



ヤマトグループ CSR報告書 2014

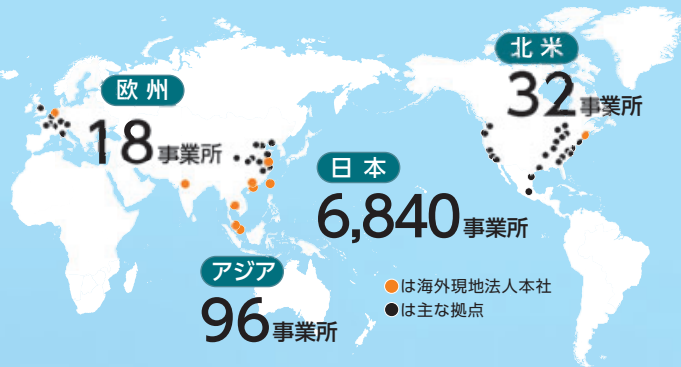


CHRONOGATE

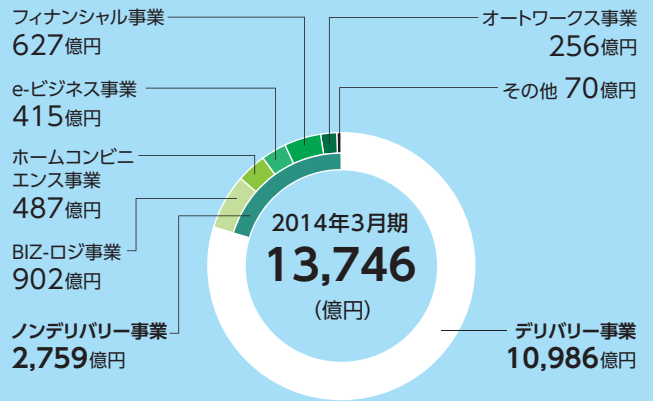
会社概要 (2014年3月31日現在)

商号 ヤマトホールディングス株式会社
(YAMATO HOLDINGS CO., LTD.)
本店所在地 〒104-8125
東京都中央区銀座二丁目16番10号
創業 1919(大正8)年11月29日
設立 1929(昭和4)年4月9日
資本金 127,234,791,077円
株式の状況 発行可能株式総数 1,787,541,000株
発行済株式総数 454,684,992株
株主数 35,310名
社員数 193,146名
事業内容 貨物自動車輸送業を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
それに附随する業務を行う。

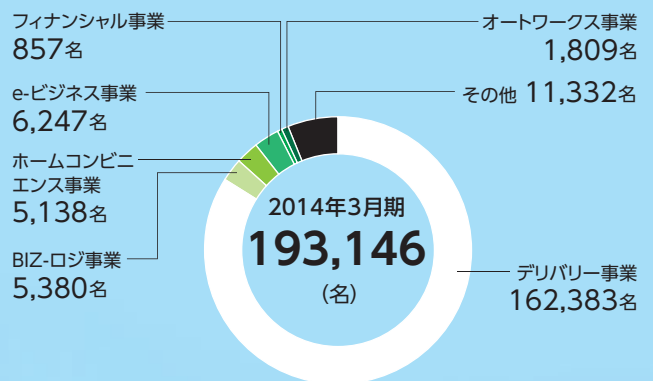
■ 事業展開地域



■ 事業別営業収益



■ 事業別従業員数 (連結)



デリバリー事業

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。



ノンデリバリー事業

BIZ-ロジ事業

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。



ホームコンビニエンス事業

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。



- **デリバリー事業**: ヤマト運輸(株) / 沖縄ヤマト運輸(株) / ヤマトグローバルエクスプレス(株) / ヤマトダイアログ&メディア(株) / エクスプレスネットワーク(株) / ヤマトコンタクトサービス(株) / ヤマト(中国)運輸有限公司 / 香港ヤマト運輸有限公司
- **BIZ-ロジ事業**: 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) / ヤマトマルチメンテナンソリューションズ(株) / ヤマトパッキングサービス(株) / ヤマト包装技術研究所(株) / 湖南工業(株) / 米国ヤマト運輸(株) / 欧州ヤマト運輸(株) / 香港ヤマト国際物流有限公司 / 台湾ヤマト国際物流有限公司 / ヤマト国際物流有限公司 / シンガポールヤマト運輸(株) / マレーシアヤマト運輸(株) / ヤマトロジスティクスインド(株) / 上海ヤマト倉庫有限公司 / タイヤマト運輸(株) / インドネシアヤマト運輸(株)
- **ホームコンビニエンス事業**: ヤマトホームコンビニエンス(株)

「アジアNo.1の流通・生活支援ソリューションプロバイダー」を目指して



編集方針

本報告書は、ステークホルダーの皆様へ、企業の社会的責任(CSR)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ています。

現在、ヤマトグループは、グループ一丸となって長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」を推進しています。本報告書では、企業の社会的責任を果たしていくなかで、社員一人ひとりが「DAN-TOTSU」を目指して、取り組む姿を紹介しています。特に「安全」「環境」「社会」の取り組み報告では、ステークホルダーの皆様への質問に社員が答える形式にすることで、読みやすく、わかりやすいレポートになるように努めました。

なお、コーポレートサイトにおいて、本誌内容および本誌では掲載できなかった活動や詳細なデータを公開していますので、併せてご覧ください(WEB版の掲載項目一覧はP34に掲載)。

「ヤマトグループのCSR」<http://www.yamato-hd.co.jp/csr/>

■ 参考にしたガイドライン等

GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・レポーティング・ガイドライン」第3.1版(G3.1)、第4版(G4)、環境省「環境報告ガイドライン(2012年版)」

■ 報告対象期間

2013年度(2013年4月～2014年3月)
実績データは2014年3月末のものを使用し、異なる場合は明記しています。(活動報告については、一部に対象年度以前のもの、2014年4月以降のものを含みます。)

■ 報告対象範囲

ヤマトグループ各社(本ページ参照)の安全面、環境面、社会面、経済面に関わる活動。

■ 発行

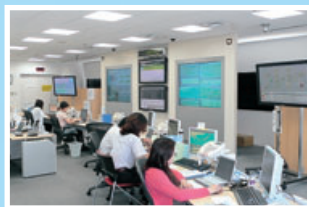
2014年8月(次回発行予定 2015年8月)

目次

会社概要・編集方針	1
トップメッセージ	3
安全 環境 社会 重要な取り組み	7
経済 中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」の概要と主要指標	7
特集 「バリュー・ネットワーキング」構想による価値の創造	9
安全 人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。	13
交通事故の防止	15
各国の交通事情に合わせた安全対策	17
環境 「ネコロジー」を合言葉に、環境にやさしい物流の仕組みをつくります。	19
環境に配慮した包装資材の開発・推進	21
共同輸送による環境負荷低減	23
社会 ステークホルダーから信頼され、期待される存在を目指します。	25
地域と連携したCSVの推進	27
社員がいきいきと働ける職場づくり	29
ガバナンス 一人ひとりが高い倫理観をもった企業グループであり続けます。	31
コーポレート・ガバナンス/コンプライアンス/ 事業継続計画(BCP)/情報セキュリティ	
第三者意見	33
ご意見をいただいて/WEB版掲載項目一覧	34

e-ビジネス事業

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。



フィナンシャル事業

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。



オートワークス事業

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。



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などを提供。

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。

■ e-ビジネス事業: ヤマトシステム開発(株)/ヤマトWebソリューションズ(株)

■ フィナンシャル事業: ヤマトフィナンシャル(株)/ヤマトクレジットファイナンス(株)/ヤマトリース(株)/香港ヤマトペイメントサービス有限公司

■ オートワークス事業: ヤマトオートワークス(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沖縄(株)/ヤマトオートワークス岩手(株)/ヤマトオートワークス四国(株)

■ その他: 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/ヤマトアジア(株)/ヤマトティディキエクスプレス(株)

■ 各種団体: 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/公益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

日本の成長戦略に貢献するため—— 物流を「バリューを生み出す手段」へと 進化させてまいります。



「バリュー・ネットワーキング」構想による 価値の創造

2013年9月、日本最大級の総合物流ターミナル「羽田クロノゲート」が竣工しました。

ヤマトグループは、国内外のネットワーク革新によって物流を「コストセンター」から「バリュー（付加価値）を生み出す手段」へと進化させ、お客様企業の業種・事業規模を問わない「物流の改革」を通じて日本経済の成長戦略を支える新たなインフラになる——という「バリュー・ネットワーキング」構想を掲げております。「羽田クロノゲート」は、この「バリュー・ネットワーキング」構想における重要施設です。アジアへの宅急便の翌日配達を実現する「沖縄国際物流ハブ」と東名阪の当日配達を可能とするための大型物流ターミナルの第一号である「厚木ゲートウェイ」と併せて、物流のスピードと品質を向上させながら、コスト削減も実現します。（P9～12参照）

こうして企業物流や国際輸送で新しい領域を切り拓くと同時に、過疎化や高齢化といった社会構造の変化を踏まえ、

マークの由来

「親猫が子猫を運ぶように丁寧に荷物を運びます」



創業者である小倉康臣社長が、業務提携をした米国の運輸会社「アライド・ヴァン・ラインズ社」のネコのマークに共感し、使用許可を得た上で、当時の広報担当者がデザインをして1957年に誕生しました。ヒントになったのは広報担当者のお子さんの描いたネコでした。

ヤマトホールディングス株式会社
代表取締役社長

木川 眞

地方自治体と連携し、地域活性化や住民・商店街向けサービスのプラットフォームを提供する「プロジェクトG(ガバメント)」を進めております。その一環として「見守り支援」や「買い物支援」などのサービスを提供し、2014年6月現在、630件を越えるプロジェクトの検討が進んでおり、そのうちすでに約160件がサービスを開始しております。(P27～28参照)

