

ヤマトグループ CSR報告書2010

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2010



CONTENTS 目次

編集方針	1
グループ企業理念	2
トップメッセージ	3

経 済

ヤマトグループの概要	5
------------	---

特集

ヤマトグループ創業90周年 絶えざるチャレンジの歴史は、 さらに、「次へ。」	7
--	---

社会から信頼されるヤマトであるために	11
--------------------	----

安 全

HIGHLIGHT 独自の安全・エコナビゲーションシステム 「See-T Navi」を開発・導入——ヤマト運輸(株)	15
「安全第一、営業第二」の基本理念	17
輸送の安全を確保するための取り組み	18
安全を支える取り組み	22
事業所における労災事故防止	23

環 境

HIGHLIGHT 人と環境にやさしい最新鋭の整備工場 「スーパーワークス」——ヤマトオートワークス(株)	25
基本理念と推進体制	27
2009年度実績と環境保全の主要コスト	28
環境影響と環境保護活動フロー	29
地球温暖化防止への取り組み	30
廃棄物削減・リサイクルの取り組み	34
環境コミュニケーション	35

社 会

HIGHLIGHT 真のノーマライゼーションの実現に向けて、 障がい者とともに歩む——(株)スワン	37
地域の皆様とともに ——「地域への貢献」「社会・環境教育」「障がい者の自立支援」	39
社員とともに	45
お客様とともに	48
パートナーとともに	51
株主・投資家とともに	52
第三者意見	53

編集方針

本報告書は、「グループ企業理念」に掲げる「お客様」「社員」「パートナー」「地域の皆様」「株主」の各ステークホルダーに、CSR(企業の社会的責任)に対するヤマトグループの姿勢と取り組みについて、より理解を深めていただくために作成しました。幅広い読者の方々を想定し、見やすさ・読みやすさに重点をおいた構成になるよう努めています。

[対象期間]

2009年度(2009年4月～2010年3月)

実績データは2010年3月末のものを使用し、異なる場合は明記しています。

(一部に対象年度以前のもの、2010年4月以降のものを含む場合があります。)

[対象範囲]

ヤマトグループ各社(P5参照)の環境保護に関わる活動、社会性の高い活動、経済活動。

[参考指標]

GRI「サステナビリティ レポーティング ガイドライン 2006」
環境省「環境報告書ガイドライン(2007年版)」

[情報公開]

本誌内容および追加情報、訂正等は、下記ホームページにおいて公開しています。

ヤマトホールディングス(株)：<http://www.yamato-hd.co.jp>

また、財務・IRに関する詳細情報については、アニュアルレポート(年1回発行)および事業報告書(年2回発行)にて開示しています。

HP <http://www.yamato-hd.co.jp/investors/library/index.html>

[第三者意見]

報告書の客観性・信頼性を高めるため、第三者意見をいただいています。

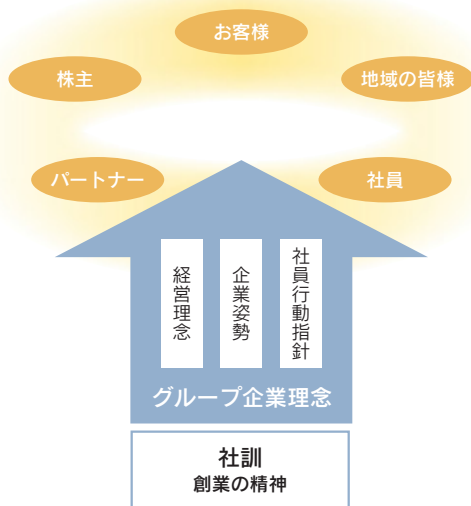
[発行]

2010年8月(次回発行予定：2011年8月)

グループ企業理念

ヤマトグループは、グループ社員全員で企業理念を共有し、さまざまなステークホルダーとの対話を重ねつつ、「社会とともに持続的に発展する企業」「働く社員がいつまでも誇りと思える企業」を目指して、CSR（企業の社会的責任）を推進していきます。

■「グループ企業理念」の構成図



社訓

- 一、ヤマトは我なり
- 一、運送行為は委託者の意思の延長と知るべし
- 一、思想を堅実に礼節を重んずべし

経営理念

ヤマトグループは、社会的インフラとしての宅急便ネットワークの高度化、より便利で快適な生活関連サービスの創造、革新的な物流システムの開発を通じて、豊かな社会の実現に貢献します。

企業姿勢

- | | |
|-----------------|---------------------|
| 1 お客様の満足の追求 | 6 環境保護の推進 |
| 2 人命の尊重 | 7 個人情報保護 |
| 3 働く喜びの実現 | 8 コミュニケーションの充実と共存共栄 |
| 4 法の遵守と公正な行動 | 9 情報開示と説明責任の実践 |
| 5 地域社会から信頼される企業 | 10 企業不祥事への対応 |

「企業姿勢」詳細と「社員行動指針」についてはホームページをご参照ください。HP <http://www.yamato-hd.co.jp/company/philosophy.html>

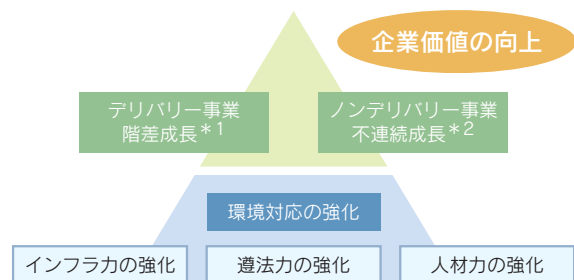
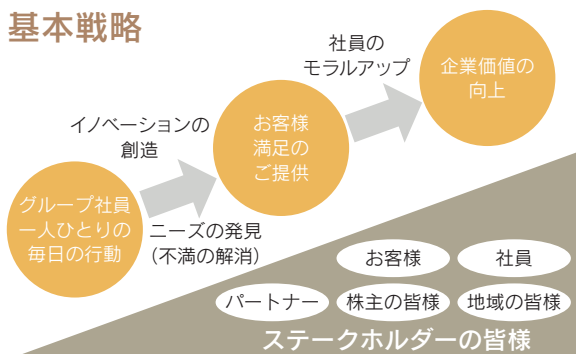
ヤマトグループ中期経営計画「満足創造3か年計画」(2008年4月～2011年3月)

ヤマトグループは、グループの力を結集して、今までにない新しい価値（イノベーション）を創造し、お客様と共栄する3か年とします。

経営方針

- (1) グループ連携を徹底し、お客様の利便性が向上する流通イノベーションを実現する。
- (2) CSR経営を徹底し、健全な企業風土を改めて浸透させる。

基本戦略



*1 階差成長：安定的に成長し、かつ競合他社との差を徐々に広げていくこと。
*2 不連続成長：新商品・新サービスを開始し、飛躍的な成長を遂げること。

トップメッセージ

ヤマトと出会うすべての人たちとともに 持続可能な社会の実現を目指します

ヤマトホールディングス株式会社
代表取締役社長

瀬戸 薫

皆様への感謝の気持ちも新たに、
次の一步を切り開く

2009年11月、ヤマトグループは90周年を迎えました。4台のトラックから始まった会社が、国内外合わせて30社以上を擁するヤマトグループへと成長しました。私たちの挑戦の日々がこれほど大きく実ったのは、ひとえに皆様のご理解とご支援の賜物です。感謝の気持ちを新たにすると同時に、この先もステークホルダーの皆様とともに持続的に発展する業界トップランナーであり続けるために、今後もグループを挙げて努力してまいります。

ここ数年は、少子高齢化に伴って国内市場が急速な変化を遂げる一方で、世界的不況の影響を受けながらもグローバル競争は激化する傾向が続き、企業をとりまく環境はいつそう厳しさを増しています。ヤマトグループも例外ではありません。きちんと利益を出し、ステークホルダーとともにより良い社会をつくるためには、次の一步を切り開く必要があります。アジアへの展開もその一環です。2010年は、シンガポールと上海で宅急便事業を開始し、アジア元年とも言える年になりました。10年後、20年後、さらに多くの街で宅急便が皆様の生活の一助となり、社会への還元を生み出し、良い循環を形成していけるよう各国への展開を進めてまいります。

「安全」「地球温暖化防止」を最優先とし、
各社の事業特性に沿った取り組みを展開

グループ全体で約5万台の車両を保有する私たちの会社において、「安全」「地球温暖化防止」は、CSR活動の中でも最優先で取り組むべき課題です。

ヤマト運輸(株)では、セールスドライバー一人ひとりの運転を見える化する「See-T Navi」を導入しました(P15～16参照)。安全運転とエコドライブには相通じる場所があり、相互に補完しあう関係にあります。一人ひとりの運転操作を見える化することにより、さらに細やかな安全指導が行われ、エコドライブ技術も同時に向上します。

また、ヤマトホームコンビニエンス(株)では、引越業務等でお引き取りした家財等をリサイクル販売する事業を推進しています(P34参照)。物を大切に使うという3R(リユース・リデュース・リサイクル)の理念を実現し、各地域での循環型社会形成に寄与するものです。

これら以外の事業領域においても、身近なところからの機器や設備への省エネルギー化を検討・推進し、グループ全体の意識向上を進めていきたいと考えています。

加えて、各社・各地域の事業や(財)ヤマト福祉財団の活動を通して、障がいをもつ方々の雇用や自立支援、高齢者雇用の確保に引き続き注力し、ヤマトグループ



で働く多くの社員や、パートナーとしてともに働く方々にとって誇りと思える企業グループであり続けられるよう、活動してまいります。

皆様の一番身近なところで、
広く社会に貢献できる存在でありたい

2010年は、中期経営計画「満足創造3か年計画」の最終年度となります。グループの力を結集して新しい価値を創造し、ヤマトを取り巻く皆様との間によりよいWin-Winの関係を築くことがどのくらいできたでしょうか。私たちは、力を尽くして最終コーナーを回りきると同時に、「満足創造3か年計画」で得たことをもとに、次のステージへの挑戦を開始しなくてはなりません。

私がよく言葉にするのは、「第一線の社員も身の丈

にあった社会貢献をしよう」ということです。ヤマトグループにはドライバーが約6万人います。その多くは宅急便事業のドライバーになりますが、毎日多くの方々が、彼らと言葉を交わし、荷物を預け、あるいは受け取ってくださっています。ドライバー一人ひとりが、明るく挨拶をする、ごみが落ちていれば拾う——皆様の一番身近なところで、広く社会に貢献できる存在でありたいと思っています。

同時に、ステークホルダーの皆様からヤマトグループに寄せられるお声に真摯に向き合い、持続可能な社会づくりを担う一員としての事業展開に、力を尽くしてまいります。

ヤマトホールディングス(株)をはじめ、グループ各社へのよりいっそうのご指導、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

ヤマトグループの概要

ヤマトグループは、純粋持株会社であるヤマトホールディングス(株)のもとで、5つの事業フォーメーションを構成しています。グループの経営資源を活かして、2008年4月よりスタートした中期経営計画「満足創造3か年計画」を推進し、よりいっそうの企業価値の向上に努めます。

会社概要 (2010年3月31日現在)

商号	ヤマトホールディングス株式会社	社員数(連結)	167,555名
本店所在地	〒104-8125 東京都中央区銀座二丁目16番10号	連結子会社	35社 (国内29社、海外6社)
創業	1919(大正8)年11月29日	事業内容	貨物自動車輸送業はじめ各種事業を営む会社の株式を所有し、経営管理およびそれに附帯する業務
設立	1929(昭和4)年4月9日		
資本金	127,234,791,077 円		

ヤマトグループの事業フォーメーション (会社名は2010年7月1日現在)

デリバリー フォーメーション

宅急便・クロネコメール便を中心とした小口貨物輸送事業および国内の航空貨物輸送事業を担うヤマトグループ総合力の源。

ヤマト運輸(株)、ヤマトグローバルエクスプレス(株)、エクスプレスネットワーク(株)、沖縄ヤマト運輸(株)、ヤマトダイアログ&メディア(株)
雅瑪多(中国)運輸有限公司/YAMATO TRANSPORT(S)PTE. LTD



BIZ-ロジ フォーメーション

ロジスティクス事業を中心に、海外現地法人とも連携し、効率的・発展的な「モノ」の流れと保管に関するサービスを提供。

ヤマトロジスティクス(株)、ヤマトグローバルロジスティクスジャパン(株)、ヤマトパッキングサービス(株)、ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)、ヤマト包装技術研究所(株)、湖南工業(株)
YAMATO TRANSPORT U.S.A., INC. / YAMATO TRANSPORT EUROPE B.V. / 雅瑪多国際物流有限公司 / 上海外高桥保税区物流园区 雅瑪多仓储有限公司 / 大和運輸(香港)有限公司 / 台湾雅瑪多國際物流股份有限公司 / YAMATO ASIA PTE. LTD. / YAMATO UNYU(THAILAND)CO., LTD. / YAMATO TRANSPORT(M)SDN. BHD. / YAMATO LOGISTIC INDIA PVT. LTD.



ホームコンビニエンス フォーメーション

引越事業、家具・家電の配送・設置事業、食料品等の生活必需品の販売事業を展開。

ヤマトホームコンビニエンス(株)



e-ビジネス フォーメーション

情報システム開発・システムパッケージ販売を展開。ヤマトグループを支える知見を内外に提供。

ヤマトシステム開発(株)、ヤマトキャリアサービス(株)



フィナンシャル フォーメーション

物流における商品配達時の代金回収・決済に関する事業や総合リース事業を展開。

ヤマトフィナンシャル(株)、ヤマトリース(株)、ファインクレジット(株)
YAMATO PAYMENT SERVICE (S) PTE. LTD



トラックメンテナンス事業

車両整備事業、車両管理システムや各種保険をトラック・バス事業者向けに提供。

ヤマトオートワークス(株)、ヤマトオートワークス岩手(株)、ヤマトオートワークス北信越(株)、ヤマトオートワークス四国(株)、ヤマトオートワークス沖縄(株)



その他

中長距離の幹線輸送事業、グループの事業を集約・統一したシェアードサービスを提供。

ボックスチャーター(株)、ヤマトボックスチャーター(株)、ヤマト・スタッフ・サプライ(株)、ヤマトマネージメントサービス(株)、ヤマトマルチチャーター(株)、神戸ヤマト運輸(株)、(株)スワン、ヤマトコンタクトサービス(株)

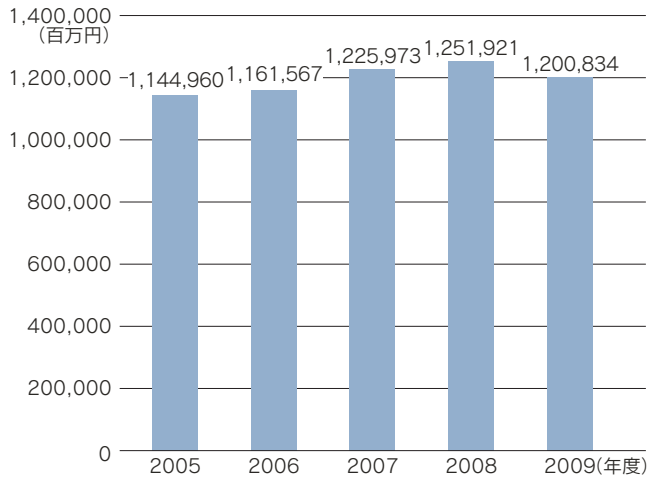
各種団体

グループでの福祉事業推進および、福利厚生を担います。

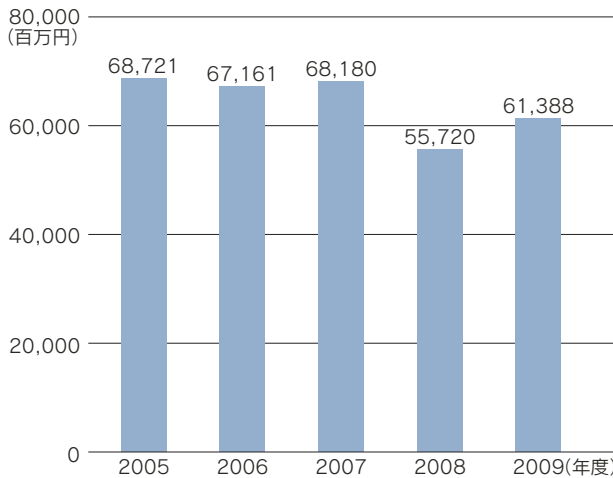
ヤマトグループ企業年金基金、ヤマトグループ健康保険組合、財団法人ヤマト福祉財団、社会福祉法人ヤマト自立センター

事業データ

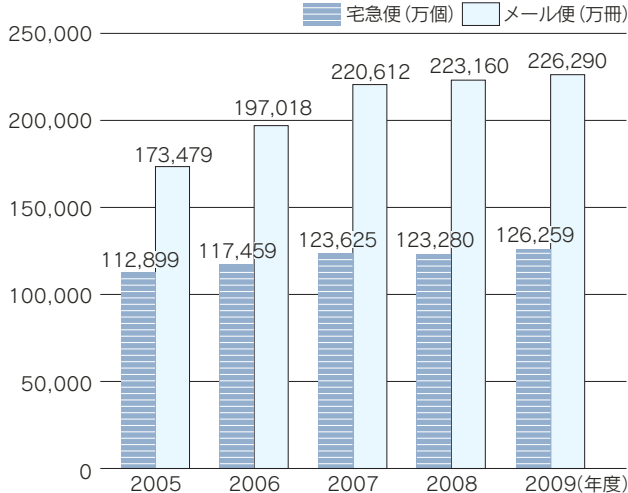
■ 営業収益(連結)



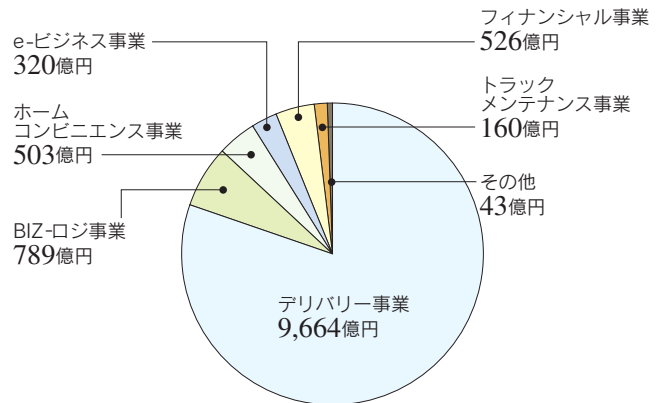
■ 営業利益(連結)



■ 小口貨物取扱個数

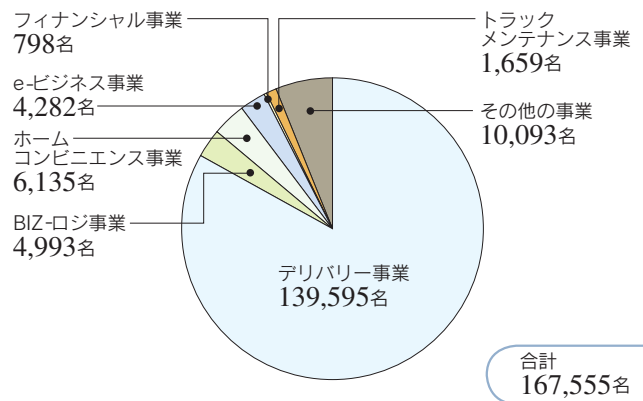


■ 2009年度営業収益構成比(連結)

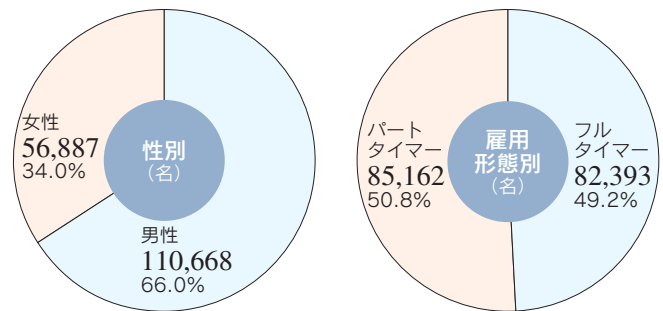


■ 社員の状況(連結)

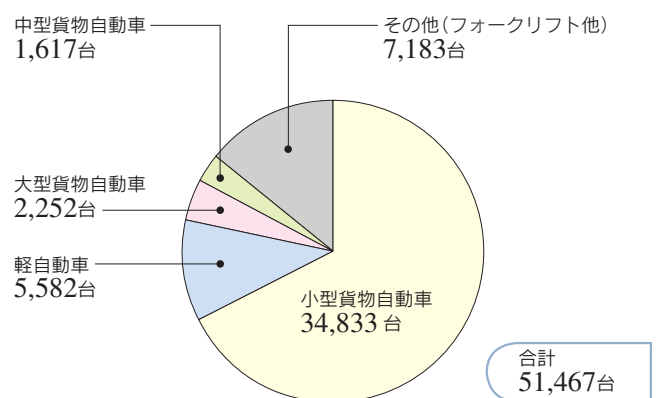
社員数



社員構成



■ 車両構成比(連結)



特集

ヤマトグループ
創業90周年

絶えざる チャレンジの歴史は、 さらに、「次へ。」

創業90周年。常に自らイノベーションを行うことで困難な状況を克服し、成長を続けてきたヤマトグループは、とどまることなく、さらに「次へ。」と動いています。絶えざるチャレンジがヤマトのDNA。90年をかけて得たお客様からの信頼を大切に守りながら、これからも世の中で受け入れられ、世の中の役に立つ事業を推進していきます。

第1のイノベーション——日本初の路線事業

1919年11月29日、創業者の小倉康臣は4台のトラックを購入して大和運輸を創業しました。荷物の輸送手段といえば荷馬車が全盛で、日本全国にトラックが204台しかなかった時代です。

百貨店を主な荷主とした地域輸送に始まり、1929年には日本で最初のトラックによる定期積み合わせ輸送（路線事業）を開始。当時主流であった、帰りは空荷が当たり前の貸切便に対し、行きも帰りも荷物を積んで走る路線便は運賃も割安となり、お客様から大きな支持を得ました。1935年には関東一円に輸送ネットワークを築き上げ、高度経済成長の波にも乗って着実に成長を続けました。



