないでしょう。きちんとやれば、この業界も生きて行けます。

——まだまだ話は尽きませんが、時間になりましたので、一応これでまとめとさせていただきます。今日はありがとうございました。