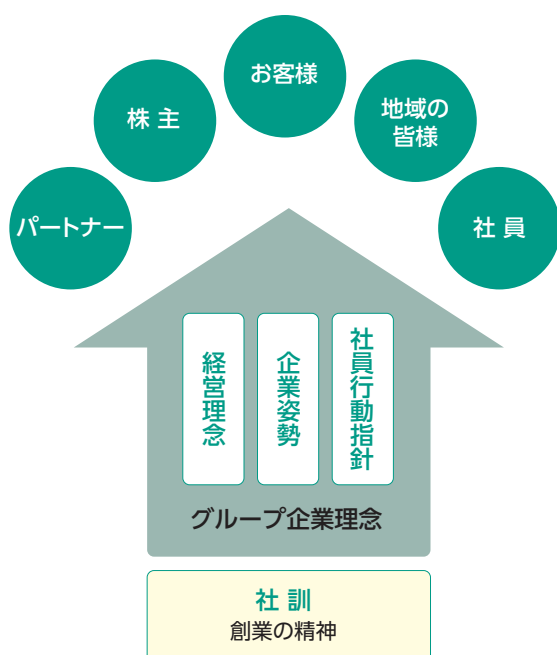
グループ企業理念に基づくCSR活動

今年、ヤマトグループは宅急便事業を開始して39年目となり、2019年には、創業100周年を迎えます。この間、私たちは宅急便というサービスを通して、地域の皆様とともに共通する価値を見出し、新しい文化を創出するためのイノベーションを続けてまいりました。その背景にあるのは、創業時の精神を受け継ぐ企業理念の根底にある「世のため人のため」という思いです。それが社員一人ひとりに浸透し、行動に表れています。このような、イノベーションを通じた新しい価値の提供を、今後も推進してまいります。

ヤマトグループのCSR活動は、グループ企業理念に定める「人命の尊重」「環境保護の推進」「地域社会から信頼される企業」など10の企業姿勢に基づいています。

グループ企業理念

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

社員行動指針

1. 社会の一員としての役割
2. 法と倫理に基づいた行動
3. 職場ルールの遵守
4. 人間性を尊重する職場づくり
5. パートナーとの良好な関係の維持
6. お客様への最良のサービスの提供

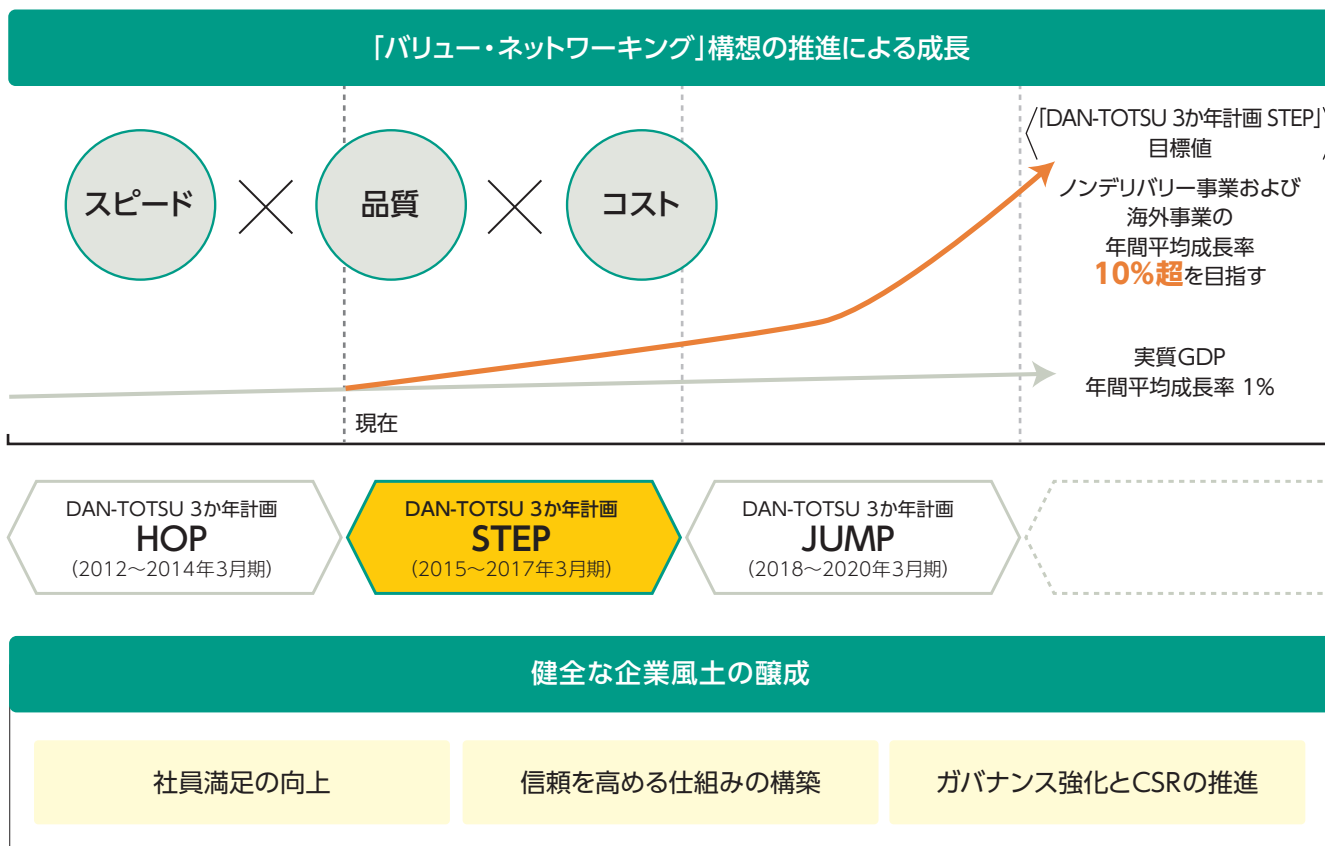
その活動の中でも安全面を特に重視し、グループ全体で強い信念をもって交通事故ゼロや労災事故ゼロに取り組んでおります。5万台以上の車両を保有し、生活道路を使用させていただいて運送業を営む企業グループとして、地域の皆様の安全・安心を確保することをなにより優先しています。(P13～18参照)

環境面については、ヤマトグループ全体の環境保護活動を「ネコロジー」と名づけ、注力しております。物流の「包む」「運ぶ」「届ける」のみならず、さまざまな事業を徹底的にエコロジーの観点から見直すことで、環境にやさしい物流の仕組みをつくってまいります。2014年4月に改訂した、ヤマトグループの環境保護宣言では、ネコロジーの理念に基づき、事業活動のあらゆる場面で、社員一人ひとりが取り組む環境保護活動の重点事項を明示しました。(P19～24参照)

また、日本は「ダイバーシティの推進」という面で遅れていると言われていますが、ヤマトグループではすでに多くの女性や障がいをもった方、さまざまな国籍の方が社員として働いています。2014年8月1日付けで「ダイバーシティ推進室」を新設し、さらにその力を活かせる風土づくりや制度の整備などに取り組んでまいります。(P29～30参照)

長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」に込めた想い

アジアNo.1の流通・生活支援ソリューションプロバイダーへ。
「バリュー・ネットワーキング」構想で第3のイノベーションを遂行。



中期経営計画の進捗と 社会的責任の拡大について

ヤマトグループは、創業100周年にあたる2019年度に「アジアNo.1の流通・生活支援ソリューションプロバイダー」になることを目指しています。この目標を達成するため、2011年1月に長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」を策定しました。そして2014年度、第2フェーズとして中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」をスタートさせました。

この中期経営計画では、ネットワークの革新を契機としたグループ一体となって付加価値の高い事業モデルを多数創出する「バリュー・ネットワーキング」構想の推進と、ガバ

ナンス強化とCSR推進といった、事業を創出し成長させるための安定した基盤を構築する“健全な企業風土の醸成”の両輪により、バランスのとれた経営を実現します。

2014年3月期は、全事業セグメントで増収となりました。デリバリー事業の宅急便で、通販関連荷物を中心に取扱個数が伸びたことを中心に、グループ全体では対前期比922億円と過去最高の増収となりました。海外事業では、宅急便の取扱個数が対前期比140.6%と着実に増加しています。

このように、宅急便を中心とした私たちの事業は、今や社会にとって必要不可欠なもの、社会的な「インフラ」になっているといえます。さらに今後、経営計画の推進に伴って、ヤマトグループの社会的責任はますます拡大していくものと自覚しております。

ガバナンスの強化とCSRの推進

2013年にクール宅急便の温度管理の社内ルールが徹底されていなかったという問題が発覚しました。お客様の信頼を裏切り、ご迷惑、ご心配をおかけしたことを改めてお詫び申し上げます。正しい運用を促すための管理が不十分だったこと、業務量が増加する中、必要な機材が足りないといった現場の声を吸い上げる仕組みが不十分だったことが主な原因です。改善策として、現場の意見を経営陣にフィードバックする役割を担う「品質指導長」を全国に配置するとともに、宅急便の「総量管理制度」の導入やクール機材の増強などを実行し、二度と同じような事態を招かぬよう努めてまいります。

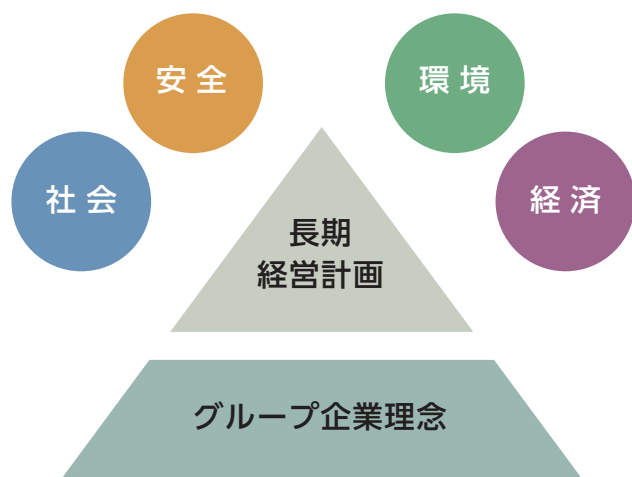
また、海外事業の拡大に伴い、2014年1月、シンガポールに東南アジア地域統括会社 ヤマトアジア株式会社を設立しました。地域に即した市場調査や事業開発、ネットワーク開発を行うとともに、東南アジア地域の各事業会社へのガバナンス強化を図ってまいります。こうした事業のグローバル化が

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。

2011年4月からの長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」においては、基本戦略として掲げる3本柱の1つとして「ガバナンスの強化とCSRの推進」を定めています。

良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、総力を挙げてCSRを推進しています。



進む中、2014年4月には、国連が提唱する持続可能な成長を実現するための国連と企業の協力の枠組み「国連グローバル・コンパクト」に署名し、人権、労働、環境、腐敗防止の4分野10原則の支持を表明いたしました。

ヤマトグループは各地域の社会に根付いた活動によって「企業価値」を向上させておりますが、「企業価値」とは財務的価値だけを意味するものではありません。顧客満足、株主満足、社会満足、社員満足を向上させて総合的な企業価値を高めることが、企業の存続、発展につながる条件であり、その中でCSR活動は重要な役割を担っていると考えております。