路線事業開始時のチラシ

第2のイノベーション——宅急便

しかし、長距離輸送という業界の流れに遅れを取り、オイルショックなどの影響もあって、1975年ごろにはヤマト運輸の経営は苦境に立たされていました。

1971年に社長となった小倉昌男は、当時の業界が採算性の低い小口荷物を切り捨てることで輸送需要減少に対応を進める中、小口輸送のシステム化・事業化の可能性に着目、開発を進め、1976年1月20日、ついに「宅急便」が商品化。郵便局が駅でしか送れなかった個人の荷物に、「電話1本で1個でも集荷、翌日配達、運賃は安くて明瞭、荷造りも簡単」というサービスが誕生したのです。

初日の取扱個数はわずか11個。しかし、お客様のニーズや時代の要請を的確に捉えたサービスの開発、地域に根ざしたセールスドライバーの取り組みにより、取扱個数は徐々に増加。今では、誰もが知っている生活に欠かせないサービスとなりました。



宅急便を世に送り出した
小倉昌男



宅急便スタート時の
集配車(1976年)

そして、「次へ。」——ソリューションビジネスの創出と海外への事業エリア拡大

90周年を迎えたヤマトグループが次に見据えるのは、グループ各社の経営資源を融合させた、ヤマトならではの新しいソリューションビジネスの創出です。

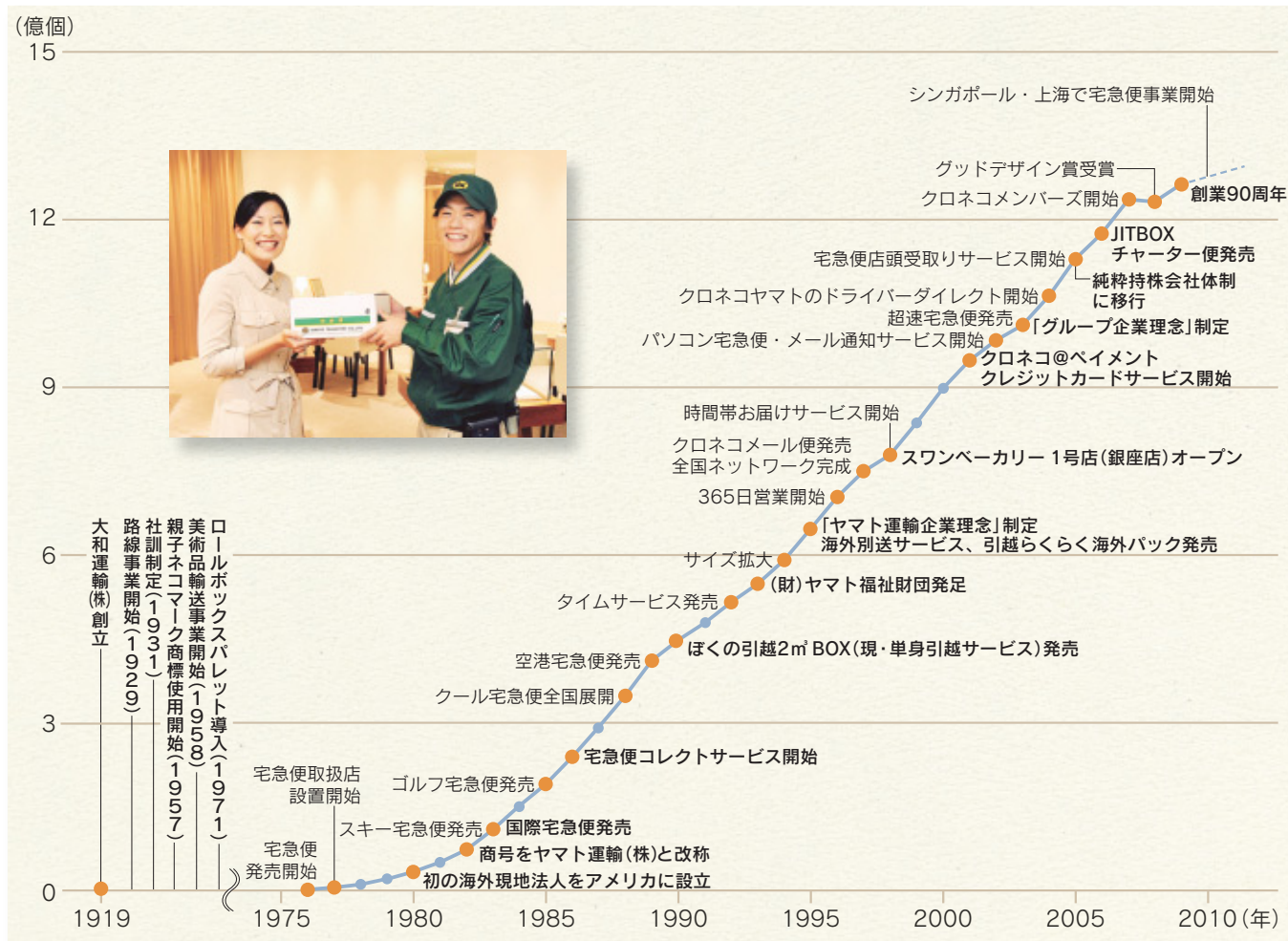
これまでに培ったグループ各社の情報機能（IT）、物流機能（LT）、決済機能（FT）を融合させて、お客様の生活をより便利にする新しいサービスの開発を推進しており、すでに「ネットスーパーサポートサービス」「Today Shopping Service」などの新しいソリューションビジネスが生まれています（P8参照）。

また、海外への事業エリア拡大を進め、2010年1月にはアジアでの宅急便事業がスタートしました（P9～10参照）。

ヤマトグループは今後も、創業以来のイノベーターの精神を胸に、社会を見つめ、お客様を見つめて新しい価値の創造に取り組んでいきます。



ヤマトグループの歩みと宅急便取扱個数推移



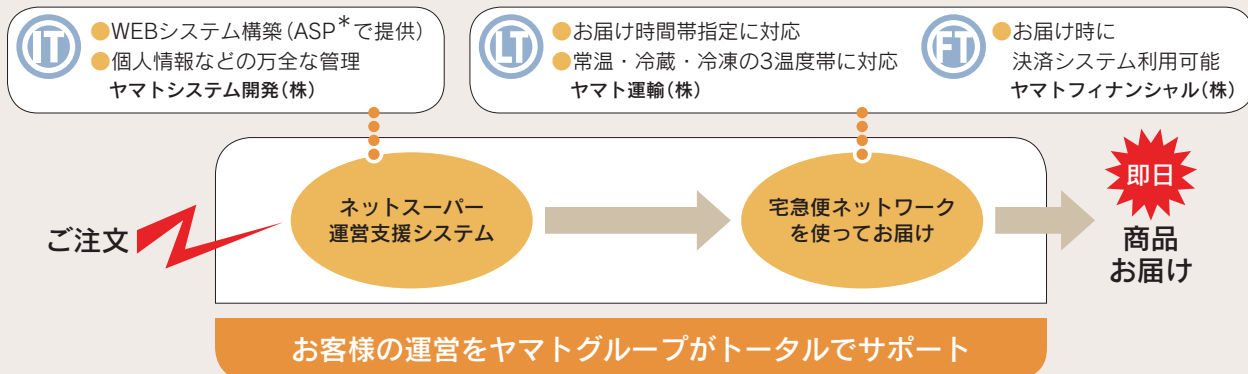
新たなソリューションビジネスの創出

ヤマトグループは、各社がこれまで培ったIT、LT、FTの力を有機的に結びつけて、会社や事業フォーメーションを超えた新たなソリューションモデルの創出に取り組んでいます。

すでに稼働し、着実な成長を続けている「ネットスーパーサポートサービス」は、実際に店舗をもつ流通・小売事業者様向けに、WEBシステムの構築・商品配送・代金決済

を一括して提供するサービスです。高額な投資、自社配送網整備などの課題もヤマトグループ各社の連携で安価かつスムーズに解決していきます。また、導入事例の一部には、インターネットだけではなくクロネコメンバーズの会員向けにタッチパネル式端末「ネコピット」(P49参照)からの注文を可能としたものもあり、高齢者や過疎地などへの有効なツールとして注目されています。

■「ネットスーパーサポートサービス」概念図



*Application Service Provider ビジネス用アプリケーションソフトをインターネットで配信する仕組みのこと。

特集

ヤマトグループ
創業90周年

宅急便ビジネス、海外へ アジアの街を宅急便の集配車が走っています

2010年1月、シンガポールと中国（上海）の街に、クロネコマークを付けた宅急便の集配車が姿を現しました。宅急便事業アジア展開の記念すべき幕開けです。

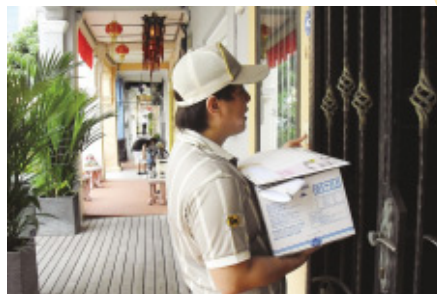
すでに台湾では、10年前から統一企業グループがヤマトにノウハウの提供を受けて宅急便サービスを展開し、生活様式に影響を及ぼすほどの大きな成功を収めています。しかし、ヤマトグループ自ら事業主体となってアジアに進出するのは今回が初めてです。

宅急便のビジネスモデルの核となるのは、地域に密着してきめ細やかなサービスを提供するセールスドライバー。それは日本でも海外でも変わることはありません。

事業開始にあたっては、日本各地の第一線から社内公募により選抜・派遣された集配トレーナー 19名が、現地のセールスドライバーたちに基本業務の教育・指導を行い、さらには「宅急便の思想とヤマトスピリッツ」をしっかりと伝えて、高品質なサービスの実現に取り組みました。

ヤマトグループは、中長期的に日本のみならずアジア圏を1つの市場として捉え、サービス提供することを目指しています。日本で培った宅急便サービス、中でも「クール宅急便」「時間帯お届けサービス」「代金決済サービス」など、今まで海外に存在しなかった新しい価値を提供することで、アジアに暮らす皆様に「宅急便で生活が便利になった」と言ってもらえるよう、一番身近で一番愛される会社になれるよう、たゆまぬ努力を続け、アジア展開を加速していきます。

アンモキオ営業所での朝礼。指差喚呼を徹底します



笑顔を忘れずに配達。おなじみのお客様も増えてきました

シンガポール



アンモキオエリアにて。次の配達先に向かいます

上海



生活習慣や文化の違いを一つ一つ乗り越えて

サービス(中国語では服務)という概念の捉え方が日本と異なるので、上海では頭を下げる習慣がありません。帽子を取って挨拶する、両手で荷物を渡すという動作を理解してもらうために話し合いをもち、最終的には10度の傾斜で頭を下げることに決めました。現地採用のセールスドライバー一人ひとりの理解力は非常に高く、説明に納得がいけばきちんと業務の流れを押さえた行動をしてくれます。だからこちらも、時間をかけて十分に説明する。気づいたことはどんどん言う。言葉の壁はありますが、トレーナーはいつまでもいられませんから、伝えられることはすべて伝えたいと思っています。改善の提案などに真剣に耳を傾け、同意や反対をする彼らの姿から学ぶことも多くあります。セールスドライバーの皆には、地域の人たちに名前でも呼んでもらえるくらいに身近な存在になってほしい。アジアの地で宅急便が花開くかどうかは彼らの成長にかかっています。頑張ってもらいたいですね。

長寧双流路店 集配トレーナー 菊原 純一 (写真右)

品質にプライドをもって 楽しく業務に励んでいます

集配時に、「クロネコの人だね」「名刺くれる?」と声を掛けられることが増えてきました。宅急便の認知度は上がってきていると思います。開業してすぐのころ、日本人の方に荷物をお届けした時に「日本と変わらないんですね、服装も、挨拶も、お辞儀も」と言ってもらえたことで、すごく自信ができました。「ドライバーさんの笑顔がうれしいんだよ」という言葉にも喜びを感じています。この仕事を始めてから、支払うお金とサービスについて考えるようになりました。たとえ生花であっても、5円で、投げつけるように配達する業者がいます。我々は20元もらいますので、品質にプライドをもって仕事をします。将来はほかの都市にも宅急便が広がると良いと思います。私自身も頑張って良い成績を上げて、上の職にステップアップしていきたいです。

長寧双流路店 中心長 王一鳴 (写真左)



出庫前には入念に
車両点検を行います

サービスとともに宅急便の精神を 定着させていきます

事業開始から約5カ月、通販業者さんが配送先のお客様に実施したアンケートでは、「しっかりした挨拶をしてくれた」「礼儀正しく気分が良い。驚いた」「安心して荷物を受け取れる」などの意見が多く寄せられています。苦労はいろいろとありましたが、良いスタートが切れたと感じています。宅急便が誇るサービスと品質の原点はセールスドライバーにあります。現地での採用時には、「良いものを良いと素直に思える」「人に喜ばれることをうれしいと感じられる」「向上心がある」など、本質的な部分を重視しました。そうして選ばれた人材を、日本の優秀なセールスドライバーの中から選抜・派遣された集配トレーナーが各現場で徹底指導。セールスドライバーたちも、真剣に学び、学んだことを実行に結び付けています。上海の土壤に合わせた独自の教育システムづくりなど、課題はまだありますが、一つ一つ解決して、今後は、宅急便の精神をしっかり自分のものにしたセールスドライバーを増やすとともに、現地の教育者や管理者をスピードを上げて育成し、現地化をスムーズに進めていきたいと思っています。

雅瑪多(中国)運輸有限公司
人事総務部 総監

柿沼 貴良



閘北平型関路店

社会から信頼されるヤマトであるために

「CSR経営の徹底」は、中期経営計画「満足創造3か年計画」における最重要課題の1つです。社員全員が企業理念を共有し、社会から信頼される、高い倫理観をもった企業グループを目指しています。

ヤマトグループのCSR

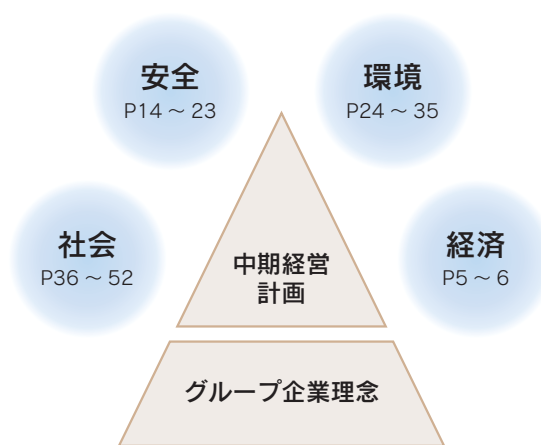
ヤマトグループのCSR活動は、「グループ企業理念」に則り、「安全」「環境」「社会」「経済」の4分野を軸に展開しています。2008年4月からの中期経営計画「満足創造3か年計画」においては、経営方針として掲げる2本柱の一方として「CSR経営を徹底し、健全な企業風土を改めて浸透させる」と定めています。

よき企業風土づくりを継続することが、法令・社会規範に合った事業活動の推進に寄与し、ひいては今後のグループ全体の事業継続を可能にするものと考えています。また、社員全員が企業理念を共有し、自発的にCSRを推進していくため、「グループ企業理念」小冊子を全社員に配布しています。



「グループ企業理念」小冊子。グループ全社員が携帯しています

CSR展開図



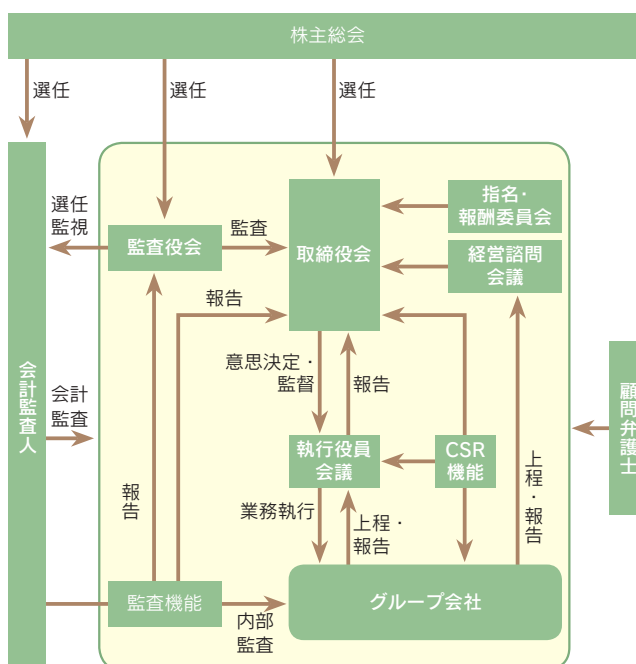
コーポレートガバナンス

純粋持株会社であるヤマトホールディングス(株)およびグループ各社は、経営の健全性を確保し、迅速かつ適正な意思決定と事業遂行を進め、企業価値を高めていくために、コーポレートガバナンスの強化に努めています。

ヤマトホールディングスでは、グループ全体の経営上の意思決定、執行および監督に関わる経営管理組織として、取締役会、経営諮問会議、執行役員会議を設置し、重要事項の意思決定を迅速・的確に行う体制としています。

取締役会は取締役6名（社外取締役2名を含む）にて構成し、事業年度ごとの経営責任の明確化を図るため、任期は1年としています。監査役は、常勤監査役1名と社外監査役3名で監査役会を構成し、重要な会議への出席などを通して取締役の職務の執行を監査しています。また、グループ監査役連絡会を定期的を開催し、主要事業会社の常勤監査役と監査方針・監査方法などを協議するなど全社的な監査機能の強化を推進しています。なお、すべての社外取締役と社外監査役について、東京証券取引所の規程に定める独立役員として届出をしています。

コーポレートガバナンス推進体制



コンプライアンス

内部統制

ヤマトグループでは、グループ全体に健全な企業風土を浸透させるため、不正やミスを防止し業務を有効かつ効率的に進める内部統制を、継続的に運用する「仕組み」として経営に組み込むことを目指して取り組んでいます。

ヤマトホールディングス(株)は会社法に基づき内部統制システムの基本方針を定め、併せてグループ各社も内部統制の強化を図っています。

さらに2008年4月より適用された金融商品取引法に基づく内部統制報告制度に対応するため、ヤマトグループの主要な会社に内部統制の専任者を配置し、業務ルールの見直しや業務の標準化を進めてきました。また、当社の監査担当と主要なグループ会社の内部監査担当部署それぞれにおいて、業務がルールに従って有効に実施されているかをチェックし、不具合があれば直ちに改善する体制を構築しています。

コンプライアンスの徹底

ヤマトグループでは、法令や企業倫理にかなった行動を確立し、不祥事を起こさない体制を整えるため、コンプライアンス経営の確立をCSR推進の最優先課題と定め、取り組みを進めています。

社会におけるヤマトグループの責任や姿勢についてまと

めた「グループ企業理念」のほかに、「コンプライアンス宣言」を行い、法令および企業倫理などの遵守を宣言しています。グループ各社の全事業所にコンプライアンス宣言のポスターを掲示し、コンプライアンス違反事例をイラスト等により分かりやすく説明することにより、コンプライアンスへの意識と注意を喚起しています。

ヤマトグループの役員および社員は、これらに基づき誠実に行動することが求められ、ヤマトホールディングス(株)のコンプライアンス・リスク委員会を中心に、グループ各社のコンプライアンス・リスク管理担当部署がその遵守を推進しています。

また、内部通報制度として「コンプライアンス・ホットライン」や「目安箱」を設け、電話やメールなどによる通報や相談を通じて、社内のリスク情報を直接把握できるようにし、コンプライアンス違反の防止などにつなげていきます。



ヤマトグループの全事業所に掲示されている「コンプライアンス宣言」ポスター

コンプライアンス教育

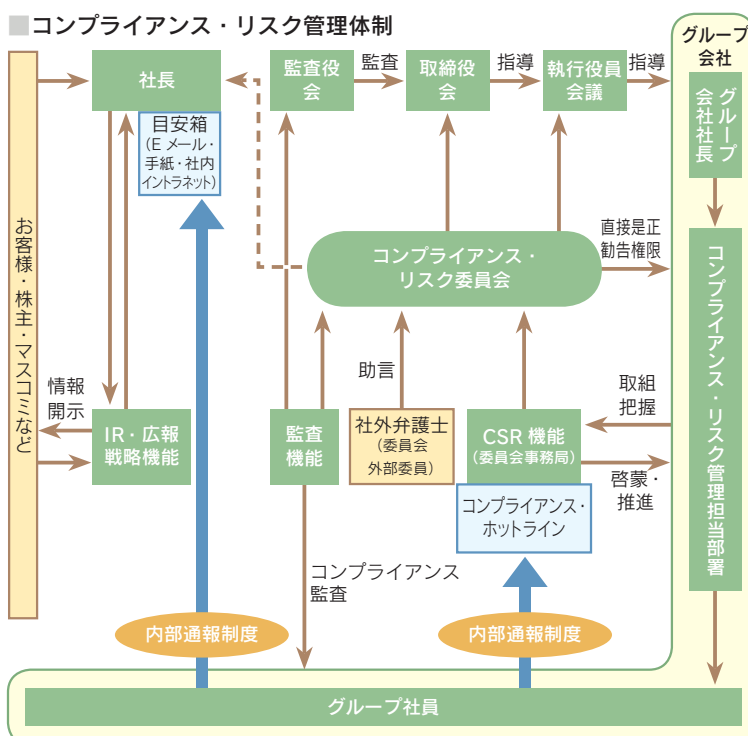
リスクに対する感性を磨き、高い倫理観をもった社員を育成するために、ヤマトグループ各社では、「グループ企業理念」に関する教育を推進しています。社員、役職者への職位別教育、外部講師によるコンプライアンスセミナーを開催。社員を対象として、トレーニングシートを用いた教育やグループ企業理念の唱和などを実施するとともに、定期的な意識調査も実施しています。グループ企業理念の唱和は、中国上海市やシンガポールでの宅急便事業所の朝礼にも取り入れられ、日本と同じ理念を共有しています。また、職場の倫理観をさらに高めるため、各職場のリーダーや事業責任者を対象とした「管理者行動規範」を制定、配布し、管理者自らによるコンプライアンスを意識した職場づくりの実践を推進しています。