ヤマトグループは、2019年の創業100周年に向けて、「社会から一番愛され信頼される会社」となるべく、いっそう努力してまいります。今後も変わらぬご支援を賜りますよう、お願い申し上げます。

ヤマトホールディングス株式会社
代表取締役社長

本川 真

安全

環境

社会

重要な取り組み

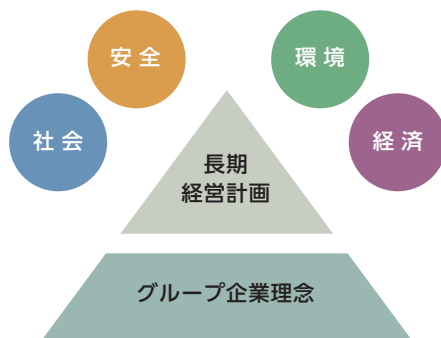


長期経営計画の推進に伴って 私たちの社会的責任も大きくなっています。

ヤマトグループは、デリバリー事業の拡大やノンデリバリー事業の成長加速、海外展開の強化などを目標に掲げた長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」の達成にグループを挙げて取り組んでいます。

こうした長期経営計画の推進に伴って、「私たちが果たすべき責任」や「ステークホルダーの皆様からの期待」、「社会への影響」もますます大きくなっていきます。ヤマトグループでは、「安全」「環境」「社会」「経済」の分野でCSRを推進するにあたり、ヤマトグループとステークホルダーの皆様にとっての重要性、社会への影響度などを踏まえ、取り組み内容を決めています。

今後は、こうした重要なCSRの取り組みを管理・推進していくための仕組みづくりにもさらに注力していきます。



ヤマトグループの重要なCSRの取り組み

デリバリー事業

宅急便・クロネコメール便に代表される小口貨物輸送事業、国内の航空貨物輸送事業

ノンデリバリー事業

企業間の物流サービスや引越事業、代金決済事業、情報システム開発事業、車両整備事業など

海外関連事業

アジアを中心に23カ国で宅急便や海外引越事業、ロジスティクス事業、フォワーディング事業などを展開

経済

中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」の概要と主要指標

ヤマトグループは、2011年1月に長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」を策定し、創業100周年にあたる2019年に「アジアNO.1の流通・生活支援ソリューションプロバイダー」になることを目指しています。各ステークホルダーの満足度をDAN-TOTSU(ダントツ)にするため、「よりグローバルに」「地域と生活により密着しながら」をテーマに事業を展開しています。

2019年までの9年間をHOP、STEP、JUMPの3つのフェーズに分け、その第1フェーズの「DAN-TOTSU 3か年計画 HOP」では、これまでにない付加価値機能を有する「厚木ゲートウェイ」と「羽田クロノゲート」の竣工、「沖縄国際物流ハブ」を活用した国際小口輸送ネットワークの拡充など、事業基盤やネットワークの

強化を図りました。

2014年度から始まった「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」では、HOPで構築した基盤を活用するとともに、最終の3か年計画(JUMP)で大きく飛躍をするために事業基盤やネットワークの強化を継続して行います。

「バリュー・ネットワーキング」構想を積極的に推進し、付加価値の高い事業モデルの創出と、ネットワークの革新によるコスト構造改革を確固たるものにするるとともに、お客様との約束を守る「健全な企業風土」の醸成に向けたガバナンスの確立を通じ、事業面、品質面、コスト構造面で地域・社会・お客様・株主・社員の満足度を向上させる、バランスのとれた経営を遂行します。



安全

人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

事故の防止

- 交通事故の防止
→ P.15
- 労災事故の防止
- 安全・安心な生活を支援するサービスの提供
- 各国の交通事情に合わせた安全対策
→ P.17

環境

「ネコロジー」を合言葉に、環境にやさしい物流の仕組みをつくります。

CO₂排出量削減

- エコドライブ
- 低公害車の導入
- モーダルシフトの推進
- 省エネ活動
- 共同輸送による環境負荷低減
→ P.23

廃棄物量の削減

- リサイクルの推進
→ P.21
- 環境に配慮した包装資材の開発・推進

社会

ステークホルダーから信頼され、期待される存在を目指します。

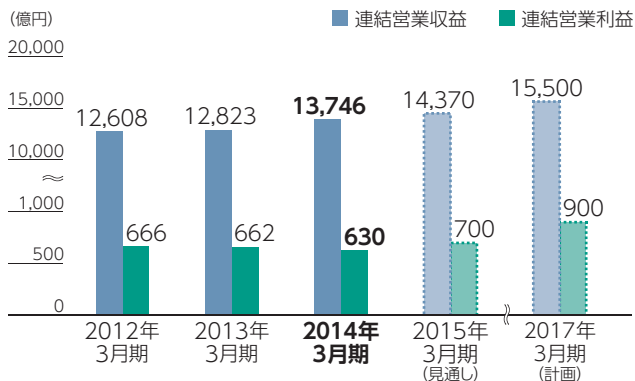
責任を果たすための活動

- 地域と連携したCSVの推進
→ P.27
- 社員がいきいきと働ける職場環境づくり
→ P.29
- 社会教育の支援
(子ども交通安全教室や音楽宅急便などを開催)
- 障がい者の経済的自立支援

ガバナンス

コンプライアンス／事業継続計画(BCP)／情報セキュリティ

連結営業収益／連結営業利益



連結営業利益率

4.6% (2014年3月期) → 5.8% (2017年3月期(計画))

ROE(自己資本当期純利益率)

6.4% (2014年3月期) → 9.0%超 (2017年3月期(計画))

国内宅急便取扱量

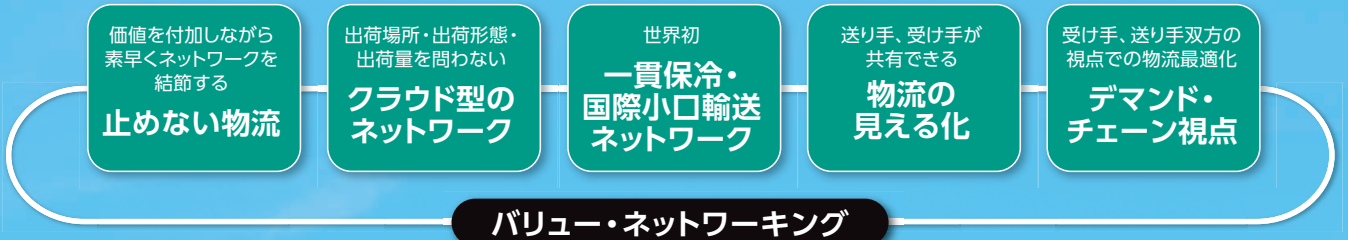
1,665百万個 (2014年3月期) → 1,820百万個 (2017年3月期(計画))

物流を「バリューを生み出す手段」へ

「バリュー・ネットワーキング」構想

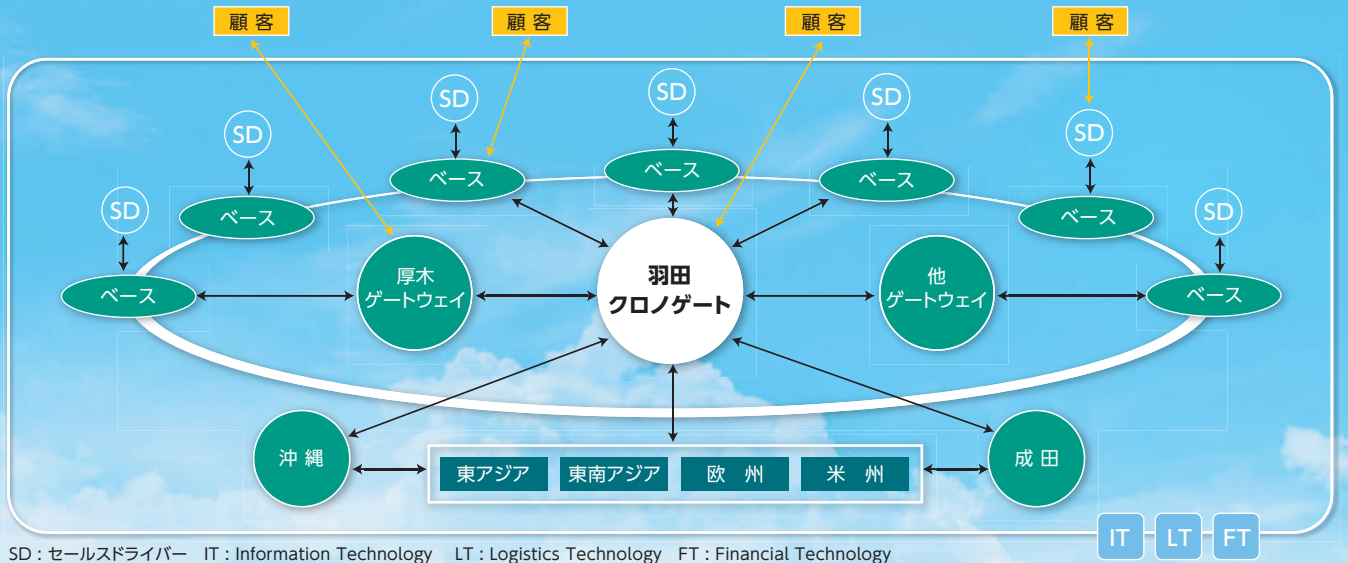
国内外のネットワーク革新により、物流を「コストセンター」から「バリューを生み出す手段」に進化させ、顧客の業種・事業規模を問わない「物流の改革」を通じて、日本経済の成長戦略を支える新たなインフラとなる。この全体構想を「バリュー・ネットワーキング」構想 (=Value Networking Design) と名付けました。

「バリュー・ネットワーキング」構想の5つの改革エンジン



ネットワークの革新で、物流のスピードアップ・高品質・ローコストを実現する

「バリュー・ネットワーキング」構想 全体像



SD : セールスドライバー IT : Information Technology LT : Logistics Technology FT : Financial Technology



日本最大級の物流ターミナル「羽田クロノゲート」が提供する「付加価値機能」

「バリュー・ネットワーキング」構想の中核をなす羽田クロノゲート(羽田CG)では、国内外各地を結びつける好立地を活かしたスピード輸送に加え、施設内で修理、組み立て、加工、洗浄などの付加価値機能も提供し、お客様の物流を革新していきます。

- 海外から羽田空港あるいは成田空港に到着する商品を外国貨物のまま運び入れ、スムーズに輸入通関を行います。

- 輸入した商品のローカライズ作業(日本語ラベルの貼付け、説明書の添付など)を外国貨物の状態で行えます。



オンデマンド印刷

- オンデマンドプリンターで、使用頻度の少ないパンフレットやDMを注文後に必要な部数だけ印刷・発送することができます。
- お客様からお預かりした商品と一緒に梱包して発送し、受発注から印刷、配送までをワンストップで対応することが可能になります。

スピード通関



保税・ローカライズ



クロスマージ

- 国内外で製造した製品や部品等を集約、同梱して出荷します。顧客倉庫とヤマトグループ拠点間の在庫移動が不要となり、スピード出荷が可能となります。
- 納品先にとっては荷物がまとまって到着するため、納品作業の効率化が図れます。



羽田クロノゲート
CHRO/NOGATE

キitting・アッセンブル・メンテナンス・修理



- 宅急便で到着した荷物を夜間のうちに修理して最短24時間で返却することが可能になります。
- 海外から製品や部品を輸入し、アッセンブルやキittingを行いスムーズに国内配送ネットワークで配達することができます。



医療機器の洗浄・メンテナンス

- 病院で使用する医療機器や医療用器械を洗浄・メンテナンスする設備と、在庫をストックする場所も設置することで、リードタイムの短縮と流通在庫の圧縮が可能になります。



地域の皆さまとの共生を目指して

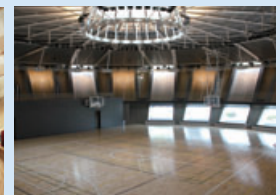
羽田CGでは、太陽光発電、雨水再利用など自然の力を利用する最新の設備を導入して、環境への負荷を大幅に低減しています。また、敷地内には、日本の里山を模した「和の里パーク」があり、生物多様性に寄与するビオトープや、障がい者の雇用と自立支援を目的とする「スワンベーカーリー」、地域の方々のための託児所、スポーツ施設などを設けています。



太陽光発電パネル



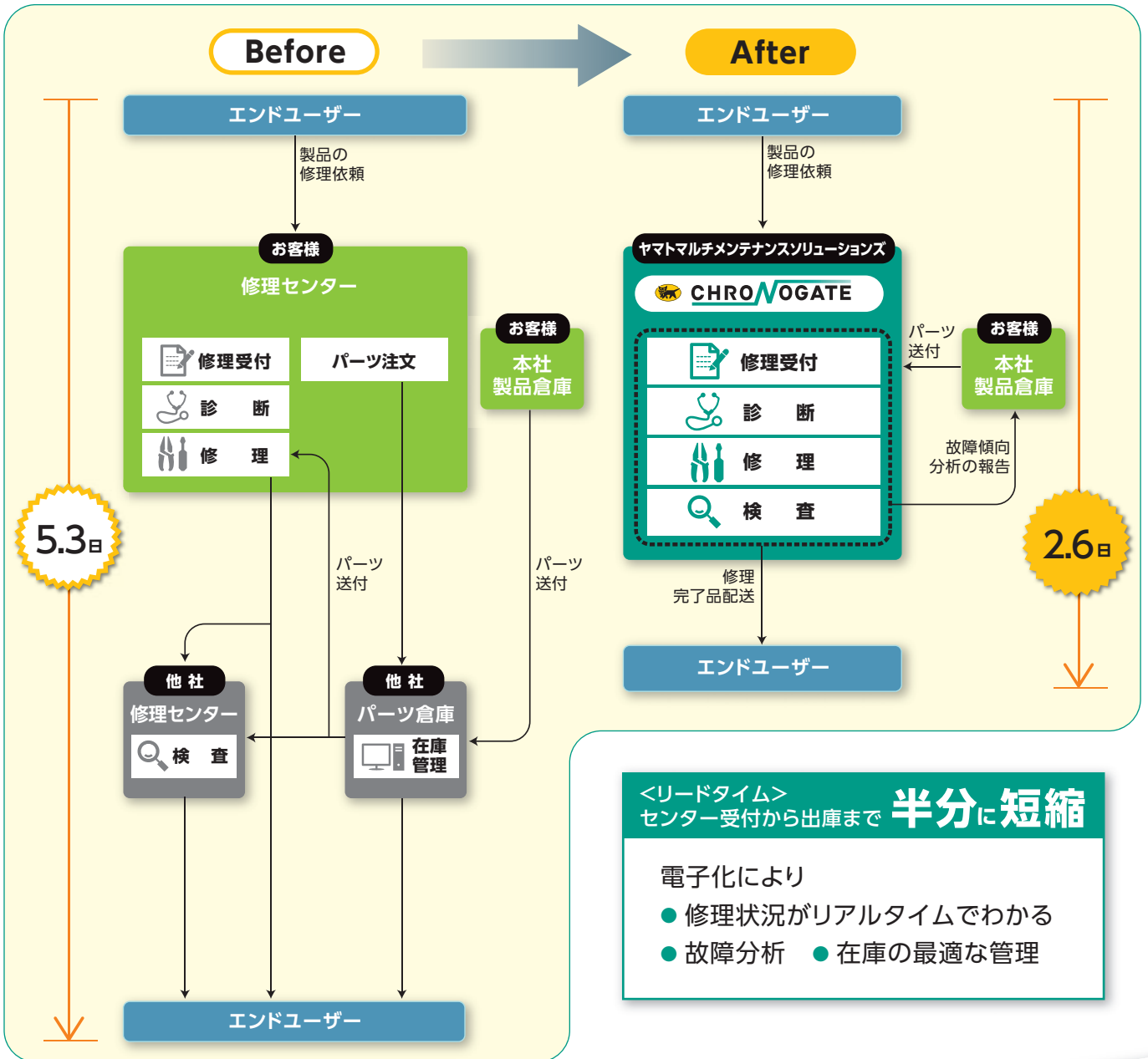
東京都認証保育所
「ポピンズナーサリースクール羽田」



スポーツ施設
「ヤマトフォーラム」

羽田クロノゲートで提供する付加価値サービス

例えば、家電修理に必要な所要日数を半分に短縮。



コールセンター



修理状況をデジタル管理



パーツの在庫管理

修理に関わる業務をすべて羽田クロノゲートに集約、情報を電子化し、業務効率が向上。

ヤマトマルチメンテナンスソリューションズは、羽田クロノゲート(羽田CG)において、フランス製の調理器具や小型家電などのアフターサービスを開始しました。

お客様は、フランスメーカーの日本法人。従来、修理や家電のパーツ注文の受付などの「コールセンター業務」、故障品の診断・修理・検査などの「リペア業務」、修理に必要な部品の在庫・出荷・配送・在庫管理などの「物流業務」がそれぞれ複数拠点に分散していました。羽田CGでは、これら業務を一カ所に集約したことに加え、故障品の引き取りから引き渡しまでの各種情報をデータで管理。一連の業務に要する日数を大幅に短縮しました。

また情報を電子化したことで、修理に必要なパーツの在庫量を最適化してコストを削減。故障原因を分析して、その傾向をメーカーにお知らせし、品質向上や新製品開発に役立てていただけのようにしました。さらに、集荷・配送に宅急便を使うことでヤマトグループのネットワークを最大限活用し、修理時間を十分確保できるようになりました。

このように、お客様のリペアニーズに迅速かつ確実に対応し、エンドユーザーの満足度とメーカーのブランド力の向上に貢献しています。

今後は海外からのパーツ輸入代行も含めたサービスを提供していきます。

今後の目標は、今回の成功を一つのモデルとして、他のお客様にも羽田CGを活用したアフターサービスに関するソリューションを提供していくことです。ターゲットは、十分なアフターサービス網を持っていない外資系や中小のメーカー。すでに2014年5月には、羽田CGで2社目のアフターサービス業務を受託しています。

もちろん、既にご利用いただいているお客様に対しても、さらに付加価値を高める提案をしていきます。例えば、日本国内での物流業務・アフターサービスだけでなく、海外からの部品パーツ輸入の代行、羽田CG内にあるヤマトグローバルロジスティクスジャパンの保税倉庫を活かした通関・保管も視野に入れていきます。

ヤマトマルチメンテナンスソリューションズでは、これからも羽田CGの機能と、お客様製品に習熟したスタッフの能力を最大限活用し、国内外の多くのお客様に高付加価値サービスを提供していきます。

お客様から

ヤマトグループとの協働で、お客様にさらなるご満足が提供できると期待しています。

株式会社グループセブジャパン
コンシューマーサービス部 部長 **小澤 隆 様**

フランスに本社を置く、世界有数の調理器具・家電メーカーであるグループセブ(Groupe SEB)の日本法人。

今回はアフターサービスの全機能を1カ所に集約し、効率的なサービス品質レベルを実現することと、季節変動に対するフレキシビリティを確保し、コストを抑えながら年間を通して均一なサービスを提供するという目的がありました。



運用開始後のお客様からの評価は上々で、このような成果が得られたのは、ヤマトグループの努力のおかげであり、感謝しています。当社では現在、修理や部品販売のウェブ受付を検討中で、ヤマトグループのビジネスインフラを活用することで、さらなるお客様満足の向上が実現できればと期待しています。

ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ担当者

スタッフの知識と技術力をいっそう向上させ国内外のお客様の業務を効率化します。

ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)
メンテナンスソリューション事業部
羽田メンテナンスセンター センター長 **杉浦 和之**

ヤマトマルチメンテナンスソリューションズは、リコールなどの製品回収、家電修理、保守部品配送などに関するプランニング・開発・提案・運用管理を行う会社。

このお客様の製品は、電気ケトル、圧力なべ、掃除機など47カテゴリー、約300アイテムもあります。これらを修理し、エンドユーザーにお届けするには、携わるスタッフの知識と技術力が極めて重要です。アイテムごとに修理マニュアルを作成して、的確な作業に努めています。



ヤマトグループの機能が集結する羽田CGを活用すれば時間とコストが削減でき、国内外のお客様の業務を効率化できます。さらにサービスの仕組みをブラッシュアップし、より多くのお客様に提供していくことが私たちの目標です。



このお客様の主力製品である電気ケトルは「すぐに沸く」という評判で大ヒット。2012年には、日本での累計販売台数が1,000万台を超えておられるだけに冬場は特に修理ニーズが多く、対応の合理化が求められていました。

人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

生活道路を使わ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、業務上のいかなるときにも人命の尊重を最優先します。