上海での朝礼風景。グループ企業理念を唱和します



「管理者行動規範」



情報セキュリティ

ヤマトグループでは、多くのお客様の大切な個人情報をお預かりしています。以前より厳重な管理を行ってまいりましたが、企業の個人情報漏えい事件の続発など社会情勢を鑑み、2003年3月に「情報セキュリティ確保宣言」を行い、「個人情報の保護」「企業情報の守秘義務」「改ざん・隠ぺいの禁止」を重点遵守事項として、情報セキュリティの強化を図ってきました。

ヤマトシステム開発(株)はヤマトグループの大量かつ機密性のある重要な情報を取り扱っており、早くから情報セキュリティへの取り組みを進めています。1999年にプライバシーマークを取得。以降も個人情報の適切かつ安全な取り扱いのために、個人情報保護取扱主任者の増強、第三者によるセキュリティ検査の実施、教育機会の充実などにより、グループの顧客信頼度向上に努めています。

その他のグループ会社も社会的要請に応えるため、情報セキュリティに関する各種認証を積極的に取得しています。

グループ各社のセキュリティ関連認証取得状況

認証	会社名	取得年
JISQ15001 (プライバシーマーク)	ヤマトシステム開発(株)	1999
	ヤマトフィナンシャル(株)	2006
	ヤマトコンタクトサービス(株)	2006
	ヤマトキャリアサービス(株)	2007
	ヤマトロジスティクス(株)	2010
ISO27001	ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)	2010
	ヤマトシステム開発(株) 新東京IDC 大阪IDC	2004 2002
	ヤマトパッキングサービス(株) 本社(人事総務、生産性品質) ドキュメントロジスティクスカンパニー (東京工場、埼玉工場)	2005
	ヤマトロジスティクス(株) 東京BIZロジセンター	2006
	ヤマトコンタクトサービス(株) 本社 足立・埼玉コールセンター	2007
ヤマト包装技術研究所(株) 関東東京統括支店 オペレーションセンター 包装技術研究所	2008	

新型インフルエンザ対応と事業継続計画(BCP)

宅急便という社会的インフラを担う企業グループとして、不測の事態においても安定したサービスの継続が期待されているヤマトグループでは、2009年5月に発生した新型インフルエンザ(H1N1)を契機に事業継続計画(BCP)を策定しました。具体的には「社員の安全確保」と「宅急便事業の継続」という対応方針に基づき、ポスター・社内

報などによる社員の啓発、マスク・アルコール消毒液の配備、宅急便ネットワークを維持するための応援体制構築、重要事業・重要業務の明確化などを実施しました。

また、その他の災害リスク(首都直下型地震など)対策も、グループ各社のコンプライアンス・リスク管理担当者を中心に整備・見直しを進めています。

経緯と対応

危険物の航空搭載による事業改善命令

経緯

宅急便事業を展開するヤマト運輸(株)と国内航空貨物輸送事業を展開するヤマトグローバルエクスプレス(株)(以下「YGX」とします)は、航空機での輸送が制限されている危険物(中古の発電機)を航空輸送する重大事案を発生させ、貨物を受託する際、航空機での輸送が制限されている危険物について十分な品名確認を怠っていたとして、2009年10月30日に国土交通省より事業改善命令を受けました。

ヤマト運輸およびYGXは、本件発生の原因を「航空保安体制」の不徹底と認識し、早急に再発防止策に取り組みました。

1. 2009年10月30日「危険物を航空輸送した事案に係る事業改善命令について」

【指導内容】

航空輸送として貨物を受託する際、品名の確認を行うことにより航空機での輸送が制限されている危険物かどうかについて適切に確認するとともに、このための適正な業務体制を確立すること。

2. 具体的改善事項

(1)ヤマト運輸

①品名の確認・危険物の見極め

セールスドライバーによる集荷時、受付事務担当者による荷受け時、仕分け作業員による航空搭載貨物仕分け時に、品名記入の有無・内容の確認・外装異常の有無を確実に実施するよう、指導してまいります。

②業務体制の確立

全国の主管支店に「航空保安教育責任者」を設置し、教育管理体制を明確にするのと同時に、仕分け作業を行うベース店においても「統括責任者」を設置し、作業管理体制を明確にいたしました。

(2)YGX

①「危険物・保安マイスター」の配置

危険物や保安に対して十分な知識と理解を持ち、他の社員を指導、教育できる者を選出し、ベース店に配置いたします。

②「危険物教育担当責任者」の選任

本社と全国の主管支店に「危険物教育責任者」を設置し、社員への確実な教育、訓練を実施することにより、危険物に対する認識を全社統一で高めてまいります。

ヤマト運輸およびYGXは、この度の事業改善命令を真摯に受け止め、再発防止とコンプライアンスに係る教育の徹底に努めてまいります。



安全

ヤマトグループは、人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

公道をさせていただき事業を行うヤマトグループにとって、地域の皆様の安全・安心の確保はなによりも大切です。「安全第一、営業第二」の理念のもと、安全運転に努め、輸送の安全を図る施策に力を注ぎ、業務上のいかなる時にも人命の尊重を最優先します。



独自の安全・エコナビゲーションシステム「See-T Navi」を開発・導入 ——ヤマト運輸(株)

2010年3月、ヤマト運輸(株)は日本電気株式会社(NEC)をパートナーとして、セールスドライバーがより安全で環境にやさしい運転ができるよう支援する独自の車載システム「See-T Navi」を開発・導入しました。順次搭載を進め、2010年度末までには、すべての集配車両への配備を完了する予定です。

ドライバーの運転を「見える化」

ヤマト運輸(株)では「安全第一、営業第二」の理念のもと、輸送の安全の確保に力を注いできました。また、事業において数多くの車両を使用するため、地球温暖化防止を重要な課題と位置づけ、CO2排出量削減に全力で取り組んでいます。こうした活動をさらに進め、セールスドライバーの事故防止とエコドライブを支援するために開発されたのが、ヤマト運輸独自の安全・エコナビゲーションシステム「See-T Navi (シーティーナビ)」です。

その第一のポイントは、運転の「見える化」。セールスドライバーが帰庫後、車載機のデータを携帯電話経由でワークステーション(パソコン)へ伝送すると、自動的に「運転日報」と「安全・省エネ運転日報」が出力されます。タコグラフの装着や記入は不要で、これが乗務記録となります。これまでアナログで管理していたセールスドライバーの運転操作をデータ化＝「見える化」することで、効果的な個人指導を可能とし、人と環境にやさしい運転を実現していきます。また、電子地図に危険エリア、走行禁止エリアなどを登録。実際の場所に差し掛かると音声アナウンスが注意を喚起するなど、事故防止のための先進的な機能も備えています。そして第二のポイントは、将来の拡張性。

ヤマト運輸の基幹システムと連携し、安全とエコにとどまらず、お客様にとってさらに便利なサービスを提供するさまざまな機能を追加していく予定です。

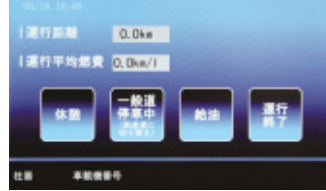
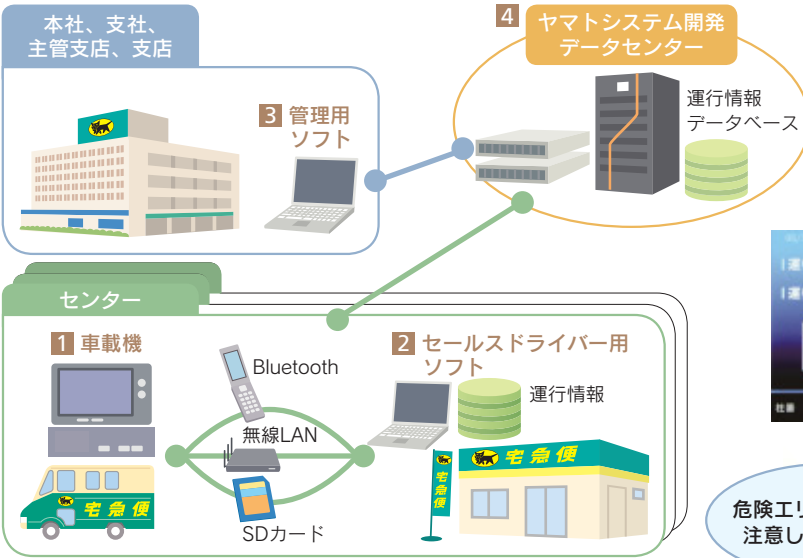
現場目線で安全への熱い思いを結集

「現場の声を活かしたい」という本社社会貢献課の要請に応じ、現場で日々安全対策に取り組む安全指導長5名が中心となって「See-T Navi 業務運行マニュアル」を作成しました。ヤマト独自のシステムがスムーズに導入できるように、現場のドライバーが理解しやすい内容となることを第一に編集を進めました。日常業務との掛け持ちで編集に取り組んだ3カ月は多忙を極めました。これまで自分たちがやってきた安全への取り組みをさらに進化させることができるツールになると確信があったので自然に力が入り、分かりやすいマニュアルを完成させることができました。今後はSee-T Naviを活用することで、より細やかな安全指導に尽力していきます。



左から、安田係長 (CSR推進部社会貢献課/当時)、加藤指導長 (神奈川主管支店)、椎名指導長 (茨城主管支店)、町田指導長 (新東京主管支店)、小畑指導長 (船橋主管支店)、嶋澤指導長 (東京主管支店)

■「See-T Navi」システムイメージ図



あらかじめ電子地図上に登録した危険エリアなどに差し掛かると、音声アナウンスで注意を喚起します。登録はパソコンで行い、情報は事業所で共有化。停車時には車載機の画面に運行距離や平均燃費が表示されます

1 車載機

- 高性能CPU搭載のディスプレイには、Bluetooth（ブルートゥース）・無線LAN機能を搭載。タッチパネルを採用することで、優れた操作性を実現しました。
- 国土交通省から認可されたデジタルタコグラフとドライブレコーダー機能を一体化しています。
- 法定三要素（車速、距離、時間）の取得・記録のほか、急発進・急加速などを音声で警告したり、燃費情報の提供などを行います。

2 セールスドライバー用ソフト

- 運転日報の出力などの日常業務を行うほか、電子地図への駐車箇所や走行禁止エリア、危険エリアの登録、車載機で収集したデータの閲覧などができます。

3 管理用ソフト

- 本社、支社、主管支店、支店の管理担当者が、管下車両の前日までの運転実績データを「車両」「個人」「事業所」などの項目別で閲覧・分析し、指導することができます。

4 データセンター

- ヤマトシステム開発(株)のデータセンターで電子地図への登録情報や運行データを管理します。

危険エリア付近です。注意してください。

急発進です。安全運転を心掛けましょう。



帰庫後セールスドライバーは出力した「運転日報」を運行管理者に提出し、点呼を受けます

これまでドライバー個々の判断に頼っていたエコドライブやアクセル初動、裏通りでの低速走行といった1日の業務の細部まで、See-T Naviは「見える化」します。そのデータの活用で、運行管理者として、よりの確な指導が可能になりました。ドライバーも自身の運転が確認できるので、エコドライブへの意欲と関心が高まっています。
江東有明支店 支店長 関直樹



See-T Naviの導入には大きな期待感をもっていました。私自身、本社安全対策検討委員会の一員として以前から“エコドライブが安全の一番の特効薬”だという思いが強かったからです。東京主管支店では2009年秋からエコ・ドライバー認定制度を設置しました。エコ・ドライバーが増えれば事故は必ず減るという確信があり、今後はSee-T Naviがそれをサポートしてくれる最大の武器になると考えています。
東京主管支店 主管支店長 石川 幹雄

See-T Naviは、自分の運転の癖や欠点を具体的に表示して気づかせてくれます。急ハンドル、急発進、急ブレーキなどがカウントされ数値化されるという分かりやすさがドライバーに好評です。皆で良い成績を取れるような状況をつくっていかうと安全意識も盛り上がってきました。



江東有明支店のセンター長たち。左から、奥田宗嗣(有明センター)、鈴木純(青海センター)、新井博美(東雲センター)、伊藤博美(辰巳センター)

「安全第一、営業第二」の基本理念

業務上のいかなるときにも人命の尊重を最優先する——それがヤマトグループの基本精神です。
「企業姿勢」「社員行動指針」のもと、常に「安全第一」を考え、安全運転、安全作業を徹底しています。

ヤマトグループ
「企業姿勢」より

〔人命の尊重〕

ヤマトグループは、
人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

生活道路を活動の場として使わせていただいている私たちヤマトグループにとって、地域で生活されている皆様の安全や安心の確保はなによりも優先されなければなりません。

ヤマトグループは、安全運転はもちろん、業務上のいかなるときでも、人命の尊重を最優先します。そして、その達成のための環境整備や研究・研鑽に努めます。

ヤマトグループ
「社員行動指針」より

〔社会の一員としての役割〕

安全運転・安全作業の徹底

ヤマトグループの仕事は、地域社会から信頼され、親しまれなければ成り立ちません。常に「安全第一」を考え、安全運転、安全作業を徹底し、なによりも人命の尊重を優先して考えます。また、公共の道路を使わせていただいていることを自覚し、地域の皆様にご迷惑をかけないよう心がける必要があります。

- ①プロとしての自覚を持ち、交通ルールを守ることはもちろん、歩行者や自転車、車やバイクなどに道を譲るゆとりと思いやりを心がけ、常に安全運転を徹底しましょう。
- ②通勤途上や休日など業務時間外であっても、常に安全と思いやりある運転を心がけましょう。
- ③ボックスの移動や荷物の取り扱い時などは基本ルールを守り、安全作業を徹底して労災事故を防止しましょう。
- ④いかなる理由があっても、飲酒運転は厳禁です。

「輸送の安全を確保する計画」のもとに

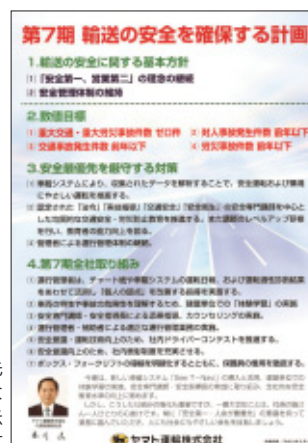
社員一人ひとりが、常に「安全第一・人命の尊重」を最優先して業務に臨むために、ヤマト運輸(株)では、年度ごとに「輸送の安全を確保する計画」を定めます。

2010年度の安全基本方針は、前年に引き続き、

- ①「安全第一、営業第二」の理念の継続
 - ②安全管理体制の維持
- としました。

新車載システム「See-T Navi」(P15～16参照)の導入と活用、安全指導長・安全専門講師を中心とする交通安全・労災防止教育の推進などにより、全社的な安全教育水準の向上を図り、輸送の安全の確保に努めていきます。

安全基本方針、数値目標、安全最優先を厳守する対策、全社取り組み内容などを記したポスターを全事業所に掲示し、安全への意識強化を図っています



輸送の安全を確保するための取り組み

安全専門講師認定制度がついに本格稼働。優秀ドライバーの育成に力を注いでいます。また、安全運転の基本事項を厳守し、各社で実効ある全社安全運動を展開して、「事故ゼロ」を目指しています。

優秀ドライバーの育成——安全教育・研修

安全指導長制度

ヤマト運輸(株)の安全戦略の基盤となるのは、1974年の導入以来、着実に当社の安全を支え続けてきた独自の「安全指導長制度」です。安全指導長は各主管支店に配属された安全対策の専門職で、日々、管下のセンターを巡回しながら、法令の遵守、個人の運転レベルの向上、交通・労災事故防止の徹底に取り組んでいます。

2010年4月現在、全国の主管支店の社会貢献課に安全指導長249名が配され、運行管理者、各センターの安全担当者と緊密に連携しながら、セールスドライバー(SD)の安全教育を行っています。

4科目の安全専門講師を全主管支店に配置

ヤマト運輸(株)では2008年度より、専門知識をもった指導者を養成して均質的な交通安全・労災防止教育を推進する「安全専門講師認定制度」をスタートしました。

各主管支店で選抜された安全指導長などを対象に養成研修を実施し、試験合格者を安全専門講師として認定。2008年度には「法令」「実技指導」講師、2009年度には「交通安全」「安全衛生」講師が誕生し、各主管支店に4科目の安全専門講師各1名ずつ(1名が2科目の講師に認定のケースもあり)の配置を完了しました。

安全専門講師による、専門的な知識・指導方法を駆使し

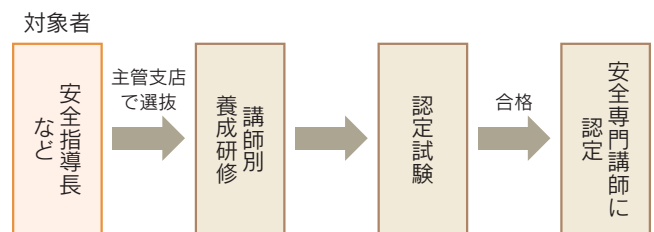
人間は間違いや錯覚を絶えず発生させるもの。この事を肝に銘じドライバーへの教育にあたっています。添乗指導の際、ミスを少なくできる行動を助言したり、適性診断に基づきポイントを絞ってカウンセリングすることで、ドライバーに共感をもってもらい、押し付けでなく自ら改善を図れる自発的な教育を実施しています。

徳島主管支店 社会貢献課
交通安全講師兼実技指導講師
安全指導長 坂本 光三



た質の高い研修により、着実に社員のスキルアップを図り、交通事故防止、労災事故防止、コンプライアンスの徹底などを実現していきます。

安全専門講師になるまで



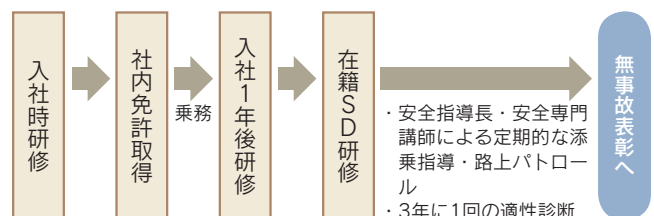
安全専門講師による研修の受講者数 (2009年度)

科目	研修目的	受講者数(名)
法令	法令を遵守した運行管理業務が日常的に行えるよう、運行管理者を育成	13,383
実技指導	基本の運転動作、エコドライブを確実に伝えるドライバーを育成	17,326
交通安全	交通事故防止のため適正な認知、判断が確実に行えるドライバーを育成	2,744 (2009年10月～)
安全衛生	労災事故防止のため安全衛生業務が確実に行える安全衛生担当者を育成	2,860 (2009年10月～)

厳格な社内免許制度

厳しい適性検査により採用されたヤマト運輸(株)のドライバーは、入社後約1か月にわたる安全教育などの入社時研修を受け、社内免許を取得した後、初めて実際の乗務につくことができます。その後も、入社1年後研修、安全指導長・安全専門講師による定期的な添乗指導・路上パトロール、3年に1回の運転適性診断などを通して、安全運転に磨きをかけていきます。

安全教育の流れ



◎ 無事故の優秀ドライバー・事業所を表彰

ヤマト運輸(株)の「安全第一」は、ドライバーの日々の安全運転に支えられています。安全運転に優れ、無事故を続けるドライバーに対し、毎年、表彰と褒賞を行っています。2010年は、各賞合計9,967名が受賞しました。

また、1年間のたゆまぬ努力により、交通事故・労災事故を発生させなかった事業所にも、「安全優良店」として表彰と褒章を行っています。2010年は、センター3,201店、ベース3店が受賞しました。

■ 2010年の永年無事故表彰受賞者

賞	無事故年数又は距離	受賞者数(名)
ダイヤモンド賞	25年又は270万km	313
金賞	18年又は190万km	789
銀賞	8年又は80万km	2,332
銅賞	5年又は50万km	3,034
セーフティ・ドライバー賞	2年又は20万km	3,499

ダイヤモンド賞 受賞

桜の木のようなきれいな運転を

安全のために私が心掛けてきたことは、「運転をする時は運転に集中し、作業をする時は作業に集中する」というメリハリ。また、通常は2回確認することを私は3回確認するというように、常に自分のペースで慎重に運転を行ってきました。

子どもたち3人を育てるためにヤマト運輸に入社し、女手一つで頑張ってきた、あつという間の26年。ここまで無事故でこられたのも諸先輩方、センターの同僚の皆さん、そして娘たちの支えがあってこそと深く感謝しております。

柴田センターのエリアには、「一目千本桜」という桜の名所があります。これからも「安全第一」の気持ちを忘れずに、桜の木のようなきれいな運転を心掛け、日々の業務に努めていきたいと思っております。

宮城主管支店 宮城柴田センター
阿部 良寿子

永年無事故運転者表彰式典(2010.5.28)
における受賞者代表挨拶



表彰式



式典終了後の記念撮影

◎ 社内ドライバーコンテストの推進

運送事業を展開するヤマトグループ各社では、交通法規などの知識習得状況、日常点検整備の技量、運転技能を競うドライバーコンテストを開催しています。

ともに競い合うことで、

- ① 「交通事故ゼロ」を目的とする安全意識の向上

- ② プロドライバーとしての運転技術の向上

- ③ コンプライアンスと安全運転を実践するための知識の向上

- ④ 予選大会の実施などによる全体の意識・技量の底上げ

- ⑤ エコドライブの実施確認

を図るとともに、社員の「和」を深めることも目的としています。

近年は女性ドライバーの参加も増え、また社員も多数応援に駆けつけて、会場は活気に満ちています。



「下まわりヨシ！」
(ヤマト運輸(株)関西支社
2009.10.17)

運転技能競技では、ヤマトの安全基本運転に則って採点が行われます(ヤマト運輸(株)京都主管支店
2009.8.29)



学科筆記・車両点検・運転技能の3競技で知識と技を競います(ヤマトホームコンビニエンス(株)東京統括支店
2009.11.9)



2年前のドライバーコンテスト出場時には、ほかのドライバーのレベルの高さに驚きました。今回はその反省をもとに、学科試験の事前勉強や制限時間内の点検の練習を徹底。実技は縦列駐車を重点に練習を重ねました。それでも、まさか自分が優勝できるとは思っていませんでした。今後もドラコン優勝者の名に恥じぬよう、模範となるような安全運転を実行していきたいです。