2013年度の主な実績と成果

取り組み		実績と成果
● 安全計画の策定	輸送の安全を確保する計画	<ul style="list-style-type: none"> ● 重大事故件数3件(重大交通事故1件、重大労災事故2件) ヤマトグループでは、交通事故ゼロの達成を目指して「輸送の安全を確保する計画」を毎年策定しており、目標や注意喚起などを記載したポスターを全事業所に掲示しています。 ● 全国に配置した安全指導長246名 ヤマト運輸では、各主管支店に安全対策の専門職である「安全指導長」を配置しており、セールスドライバーの安全指導にあたっています。
● セールスドライバーの育成	技能向上のための教育	<ul style="list-style-type: none"> ● 安全指導長の添乗指導を受けたセールスドライバー 29,430名 ● 安全専門講師による研修受講者 37,488名 ヤマト運輸では、全国69カ所の主管支店に「法令」「実技交通安全」「安全衛生」の専門知識をもった社員を1名ずつ講師として配置しています。 ● 安全情報誌や安全カレンダーの発行 ヤマト運輸では、安全情報誌「セーフティ・ファースト」、全セールスドライバーが携帯する「運転者安全手帳」、過去に発生した事故・災害を解析し、再発防止に役立てる「安全カレンダー」を発行しています。
● 社員への安全意識浸透	「交通事故ゼロ運動」の実施	<ul style="list-style-type: none"> ● 「交通事故ゼロ運動」の実施 → P.15 ヤマトグループでは、春・秋の「交通事故ゼロ運動」を実施しています。ヤマト運輸では、1970年から継続して実施しており、2014年度も春の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15の主管支店を表彰しました。
	表彰・コンテストの実施	<ul style="list-style-type: none"> ● 永年無事故表彰受賞者 10,399名 ヤマト運輸、ヤマトホームコンビニエンス、ヤマトグローバルエクスプレス、ヤマトマルチチャーターでは、安全運転に優れ、無事故を続けているセールスドライバーを毎年、表彰しています。 ● 「ヤマト運輸全国安全大会」の開催 ヤマト運輸では、3回目となる社内安全大会を開催し、全国10支社および沖縄ヤマト運輸での大会を勝ち抜いた32名が安全意識と運転技術について競いました。
	安全な職場環境の実現に向けて	<ul style="list-style-type: none"> ● 労災事故防止の取り組み ヤマトグループ各社が参加するコンプライアンス・リスク委員会において、安全な職場環境の実現に向けた、安全対策を立案・推進しています。また、グループ各社においても、フォークリフト安全講習会や安全意識の向上を図る「安全週間」などの施策を実施しています。
● 設備・安全システムの整備	車両の整備	<ul style="list-style-type: none"> ● 車両整備工場「スーパーワークス名古屋工場」竣工 「スーパーワークス」はヤマトオートワークスが保有する24時間365日稼働の、作業効率が大幅に向上した整備工場です。全国71整備工場のうち22拠点がスーパーワークスになりました。 ● 整備士約840名、うち自動車検査員資格者約530名 ヤマトオートワークスでは、通常の整備資格に加え整備完了車が保安基準に適合しているかを確認する完成検査を行える自動車検査員資格の取得を積極的に推進しています。
	設備・ツールの導入	<ul style="list-style-type: none"> ● 安全でやさしい運転を支援する「See-T Nav^{シー ティー ナビ}」を集配車両に導入 ヤマト運輸独自の車載システム「See-T Nav」が、安全運転をサポートします。 ● ITシステム導入で、運転免許証の確認を徹底 ヤマト運輸では、目視確認に加えて「ICカード免許証」を活用し、ITの側面から運行管理業務を支援してコンプライアンスを徹底しています。
● 安全を確保する施策の海外展開	各国の交通事情に合わせた安全対策	<ul style="list-style-type: none"> ● マレーシア、シンガポールで安全大会「ドライバーコンテスト」開催 → P.17 マレーシアヤマト運輸、シンガポールヤマト運輸で実施しました。



① 全国安全指導長研修 ② 安全指導長が同乗しての指導
③ 運転や点検整備の技術を競う「安全大会」 ④ 2013年4月に竣工した「スーパーワークス名古屋工場」

安全第一、 営業第二。

私たちは、生活道路を事業活動の場として使わせていただいています。そんな私たちの基本精神は「いかなるときにも人命の尊重を最優先する」——この精神を体現するために「安全第一、営業第二」を心掛けています。

宅急便事業の担い手であるセールスドライバー（SD）の運転技術向上、安全運転支援システムの導入、優秀なSDの表彰制度の制定など、さまざまな面で「安全第一」に取り組んでいます。

回答者

ヤマト運輸（株） 函館主管支店
社会貢献課長
おおさか りくお
大坂 陸王

社会貢献課長として、主管支店内の事故ゼロの実現に向けた施策の立案、推進に取り組む。

Q セールスドライバー一人ひとりの技術を正確に把握する仕組みはあるの？

A 安全・エコナビゲーションシステムで運転技術を「データ化」、「見える化」して、しっかりと把握しています。（大坂）

ヤマト運輸の集配車両は、独自の安全・エコナビゲーションシステム「See-T Navi」を搭載しています。これは、速度・距離・時間情報の取得・記録など、SDの運転を「データ化」して課題を「見える化」するもの。データに基づいて運転技術を評価し、AからGまで7段階でランクづけします。例えば、ローギア発進、安全速度の厳守など事故リスクや環境負荷が少ない運転をするとうランクが上がります。この「See-T Navi」は、SDの運転技術を正確に診断し、「見える化」することで、SDの安全運転を支援してくれるのです。

しかし、「See-T Navi」が運転してくれるわけではありません。

記録されているデータや評価を運転にどう活かすかは、現場の工夫次第、と言えます。

2013年度、私が所属している函館主管支店の最大の課題は、パートタイムSDのランクが低いことでした。そこで、「See-T Navi」から得たデータなどを分析し、安全運転の指導計画を立て、実行しました。



集配車両に搭載された「See-T Navi」。





安全指導長が同乗しての指導ではSDとのコミュニケーションを重視。業務への姿勢や運転マナーなどもチェック。

Q セールスドライバーの安全運転技術を高めるために何をしているの？

A 全社的な「交通事故ゼロ運動」、主管支店ごとの独自の工夫などさまざまな取り組みをしています。(大坂)



ヤマト運輸では毎年春と秋に「交通事故ゼロ運動」を実施しています。私たち函館主管支店は、2013年度まで9回連続で、期間中の無事故を続けていました。この記録を更新するために、2013年度下期からは、「See-T Navi」から得たデータを分析して分かった課題であるパートタイムSDの指導に重点的に取り組むことにしました。

パートタイムSDは働く時間が限られています。その中で、安全運転に関する情報を発信しても、それを十分に理解する時間がないのが現実です。そこで、パートタイムSDをマンツーマンで指導する体制を主管支店全体で整えました。

また、パートタイムSDだけでなく全SDを対象に、安全指導長が同乗する指導方法を強化しました。さらに、受付業務などを担っているゲストオペレーターが安全のための注意事項や道路の危険箇所などを分かりやすく伝えるポスターを作成しました。主管支店の全員が一丸となって「事故ゼロ」に取り組みました。

加えて、期間中は、北海道警や函館市交通安全指導員会など外部機関と連携して、地域全体の交通安全に取り組みました。

こうして、函館主管支店の全員が地道な活動を積み重ねた結果、パートタイムSDを含む全SDの運転技術と安全意識が大きく向上しました。そして函館主管支店は、2014年度、10回連続で期間中の「事故ゼロ」を達成できたのです。



ゲストオペレーターによる手づくりポスター。

Q 優秀な安全の取り組みを会社全体に広めていくべきでは？

A 「事故ゼロ表彰」などの機会に取り組み内容や好事例を発表し全国の主管支店に浸透させています。(大坂)



ヤマト運輸には、「事故ゼロ表彰」といって、優秀な主管支店を表彰する制度があります。

2014年度、私たち函館主管支店は、この「事故ゼロ表彰」で最高位のダイヤモンド賞を受賞しました。「事故ゼロ」を続けていること自体が誇らしいことなのですが、こうした表彰は私たちを励まし、安全へのモチベーションがさらに高まります。また、受賞以上にうれしかったのは、私たちの取り組みを表彰式で発表したときのこと。発表を聞いていた各主管支店の社会貢献課長が、自分たちの活動に活かそうと熱心にメモをとってくれたのです。

「事故ゼロ」は、19万人を超えるヤマトグループ全社員の願い。これを実現するために、各主管支店の良い取り組みをほかの主管支店が学び、好事例が全国に浸透していくことを祈っています。

2014年度 春の交通事故ゼロ運動 表彰実績

表彰	受賞(主管支店)
ダイヤモンド賞	山形、函館、東東京、群馬、高知、道東、秋田、大分
金賞	長野
銅賞	青森、東京、埼玉、山梨、名古屋、和歌山、津山

「交通事故ゼロ運動」の期間中、6回以上連続無事故で「ダイヤモンド賞」、5回連続無事故で「金賞」、4回連続無事故で「銀賞」、3回連続無事故で「銅賞」として主管支店が表彰される。

函館市交通安全指導員会から



今後も、地域に根差した安全啓発活動を続けてください。

函館市交通安全指導員会 南茅部支部
あらだ ようえつ
支部長 嵐田 洋悦 様

函館市の東部にある南茅部は昆布漁の盛んな地域です。そして、昆布の収穫・輸送には軽トラックが欠かせません。そこで毎年、春と秋の全国交通安全週間には、昆布漁に携わる者たちが、軽トラックの荷台いっぱいに交通安全旗を飾り付け、連なって街中をパレードしています。私たちは、これを「軽トラパレード」と呼んでいます。

ヤマト運輸・函館主管支店の南茅部センターさんには、この軽トラパレードに毎年2tトラックで参加していただいています。今後も、地域に根差した交通安全啓発活動を継続してもらいたいと考えています。

安全第一 inマレーシア。

ヤマトグループは海外展開を加速しており、その中でも現在、宅急便事業は上海、シンガポール、マレーシア、香港などのアジア各地において「TA-Q-BIN」として普及・拡大に努めています。海外でも、「安全第一、営業第二」の理念を大切にしています。