ドライバーコンテスト 4t部門 優勝
ヤマトホームコンビニエンス(株)国立支店
北村 等



安全運行への日々の取り組み

◎ ハンドル左切り・ローギア発進

ヤマト運輸(株)では、「事故ゼロ」を目指す安全運転の基本事項として「ハンドル左切り・ローギア発進」の徹底に全社で取り組んでいます。

1. 駐車時のハンドル左切り

駐車時にハンドルを左に切ってからエンジンオフします。発進時にハンドルを右に切り直す動作が発生するため、右方・右後方の確認が自然にでき、ゆとりをもって発進することができます。また、万が一の場合の自走事故も防止します。

ハンドル左切り駐車を徹底



2. ローギア発進

ローギアに入れ、アクセルを踏まずにクラッチをゆっくりつないで発進します。ローギアは完全に停止しないと入らないので、確実に一旦停止ができます。また、急加速がなくなり、危険を感じた瞬間にすぐ停止できるため、安全走行が確保されます。

◎ 路上パトロール・添乗指導

ヤマト運輸(株)の全国の主管支店では、安全指導長・安全専門講師がセールスドライバー一人ひとりに対し、路上パトロール・添乗指導などを通して直接安全指導を行っています。

1. 路上パトロール

エリアごとの集配ルートを巡回し、ヤマトの集配車両を

発見したら追跡して運転行動を観察。走行時の速度超過、交差点での安全確認・指差喚呼、右折での一時停止などを厳しくチェックし、車両が停止した場所でドライバーに指導を行います。



2. 添乗指導

集配時に添乗し、安全運転・エコドライブをきちんと実行できているか、細部にわたって確認・指導します。年度ごとに、担当する全セールスドライバーへの実施を目標としています。



◎ 安全喚呼

指差し、声を出して安全確認を行う安全喚呼は、安全の確保に非常に有効です。意識を集中し、正確な判断ができるよう、朝礼時には動作に合わせて声を出し、確認を行います。

指差し安全喚呼表			
指差し安全喚呼表			
指差し安全喚呼表			
発進	下回りよし、右よし、左よし、前よし、発進	一時停止	歩行者注意
交差点	一時停止、二次停止、右よし、左よし、前よし	徐行	二次停止
黄色	減速	進行注意	徐行注意
赤色	徐行注意	一時停止	法定速度以下
青	二次停止	二次停止	踏切停止
赤	一時停止	二次停止	通過オーライ
青	二次停止	二次停止	駐車位置よし
赤	一時停止	二次停止	ハンドル左きりよし
青	二次停止	二次停止	サイドブレーキよし
赤	一時停止	二次停止	ギア入れよし

安全喚呼表

啓発・教育ツールの活用

ヤマト運輸(株)では、安全への意識を高め、「安全第一」を実現するために、さまざまなツールを活用しています。

「運転者安全手帳」は、安全運転に関する内容だけでなく、防火・救急や日常点検・整備など、全ドライバーが日常業務の遂行に活用できるものになっています。また、「安全専科」は輸送の安全を確保するために遵守すべき事項と全社統一の基準を定めたもので、現場の役職者がトップに立って「安全第一、営業第二」の理念を継続し、事故防止に取り組んでいくためのマニュアルになっています。

さらに全社員の「運転記録証明書」を毎年取得し、公私にわたるモラル・安全意識の徹底を図っています。



すべてのドライバーが携帯する「運転者安全手帳」



全センターに掲示されている「安全カレンダー」。過去に発生した事故・災害と、その要因、注意すべき事項などを掲載し、再発防止に役立てています。

全社安全運動

ヤマトグループ各社は、「安全第一、営業第二」の理念のもと、それぞれの事業特性に沿った全社安全運動を展開し、安全の確保に努めています。

◎ 社員一人ひとりの安全意識を強化

ヤマト運輸(株)では2009年度も、1970年以来継続する春・秋の「交通事故ゼロ運動」や、労災事故防止を目指す「安全週間」、重大事故防止を目指す「重大事故防止運動」などを実施し、安全の確保に取り組みました。

【建屋ごとの重点事項を設定】

2010年春の交通事故ゼロ運動のスローガンは、「人命を最優先するため、安全運転を身につけよう!!」としました。4月6日～15日の運動期間中は、「バック事故防止」と「信号なし交差点事故防止」に重点的に取り組み、また全社重点事項とは別に建屋ごとの独自の重点事項を定めて事故ゼロ達成を目指しました。

「バック事故防止」については、各建屋構内にて全ドライバーに「バックの危険性認知」の体験学習を実施。車両の死角への理解を深め、安全確認手法を習得して、バック事故防止につなげています。

【事故ゼロ達成主管支店を表彰】

2008年春より、交通事故ゼロ運動期間中に対人・対物の有責事故ゼロを達成した主管支店に対し、その成果を讃えて表彰を行っています。6回以上連続無事故を達成した主管支店にダイヤモンド賞、以下金賞（5回）、銀賞（4回）、銅賞（3回）の各賞を設定しています。

◎ 多発事故に焦点を絞った取り組み

ヤマトホームコンビニエンス(株)では、全社員の安全意識の改革や安全行動の改善により、年間を通じた安全レベルの向上を図るため、全社安全運動を実施しています。

2010年「春の交通事故ゼロ運動」（5月11日～20日）では、「私は、バック事故を起こしません」をスローガンに掲げ、安全行動を習慣化することで、当社事故の半数以上を占めるバック事故、内外輪差事故、高所事故の防止に取り組みました。

各店所では、乗務員と助手のペアによるバックでの車庫入れ訓練、高さの感覚を習得するための高さ表示付きボールの設置など、それぞれに創意工夫した事故防止訓練を実施。さらには添乗による安全確認実施状況の確認などにより、三大事故防止を推進し、交通事故ゼロを目指しました。



2010年春の交通事故ゼロ運動ポスター。全事業所に掲示しました



「バックの危険性認知」体験学習。片側のミラーだけを見てロールボックスパレットに向かってバックし、手前1mに停止。後方の距離感をつかむ難しさを体感(函館主管支店 2010.4.1)

交通事故ゼロ運動前に新人乗務研修を実施。自分の運転能力を体験・自覚し、安全への意識を高めます(広島主管支店 2010.3.18)



2010年春にダイヤモンド賞を受賞した、左から山口・道北・山形・長野主管支店の社会貢献課長（表彰式にて 2010.5.10）



東北統括支店の定めた運動のサブスローガンは「事故ゼロは、自分と家族を守るため」。期間中の1日、朝礼・点呼に家族を招き、サブスローガンを心に刻みました



安全を支える取り組み

「予防整備」を実現した高水準で効率的な車両整備体制、きめ細かく適切な運転適性診断・安全教育が、ヤマトグループの「安全」をしっかりとバックアップしています。

車両の徹底した保守管理でヤマトグループの安全を支える

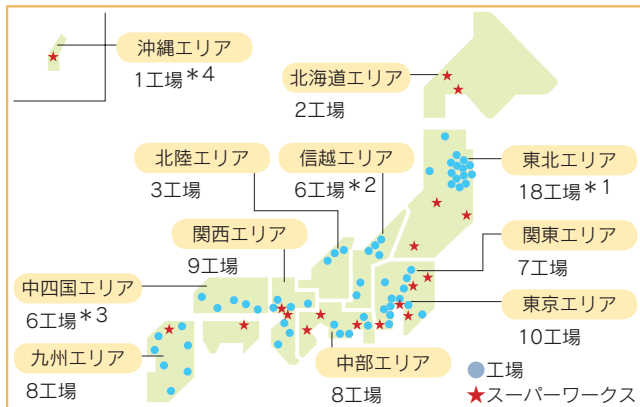
輸送の安全を確保するためには、車両の徹底した保守管理が不可欠です。ヤマトグループの50,000台に及ぶ車両の点検整備は、ヤマト運輸(株)の車両管理部門から独立したヤマトオートワークス(株)が担当しています。

2010年6月末現在、日本全国にある78カ所の整備工場が、ヤマトグループの配送拠点約3,900カ所をもれなくカ

バー。年間を通じた一括管理で、すべての車両の法定定期点検をきちんと行い、車両の状態をこまめに確認、情報を蓄積しています。これにより、故障する前に整備を行う「予防整備」を実現しました。工場は24時間365日営業のため、車両が稼働していない時間帯に確実な点検整備を行うことが可能です。また、法定定期点検の完全実施のために、工具を積んで営業所を訪問するサービスカー「リペアワークス」を導入しました(分解を伴う場合は工場にて実施)。

約650人の整備士のうち、整備完了車が保安基準に適合しているかを確認める完成検査を行える自動車検査員資格者が400人以上と高い整備技術を誇り、各種低公害車への対応も万全です。高水準で効率的な整備体制により、ヤマトグループの安全をしっかりと足元から支えています。

■整備工場のネットワーク



- *1 ヤマトオートワークス岩手(株) 12工場を含む
- *2 ヤマトオートワークス北信越(株) 2工場を含む
- *3 ヤマトオートワークス四国(株) 1工場を含む
- *4 ヤマトオートワークス沖縄(株)

★スーパーワークスについてはP25～26をご参照ください。



「リペアワークス」

国土交通省認定の運転適性診断実施機関による安全教育

ヤマト・スタッフ・サプライ(株)は、グループ内外に向け安全教育事業を展開しています。

2009年度は、ヤマトグループ内約7,200名、グループ外約9,100名に運転適性診断を実施しました。診断は、初任診断などの義務診断のほか、在籍ドライバー向けの一般診断、カウンセラーと個別に面談する事故発生者向けの個別診断・特定診断Iがあり、「気づき」を促すことで今後の安全運転の継続や事故の再発防止をともに目指していきます。

資格取得支援サービスでは、運行管理者試験対策講座や衛生管理者試験対策講座など、コンプライアンスの遵守において必須の各種試験における対策講座を展開し、高い合格率に定評をいただいています。

フォークリフト運転技能講習では、全天候型のコース

が好評で、2009年度受講者は約900名に上りました。2009年10月には、ペーパードライバーの方々などの練習コースとして「フォークリフト技能向上コース」を開設。一度練習してから仕事を始めたいという多くの方々にご利用いただいています。

また、お客様のお悩みやご要望に合わせて研修を組み立てていくカスタマイズ研修も開始しました。今後もさらに幅を広げ、安全な社会の実現に寄与していきます。



フォークリフト運転技能講習(左)、学科講習(右)

事業所における労災事故防止

多くの荷物の仕分け作業を行うベースなどの事業所では、安全な職場環境の実現が何よりも望まれます。リスクアセスメントの導入や安全意識の徹底、安全週間の実施などにより、労災事故撲滅に努めています。

業務に潜むリスクを評価し、事故発生の芽を摘んで、労災事故防止を図る

〇 ベース、センターでの労災事故ゼロへ

ヤマト運輸(株)では、労災事故のない安全な作業環境を実現し、社員が安心して業務に励むことができるよう、安全衛生管理の向上に努めています。

2009年7月に実施した「満足創造第6期 安全週間」では、「ベースにおけるロールボックスパレット操作時の労災事故ゼロ」「センターでの足元(車の乗降、階段など)に起因する労災事故ゼロ」を目標に掲げ、保護具着用の強化(ベース)、点呼時・添乗指導時の足元に対する明確な指導(センター)などを徹底して、労災事故撲滅に取り組みました。



「安全週間」ポスター

〇 フォークリフト事故撲滅に向けて

2010年6月7日～8日、ヤマトパッキングサービス(株)ではフォークリフト事故の撲滅を目指し、外部講師を招いて安全教育を実施しました。

KYT(危険予知トレーニング)カレンダーを使い、テーマの絵から考えられる危険を見つけ合い、意見を述べ合って、危険予知のレベルアップを図りました。また実技講習では、いつしか自己流になっていた運転への指摘を受け、安全運転の基本操作を再確認しました。



KYT講習。最後には、用意された解答書以外の、さらにレベルの高い危険予知もできるようになりました

ヤマトー安全なベースを目指す▶▶ ヤマト運輸(株)神奈川ベース/厚木ベース

労災事故防止に全社で取り組むヤマト運輸(株)の中でも、積極的な取り組みで優秀な安全成績を収めている神奈川・厚木の両ベース。リスクアセスメントを導入して安全管理の質の向上を図るとともに、労災への意識変革、ロールボックスパレット(以下、ボックス)移動についての独自ルール策定など、さまざまな工夫をこらして労災事故ゼロに取り組んでいます。

神奈川ベース



ベース内の各所に安全な作業を呼び掛ける掲示を行い、常に安全への意識を喚起しています



怪我もなく安心して働ける職場環境の確立は、重要な課題です。月ごとに立てる安全目標は朝礼で伝達。フォークリフトの作業計画、安全保護具装着の徹底、有効な新人教育など、ベース一体となって事故ゼロを目指しています。
労災安全管理責任者 **太田 和幸**

厚木ベース



構内の掲示。「ボックス移動は間隔2m以上」というのは、厚木ベースオリジナルのルールです

安全衛生朝礼



2009年度は各作業グループリーダーによる「ベース災害防止推進会」を発足。現場からの意見・アイデアを積極的に取り入れて労災削減につなげました。「労災は本来あってはならないこと」という意識のもと、取り組みを続けます。
労災安全管理責任者 **富樫 賢**



環境

ヤマトグループは、環境問題への取り組みが
人類共通の課題であると認識し、
環境保護活動を自主的・積極的に推進します。

数多くの車両を使用して事業を営むヤマトグループにとって、地球温暖化・大気汚染防止対策は最優先のテーマです。私たちは、環境問題への取り組みが今や地球規模の課題であることを認識し、日々の行動を通して環境保護を推進していきます。



人と環境にやさしい最新鋭の整備工場「スーパーワークス」 ——ヤマトオートワークス(株)

社員の働きやすさと整備作業の効率、環境への配慮を徹底的に追求し、最高のサービスの提供を目指す「スーパーワークス」。従来の整備工場のイメージを大きく塗り替えた「夢の工場」は、2010年3月末現在、全国に18店を展開し、ヤマトグループおよび運送事業者様の車両維持管理を力強くサポートしています。

車両に関わる環境負荷の軽減に取り組む

ヤマトオートワークス(株)は、ヤマトグループの車両整備で培ったノウハウを活かして、運送事業者様向けに車両管理、整備、燃料供給、自動車保険などのサービスを提供し、お客様の事業活動を幅広くサポートしています。

ヤマトオートワークスが企業市民の責務として力を注いでいるのが環境保全への取り組みです。年間を通じた車両管理における部品の適正交換、燃費効率を上げる整備の実施などにより、車両によるさまざまな環境負荷軽減に貢献。また、環境に配慮した物流機器・設備やエコタイヤの提供、代替エネルギー利用のサポートなどを通してお客様の環境対応を支援しています。

そして、ヤマトオートワークスの環境保全活動の象徴ともいべき取り組みが、2005年以来全国に18店を展開する最新鋭工場「スーパーワークス」です。

汚さない、排出しない、循環させる

スーパーワークスは、人と環境にやさしい、新しい発想の整備工場です。働くメカニックの快適さを追求し、作業効率を高める最新鋭の設備を整えるとともに、「汚さない、排出しない、循環させる」という環境負荷軽減の仕組みを

随所に取り入れています。2010年2月に竣工した「スーパーワークス所沢工場」では、車両が稼働していない夜間に作業を効率的に行うため車両下部を照らす床照明を、蛍光灯からLEDに変えました。これにより、年間で約8トンのCO₂削減が見込まれています（16時間/日使用として試算）。

スーパーワークスは今後も環境負荷軽減の可能性を探り、お客様とともに環境への取り組みを進化させていきます。

企業活動のテーマを具現化した「夢の工場」

ヤマトオートワークスでは、「コストダウン」「利便性」「コンプライアンスの推進」そして「環境保全」についてお客様とともに考え、実現していくことを企業活動のテーマとしています。それを具現化した1つの形が、最新鋭のクリーンな施設で、高い技能を有する技術者集団が最高の品質とサービスを目指す「夢の工場」、スーパーワークスです。

今後さらに、太陽光発電の導入、天井照明のLED化、電力モニタリングを通じたデマンドコントロール*などへの取り組みを進め、お客様との対話を重ねながら、スーパーワークスを全国に展開していきます。

ヤマトオートワークス(株)取締役執行役員
トラックソリューションカンパニー
プレジデント
広田 敏克



*一定時間内の設定を超えた電力消費が発生した際に、使用者に通知し、抑制を呼び掛ける、あるいは自動で電力消費を抑えるシステム。

資源循環型整備工場・ スーパーワークス所沢工場の メンテナンスフローと環境配慮



[置換換気システム] 広い工場内の作業空間（高さ3mまで）だけを効率的に温度調節できる最新空調設備。消費電力とCO2排出量を削減します



[FRPシャッター] 透過性が高く、締め切ったままでも十分な明るさを保つシャッター。照明や冷暖房にかかる消費電力を低減します

所沢工場に勤務するようになって、スーパーワークスの先進機器・設備の素晴らしさを実感しています。特にバキュームシステムや廃油ボイラーによる床暖房は、工場内の空気を汚さず、効率的な作業を可能にします。従来のように、寒さに手ががじかんで作業が滞ってしまうこともありません。環境にも働く人にも本当にやさしい工場です。

ヤマトオートワークス(株)
所沢工場 相川 修



* 廃棄物を単に焼却するのではなく、その際に発生する熱エネルギーを回収・利用すること。

基本理念と推進体制

ヤマトグループ環境保護宣言のもと、地球環境委員会を軸として全グループにいきわたる推進体制を整備。地球温暖化防止対策の推進など重点事項を中心に、積極的な取り組みを継続しています。

ヤマトグループ環境保護宣言

ヤマトグループによる環境保護活動は、企業の社会的義務であり、またヤマトグループが地域の一員として信頼される事業活動を行う上でますます重要性が高まっています。

ヤマトグループの各委員会は、環境保護活動推進の要として、それぞれの立場で社員の環境保護活動への参加意識を高め、グループ企業理念や強化されている環境関連法令を踏まえ、以下の重点事項を柱にさらに積極的な取り組みを行うこととします。

重点事項

- 1 大気汚染防止対策および地球温暖化防止対策を積極的に推進します。**
 - (1) ハイブリッド車を中心とした低公害車を積極的に導入し、また車両の小型化をすすめ、排出ガスおよびCO₂の削減を図ります。
 - (2) 当社およびグループ会社によるエコドライブ運動を推進します。
 - (3) 長距離運行区間を中心としたモーダルシフトを積極的に推進します。
 - (4) NOx・PM法および各地域の条例を遵守します。
- 2 廃棄物の分別によりゴミの排出量を削減します。**
 - (1) 品目ごとのリサイクル方法を明確にし、リサイクル量の拡大を図ります。
 - (2) 反復使用可能な梱包資材の開発および使用を推進し、廃棄物の削減を図ります。
- 3 グリーン購入を積極的に推進します。**
 - (1) グリーン購入ガイドラインに基づき「グリーン購入」を推進します。
 - (2) グリーン購入基本原則に基づき、ヤマトグループおよびサプライヤーを含めたより広範囲での意識高揚を図ります。
 - (3) 環境マーク適合品の拡大を図ります。
- 4 社員の環境への意識向上を図り、地域の環境保護活動に積極的に貢献します。**
- 5 廃棄物処理費やその他環境対策費用などの数値、数量を正しく把握し開示します。**

環境保護活動の推進体制

ヤマトグループの環境保護活動の中心となるのは、ヤマトホールディングス(株)の地球環境委員会(四半期ごとに年4回開催)です。各種情報の共有や、グループ全体での省エネ運動についての討議などを行い、グループ各社におけるより良い施策の実施を図っています。

また、ヤマト運輸(株)では社長直結の地球環境委員会を中心に、本社→10支社→69主管支店(社会貢献課を中心に活動)という流れで全社にいきわたる推進体制を構築し、環境保護活動を進めています。

2009年度実績と環境保全の主要コスト

中期経営計画で、ヤマトグループ全体のCO2排出量削減目標を設定しました。

2010年度に、2006年度比99%の達成を目指し、グループを挙げて取り組みを進めています。

ヤマトグループCO2排出量削減目標

ヤマトグループは中期経営計画「満足創造3か年計画」においてグループ全体のCO2排出量を2006年度比99%とすることを目標に掲げています。

多くの車両を保有し、物流を中心とした事業を展開する

企業グループの責務として、事業の成長と高効率なエネルギー消費の両立に努め、まずは現在の目標達成に向けて着実に取り組みを進めていきます。

※ヤマト運輸の地球温暖化防止目標についてはP30をご参照ください。

(単位：tCO2)

	2006年度実績(基準年)	2009年度実績	2010年度目標(2006年度比99%)
CO2排出量	887,772	908,689	878,894

※・ヤマトグループ31社(2010年3月現在)を対象としています。

・数値は費用からの換算、特定の月から年間を推計する数値を含みます。

・排出係数は「特定排出者の事業活動に伴う温室効果ガスの排出量の算定に関する省令」を使用しています。

2009年度目標・実績と2010年度目標(ヤマト運輸)

項目	2009年度目標	2009年度実績	2010年度目標
低公害車の導入	累計11,885台	累計11,538台	累計13,812台
サテライトセンターの設置	累計1,000店	累計971店	累計1,000店
エコドライブ推進	前年比1%の燃費向上	前年比0%	前年比1%の燃費向上

2009年度環境保全主要コスト(ヤマト運輸)