Q 交通事情が異なると、宅配の手段や安全運転のスキルも違うのでは？

A 渋滞が多いマレーシアではオートバイが活躍しています。（ファズロール）



交通事情、道路事情は、それぞれの国によって異なります。しかし、どの国でもヤマトグループの「安全第一、営業第二」という理念に変わりはありません。

マレーシアでは今、都市でも地方でも、いたる所で道路が工事中です。そのうえ公共交通機関の整備も不十分で、頻繁に交通渋滞が発生します。そのため、マレーシアヤマト運輸が宅急便用に保有している全車両のうち約40%が渋滞に強いオートバイになっており、この点が、日本とは大きく違います。

マレーシアヤマト運輸ではセールスドライバーインストラクター（SDI）が配置され、私たちセールスドライバー（SD）の運転スキルの向上に努めています。また、安全担当マネージャーも支店を巡回し、SD全員と安全について話し合っています。

オートバイの安全運転技術試験。



SDが運転技術を競う。

Q セールスドライバーの運転技術などを評価する機会はありますか？

A 2013年に安全大会「ドライバーコンテスト」が開催され、運転技術を競い合いました。（ファズロール）



2013年11月18日に、クアラルンプールにあるマレーシア最大級の自動車学校メトロドライビングアカデミーにおいて安全に関する第2回ドライバーコンテストが開催されました。2012年から開催しており、海外のヤマトグループの中では先駆的な取り組みといえます。

マレーシア全7支店（2014年8月現在10支店）から20名のSDが代表として集まり、トラックとオートバイの2つの部門で運転技術と知識に関する試験などが実施され、私はイポーサービスセンターを代表してトラック部門のコンテストに出場しました。実技やペーパー試験を通して自分のレベルが分かったこと、参加したほかのSDたちと安全に関する情報やアイデアを交換できたことなど、大変実りの多い一日となりました。

今回、私はトラック部門で優勝。「日々、安全への努力を重ねてきたことが評価された」と誇らしく、自信が深まるとともに重責も感じました。

マレーシア「ドライバーコンテスト」の評価項目

1. 実技試験：自動車とオートバイの車両点検技術
2. 実技試験：自動車とオートバイの安全運転技術
3. ペーパー試験：宅急便（TA-Q-BIN）の業務知識、安全法規、全般的知識
4. 実技試験：お客様サービス（対応方法）
5. 実技試験：運転適性診断

Q 今後の目標は?

A 「安全第一、営業第二」の理念を
よりいっそう根付かせていくことです。
(ジョカプリー)



実はマレーシアでのドライバーコンテストは、マレーシアヤマト運輸のSDの発案を受けて始めたものです。「安全技術を向上させるために日本で行われているドライバーコンテストを開催してみたい」と申し出があったのです。マレーシアでTA-Q-BINの営業を始めて3年近くになりますが、社員の安全意識は年々高まっており、「安全第一、営業第二」の理念が根付いてきていることを実感しています。

また隣国のシンガポールヤマト運輸でも、日本で行っているような「事故ゼロ運動」をスタートさせ、ルートマップづくりや安全管理者による全SDとの面談を開始し、2013年からドライバーコンテストを2回開催したと聞いています。

国が違っても、安全を大切にすることは同じです。それぞれの事情に合わせた取り組みを進めながら、この理念をしっかりと根付かせていくことがアジア各国の交通安全につながっていくと信じています。

回答者

マレーシアヤマト運輸(株)
安全・CSR担当マネージャー
ジョカプリー
JOOKAPLEE
サイボン
SHAAIBON

マレーシア全体の安全の
責任者として、ドライバー
コンテストを計画、実施。



第2回のシンガポールヤマト運輸のドライバーコンテストには、18名のSDが参加。

セールスドライバーインストラクターから



マレーシア流の「安全第一、
営業第二」をつくっていきます。

マレーシアヤマト運輸(株)
セールスドライバーインストラクター(SDI)
こかん かつひろ
後閑 勝博

私は日本でSDをやりながら安全指導員などを経験した後、2010年12月からマレーシアへ赴任し、現在、現地のSDを指導するSDIを担当しています。

今は私たち日本人がSDIの役割を担っていますが、将来的には現地スタッフにこの役割を任せて、彼らだけで安全取り組みを推進できる体制をつくるのが目標です。そのために、安全・CSR担当マネージャーであるジョカプリーと協力しながら、SDI候補者の育成に注力しています。

私の仕事は、この地でTA-Q-BINを担う仲間たちに、安全のバトンをしっかり引き継ぐことです。これからも仲間とともに、マレーシア流の「安全第一、営業第二」をつくっていきます。

回答者

マレーシアヤマト運輸(株)
イポーサービスセンター
ファズロール
FAZROLL
ニザムビンラザリ
NIZAM BIN RAZALI

第2回マレーシア安全大会、
トラック部門で優勝。
SDとして2年半の経験をもつ。



「ネコロジー」を合言葉に、 環境にやさしい物流の仕組みをつくります。

わたしたちヤマトグループは、企業の社会的責任である環境保護活動を「ネコロジー」と総称し、環境を意識した事業活動とともに、社員一人ひとりが常に環境保護の意識を持って、日々の各業務に取り組みます。輸送の「包む」「運ぶ」「届ける」はもちろんのこと、その他のさまざまな取り組みを徹底的にエコロジー化して、環境にやさしい物流の仕組みを築きます。

このような商品・サービスの提供を通じ、地域と共によりよい社会作り貢献する企業を目指します。

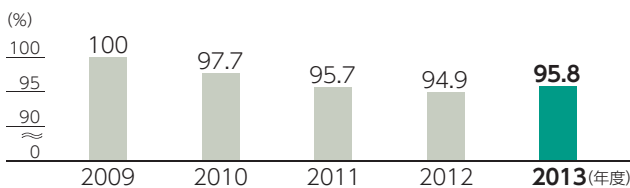


2013年度の主な実績と成果

取り組み		実績と成果
● 輸送のエコ	社員一人ひとりが、日々エコドライブを実践します。	● 独自の安全・エコナビゲーションシステムを集配車両に導入 ヤマト運輸独自の車載システム「See-T Nav ^{シー・ティー・ナビ} 」が、エコドライブをサポートします。
	低公害車の導入や台車、新スリーターなどを使った集配により、CO ₂ などの排出ガスの削減を図ります。	● 新スリーター（リアカー付電動自転車）を約4,000台導入 ヤマト運輸では、車両を使用しない集配の拡大に取り組んでいます。 ● 低公害車を約21,000台導入（ヤマトグループ全車両の41.5%） ヤマトグループでは、できるだけ車両を使わない集配を追求する一方で、必要な車両については低公害車へのシフトを進めています。
	他社との共同運行や電車、船などを使ったモーダルシフトの推進により、輸送の効率化を図ります。	● 鉄道と海運の合計 約51万トン ● 共同輸送による環境負荷低減 → P.23 ボックスチャーターとヤマト包装技術研究所が共同開発したJITBOXチャーター便のリターンナブル資材「Fitガード・Fitボード・Fitラック」と流動管理運用が評価され、「物流環境負荷軽減技術開発賞」を受賞しました。
● 施設のエコ	社員一人ひとりが、エネルギーを大切に、省エネ活動を実施します。	● ヤマトグループ全事業所に節電ポスターを掲示 夏季軽装（クールビズ）の徹底や照明の間引きによる節電に取り組みました。
	自然の力などを活用し、施設の省エネ化を推進します。	● 日本最大級の総合物流ターミナル「羽田クロノゲート」竣工 自然エネルギーを利用した最新鋭の環境技術を取り入れ、従来の施設と比較し、46%のCO ₂ 排出量を削減する見込みです。2014年第15回「物流環境大賞」を受賞しました。
	グリーン購入やリサイクル、ペーパーレス化などを推進し、ゴミの排出量を減らします。	● グリーン購入率 80%以上（2012年度より向上） 環境への負荷ができるだけ少ないものを選択し購入しています。
● 商品のエコ	リターンナブル資材など環境配慮商品を開発・推進します。	● 環境に配慮した包装資材の開発・推進 → P.21 緩衝材の不要な包装資材や、廃棄分別が簡単にできる包装資材を開発しました。
	業務の効率化を提案し、お客様の省エネに貢献します。	● 情報通信技術（ICT）を活かしたサービスの提供 さまざまな業種のお客様の業務効率化を支援しました。
● 地域とのエコ	地域社会の一員として、地域の環境保護活動に参画します。	● 地域の清掃活動に積極的に参加 2013年8月3日、ヤマトグローバルエクスプレス関東主管支店の安全指導員が中心となって、横浜市体育協会が主催するビーチクリーン活動に参加するなど、ヤマトグループ各社で、地域の清掃活動に参加しています。
	環境教室などを開催し、環境の大切さを伝えます。	● 「クロネコヤマト環境教室」を年間241回開催、20,700人の子どもたちが参加

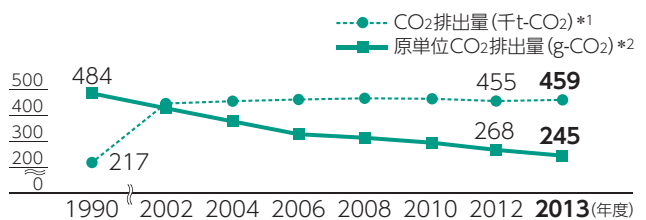
【CO₂排出量について】ヤマトグループ全体では、電気料金の高騰や事業の成長に伴う施設の新設によって、2012年度より増加しました。しかし、ヤマト運輸の宅急便1個あたりのCO₂排出量は年々減少しており、効率の良い集配を実施しています。

ヤマトグループのCO₂排出量 営業収益（内部売上含む）1億円当たり、2009年度比



※・ヤマトグループ国内31社（2014年3月現在）を対象としています。
・数値は費用から換算、特定の月から年間を推計する数値を含みます。
・「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（平成18年経済産業省、環境省令第3号）」に基づき算出しています。

ヤマト運輸の車両からのCO₂排出量



*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（平成18年経済産業省、環境省令第3号）」に基づき算出しています。

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



①新スリーターを使った集配 ②使用済みペットボトルを原料とした制服
③地域の清掃活動に参加 ④クロネコヤマト環境教室の開催

“DAN-TOTSU”を目指して ― ③ 環境に配慮した包装資材の開発・推進

“つつむ”で ネコロジーを 実現する。

荷物を送るときには必ず「包装」が必要になります。

そこでヤマト包装技術研究所では、お客様の大切な荷物を守ると同時に、使いやすくして積載効率が高く、使用後もリサイクルしやすい素材を用いた包装資材の開発に取り組んでいます。それが物流やお客様、そして社会全体のエコロジー化を実現していくからです。