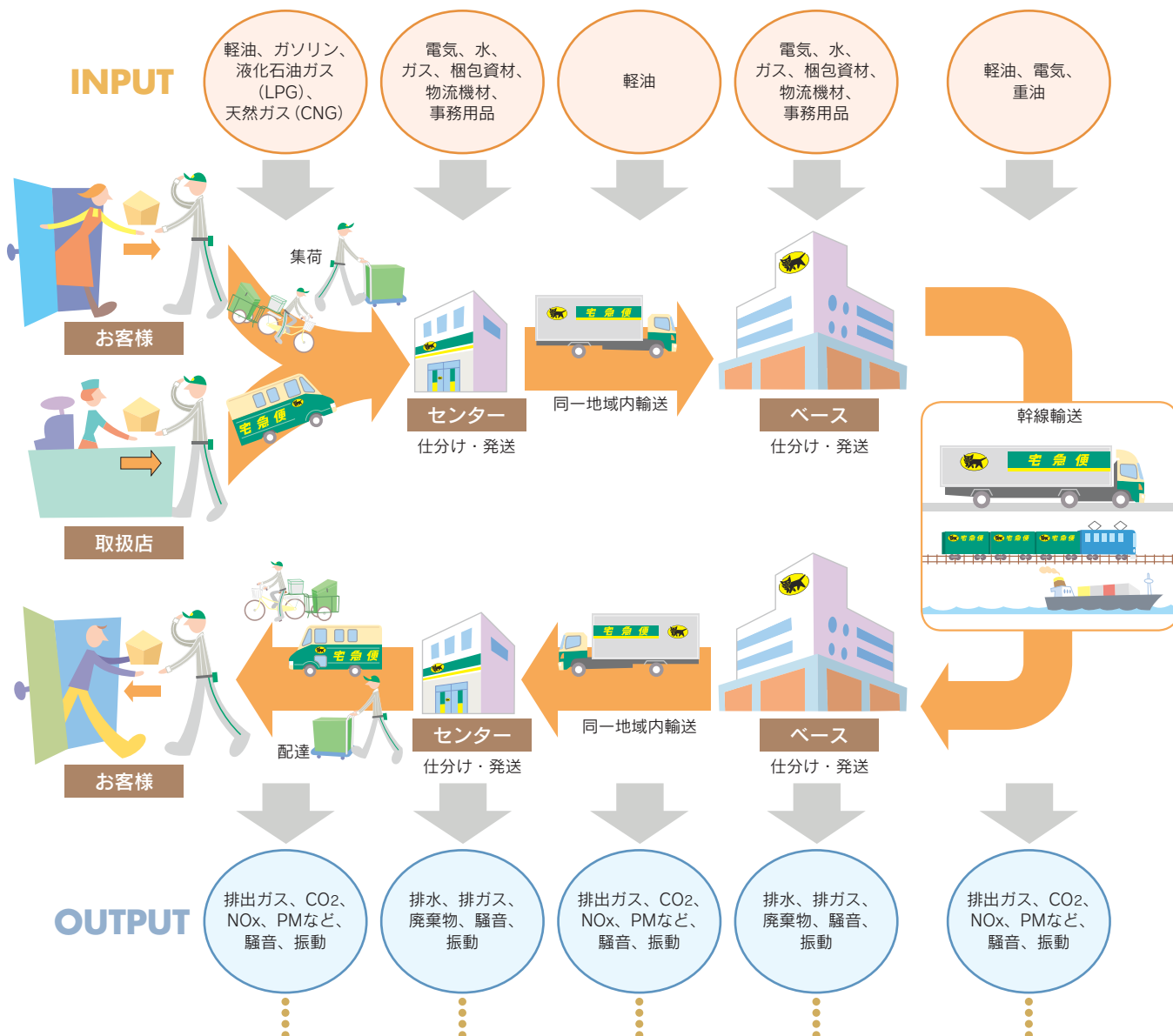
(単位：百万円)

項目		2008年度実績	2009年度実績
大気汚染・ 地球温暖化防止対策	低公害車の導入	11,771	6,822
	PM減少装置の取り付け		
	モーダルシフト推進の倉庫賃借		
	エコドライブ運動推進(ポスター、ステッカーなど)		
	新スリーター導入		
廃棄物の削減・ リサイクル	廃棄物処理費	2,926	2,809
	リサイクル処理費		
	ロールボックスパレットの再生		
	コールドボックスの再生		
環境コミュニケーション	HP環境サイト作成、その他イベントなど	6	2
計		14,703	9,633

環境影響と環境保護活動フロー

ヤマト運輸(株)では、お客様への集配、事業所での作業、中長距離輸送など、宅急便事業のあらゆる局面で、環境に及ぼす影響を把握し、対策を講じて、環境負荷削減に努めています。

■宅急便事業に伴う環境への影響



■環境保護活動

- ・ハイブリッド車の導入
- ・台車・新スリーター
- ・集配アシストの活用
- ・軽自動車の活用
- ・エコドライブの推進
- ・バス停方式の推進

- ・台車主力の「サテライトセンター」拡大
- ・超静音台車導入
- ・電気式フォークリフト導入

- ・エコドライブの推進
- ・アイドリング・ストップの徹底

- ・新型ロールボックスパレットの導入
- ・乾電池・蓄冷剤・物流機材のリサイクル
- ・ユニフォームのリサイクル
- ・送り状のリサイクル

- ・エコドライブの推進
- ・アイドリング・ストップの徹底
- ・モーダルシフトの推進

■車両関連

INPUT		
	2009年度	前年比
軽油	約157,090 (千ℓ)	100.2%
ガソリン	約8,496 (千ℓ)	99.5%
LPG (液化石油ガス)	約11,679 (千kg)	96.9%
CNG (天然ガス)	約510 (千m ³)	94.4%

OUTPUT		
	2009年度	前年比
CO ₂	461,961 (tCO ₂)*	98.8%

*「特定排出者の事業活動に伴う温室効果ガスの排出量の算定に関する省令」に基づき算出しています。

地球温暖化防止への取り組み

「車両台数の抑制」「低公害な集配車両の導入」「エコドライブの推進」の3つの戦略による取り組み、さらにはモーダルシフトの推進などにより、「地球温暖化防止目標」達成を目指しています。

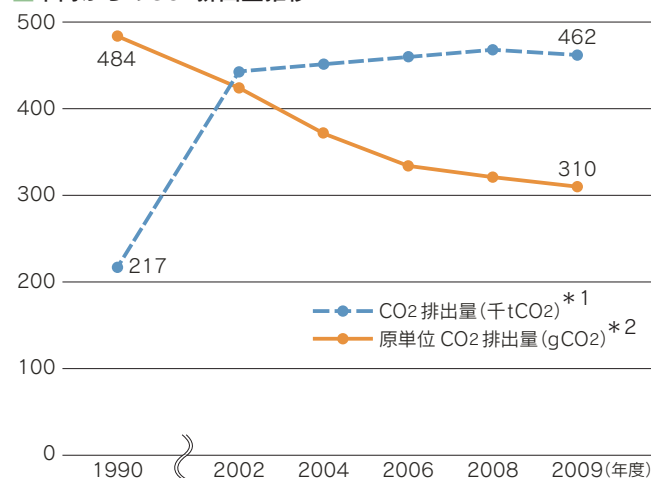
3つの戦略で「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」の達成を目指す

2003年9月に策定した「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」で、ヤマト運輸(株)は、企業としての成長を維持しつつ、2012年度のCO₂排出総量を2002年度比で99%に抑制、原単位CO₂排出量を30%削減するという高い目標を掲げました。

以降、【仕組み】【機器】【人】という3つの側面から戦略を立て、目標達成に向け全社で取り組みを推進しています。通常、宅急便個数の増加につれてCO₂も増加するところ、2008年4月には、「CO₂総排出量抑制目標を2年前倒して2010年度に達成する」と見直しを行っています。

2009年度末には、車載システム「See-T Navi」の導入など新たな施策も加わり、目標達成に向けて取り組みを加速しています。

■車両からのCO₂排出量推移 (ヤマト運輸)



*1 「特定排出者の事業活動に伴う温室効果ガスの排出量の算定に関する省令」に基づき算出しています。

*2 原単位CO₂排出量 = $\frac{\text{CO}_2\text{総排出量}}{\text{宅急便個数} + \text{メール便冊数 (宅急便換算値)}}$

■「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」と3つの戦略

「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」

ヤマト運輸は企業としての成長を維持しながら、2012年度のCO₂排出総量を2002年度比で99%に抑制します。そのために、原単位CO₂排出量を30%削減します。

2010年度の
達成を
目指します

戦略 1

【仕組み】
車両台数の抑制

→P31

- ① サテライトセンターの積極的出店
2012年までに累計1,000店を出店
- ② エリアに応じた集配方法の選択
- ③ バス停方式の推進

戦略 2

【機器】
低公害な集配車両の導入

→P32

- ① ハイブリッド車の導入
2012年度までに、ハイブリッド車を主軸とする低公害車を累計20,000台導入
- ② 低燃費な軽自動車の活用
2012年までに累計5,000台を導入

戦略 3

【人】
エコドライブの推進

→P33

- ① エコドライブ講習会の実施
全国69主管支店でエコドライブ講習会を実施
- ② 安全指導長による指導
- ③ 車載システム
「See-T Navi」の導入
2010年度末までに集配車両を導入

戦略 1 車両台数の抑制

◎ 台車主力のサテライトセンター、971 店に

ヤマト運輸(株)では、自動車を使用せず、台車や新スリーター（リヤカー付き電動自転車）で集配を行うサテライトセンターの出店に取り組んでいます（一部軽自動車使用）。

市街地や住宅密集地域における集配効率を高め、年々の荷物の増量に伴う車両台数の増加を抑制して、CO₂・大気汚染物質の排出量削減を図るものです。また、違法駐車や交通渋滞の解消など、人と町にやさしい集配システムでもあります。

2012年までの目標は累計1,000店。自動車を使わない集配が可能な地域は限定されますが、2009年度は13店を増設し、2010年3月末現在でサテライトセンターは全国に971店となりました。



サテライトセンター

◎ エリアに応じた集配とバス停方式の推進

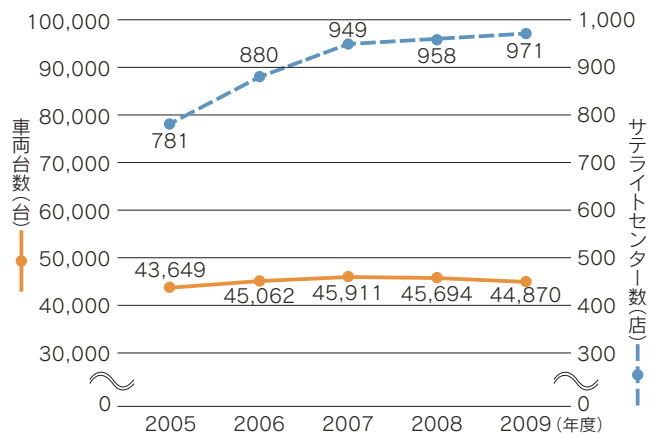
サテライトセンター以外のセンターでも、近いエリアの集配については台車や新スリーター・軽自動車を活用し、距離のあるエリアについては、集配車と台車を組み合わせるバス停方式を推進するなど、エリアに応じた集配方法の選択により車両台数の削減を図っています。

なお、新スリーターについては、道交法に則った運転をするよう指導しています。

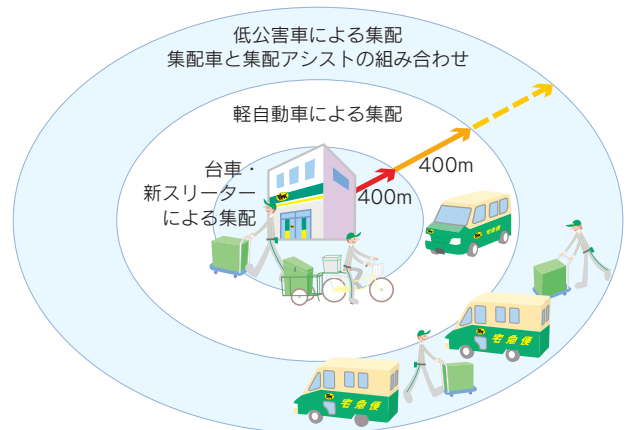


新スリーター

■ サテライトセンターの出店数累計推移（ヤマト運輸）



■ エリアに応じた集配方法の選択



■ バス停方式



モーダルシフトへの取り組み

ヤマトグループは、「2010年度のCO₂総排出量を2006年度比99%とする」目標を掲げ、その取り組みの1つとして、鉄道・海運へのモーダルシフトを推進しています。

ヤマト運輸(株)では、トラック中心であった中長距離の幹線輸送を鉄道や海運にシフトし、トラックとの複合一貫輸送を推進。鉄道や海運はトラックに比べてエネルギー効率が高く、CO₂排出量を大幅に削減するとともに、大気汚染防止や道路渋滞の緩和、コスト削減にも大きな効果があります。

鉄道では、通運支店の担当者がJR貨物と現地集配事業者と

のコーディネイト役としてヤマト運輸の支社に常駐(2009年度末現在で2支社)。またCO₂削減を図る企業様との共同輸送システムの構築などの取り組みにより、2007年度以降鉄道利用は一気に進みました。2009年度は定期の幹線輸送での利用を3区間増やし、全23区間で実施。情報システム機能向上などによる効率化が進み、取扱量は前年度比97.9%となりました。

海運では、東京～博多間での利用を増やし、全4区間で積極的に活用。2009年度の利用量は、鉄道と同じく効率化の進捗により前年度比93.4%となっています。

戦略2 低公害な集配車両の導入

全車両の25.7%が低公害車に

「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」において、ヤマト運輸(株)は「2012年度までに、ハイブリッド車を主軸とする低公害車を累計20,000台導入する」としています。

2007年1月には、それまでのMPバンに加えてウォークスルーのハイブリッド車が登場し、導入のペースが加速しました。

2009年度の低公害車総数は11,538台で、全車両(44,870台)比25.7%となっています(前年度は22.4%)。



ハイブリッド車
(左:MPバン、右:ウォークスルー)

軽自動車は導入目標5,000台に達しました

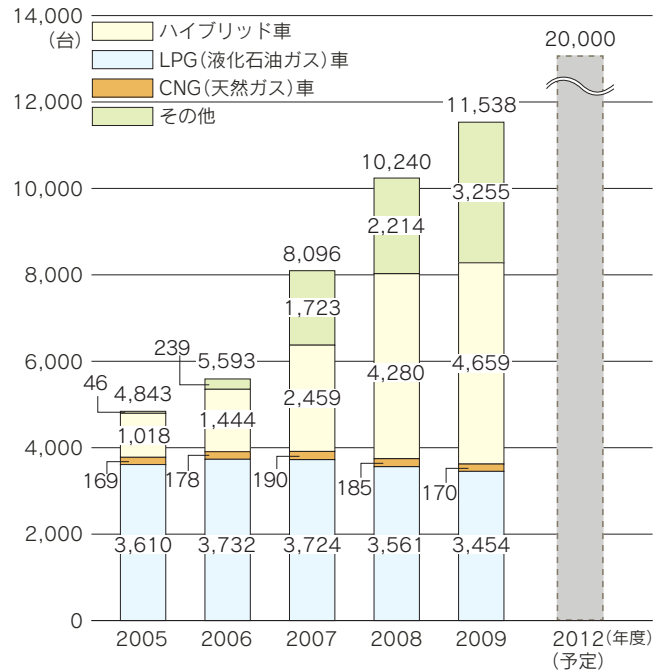
センターから半径400～800mのエリアでは、低燃費でCO₂、NO_x、PM排出量の削減に効果的な軽自動車を積極的に活用しています(P31参照)。

「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」における2012年度までの導入目標は累計5,000台でしたが、2009年度には累計5,017台となり、目標を達成しています。

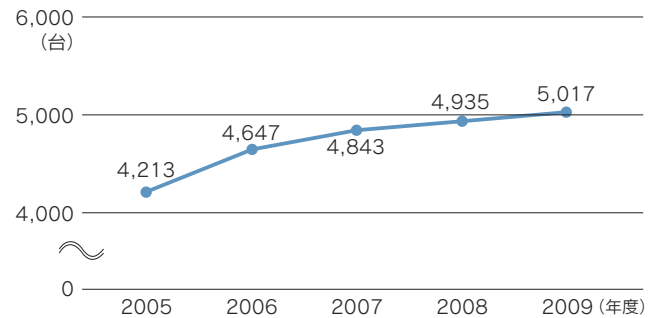


軽自動車を活用しています

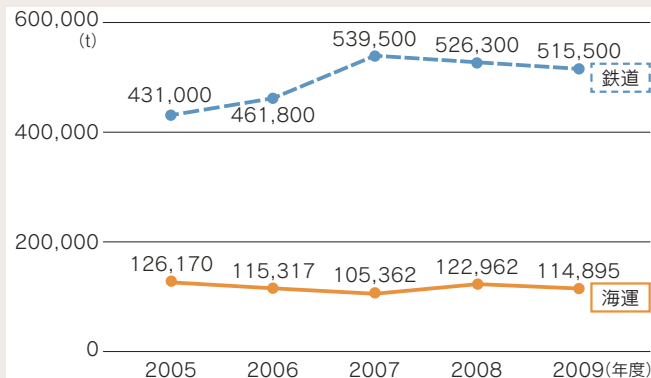
低公害車導入の推移 (ヤマト運輸)



軽自動車導入の推移 (ヤマト運輸)



モーダルシフト取扱量推移 (ヤマト運輸)



モーダルシフト推進に全力で取り組んでいます

ヤマトグループにおける唯一の鉄道事業部門である通運支店では、ヤマト運輸の宅急便やメール便、グループ会社を取り扱う引越やロット貨物の幹線輸送において、積極的に鉄道へのモーダルシフトを促進しています。また、現在グループ会社と協同して、鉄道コンテナを使ったアジア圏と日本をつなぐ「国際一貫輸送商品」の開発に取り組み始めました。今後もさまざまな可能性を探りながらモーダルシフトを推進していきます。

ヤマト運輸(株)通運支店 支店長 坂元 晃



戦略3 エコドライブの推進

◎ 「環境保全」「安全運転」「省燃費」を目指して

エコドライブ（省燃費運転）は、燃料使用量削減により環境汚染物質やCO₂排出を抑えるとともに、ローギア発進など穏やかな運転で安全性も飛躍的に向上します。

ヤマトグループでは、「環境保全」「安全運転」「省燃費」のトリプル効果を実現するエコドライブにグループ全社を挙げて取り組んでいます。

ヤマト運輸(株)では、主管支店におけるエコドライブ研修や、安全指導長による定期的な添乗指導などに加えて、2010年3月より独自の車載システム「See-T Navi」を開発・導入しました。新車載システムによるエコドライブの推進により、さらなる安全確保とCO₂排出量削減を図ります（P15～16参照）。

■ ヤマトグループのエコドライブ

1	発進・加速時	・穏やかな発進 ・やさしいアクセル操作
2	通常走行時	・十分な車間距離 ・ムラのない運転
3	低速時・停車時	・早めのアクセルOFF ・エンジンブレーキの積極的使用
4	その他	・アイドリング・ストップなど



ヤマト運輸(株)富山主管支店でのエコドライブ研修。エコドライブのテクニックを学び、その効果を実感することで、エコドライブ徹底への意識を高めます

グループ全体で「省エネ運動」を推進

環境意識向上とCO₂排出量削減に取り組む

ヤマトグループでは、中期経営計画「満足創造3か年計画」のもと、地球温暖化対策としてCO₂排出量削減に取り組んでいます。

2009年度も夏季・冬季のグループ省エネ運動を実施。2009年12月1日～2010年2月28日に行われた「冬季省エネ運動」では、

- ①社員一人ひとりの環境意識の向上
 - ②CO₂排出量削減目標の達成
- を目標としました。

グループ各社は、「ライフラインの中でも『電気使用量』の削減を図る」という共通実施事項に加えて、各社の実態に合わせた目標を設定し、達成に向けた取り組みを進めました。



「冬季省エネ運動」ポスター。グループ各社全事業所に掲示しました



エアコンに貼付した室内温度設定注意シール

建屋ごとに電気使用量削減を目指す

「冬季省エネ運動」における独自目標を、ヤマト運輸(株)は「建屋の電気使用量を前年度以下とする」としました。夏季に引き続いて全建屋で電気使用量を記録し、各主管支店の実態に合わせた電力使用抑制策を実施して使用量削減に努めました。

また、取り組み結果を集計し、数値成果と省エネ行動の総合的評価により、成果を挙げたセンター・ベースへの表彰を行いました。

センター部門 1位 静岡敷地センター

簡易照明設置による部分照明の実施、エアコン使用時間の取り決め、消灯チェック運動などにより、2010年2月の建屋電気使用量を目標比82%に削減しました。

全体照明から部分照明へ



ベース部門 1位 札幌ベース

「エコ長とその仲間たち」というプロジェクトチームを結成。ロードヒーティングの使用の短時間区切り、水銀灯使用の適時適所化などの工夫により、2010年2月の建屋電気使用量を目標比92.3%に削減しました。



ロードヒーティングの使用を控えた分、有志による除雪を実施

廃棄物削減・リサイクルの取り組み

樹脂製ロールボックスパレットの再生、不要になった家財のリサイクルなど、さまざまな創意工夫で、業務に伴って発生する廃棄物の排出量削減・リサイクル推進に取り組んでいます。

送り状からユニフォーム、物流機材まで、リサイクルを進めています

ヤマト運輸(株)では、全国の事業所から排出される廃棄物総量の把握に努め、継続して排出量削減とリサイクル率向上に取り組んでいます。2009年度の廃棄物発生総量は64,447tで、前年比91.6%となりました。リサイクル率は64.7%で、前年を2.1%下回りました。

保存年限を経過した宅急便の送り状(配達票・売上票)については、2004年からゼロエミッションリサイクル達

成を目標に取り組み、全国7カ所のリサイクル工場と提携して全エリアに対応可能な体制を構築しています。またロールボックスパレットなどの物流機器、セールスドライバーの使用済みユニフォーム、クロネコメール便の業務でバーコードリーダー携帯端末に使用する乾電池、クール使用「蓄冷剤」など、業務に関わるあらゆる物についてリサイクルの可能性を追求しています。

■主要品目のリサイクル量(ヤマト運輸)

対象品目	リサイクル量		
	2007年度	2008年度	2009年度
クール宅急便使用蓄冷剤(t)	203	203	195
使用済み乾電池(t)	20	18	37
送り状(t)	3,216	2,366	2,021
ユニフォーム(t)	26.5	34.1	35.6
古紙(t)	6,774	6,967	5,706
ロールボックスパレット(本)	210,635	174,777	151,083
コールドボックス(本)	46,869	52,379	52,085



荷物の仕分け、輸送、保管に使用する新型ロールボックスパレット。2008年度には、ヤマトオートワークス(株)との連携により修理・再生技術が進展し、廃棄量を徐々に減らしています

家財の「リサイクル」を推進しています

ヤマトホームコンビニエンス(株)では、主要な事業である引越の際に使わなくなった家財をお引き取りし、まだ使用可能なものは再生・加工作業を施して再使用を図り、家財の廃棄を減らしています。

リサイクル事業は、ゴミを出さないだけでなく、物を大切に使うことにもつながるため、2009年度にはリユース品を販売するリサイクルセンターを全国14カ所に拡大しました。店舗近隣の方々には、開店前からお声を掛けていただくなど、地域密着型のサービスとしても好評をいただいています。

また、単身赴任や学生の方など一定期間のみ家財が必要な方に、家具・家電のレンタルサービスとしても提供しており、ゼロエミッションにつながる取り組みとして、企業様からも高い関心が寄せられています。

今後も、環境にやさしいリサイクルの推進に取り組んでいきます。



相模原
リサイクルセンター



近隣のお客様には、開店前から、「何ができるの?」「開店したら行くからね」とお声掛けいただきました。新古品もたくさん取り揃えています



環境コミュニケーション

地域の方々とコミュニケーションを深める大切な機会として、地域の環境関連イベントに積極的に参加し、ヤマトグループの環境保護活動をご紹介します。

環境関連のイベントに積極的に参加しています

「エコカーワールド 2010」に出展

ヤマト運輸(株)は、大気汚染防止や地球温暖化対策に有効な低公害車のPRと普及を図る「エコカーワールド」(環境省他主催)に出展しました。

2010年6月5日～6日に横浜みなとみらい21 横浜赤レンガ倉庫広場で開催された「エコカーワールド2010」では、ハイブリッドのウォークスルー車をヤマトの地球温暖化対策を解説するパネルとともに展示。会場は2日間で9万5,000人の入場者で大きな賑わいをみせていました。



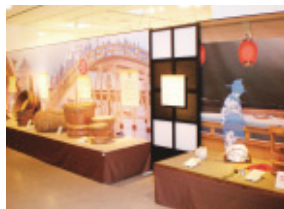
「あつ、ヤマトの車！」と親しみをもって見ていただきました

「びっくり! エコ100選2009」に協賛

ヤマト運輸(株)は2009年8月、「市民×学×産×官」のコラボレーションによる環境イベント「びっくり! エコ100選2009」(於: タカシマヤ新宿店・京都店)に協賛・出展しました。5回目となる今回のテーマは「発見! 行動! すすめエコワールド!」。エコ情報を分かりやすく発信し、エコを意識から行動のレベルに引き上げていくことを目的とするイベントです。多彩なワークショップも開催され、会場は親子連れなど大勢の来場者で賑わっていました。



会場は「江戸エリア」と「100選エリア」で構成され、ヤマト運輸は「100選エリア」に新スリーターを展示しました



江戸エリア

「がすてなーに ガスの科学館」で夏休みイベント

2009年8月15日、ヤマト運輸(株)東京主管支店は、東京・江東区にある「がすてなーに ガスの科学館」の夏休みイベントとして、こども交通安全教室とクロネコヤマト環境教室をダブル開催しました。

あまり例のない大ホールでの教室でしたが、丁寧な解説と、動物の着ぐるみなども交えた楽しい実演で、ヤマトの安全・環境への思いを伝えることができたと思います。延べ3,000人のお客様からは大きな拍手をいただきました。



同時開催の「動く車」展には、ハイブリッドのウォークスルー車とMPバン、新スリーターを展示。ウォークスルー車の乗車体験は大好評で、300人もの方に参加していただきました

「暮らしの包装商品展 2009」でPR 展示

ヤマト包装技術研究所(株)は、2009年9月30日～10月2日に開催された「暮らしの包装商品展 2009」(主催: 社団法人日本包装技術協会)に参加。緩衝材を使わず、段ボール+特殊フィルムで精密機器をスピーディに固定する環境配慮型包装資材「クイックフィット 精密機器ボックス」をPR展示しました。「みんなで考える暮らしにやさしい包装」というテーマには消費者の方々の関心も高く、高校生からご高齢者まで幅広い層の来場者がありました。



「クイックフィット 精密機器ボックス」。緩衝材なしで精密機器などをしっかりと手早く包み、安全に輸送するエコ包装資材です



社会

ヤマトグループは、
株主、お客様、地域の皆様、パートナー、
社員とのコミュニケーションを広く行い、
互いの共存共栄を実現します。

ヤマトグループは、さまざまなステークホルダーと広くコミュニケーションを行います。そして、「ヤマトが果たすべき社会的責任」を意識した事業活動を推進し、社会とともに持続的に発展する企業を目指します。また、障がいのある方の自立を願い、応援します。



真のノーマライゼーションの実現に向けて、障がい者とともに歩む ——(株)スワン

スワンベーカリー&カフェ赤坂店の朝。焼きたてパンとエスプレッソの香り漂う店内では、健常者と障がい者が入り乱れてきびきびと仕事をこなしています。「障がい者を特別視しない」雇用のあり方を追求して12年、障がい者を取り巻く社会状況は大きくは変わりませんが、スワンは社会的企業としての役割を見据えつつ、進化を続けていきます。

障がい者の雇用確保と自立を目指して

障がいのある人もない人も、ともに働き、ともに生きていく社会の実現——このノーマライゼーションの理念を実現させるために、1998年、(財)ヤマト福祉財団がヤマト運輸(株)とともに設立したのが(株)スワンです。

障がい者の働く場、そして自立できる賃金支給を模索する中で、毎日食べてなくなるベーカリー業に着目、「アンデルセン」や「リトルマーメイド」を全国展開するタカキベーカリーの協力を得て、1998年、東京・銀座にスワンベーカリー1号店をオープンしました。2010年3月末現在、直営店3店、チェーン店24店を全国に展開し、282名の障がい者が経済的に自立して社会参加を果たしています。

長所を活かし、短所は仲間が補完する

スワンで働くための条件は3つ。定時に出勤できて、笑顔で挨拶ができて、人の悪口を言わないことです。

入社したら、まずはパン作りの単純作業、レジ打ち、そしてカフェ併設の場合は接客というステップを踏んでいきます。仕事は単純化・パターン化・細分化し、小さな目標を設定して、小さな成功体験を多く早く体験させていきます。指示はできる限り控えます。自信をもち、自発的な意

思決定ができるようになれば、権限委譲を行います。

障がい者には、どうしてもできないことがあります。しかし、得手不得手というのは健常者にもあること。スワンでは、各自が背伸びせずに、今の自分でもいいからベストを尽くす。長所を活かし、短所は仲間が補完していきます。スワンにとって障がい者は立派な戦力です。最近では、入社したての健常者よりもバリスタの資格をもつ障がい者の方が時給が高いという逆転現象も起きました。最低賃金以上の給与の確保は終わり、照準は能力給へと移っています。

他人の善意に頼らず、競争市場で勝ち残れる商品力を

いまやスーパー・コンビニでもおいしいパンが買える時代となり、スワンを取り巻くビジネス環境にも厳しいものがあります。障がい者の会社に求められているのは、他人の善意に頼らず、競争市場で勝ち残れる商品力です。

スワンでは、ヤマト運輸と連携し、社会企業スワンにふさわしい商品——アレルギーケーキや健康志向のパンなどを開発してデリバリーする事業に取り組んでいます。

また、ネット通販などの情報処理作業で、働く意欲はあるけれど外に出られない障がい者への委託を開始しました。

世界全体が、当たり前のように障がい者と共生する日を目指して、スワンの挑戦はさらに続きます。



スワンベーカリー&カフェ 赤坂店

2001年にオープンした赤坂店は、焼きたてパンとともに挽きたての豆を使ったエスプレッソが看板メニュー。13名の障がい者が10名の健常者とともにパン製造や接客の仕事をしています。大口顧客に対応するため夜間も稼働し、障がい者が深夜労働での割増賃金も得ています。



料理が好きなのでパン作りは楽しいです。難しいのはピッタリに計量すること。赤坂店に勤務して9年目になりますが、欠勤は1回だけ。今後も健康に注意して、できるだけ長く続けたいと思っています。私のお勧めはクリームパン。おいしいですよ！

黒部 みどり
(ベーカリースタッフ)



ベーカリーのパンは成型から焼き上げまで手作り。早番のスタッフは朝6時からお店に入って準備します。オープンから焼きたてパンの香りがお店中に広がります



この仕事を始めてから、よくしゃべるようになって、明るくなったと言われます。レジとバリスタ、接客を担当していますが、いつも心掛けているのはレジ打ちを間違えないようにすることと、笑顔。バリスタの資格をとることが今の目標です。

浦山 紀子

(カフェ接客スタッフ/
2005年アビリンピック銀賞受賞)



「どうぞごゆっくり」。マニュアルではないヒューマンな接客がスワンの持ち味です。そのスキルは高く、全国障がい者技能競技大会(アビリンピック)でも入賞者を出しています

コーヒー豆は、1杯ごとにその日そのときの温度・湿度に合わせて挽いています。香り高いエスプレッソコーヒーの表面にミルクで描くラテアートは、バリスタが担当します



働く喜びと自信に満ちた元気な店に

最初は内気でほとんど話もなかったスタッフが、大勢の中の一員として働けることに喜びと自信をもちはじめると、次第に自分から話し掛けたり、笑顔を見せるようになります。店長として自分に求められているのは、一人ひとりのできることだと思っています。「障がい者がいきいきと働く店」として知られるスワンですが、今後はさらに「おいしいパンのベーカリー」として、「一度は行ってみたいカフェ」としてお客様に喜ばれる店にしていきたいですね。

スワンカフェ&ベーカリー赤坂店 店長 **篠原 栄二**



地域の皆様とともに

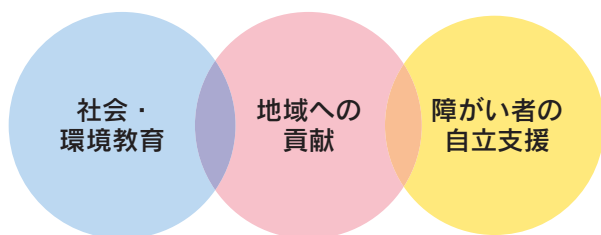
「地域への貢献」「社会・環境教育」、そして「障がい者の自立支援」をテーマとして、ヤマトグループは、事業特性を活かしたさまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

ヤマトグループの社会貢献活動

豊かな地域づくりに貢献することは、地域における企業市民としての使命であり、ヤマトグループの成長と発展の基盤です。

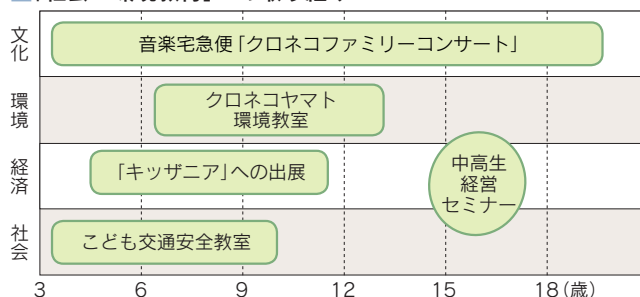
ヤマトグループの社会貢献活動のテーマは、大きく3つあります。地域に根づいて事業活動を展開するヤマトであ

■ヤマトグループの社会貢献活動



ればこそできる「地域への貢献」、子どもたちに「文化の楽しさ」「社会のしくみ」や「環境の大切さ」などを伝え、健全な育成をサポートする「社会・環境教育」、そしてヤマト福祉財団と連携して取り組む「障がいのある方々の自立支援」です。

■「社会・環境教育」への取り組み



社会・環境教育

クロネコヤマト環境教室

次世代を担う子どもたちへの環境教育のサポートを目的として、ヤマト運輸(株)が2005年10月にスタートした「クロネコヤマト環境教室」。2009年度は全国で309回(累計1,423回)開催し、約2万8,000人(延べ約10万人)の子どもたちが参加しました。



大分主管支店での「クロネコヤマト環境教室」。スライドで地球温暖化を解説するなど独自の工夫をこらしています



教室のテーマは「地球温暖化」です。社員が学校に出張し、パネルや副読本(低学年向けには紙しばいやシールブック)を使って、「宅急便の仕組み」「地球温暖化とは」「クロネコヤマトの温暖化防止対策」について楽しく、分かりやすく解説。座学のあとは校庭に出て、ヤマトの低公害車や新スリーター(P31参照)などを見学します。

この教室を通して、ヤマト運輸は、環境を守ることの大切さ、一人ひとりの行動の大切さを子どもたちに実感してもらいたいと考えています。

★環境教室を開催した小学校の先生から感想をいただきました。

クロネコヤマトの環境教室とは、いったいどんなことをするのだろうか、とクラスの子もたちと楽しみにしていました。ハイブリッドカーの車の中を見せていただいたり、排気ガスの説明を聞いたり、知らないことをたくさん教えていただきました。また宅急便の伝票を使った活動には、子どもたちが目を輝かせて取り組んでいたのが印象的でした。環境破壊を止めるために、自分たちに今、何ができるかを考える良い機会となりました。貴重な体験学習をさせていただき、ありがとうございました。大分県大分市立吉野小学校 5年2組担任 那木潤子先生

社会・
環境教育

音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」

ヤマトグループがお届けする音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」は、2010年に25周年を迎えました。子どもたちにも良質のクラシック音楽を楽しんでほしいという企画のもとに開催しているこのコンサートには、毎年多くのご家族にご参加いただき、好評を得ています。

プログラムは、フルオーケストラによる“クラシックの名曲”の演奏を中心に、子どもたちの合唱団との共演、リクエスト曲の演奏、指揮者体験とバラエティ豊か。オーケストラと観客が一体となつてつくる、わくわくどきどきのクラシックのひと時を体験していただきます。

2009年度は、北海道から九州まで全国10カ所で開催。これまでの24年間（1986～2009年）に通算で247回、延べ36万人の方々をお招きしています。



仙台公演（東京エレクトロンホール宮城 大ホール 2009.6.7）



会場では交通遺児のための募金活動を実施。ヤマトホールディングス(株)からの寄付とともに地元団体に贈呈しています

社会・
環境教育

こども交通安全教室

子どもの交通事故防止は、ヤマトグループの大きな願いです。ヤマト運輸(株)では1998年より、地域の子どもたちに交通ルールや交通安全への知識を伝える「こども交通安全教室」を全国各地で実施してきました。

セールスドライバーを中心とした社員が地元の保育所・幼稚園に出向き、動物の着ぐるみなどを用いて楽しく、分

かりやすく交通安全について指導します。

2009年度は1,500回開催し、約15万人の子どもたちが参加。各地での積極的な取り組みにより、2009年10月には開催回数が累計1万5,000回を突破しました。

また、この取り組みはヤマトグループ内各社にも広がっています。

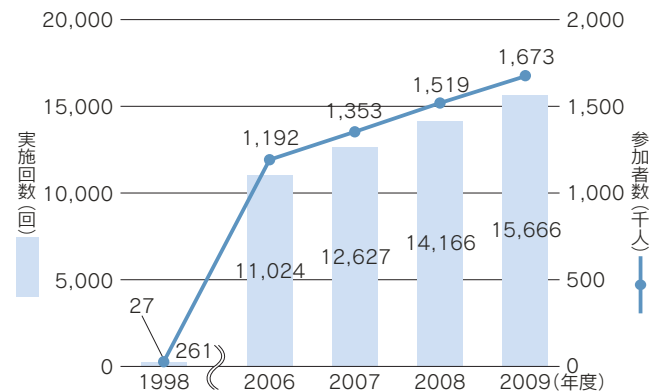


着ぐるみ動物はいつも子どもたちの人気者（富丘幼稚園／福島主管支店 2010.5.7）



ヤマトホームコンビニエンス(株)開催の「こども交通安全教室」(向山幼稚園／熊本支店 2009.11.4)

■「こども交通安全教室」実施状況累計推移（ヤマト運輸）



オリンピック日本選手団を応援

2009年6月、ヤマトホールディングス(株)は、(財)日本オリンピック委員会(JOC)とオフィシャルパートナーシップ契約を締結。2012年12月まで、荷物輸送サービスパートナーとして日本選手団をサポートし、日本におけるオリンピックムーブメントの推進に協力していくことになりました。2010年2月に開催された冬季バンクーバー大会では、日本のオリンピックムードの盛り上げに協力。さらに2012年夏季ロンドン大会に向けて活動を続けます。



JOCオフィシャルパートナー(荷物輸送サービス)

中高生経営セミナー

2009年11月～2010年1月、ヤマト運輸(株)は「第4回中高生経営セミナー」を開催しました。世界最大の経済教育団体「ジュニア・アチーブメント」との共同企画で、生徒が自分と社会との関わりや働く目的を知り、自らの意思で進路を決定・開拓する契機となることを目指しています。

参加生徒の感想 (抜粋)

- ▶自分の考えを他人に分かりやすく伝える難しさを知った。企画を考えるのは大変だったが、達成感は大い。
- ▶これまで働くことは1人で完結すると思っていたが、他人と協力する必要性を感じた。
- ▶利益を上げることも大切だが、顧客の満足度を上げることが企業にとって大切であることが分かった。
- ▶指示を待つだけではなく、答えを見つけるために自ら考えて行動しなければならないことを知った。

今回は、東京電機大学高等学校、東京都立東久留米総合高等学校、千葉県立国分高等学校から計30名が参加。「宅急便主要4商品の宣伝企画」を課題に、事前学習⇒グループワーク(2～4回)⇒ヤマト運輸本社での役員に対するプレゼンテーションという流れによるセミナーを実施しました。



表彰式

プレゼンテーション

「キッザニア東京」「キッザニア甲子園」へのパビリオン出展

「キッザニア東京」(東京都江東区豊洲)、「キッザニア甲子園」(兵庫県西宮市)は、子どもたちがさまざまな仕事に挑戦し、楽しみながら社会の仕組みを学ぶ体験型施設。

ヤマト運輸(株)の「宅配センター」パビリオンでは、子どもたちがセールスドライバーになって、小さなウォークスルー車や台車で宅急便の集配を行います。この体験を通して、挨拶やマナー、真心を込めたサービス、仕事を最後までやりぬくことの大切さなどを学んでもらいたいと考えています。

「キッザニア甲子園」1周年イベントでは、タイアップ企画「『おめでとう』を届けよう!ヤマト運輸×キッザニア甲子園」(2010年3月～4月)を開催。施設内でキッザニアキャラクター宛にプレゼントを作って送ると、後日キャラクターからプレゼントが届くという企画で、たくさんのお子どもたちが参加してくれました。



「キッザニア甲子園」1周年イベントでは、2010年3月27日に社員がスーパーバイザーとしてアクティビティに参加する企画があり、ヤマト運輸からも社員1名が参加しました

「全国離島交流中学生野球大会」への協賛を継続

2009年8月6日～9日、ヤマト運輸(株)は前年に続いて「国土交通大臣杯 第2回全国離島交流中学生野球大会」に協賛し、参加選手の荷物の配送とオリジナルタオルの配布を行いました。ヤマト運輸の全離島に及ぶネットワークを活かし、大会が目指す「離島の未来を担う少年少女の交流、夢と希望と勇気をもつ大切さ、離島を誇りに思う心の醸成」を応援するものです。開催地となった島根県・隠岐の島には、全国から16チームが参集し、白熱した試合を繰り広げました。



障がい者の
自立支援

「障がい者によるクロネコメール便配達事業」

ヤマト運輸(株)と(財)ヤマト福祉財団は、2004年10月より「障がい者によるクロネコメール便配達事業」に取り組んでいます。ヤマト運輸のメール便配達業務を障がい者に新たな仕事の場として斡旋するもので、施設や事業所が契約主体となりますが、業務内容や1冊当たりの配達委託単価(賃金)に障がいの有無による区別はありません。

グループ就労のため障がいに応じた作業分担ができ、また、地域の人々とふれあひながら配達することで社会参加への自信がつくというメリットがあります。

2010年3月末現在、全国で376カ所の障がい者施設・事業所が参入し、約1,400名の障がい者が配達に従事しています。



「ご苦労さま」の声に元気が
出ます



2009年度は、全国各地で「障がい者本人によるクロネコメール便配達事業 特別報告会」を開催。写真は埼玉県さいたま市で開かれた首都圏初の特別報告会より(2009.8.22)

障がい者の
自立支援

障がい者の自立をサポートする助成事業／パワーアップセミナー

助成事業

(財)ヤマト福祉財団では1993年より、障がいのある大学生や、障がい者の自立や社会参加に取り組む事業・活動に対して助成を行っています。2009年度は一般助成90件6,188万円、奨学金34名2,040万円、合計8,228万円の助成を行いました。

パワーアップセミナー

また同財団では、障がい者が働く福祉施設・事業所を対象に「障がい者の働く場 パワーアップセミナー～5万円をめざして」を開催しています。

セミナーでは、講義や事例の報告、グループワークを通して、商品開発や障がい者の職域開発・経営改善などを学

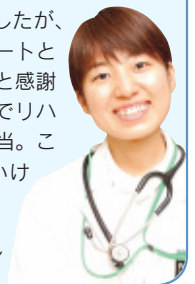
びます。2009年度は全国6カ所で188名が受講。1996年の開始以来、卒業生は3,800名を超え、地域で暮らすことのできる給料を実現した施設・事業所も出てきました。

医師としての道を歩み始めました

2002～2006年度
奨学生

私は生まれつき両足に障がいがあります。これまでに支えてもらった方へ恩返しをしたい、そして自分と同じように障がいのある方のために働きたいという思いから、医師を目指すようになりました。講義や実習で忙しい大学生活でしたが、無事に医師になれたのは、周りの方々のサポートと長期にわたっていただいた奨学金のおかげだと感謝しています。現在は、さまざまな疾患の影響でリハビリテーションを必要とする方々の診療を担当。これからも社会に貢献できる人材に成長していけるよう、日々努力していきたいと思っております。

大阪府立急性期・総合医療センター 高丸 優子さん



障がい者の
自立支援

「夏のカンパ」

ヤマト労連とヤマト運輸労働組合では、毎年「夏のカンパ」を実施しています。2009年度は、ヤマトグループ約17万人の社員から5,645万円のカンパが寄せられました。