Q 包装資材は「減らせばいい」というものではないですよね？

A 減量や素材変更による「荷物の保護」と「環境保護」――2つの「保護」を両立させねばなりません。(南)

例えば、精密機械や通信機器などの輸送には、衝撃をやわらげる「緩衝材」が必要ですが、これは荷物の箱のサイズを大きくし、輸送時の積載効率を低下させます。だからといって必要以上に減らしてしまったり、安易にほかの素材に変えてしまって、荷物を衝撃から守るという大切な役割が果たせなくなっても困ります。

そこで、私たちは、お客様の荷物や輸送手段に合わせて、「荷物の保護」と「環境保護」を両立させる、最適の包装資材をオーダーメイドで開発しています。特に最近では、従来、使用していた発泡緩衝材をなくし、段ボールだけで衝撃緩和能力をもたせたいというニーズが高まっています。その主な理由は「段ボールは回収・再生ルートが確立された素材であり、リサイクルしやすいから」というものです。

Q 「荷物の保護」と「環境保護」を両立させるために、どんな工夫をするの？

A 素材の単一化や容量の低減、緩衝性の確保などに努めています。(南)

企業向けにパソコンを「レンタル」などの方法で提供している横河レンタ・リース様でも「従来、包装資材として使用していた発泡緩衝材を廃止して、段ボールだけにしたい」とのご要望があり、同時に「資材のサイズ縮小」も望んでおられました。段ボールという単一素材に統一することでリサイクルしやすくし、省スペース化することで保管や積載の効率をアップさせて物流コストと物流に関わるCO₂排出量を削減したいと考えられていました。

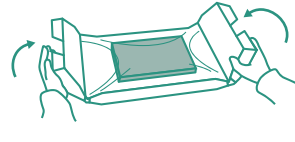
こうしたご要望をかなえるべく、採用されたのが、段ボールに特殊なフィルムを熱融着して、ノートパソコンをその間に固定する私たちの提案でした。機種ごとに形状が異なるパソコンも1種類の資材で包装できます。さらに段ボールの蓋も重ねることで発泡緩衝材と同等の緩衝性を確保しながら外装箱の高さを3cm低くし、荷物全体の容積を約23%減らすことに成功しました。何度も包装資材の設計を変えて、延べ100時間かけて落下試験を繰り返したかがありました。

包装資材の工夫のポイント

① フィルムがびんと張るまで折り曲げ、商品を固定する

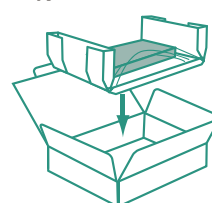


② 両端を上へ折り曲げる

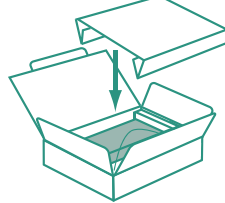


フィルムと段ボールの間にパソコンを入れて固定

③ 組み立てた外装箱に両端を持っていく



④ 緩衝用の蓋をする



落下試験では、さまざまな角度で、包装資材を落下させ、衝撃の伝わり具合を測定。



回答者

ヤマト包装技術研究所(株)
研究開発室 研究員

石川 果菜

入社4年目。学んできたデザインの知識・技術を活かして
価値ある包装資材づくりを目指している。

回答者

ヤマト包装技術研究所(株)
研究開発室 研究員

南洋平

「シンプルイズベスト」をモットーに、包装資材の
最少化を目指して設計・開発に取り組む。

Q 工夫を凝らした包装資材は
複雑で使いづらくなるのでは？



A 表面に手順を印刷するなどして
誰が作業しても間違えないように
しています。(石川)



私たちが提案した横河レンタ・リース様の包装資材は、作業手順を分かりやすく伝える工夫もしています。どんなにうまく設計した包装資材であっても、正しく使っていただかないと機能を十分に発揮できないので、誰が作業しても間違いがないよう、段ボール表面に組み立て方、パソコンの入れ方などをイラスト付きで説明しました。

もちろん、説明書きを分かりやすくする以前に、包装しやすさも十分に配慮しています。「荷物の保護」と「環境保護」に加えて「作業者の労力軽減、エンドユーザーへの適切な情報提供」もまた、包装資材の付加価値であると考えています。



どうすれば、エンドユーザーにとって
分かりやすい説明になるのかを常に考えながらデザインする。

この包装資材は、使用開始からすでに2年経っており、お客様からは「複数台を一挙に梱包できる資材が作れないか」、つまり「包装資材のいっそうの減容化」への新たなご要望が寄せられています。大手企業向けの場合、一度に100台を越す出荷も珍しくないからです。このご要望に応える包装資材の開発に成功すれば、作業負担と環境負荷をさらに減らすことができるので、とても挑戦しがいがあります。

私たちはこれからも“つつむ”でネコロジーを実現していきます。

お客様から

**包装資材に精通した
ヤマトグループの知見に期待しています。**



横河レンタ・リース株式会社
レンタル事業本部 IT 事業部
橋本テック 構内物流グループ
グループリーダー
黒田 和男 様

当社は環境保全のテーマとして、省エネと廃棄物の分別などを掲げていますが、中でも大量に使用する包装資材の改良は、特に重要なテーマとして位置づけています。今回、ヤマト包装技術研究所さんから提案いただいた新しい包装資材は、以前のものよりもサイズが小さくなっただけでなく、簡単に包装でき、空箱の折りたたみが容易にできることなど、お客様にも好評で、競合他社との差別化にも役立っています。さらに小さくしたことで、大口のご契約先には輸送費の削減効果も出ています。

包装資材は軽量、低コスト、高強度で、環境にやさしいものが求められています。同様に輸送費のコストダウンも継続した課題です。今後ともヤマトグループの知見を結集した斬新な提案に期待しています。

ボックス単位の チャーター便で、 CO₂を削減。

これまで、コピー機などの大型の精密機器の輸送では、トラック1台を貸し切る「チャーター便」を使う必要があり、荷物が少ないときには積載効率が低下し、輸送コストの上昇を招いていました。

そこでボックスチャーターは、こうした無駄を解消するために、トラック単位ではなくロールボックスパレット単位のチャーター便「JITBOXチャーター便（JITはJust In Timeの略）」を開発。複数の運送会社が協力して共同輸送することでコストも環境負荷も削減できるサービスを提供しています。

回答者

西濃運輸(株)
京浜ターミナル支店 係長
牧村 恵二

西濃運輸担当として、「JITBOXチャーター便」事業の立ち上げに関わる。

ボックスチャーター(株)
幹線ネットワーク担当 リーダー
村上 俊裕

サービスの根幹である輸送品質の向上、新サービスの開発などに取り組む。

回答者

ボックスチャーター(株)
幹線ネットワーク担当 課長
永井 靖人

輸送品質の向上に取り組む。
リターナブル専用梱包資材「Fitガード」「Fitボード」「Fitラック」の開発も手掛けた。

Q ボックス単位で共同輸送すると、
どうしてコストとCO₂が減らせるの？



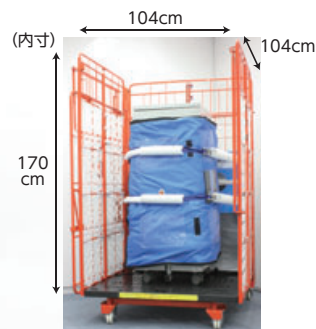
A 積載効率が上がり、トラックの台数を
減らせるからです。(永井)



「トラック1台チャーターしているけれど、荷台に空きスペースができて、もったいない」——こんなお客様の声に応えるサービスが「JITBOXチャーター便」です。お客様の荷物を、ロールボックスパレット1台単位で輸送することで、「チャーター便」と同等の品質を適切なコストで提供することができます。

2006年、ヤマトホールディングスは、セイノーホールディングス、日本通運他13社と合併でボックスチャーター株式会社を設立し、JITBOXチャーター便事業を開始。各社がお客様から荷物をロールボックスパレット単位で預かり、幹線輸送の拠点に集約して、全国各地に輸送するという仕組みです。

これによって荷台には空きスペースがなくなり、走らせるトラックの数も減るため、輸送コストも、輸送時のCO₂排出量も削減できます。



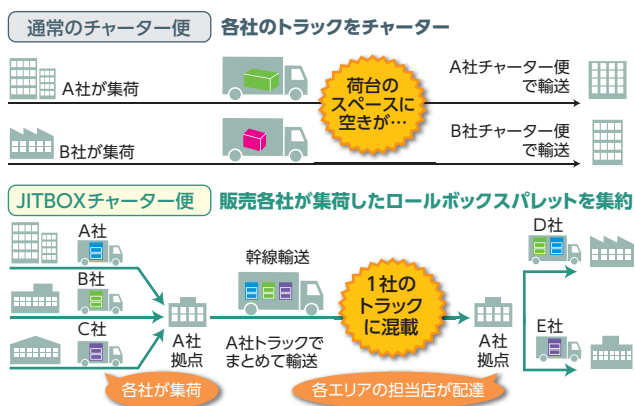
ロールボックスパレット
(Fitガード・Fitボード使用時)





各社が集荷したロールボックスパレットは幹線輸送を担当する輸送会社の主要拠点に集められる。

JITBOXチャーター便の積載効率が高い理由



Q 確かに積載効率は高まりますね。でも梱包資材は減りませんか？

A 繰り返し使える専用資材をいろいろと取り揃えているので、お客様の梱包資材を削減できます。(永井)

私たちはJITBOXチャーター便を、輸送品質がより高く、より環境にやさしいサービスにしていくために、さまざまなオプションサービスを開発しています。ヤマト包装技術研究所と共同開発した、繰り返し使える専用資材「Fit」シリーズはその代表例です。

高度な成形機能と緩衝機能をもつ「魔法のふるしき (FLIX)」の機能を利用した再利用可能な緩衝材である「Fitガード」、精密機械などをロールボックスパレット内にベルトで固定して安全に輸送する「Fitボード」、機械部品などをストレッチフィルム付き中間棚で上積みすることなく積み分けられる「Fitラック」。これらを利用すればお客様側で荷物を厳重に梱包する必要がなく、梱包資材を削減することができます。この「Fitガード・Fitボード・Fitラック」およびリターナブルの仕組みは、2013年第14回(社)日本物流団体連合会の物流環境大賞において「物流環境負荷軽減技術開発賞」を受賞しました。「ネコロジー」、つまり私たちヤマトグループのエコロジーが、梱包資材でも高く評価されたということだと思います。