このカンパ金は、障がい者の自立と社会参加を支援する(財)ヤマト福祉財団と、病気や事故、災害などで親を亡くした子どもたちを物心両面で支援する「あしなが育英会」に贈呈しています。

公共の道路を利用して仕事をする企業の労働組合として、交通事故犠牲者の遺族を支援することを目的に始まった「夏のカンパ」も23年目となり、これまでに集まったカンパ総額は約8億7,000万円を超えています。

障がい者の
自立支援

ヤマト自立センター スワン工舎新座

2005年にヤマトグループが設立した社会福祉法人ヤマト自立センターは、2006年5月に埼玉県で最初の就労移行支援事業所「スワン工舎新座」を開設しました。

スワン工舎の目的は、「障がい者の地域社会での自立」。経済的な裏づけを伴う、真の意味での「自立」です。

パンの製造販売とクリーニングというスワン工舎の事業を通じて、就労に必要な知識・技術の習得、就労先とのマッチング、さらに就労後の定着までをバックアップし、一般就労への移行を支援しています。

2010年3月末現在、卒業生51名のうち43名が一般企業で元気に働いています。

ヤマトグループ各社の 地域での取り組み

ヤマトグループ各社では、地域の皆様と協力し、全国各地で環境保護活動・社会貢献活動を継続して行っています。その一部をご紹介します。

地域への
貢献

ヤマト運輸(株)

環境にやさしい運送事業者として表彰



[四国支社]は2009年11月、地球温暖化防止のための環境対策を積極的に行っている優良事業者として、国土交通省四国運輸局より局長表彰を受けました。

この表彰は、CO2削減のために低公害車を導入し、環境対策への貢献を行った運送事業者を顕彰するもので、四国支社が事業用自動車にハイブリッド車を積極的に導入し、環境対策に取り組んでいることなどが評価されたものです。

観光情報発信で地域の活性化を応援



[金沢主管支店金沢香林坊センター]は2009年12月、金沢市役所そばにオープンしました。その立地を活かして、店内には金沢の観光情報コーナーを設置。県内の観光情報検索のためのスペースを広く取り、各セールスドライバーお勧めの地元名産品なども数多く

展示しています。

これらの取り組みは、地域を活性化する好事例として地元新聞の社説で紹介され、地域の皆様にも好評をいただきました。センターでは、これからも観光客の利便性と地域振興に役立つよう、積極的に観光情報の発信に努めていきます。

地域の夏祭りにボランティア参加



[函館主管支店]では2009年8月16日、函館市総合福祉会館で開かれた「夏祭り」にボランティアとして参加しました。このイベントは、福祉に対する啓発と市民への感謝を目的に開催されるもので、函館主管支店の協力は今年で13年目。バザーや模擬店、ステージなど会場設営と機材の運搬を担当し、地域の方々と交流を深めながらお祭りを盛り上げました。

京橋消防団で勤務地団員として活躍



[本社]では、有志6名が本社所在地(中央区)の京橋消防団に入団。消防団員として消防訓練や地域のイベントでの防災啓蒙活動などに参加しています。

6名が活動している第四分団は銀座の東側地区を担当。防災訓練では、自

衛消防隊、消防署と連携した訓練を実施するほか、地域住民への防災指導も行っていきます。

地域のお祭りや行事などでの活動が多いため、団員たちは地元住民や他企業の勤務地団員の方々と協力して防災活動に励み、交流を深めています。

平和への祈りを込めて宅急便がお届け



[千葉主管支店成田中央センター]では、成田市の新しい平和啓発活動「折り鶴平和プロジェクト」に賛同し、市民が平和への願いを込めて手づくりした千羽鶴を、終戦記念日に合わせて被爆地である広島・長崎に届けるお手伝いをしました。

2009年8月10日、市役所で行われた出発式では、市民から寄せられた12万羽の折り鶴を120セットの千羽鶴にして梱包。成田支店・吉田支店長が「平和を祈る成田市民の大切な気持ちを無事に運び届けたい」と安全輸送を誓いました。

狐メイクで嫁入り行列を盛り上げる



[新潟主管支店五泉支店]では、2009年5月3日に行われた新潟県阿賀町のお祭り「狐の嫁入り行列」にお土産発送用ブースを出店して参加しました。この伝統行事は、その年に結婚するカップルの中から選ばれた花嫁が、キツネの化粧・装束で町を練り歩き、沿道から祝福を受けるというもの。

ヤマト運輸のスタッフもキツネメイクや着ぐるみ、揃いのほっぴ姿で行列を応援するなど、地域の皆様と一緒にイベントを盛り上げました。

沖縄ヤマト運輸(株)

ベース構内を巡る「社会科見学」を実施



[沖縄主管支店]では、管内エリアの小学生や幼稚園児を対象に「ベース構内社会科見学」を実施しています。2010年5月21日には、那覇市内のオキナワインターナショナルスクールの5・6歳児が来訪。初めて見るたくさんの荷物や車両、そしてクール室の寒さに歓声をあげていました。安全・確実に荷物をお届けする宅急便の仕組みを学んだほか、航空コンテナを利用する沖縄ヤマトならではのX線による危険物検査なども見学しました。

保育園で「こども交通安全教室」を開催



[南部エリア支店糸満センター]では2010年5月21日、糸満市内のときわ保育園にて、こども交通安全教室を開催しました。園児約130名が見守る中、糸満センターのドライバーたちが登場、正しい横断歩道の渡り方や交通ルールを指導しました。園児たちは停止した集配車に乗り、車のすぐ前を子どもが歩いていても運転席からは見えない「死角」があることなどを体験しました。このほかにも沖縄ヤマトでは、2009年度中に10回のこども交通安全教室を実施し、計700名の児童が参加しています。教室では、楽しい劇や「飛び出し注意」「自転車の乗り方」などの講習が好評をいただいています。

ヤマトグローバルエクスプレス(株)

子どもたちの交通安全を願って…



[関西主管支店]では、2009年10月19日、大阪市東淀川区の山野学園端光第二幼稚園でこども交通安全教室を実施しました。当日は天候にも恵まれ、園児たちは間近で見るクロネコマークの車に大喜び。

紙しばいやクイズも織り交ぜながら「横断歩道の安全な渡り方」などを189名の園児たちに学んでもらいました。

ヤマトグローバルロジスティクスジャパン(株)

交通事故防止に貢献でプラチナ賞受賞



[関東オペレーション支社]は、2010年2月26日に自動車安全運転センター千葉県事務所よりプラチナ賞を受賞しました。2009年末の運転記録証明取得の結果が良好で、かつ過去3年にわたり交通事故防止に貢献したことが受賞の理由です。

当支社では、過去2年とも銀賞を受賞していましたが、今回は金賞をとばして、その上のプラチナ賞となり、千葉県警察本部長名で表彰状と楯をいただきました。

これからも社有車および通勤用自家用車ともに無事故を目指していきます。



[中部主管支店]でも、同日に豊橋市の高塚保育園でこども交通安全教室を開催。園児たちはクロネコ君と約束を交わしました。それは「車の下に入らない」「車の前や横で遊ばない」「車の後ろで遊ばない」「飛び出さない」の4つです。

こども交通安全教室は保育園の先生方にも好評で、豊橋市内の各保育園から毎年開催依頼をいただいています。地元の警察とも連携し、子どもたちを交通事故から守るため、これからも教室の開催に力を入れていきます。

ヤマトグローバルエクスプレスでは全国の主管支店で同様の活動を行い、子どもたちの安全を願って地域貢献に取り組んでいます。

ヤマトパッキングサービス(株)

春の全国交通安全運動で署長賞を受賞



[本社]では、春の全国交通安全運動開催に伴い「春の交通事故ゼロ運動」を実施しました。今回は「信号のない交差点での一時停止・二次停止」の完全励行を重要実施事項とし、2009年4月6日～15日の10日間で実施。この取り組みに対し、深川警察署と深川交通安全協会から署長賞が授与され、5月26日に表彰式が行われました。当社が長年この「運動」に参加し、ポスター掲示や横断歩道の誘導に協力するなど、交通安全に対する積極的な姿勢が評価されたものです。

社員とともに

ヤマトグループの約17万人の社員が、それぞれの個性と能力を十分に発揮できるよう諸制度を整備。働く喜び、活力と熱気、そして思いやりに満ちた職場の実現に努めています。

社員の成長を支援する人事・教育研修制度

ヤマトグループは、「企業姿勢」に「働く喜びの実現」を定めています。社員一人ひとりが「ヤマトグループの社員として、自ら判断し、積極的に行動する」という自律性と自発性を発揮する、活力と熱気に満ちた、社員と家族が夢と誇りのもてる企業を目指します。

● 人事制度

ヤマトグループ各社では、公正な処遇により、社員一人ひとりが能力を十分に発揮できる人事制度を構築し、運用しています。役職者への登用では、4年次以降の社員が自ら手を挙げて立候補するヤマト独自の制度を設け、グループ各社で多くの意欲ある若い役職者が誕生しています。また、新事業提案制度「Yamato Business Pioneer」では、斬新なアイデアと自ら新事業のリーダーとなる意欲をもつ社員の挑戦を、グループ全体でサポートする体制を整えています。

● 教育研修制度

ヤマトグループ各社の教育研修制度には、「入社時研修」「在籍社員研修」「役職候補者研修」などがあり、社員の成長を支援しています（セールスドライバーの研修について

はP18に詳細を記載）。グループ共通の研修としては「経営役職候補者研修」のほか、自主参加型の「次世代リーダー塾」「CFO育成塾」を開催しています。2009年度、ヤマト運輸(株)では、将来、海外事業の幹部社員候補として活躍できる人材の育成を目的として、新たに「グローバルリーダー育成セミナー」を実施。応募・選考を経て参加した34名が、全7回の研修でグローバルな知識とスキルに磨きをかけました。2010年度も、短期の海外現地法人勤務などさらに充実した内容で研修を実施しています。

ヤマトグループのアジアにおけるネットワーク構築は、テリバリー事業の成長に必要なファクターであり、大きな可能性を秘めています。高い品質を提供することで、ビジネスの要となる物流に迅速性や確実性を与え、他の追随を許さない基盤を構築していくことが我々の大きな課題です。新しいことに挑戦するのは、ヤマト運輸のDNA。責任も重大ですがやりがいも大きく、そのために必要なスキルを、この研修を通してしっかり身につけていきたいと思います。



第2回グローバルリーダー研修生
京都主管支店 京都一乗寺センター(当時) 鈴木 基史



多様な人材がいきいきと働く職場へ

● ワーク・ライフ・バランスの実現

ヤマトグループでは、56,887名（2010年3月末現在）の女性が日々の業務に携わっています。これは全体の約34%に当たります。処遇に男女の区分はありません。

また、社員が育児・介護と仕事を両立できるように、さまざまな支援制度を整備しています。育児短時間勤務は子どもが小学校4年生終了時まで取得することができ、介護休業の上限365日、介護短時間勤務の上限4年間など、いずれも法定期間を上回る設定として、社員のワーク・ライフ・バランスをサポートしています。なお、これらの制度は男女の区別なく利用することができます。

■ 育児・介護の支援制度（ヤマト運輸）

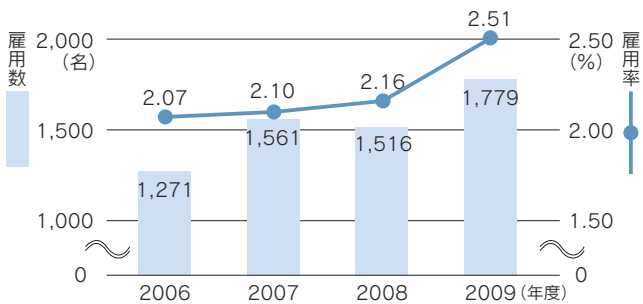
育児休業	・配偶者も育児休業を取得のときは、子どもが1歳2カ月を迎えるまで取得できる ・事情によって2歳の誕生日まで延長可能
子どもの看護休暇	・就学前の子どもについて1人であれば年5日、2人以上の場合は年10日まで取得できる
育児短時間勤務	・子どもが小学校4年生終了時まで申請の上で取得できる ・1日4時間または5時間、6時間の勤務
介護休業	・対象家族1人につき、通算365日を上限として取得できる
介護短時間勤務	・対象家族1人につき、最長4年間取得できる ・1日4時間または5時間、6時間の勤務

障がい者雇用

ヤマトグループは、その企業姿勢に「障がいのある方の自立を願い、応援します」と表明。(財)ヤマト福祉財団との連携のもと、「障がい者によるクロネコメール便配達事業」などさまざまな活動を展開しています (P42参照)。

障がい者の雇用創出への継続した取り組みにより、障がい者雇用率も、法定雇用率を上回る水準で推移しています。

■障がい者雇用率推移(2010年6月現在)



※上記には、報告義務のあるヤマトグループの会社すべてを含みます。うち一部の会社は障がい者雇用が難しいとして、「除外率」の適用を受けます。民間会社における障がい者の法定雇用率は1.8%です。

高齢者再雇用

2009年度のヤマトグループの定年退職者は800名を超える規模です。

心と身体 の健康を守る

ヤマトグループ各社では、社員が心身ともに健康であるために、年1回(深夜業従事者は年2回)の定期健康診断を実施しています。また、グループ全社員およびその家族を対象に、外部機関のカウンセラーによる相談窓口を設置して心の悩みをケアする体制を作ると同時に、各社では業務特性に合ったメンタルサポート充実を図っています。

ヤマトグループ健康保険組合では、2008年度より積極的にメタボリックシンドローム予備軍の減少に取り組んでいます。2009年度は、7,580名の社員が保健指導を受け、半数以上が保健指導対象者から卒業しました。同じく2009年度には、禁煙への働きかけに着手し、各事業所へのポスター配布、禁煙セミナーの開催などを通して、禁煙を呼び掛けました。

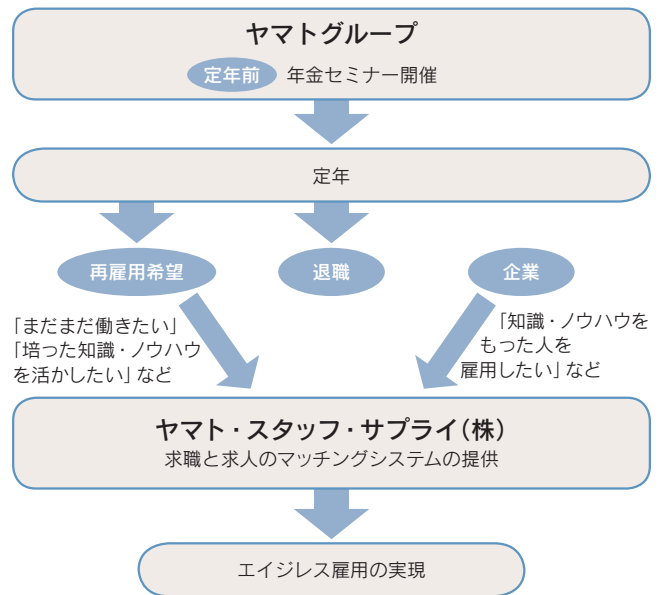
「ヤマトグループ 禁煙キャンペーン」
(2010年5月～6月) のポスター



ヤマト・スタッフ・サプライ(株)では、定年後に再雇用希望者を登録し、本人の希望と適性を鑑みた上で、再びヤマトグループまたはグループ外の企業様へ派遣しています。

こうした再雇用は、グループ内において、長年培われた安全・サービスなどの高いスキルを伝承・存続させるという大きな意味をもつほか、グループ外の各企業においても大きな戦力となっています。

■ヤマト・スタッフ・サプライ(株)の高齢者再雇用フロー



オールヤマト球技大会

ヤマトグループでは毎年、オールヤマト野球大会・バレーボール大会を開催し、社員のいきいきとしたコミュニケーションを図っています。60年以上の歴史をもつオールヤマト野球大会には2009年度、全国から75チームが参戦、25回を迎えたオールヤマトバレーボール大会には56チームが参戦して、熱戦を繰り広げました。



第82回オールヤマト野球大会を制し、トロフィーとメダルを受け取るヤマト運輸・東東京主管支店チーム(石川・こまつドーム 2009.9.12)



第25回オールヤマトバレーボール大会で3連覇を成し遂げたヤマト運輸・岐阜主管支店チーム(東京スポーツ文化館 2009.10.10)

社員の意欲向上と職場の活性化を図る諸制度

「満足ポイント制度」が 社内外にたくさんの満足を生み出しています

お客様・社員・社会に対して多くの満足を創造するために、ヤマト運輸(株)が2008年11月にスタートした「満足ポイント制度」。自分が創造した満足に対する①仲間からの評価、②自分で立てた目標に対する自己評価、③会社(本社・支社・主管支店)からの評価をポイント化し、「満足BANK」に貯めていくことで、各自が創造した満足の量や中身を確認できるシステムです。

満足ポイントが貯まると満足クリエイターとして認定され、ポイント数に応じて、ダイヤモンド・金・銀・銅のバッジを贈呈、さらにポイント獲得ランキング上位者は式典にて表彰します。

2009年度は全社員の約6割が少なくとも1回の投票を行い、合計13,786名の満足クリエイターが誕生しました。満足ポイント制度が社内に浸透していくに従って、ヤマトファン賞の受賞者が増えたり荷物事故が減少するなど、品質面にも良い影響が見られるようになりました。社員からも「職場のコミュニケーションが活発になった」「社員のモチベーションアップに役立っている」などの声が寄せ



られ、満足創造の好循環が生まれています。

満足ポイント制度表彰式。仲間の良い行動を褒めたり、感謝を表すことがごく自然に行われるようになってきました

満足バッジ贈呈者数 (名)

	ダイヤモンド	金	銀	銅
2009年度	353	1,164	3,020	9,249

挑戦と成果を称える業績表彰制度

ヤマト運輸(株)では、毎年度上期と下期の2回、対象期間内に成果を出した任意の成功事例を事業所やプロジェクト単位で表彰する業績表彰制度を設けています。『目的』と『取り組み』と『成果』の間に明確な因果関係がある』などの評価基準で選考し、特に優れたグループには社長賞が授与されます。2009年度は、過去最多となる824件のエントリーがありました。また、半年間を通じて交通事故・労災事故・荷物事故・クレームの発生件数ゼロを達成したセンターには「特別賞」が贈られます。

2009年度業績表彰エントリーと受賞数 (件)

	エントリー	社長賞		支社長賞	特別賞
		事例表彰	ソリューション		
2009年度上期	363	9	1	96	14
2009年度下期	461	6	3	120	14
計	824	15	4	216	28

全社員対象の提案制度「クロネコたまご」

「クロネコたまご」は、ヤマト運輸(株)のすべての社員を対象とする提案制度です。すでに実施済みで成果を出し、他の事業所でも参考となる業務改善「ヤマトの知恵袋」と、業務の改善と効率化および社員の意欲向上を実現できる新たな提案「明日のヤマト」の2部門で運営。社内イントラネット上での投票と「提案委員会」の審査で「明日のヤマト賞」「ヒント賞」などを決定し、社長名で表彰します。

2009年度「クロネコたまご」応募と受賞数 (件)

	応募	明日のヤマト賞	ヒント賞
2009年度	922	18	68

2009年度上期業績表彰 社長賞

後手から先手へ——事前防止策で事故激減

▶▶ 長岡主管支店 社会貢献課

長岡主管支店では前期、事故が起きてから対策を講じることが通例になってしまい、同じ事故を繰り返すという悪循環が起きていました。防止策が後手後手だったのです。そこで今回は、バック事故など繰り返されやすい事故のワーストを3カ月に1度のスパンで体験学習。ドライバーは実地訓練により、事故の怖さを身をもって体感しました。各センターでの訓練結果はセンターの安全担当者から社会貢献課へ報告、社会貢献課は報告を取りまとめて全センターにフィードバックし、情報の共有を図りました。

時間や経費をかけずに、ドライバー自ら事故への恐怖心や知識を習得。安全に対する意識レベルが向上し、事故を大幅に減らすことができました。

「当たり前」のことにこだわって取り組んできたことが成果となり、うれしいです。ドライバーに直接響き、日々の運転に活かされてくる実感がありました。今後も実地訓練を継続し、社員がプロドライバーとしての自信をもって仕事ができるよう支援していきます。



お客様とともに

ヤマトグループの社員一人ひとりが、それぞれの業務の中で「お客様の満足」を追求。お客様のご要望に的確に応え、十分に満足していただけるサービスの実現に取り組んでいます。

日々お客様満足を追求

生活シーンにおける便利さ・快適さに対するニーズ、そしてビジネスシーンでの一貫性のある物流ソリューションに対するニーズの深まりは、常にヤマトグループにとって挑戦すべき課題です。

グループ社員一人ひとりが、「どうしたらお客様に満足していただけるか」を常に考え、よりよいサービスやビジネスモデルを提供して、日々お客様満足の創造に取り組んでいます。

お客様のために——すべてのステージで品質向上に取り組んでいます

ヤマト運輸(株)では、お客様満足創造のためサービスの品質向上を推進しています。2009年度も、全社員が各職場で「ヤマトファン賞の増加」「お客様を心を込めてお迎えする環境整備」「お客様からのお電話に即応」などの課題を掲げ、お客様の期待を上回る、お客様に十分満足していただけるサービスの実現に取り組みました。



名張コールセンター開所式。外観は学校ですが、中はコールセンターです

サービスセンターの品質向上

お客様からのお電話の受付総合窓口であるサービスセンターでは、接客対応レベル向上のためのオペレーター教育、受信件数予測に基づく稼働調整などにより、サービス品質の向上を目指しています。また、スタッフの意欲向上を図り、年度ごとに優秀なサービスセンターを表彰しています。

2009年12月にオープンした名張コールセンターは、大阪府北西部のお客様からの集荷・再配達・問い合わせのお電話に対応していますが、この施設は閉校した小学校の校舎を改修したものです。地域との良好な関係を築きながら、サービス品質No1を目指して業務を進めていきます。

お客様からのお褒め「ヤマトファン賞」の増加

「ヤマトファン賞」は、お客様にお褒めをいただいた社員に贈られます。対象は、セールスドライバー、サービスセンターのオペレーター、センターでの受付窓口担当などお客様と接するすべての社員です。お褒めの事例は日々の接客業務に活かすためイントラネットで紹介し、受賞者は表彰しています。全社的な品質向上への取り組みにより、受賞者は年々増加。2009年度は前年比122.2%となる6,669名が「ヤマトファン賞」を受賞しました。

最高の「ハッピーバースデー！」

ヤマトファン賞より

海外在住 N・A様

本日は母の誕生日。遠く海外に生活している私は、直接お祝いが言えません。花束を配達する際「ハッピーバースデー！」の言葉を添えてくれたら…と願い、送り状にその旨書いてもらいました。すると、担当のドライバーさんはやさしく最高の笑顔で心の込もったその言葉を母に伝えてくれたのだそうです。母は大感動。私もそのシーンを思い、感謝で涙が溢れました。行き届いたサービスはさすが日本、さすがヤマト運輸です。母の誕生日をすてきな日にしてくださってありがとうございました。

ヤマトの看板に誇りをもって

遠州森町センター セールスドライバー 白畑 淳

配達票に書いてありましたので、「A様よりお誕生日のプレゼントです。おめでとうございます！」と言葉を添えてお渡ししたら、とても喜んでくださいました。日ごろからご年配の方には「△△市の〇〇様からのお届け物です」と一言添えたり、雨の日は荷物にタオルを被せるなどしています。今後もヤマト運輸の看板を背負っている自覚をもって、頑張ります。



クール宅急便のさらなる品質向上への取り組み

ヤマト運輸(株)の主力商品の1つとして、多くのお客様にご利用いただいているクール宅急便。そのさらなる品質向上を目指して、機械式クール台車を開発し、2009年8月より全国35主管支店にて合計1,000台を導入しました。

これまでクール宅急便を台車で配達する時は、クールコンテナに荷物を収納し、人の手による温度管理を行っていましたが、今回のオートメーション化によって、より安定した温度管理が可能となりました。

また、7月のお中元時期に向けて、全国のセンター・ベースで保冷設備のメンテナンスを実施し、故障防止と保冷能力の向上を図りました。これにより、電気使用量とCO2削減にも成果を上げています。



機械式クール台車。夜間退社時に充電すれば自動的に5時間保冷できます

積み付けマイスター&クール品質責任者の活躍

【積み付けマイスター】

2008年6月より、荷物の仕分け拠点であるベース店に「積み付けマイスター」制度を導入しました。お客様からお預かりした大切なお荷物をきちんとお届けできるように、

高いスキルをもったマイスターを養成し、荷物を扱う上で基本となる積み付けのレベルアップを図るものです。

2009年度は新たに144名を任命し、合計269名のマイスターが積み付けの教育と指導に活躍しています。

指導風景



積み付けの知識を広げるために、新人社員を中心に教育しています。宅急便の荷物は、形も大きさもさまざま。それをどうやってきちんと積み付けていくのか、ポイントとなる部分を分かりやすく説明し指導することで、荷物事故や仕分けのミスを防ぐ正しい積み付けを理解させ、お客様に迷惑をお掛けしない作業の徹底を図っています。またマイスターとして、積み付けに限らずベース店全体の品質向上を目指し、業務に取り組んでいます。

神奈川ベース 積み付けマイスター
糸山 友祐



【クール品質責任者】

2009年6月には、クール宅急便の品質をさらに高め、お客様に安全と安心をお届けするためにクール品質責任者制度を導入しました。クール宅急便仕分けスタッフのリーダーたちが、公的資格である「食品衛生責任者」の資格を取得して、クール品質責任者の認定を受けます。

各ベースに最低2名配置されたクール品質責任者は全国で178名(2010年3月末現在)となり、担当作業員への指導・教育などを行い、適正な温度管理、作業品質の向上、クール作業環境衛生管理を図っています。

進化を続けるサービス——「クロネコメンバーズ」

お客様に「もっと便利に」「もっと簡単に」宅急便をご利用いただくために、ヤマト運輸(株)が2007年11月にスタートした個人会員制サービス「クロネコメンバーズ」。

「宅配」から、さらに「個配」へと進化を続ける宅急便の、基盤となるサービスです。

■「クロネコメンバーズ」の主なサービス

らくらく送り状発行サービス	事前登録されたお届け先やご依頼主の情報を送り状に印字するサービス。直営店などに設置の「ネコビット」で簡単に送り状を発行。また、インターネット・携帯電話・電話による依頼で、セールスドライバーが携帯端末で印字した送り状持参で集荷に向う。
宅急便受取指定	宅急便のお届け予定を事前にメールでお知らせし、ご都合の良い受取日・時間帯や受取方法(場所)などを選んでいただく(※利用条件があります)。
モバイルクロネコメンバーズカード	携帯電話にクロネコIDとなる2次元コードを画像として保存。これにより、カードなしでもネコビットを利用できる。

スタート以来、お客様のご要望に対応し、また宅急便を送る人だけではなく、受け取る人の利便性も追求して、次々に新サービスを追加してきました。今後もお客様の「安心・安全・便利」を目指して、ヤマトグループ連携のもと、コンテンツの拡充を図っていきます。



全国のヤマト運輸直営店などに設置しているサービス提供端末「ネコビット」。クロネコメンバーズカードをかざし、パネルタッチ操作で簡単にメンバーズサービスを受けることができます

接客の基本を徹底——ホームコンビニエンス事業の「CS接客研修」

ヤマトホームコンビニエンス(株)の手掛ける引越ソリューション、大物家財の配送などの仕事は、お客様の家に上がって作業を行います。お客様にとっては、他人が生活空間に入ってくるという多少のストレスを伴う状況であり、接客品質の向上は重要なテーマとなります。

「CS接客研修」は、お客様と接する仕事をしている全社員を対象に2009年度にスタートし、1,936名が受講しました。引越・セッティングデリバリーだけでなく、オペレーターなどについても、業務に合わせて研修内容を変え、それぞれの対応技術の向上を目指しています。

当たり前と思いがちな、接客の基本部分を改めて見直すことで、ヤマトグループの一員であるという自覚とお客様の満足の追求へとつなげていきます。

研修受講者の声

- ▶ あれほど真剣に挨拶の練習をしたことがありませんでした。今後必ず実行していきたいです。
- ▶ お辞儀や敬語については、普段だいたいできていると思っていましたが、いかにてためらってやっていたかを思い知らされました。
- ▶ 運ぶのは荷物だけでなく、その中に入っている「思い」も運ぶということを改めて学びました。
- ▶ 入社25年、忘れかけていた会社の歴史を再認識し、お客様への接客についても入社時の気持ちに戻らせてもらいました。初心に帰り、改めて本日の研修を活かしていきたいと思います。



実地研修では、ビデオで自分の接客を確認し、自己採点します

家財の配送からセッティングまでを行うテクニカルドライバーを育成

ヤマトホームコンビニエンス(株)では、2007年度より大型家財の配送や引越の際に、輸送からお届け先での取り付け作業まで行う「テクニカルドライバー」の育成を進めています。段階的に技術レベルを上げ、星の数でランク付けすることで、技術習得をスムーズにするとともに、さらに高いステップへとつなげています。

3年目となる2009年度は延べ1,762名(対象社員2,682名)がテクニカルドライバー(3つ星)を取得しました。この技術を活かし、引越時にはテレビのセッティング・洗濯機の設置を標準サービス化しました(一部引越商品)。また、エアコン取り外し研修を重点実施して引越作

業と設置作業の同時化を実現し、あわただしい引越時の負担軽減となって好評をいただいています。

さらにテクニカルエキスパート(4つ星)、スーパーエキスパート(5つ星)取得に向けて社員の技術習得を進めることで、家屋事故の防止へとつなげていきます。



「YHC技術開発センター」での研修。テレビはメーカーや機種ごとの進化がめざましい商品の1つ。真剣に設置実習に取り組みます

航空貨物輸送における新たな物流ソリューションの実現

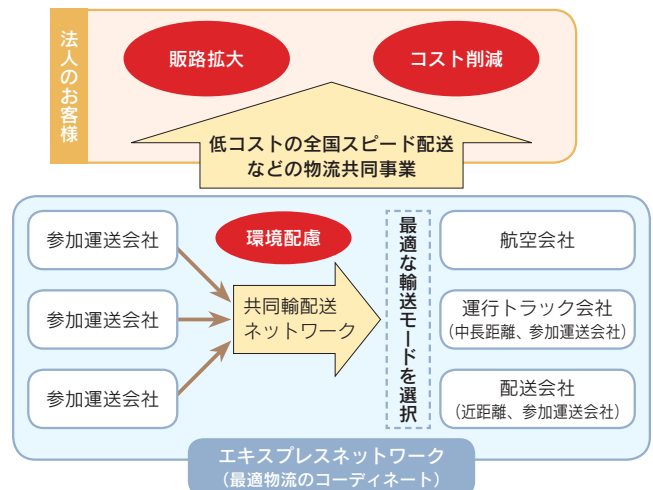
2009年4月、ヤマトホールディングス(株)は国内航空フォワーダー10社の参加による共同出資会社、エクスプレスネットワーク(株)(以下、EN)の事業を開始しました。

ENは、各社の物流における強みを組み合わせて、日本全国をつなぐハイスピードかつ低コストの共同輸送ネットワークを構築し、お客様により高い利便性を提供することで新たな貨物マーケットを掘り起こします。

10月には、全国スピード配送サービス「S-PAT(スパット)」の販売を開始し、お客様の販路拡大とコスト削減を支援しています。また基盤となる輸配送網は、航空・陸上幹線輸送の共同化により空きスペースの効率化を実現。環境・経済・社会に貢献する新しい物流ソリューションです。

2010年8月現在、参加・販売企業は16社です。

■エクスプレスネットワーク(株)の事業イメージ



パートナーとともに

取扱店、クロネコメイト、運送協力会社など、ヤマトグループの事業をめぐる多くのパートナーとのコミュニケーションを深め、公正で良好なパートナーシップの確立に努めています。

取扱店

コンビニエンスストア、商店、事業所など全国約27万店に及ぶ宅急便の取扱店は、お客様とヤマト運輸(株)とを結ぶ大切なパートナーです。ヤマト運輸からは、ヤマトグループの事業活動の動きや新サービス、地域の情報などを随時お伝えし、また取扱店からは、宅急便をご利用いただくお客様の生の声・ご要望を教えてくださいなど双方向コミュニケーションを深め、サービスの向上に努めています。



のほり旗や立て看板が取扱店の目印です



「クロネコメール便」 配達のクロネコメイト

「クロネコメール便」の成長を支えるのは、個人契約の委託配達員であるクロネコメイト（通称メイトさん）です。ヤマト運輸(株)では、全国で約45,000名を超えるメイトさんとのコミュニケーションを促進し、業務の品質向上を図るため、2006年度より「クロネコメイト連絡会」を全国各地で開催。また「メイト通信」では、配達における創意工夫などを紹介し、連帯感の醸成を図っています。



群馬主管支店 群馬宝泉センターでの「クロネコメイト連絡会」。配達業務についてのたくさんの情報と工夫を共有します

運送協力会社

ヤマト運輸(株)の幹線輸送などの一部を委託する一般貨物自動車運送事業者の皆様は、ともにお客様の大切な荷物をお運びするパートナーです。すべての運送協力会社と「備車契約書」を締結し、特に「法定速度の遵守」については、書面の取り交わしを徹底しています。

また、「安全第一」を重要・最優先課題とし、「無理な運行計画・指示をしない」「道路・気象情報などの積極的伝達」「定期的な安全研修の実施」などを通して、安全管理に努めています。

情報システム開発・運用におけるパートナー企業

ヤマトシステム開発(株)は、情報システムの開発・運用現場において、パートナー企業の方々に日々多くの協力をいただいています。2009年度は9月に、パートナー企業の皆様へ情報セキュリティや法令遵守に取り組む当社のノウハウを開示し、各社の課題解決の一助としていただくため、「パートナー企業とのCSR推進会議」を開催。今後もコンプライアンスを意識した協力関係の強化に努めます。



パートナー企業とのCSR推進会議

株主・投資家とともに

さまざまな形での情報開示を通じて、株主の皆様との双方向コミュニケーションに努めています。また2009年度には単元株式数を変更し、投資家の皆様がより投資しやすい環境を整えました。

株主・投資家の皆様への積極的な情報開示とコミュニケーション

情報の開示

ヤマトホールディングス(株)では、ホームページ上に「株主・投資家情報」を掲載し、決算関連の情報や、株価情報、中期経営計画の資料等の各種情報を、早く正確に開示するよう努めています。2009年度は、ホームページ全体のリニューアルに伴い、ヤマトグループが展開する各事業の情報へのアクセスが容易になりました。

HP <http://www.yamato-hd.co.jp/investors/index.html>

株主総会

2010年6月25日、第145期定時株主総会を銀座プロツサム(中央会館)にて開催しました。より多くの皆様に議決権を行使いただくために、インターネット上での議決権行使を可能にしているほか、法定より1週間早く、総会の3週間前に招集通知を送付。また2006年から株主総会の集中日を避けて開催しています。招集通知および決議通知は日本語版・英語版ともにホームページに掲載しています。

単元株式数を100株に変更

2009年10月1日より、単元株式数を1,000株から100株に変更しました。弊社株式の流動性を高め、投資家の皆様にとって、より投資しやすい環境を整えることを目的とするものです。

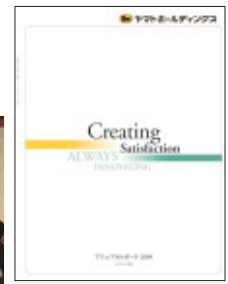
株主の皆様とのコミュニケーション

株主の皆様に向けた「アニュアルレポート」「事業報告書」の発行、また機関投資家の皆様との対話などを通じて、情報開示とコミュニケーションの充実に努めています。

【2009年度の活動実績】

- 決算説明会(3回) ● 海外IR(3回：米国・欧州・アジア)
- 「アニュアルレポート」の発行(1回)
- 「事業報告書」の発行(2回)
- スモールミーティング

アナリスト
説明会
(2010.4.30)



「アニュアルレポート」

社会的責任投資指標に組み入れ

近年、企業の社会貢献や環境保全の活動に着目した「社会的責任投資(SRI)」が注目されています。ヤマトホールディングスの株式は2006年3月より「FTSE4Good*指数シリーズ」に組み入れられています。

*FTSEインターナショナル社による指標。環境・社会・人権の3つの視点から社会的貢献度を測り、基準に適合した企業を採用する。

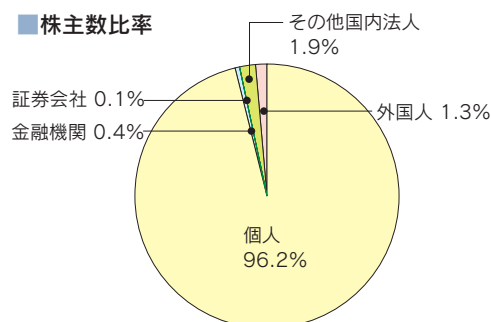


FTSE4Good

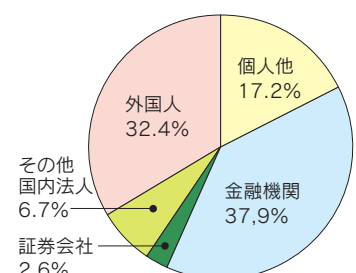
株式の状況 (2010年3月31日現在)

発行可能株式総数 1,787,541,000株
発行済株式総数 468,052,892株
株主数 35,981名

株主数比率



株式数比率



第三者意見

慶應義塾大学 商学部
准教授（企業倫理学、CSR論）
梅津 光弘

梅津 光弘



今年もヤマトグループCSR報告書を手にして、大いに元気をもらった。今年は創業90周年の年ということで、その特集を見ると、この会社が常に中長期的な未来を見据えたチャレンジを重ね、また全社一丸となってイノベーションに取り組んできたかがわかる。創業時たった4台のトラックではじめた事業は、百貨店という大口顧客の配送に安住せず、宅急便という一人ひとりの顧客ニーズを見据えた常識やぶりのサービスを生み出した。その後もスキーやゴルフの宅急便をはじめ、クール宅急便や時間帯お届けサービス、メール通知サービスやクロネコメンバーズなど今では私たち多くの日本人にとって、当たり前のように享受している優れたサービスを生み出し続けてきた。まず私はこの90年の歴史を通じて、ヤマト運輸をはじめヤマトグループ各社を変えてこられた勇気ある経営者の方々に、誠意をもってサービスを築いてこられた一人ひとりの従業員の方々に、敬意と感謝と応援の気持ちを込めて大きな拍手をおくりたい。

こうしたイノベーションは、常にお客さまの立場に立った現場目線の積み重ねがあってこそ可能になったに違いない。そしてこの「お客様の立場に立った現場目線」こそがヤマトグループのすべてのサービスを貫くコア・コンピタンスではないだろうか。それは独自の安全・エコナビゲーションシステム「See-T Navi」の開発・導入にも、人と環境にやさしい「スーパーワークス」整備工場の取り組みにも、スワンペーカーリー&カフェ赤坂店の取り組みにも貫かれており、ヤマトグループのすべての企業と取り組みに一致して現れている視点であり、強みである。

もう一つ今回の報告書を読んでいて気づいた事は、ヤマトグループはこうした現場目線の人材を育成しようとしているということである。「お客様の立場」に立つてものを考えられる人は地域社会や子どもの視点、部下や同僚の視

点にも立てる人であろう。近年の経営学における大きな課題はさまざまなステークホルダーの視点に立って経営できる人材の育成であるといわれている。コンプライアンス教育からはじまり、優秀ドライバーの育成、中高生経営セミナー、障害者パワーアップセミナーなど、他者の立場に立つて考えることのできる次世代人の育成は持続可能な未来への最重要投資となるであろう。

さて、ヤマトグループの次なる挑戦は、海外展開ということである。今年1月からはシンガポールと中国の上海への進出が実現し、いよいよ宅急便の集配車がアジアでも走り出すことになったという。これは21世紀のヤマトグループのあり方を決するこれまでにない大きな挑戦となるであろう。生活習慣や文化の壁は思いのほか大きく、これまでとはレベルの異なる困難さがあるものと予想される。今までの日本国内でのチャレンジとは異なり、熱意と情熱だけでは通用しないかもしれない。

現代社会は情報通信技術の時代、経済のグローバル化の時代といわれている。しかしどんなにITが進化しようと、どんなに経済のグローバル化が進もうと、物流がそれと同等に進化しなければ私たちの暮らしは良くならない。宅急便が日本全国のみならず、世界を視野に置いて展開してくれなければ、私たち日本人や日本企業のグローバル化も進まなくなってしまう。困難も多いかもしれないが、これまで乗り越えてきた90年の実績を誇りに、日本と全く同じ集配車、ユニフォーム、挨拶、お辞儀が世界中を駆け巡る日がくることを願っている。どうか自信をもってください。ヤマトグループの宅急便のサービスはきっと世界で受け入れられます。皆さんの笑顔と仕事に対する姿勢は国や文化の壁を越えて全世界によるこびと平和をもたらすことになるでしょう。

ご意見をいただいて

ヤマトホールディングス株式会社
代表取締役 常務執行役員

神田 晴夫



昨年に続き、本報告書に対するご意見をお寄せいただきありがとうございました。

特に「現場目線」での人材育成や、サービスの創出と向上について注目し、評価していただけたことは、多くの社員とともに物流事業を中心とした事業を展開する私たちにとって喜ばしいことです。また同時に、本業を通してのCSRとは何かということについて、原点に立ち返り、ブラッシュアップをはかることの大切さを改めて感じました。

CSR（＝企業の社会的責任）という言葉は、ここ10年ほどの間に浸透してきたものですが、その内容はけっして新しいものばかりではなく、これまで事業を通して当たり前に行ってきたことも多く含まれます。これからの時代と事業展開に合ったヤマトグループ各社のCSR活動のあり方を模索し、それぞれの地域社会にお住まいの皆様とともに進展させ、グループ全体で次の世代に伝えていくことが私たちの責務と考えております。私たちのCSR活動に対し、今後もより多くの皆様のご支援とご理解をいただくことができるよう研鑽を重ねてまいります。

そして、本報告書をお手にとって下さいました皆様におかれましては、率直なご意見・ご感想を頂戴することができれば幸いに存じます。

編集後記

読者の皆様ならびにグループ各社でCSR活動に携わる皆様のご助言・ご協力のもと、今年もCSR報告書をお届けすることができました。この場をお借りして、心より御礼申し上げます。

今年は特集やハイライトを充実させ、ヤマトグループのCSR活動に初めて触れる方々にも、興味をもって読んでいただけるよう構成しました。また、前身である「環境報告書」発行当初から続く、「多くのステークホルダーにとって、分かりやすく読みやすい冊子であること」を大切に誌面づくりを継続しています。

時勢や地域によって必要とされるCSR活動の内容は異なったとしても、ヤマトグループ各社が、それぞれの本業に根ざしたCSR活動を各地で進めていく様子を、今後もお伝えしていくことができるよう努めてまいります。

また、お時間が許すようであれば、挟み込みのアンケートにてご意見等お寄せいただければありがたく存じます。

ヤマトホールディングス(株) CSR担当
ヤマト運輸(株) CSR推進部

表紙は、ヤマトグループのシンボルカラーであるヤマトイエローとヤマトグリーンで構成しています。

ヤマトイエロー：イエローのイメージである「希望・幸福・愉快・知恵・探求・クリエイティブ」と、ヤマトグループの企業理念「常に新しいサービス・事業を創造し続け、社会の発展とともに自社の成長を図る」を表しています。

ヤマトグリーン：グリーンのイメージである「安全・くつろぎ・親愛・新鮮・豊か・成長・さわやか・自然・環境」と、ヤマトグループの企業理念「安全第一・環境と共存する」を表しています。

本報告書についてのお問い合わせは下記にお寄せください
ヤマトホールディングス株式会社 CSR担当
〒104-8125 東京都中央区銀座二丁目16番10号
TEL 03-3541-4141 FAX 03-5565-3428
ホームページ <http://www.yamato-hd.co.jp>