Q JITBOXチャーター便——今後の目標は？

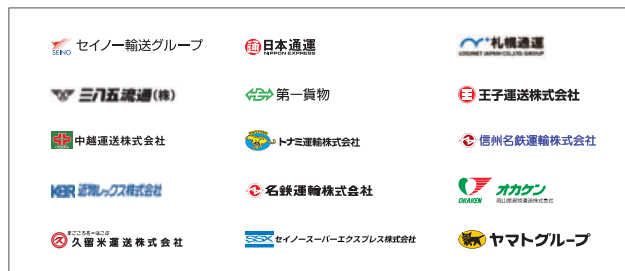
A お客様や現場の声を反映させて、もっと便利で社会に役立つサービスへと進化させていきます。(村上)

JITBOXチャーター便は、お客様にご好評をいただいています。しかし、これに満足することなく、今後もお客様の声や現場の社員の声を反映して、サービスの質を高めていきます。

例えば、今は各事業所のパソコンでしか確認できない荷物の位置情報を、各種端末を通してドライバーにも見られるようにすることを検討中です。ドライバーがリアルタイムに荷物の位置情報を確認することができれば、サービス品質の向上につながるからです。

私たちは現状のJITBOXチャーター便が完成形だとは考えていません。もっと便利で、もっと社会の役に立つサービスへと進化させていきたいと思っています。

JITBOXチャーター便 参加企業



「JITBOXチャーター便」参加企業から



運送会社共同での取り組みが、ビジネスチャンスとなります。

久留米運送株式会社
常務取締役 営業本部副本部長
そごう やすお
十川 保男 様

当社は九州に本拠地を置く運送会社として「まごころを=はこぶ」をモットーに事業を展開しています。JITBOXチャーター便は、大手運送会社が共同体として取り組むビジネスモデルという点で、画期的なサービスであると考えています。

JITBOXチャーター便へのお客様の評価は、概ね好評です。さらにご満足いただき、物量を増やしていくためにも、ほかの参加企業との連携や情報交換を密にして、個々の荷物の特性に応じた輸送品質の向上を図っていきたくと考えています。

ボックスチャーターの皆さんには、JITBOXチャーター便を安心してお客様に提案・販売し、スムーズに運用できるよう舵取りをしていただき、魅力ある商品にしていってほしいと思っています。

ステークホルダーから信頼され、期待される存在を目指します。

ヤマトグループは、すべてのステークホルダーとの対話を大切にしながら、自分たちが果たすべき社会的責任を自覚し、社会とともに持続的に発展する企業を目指します。また、事業や社会貢献活動を通して、地域社会の抱える課題をともに解決していきます。



2013年度の主な実績と成果

取り組み		実績と成果
●お客様	応対品質の向上	●接客対応コンクールの実施(サービスセンターオペレーター、ゲストオペレーター) 日々お客様と接しているオペレーターの電話・接客対応(表情・動作・話し方・言葉遣いなど)、商品知識やコミュニケーションスキルなどについて審査を行い、表彰しています。
●社員	教育・研修とキャリア開発	●キャリアプランに合わせた研修を実施 「ジュニアリーダー塾」「次世代リーダー塾」「グローバル研修」などさまざまな研修を実施しています。
	ワークライフバランス	●育児休業取得者386名 育児短時間勤務利用者328名 ヤマト運輸では配偶者も育児休業を取得している場合は、子どもが1歳2カ月を迎えるまで取得でき、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ます。 ●厚生労働省から「子育て支援に取り組む企業」として認定 2011年度にヤマトシステム開発が、2013年度にヤマト運輸、ヤマトロジスティクスが認定を受けました。
	多様性の尊重	●女性社員の活躍のためのプログラムの推進 → P.29 キャリア開発支援プログラムの実施、女性社員の積極的な役職登用などに取り組みました。 ●障がい者雇用1,999名(雇用率1.95%) 職場のバリアフリー化など障がい者が働きやすい職場づくりに引き続き取り組んでいきます。
●パートナー	公正・公平な取引/ 安全やサービス向上 のための共働	●宅急便の取扱店約24万店とのコミュニケーション セールスドライバーによる日々の訪問や情報誌「クロネコだより」の発行。
●株主	適切で公平な情報開示/ コミュニケーションの充実	●アナリスト向け決算説明会4回、 北米、欧州、アジアでの機関投資家への訪問説明
●地域の皆様	社会教育支援	●音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」累計283回開催、延べ約41万人が来場 ●「こども交通安全教室」——年間2,013回開催、約22万4,000人が参加 ●「クロネコヤマト環境教室」——年間241回開催、20,700人の子どもたちが参加 ●「第8回ヤマト運輸高校生経営セミナー」——全国15校、74名が参加(2013年度)
	地域と連携した CSVの推進	●全国各地で「買い物支援」「高齢者の見守り支援」「防犯・防災支援」などを実施。 総案件数630件、自治体との協定締結数138件 → P.27 本業を通じて、企業と社会が共有できる価値の創造に取り組みました。(2014年6月末時点) ●地域経済活性化に向けた移住促進支援 ヤマトホームコンビニエンスでは引越・イエナカサービスの割引特典を提供し、高知県の移住促進キャンペーン「高知家」の移住支援特使に任命されました。
	障がい者の 経済的自立支援	●障がい者が経済的に自立できる職場づくりを支援 公益財団法人ヤマト福祉財団において、「経済的自立力」を備えるためのお手伝いとして「夢へのかけ橋プロジェクト」を実施しました。 ●障がい者の働く「スワンベーカーリー」を全国に28店舗展開 スワンは、「スワンベーカーリー」直営店3店、チェーン店25店を展開しています。 ●「夏のカンパ」で集まった金額6,951万円 ヤマトグループ約19万人の社員からカンパが寄せられ、ヤマト福祉財団と「あしなが育英会」に贈呈しています。



①お客様の声をいただくコールセンター ②本格的なクラシックコンサートをお届けする音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」
③全国で実施している「こども交通安全教室」 ④障がい者の働く「スワンベーカーリー」

高齢者を 宅急便で 見守る。

企業が本業を通じて地域社会と共通の価値を創造するCSV (Creating Shared Value=共有価値の創造)という考えに基づいて、ヤマト運輸は全国各地の自治体と連携しながら「高齢者の見守り支援」「買い物支援」「災害時緊急輸送支援」などを展開しており、それらを「プロジェクトG(ガバメント)」として、ヤマトグループ全体で推進しています。

自治体のニーズや地域特性に応じて、サービスの形態はさまざまですが、これまでに各地の自治体と協定等を結んでいます。その一つ、青森県黒石市では、今後、全国のモデルケースとなりうる「高齢者見守り支援サービス」を行っています。

Q ヤマト運輸が各地で展開している見守り支援って何？

A 例えば、青森県黒石市では一人暮らし高齢者向け定期刊行物を配達、不在が続けば自治体に報告しています。(越田)



青森主管支店の担当エリア、その一角を占める青森県黒石市は、人口の4分の1以上が65歳以上。全世帯数の実に1割程度が一人暮らしの高齢者です。最近「高齢者の孤独死」報道が増えています。それを未然に防ぐため、家族がいない高齢者を定期的に訪問し、ケアする必要があります。しかし黒石市では、その役割を担っている民生委員が高齢化し人手不足に陥っており、この問題を解決するために民間事業者の協力が求められていました。

そこで私たちは、市が月1回発行する「一人暮らしの高齢者」向け刊行物をセールスドライバー(SD)が宅急便として本人に手渡すことで、居住しているか、健康を損なっていないかなどを確認し、不在が続けば自治体に報告する「高齢者見守り支援サービス」を2013年4月から開始しました。

黒石市からは「一人暮らしの高齢者の状態を定期的に把握できる」と高く評価されていますが、対象となる高齢者からも「毎月、同じころに同じ人が来てくれるので安心」という声をいただいています。さらにSDからも「待っていている人がいて、やりがいがある」などの声が聞こえてきます。1,000軒近くを10名のSDで回るのは大変ですが、「高齢者を支える」という使命感が私たちを奮い立たせるのです。

回答者

ヤマト運輸(株) 青森主管支店
青森南支店 支店長
越田 充

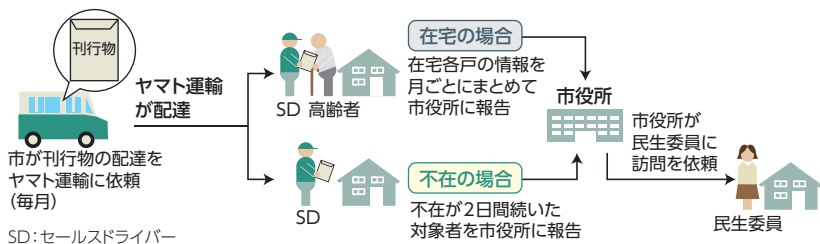
黒石支店長時代に、黒石市との「高齢者見守り支援サービス」を計画。現在は、隣接する青森南支店で支店長を務める。



月1回、黒石市が高齢者向けに発行する刊行物。



高齢者見守り支援サービスの仕組み



黒石市とは定期的に打ち合わせをして新しい課題への対策を検討。

Q 見守り支援にはコストがかかり過ぎるのでは？

A 無理なく、低コストかつ、確実に異変を察知できる——それが、黒石市でつくった「高齢者見守り支援サービス」です。(越田)

ヤマト運輸は全国各地で、試行錯誤を重ねながら見守り支援サービスを展開してきましたが、いくつかの課題が浮かび上がっていました。

例えば、「高齢者から依頼された買い物をお届けした際、異変を感じたら行政機関に知らせる」というサービスには、見守りの対象者が買い物依頼者だけになり、ほかの高齢者は確認できないという課題があります。また「通常の宅配とは別に、配達時に高齢者の異変を感じたら行政機関に知らせる」というサービスは、SDの負担が大きい、とも言えます。

そこで今回は、黒石市に「一人暮らし高齢者」向け刊行物を作成いただき、その配達件数に応じて料金を頂戴することにしました。こうして、見守りを必要とする高齢者を対象としつつ、SDの業務を「配達と市への不在情報報告」に限定することで、無理なく、低コストかつ、確実に行政機関が異変を察知できる仕組みをつくったのです。

Q 黒石市の「高齢者見守り支援サービス」はほかの地域でも求められるのでは？

A はい。「黒石市モデル」を全国に展開させていきたいと考えています。(越田)

今回、大卒の訪問日をエリア毎に決めるように工夫したことで、本業である宅急便の稼働に刊行物の配達を組み込むことができました。無理なく運営できる高齢者見守りの仕組みは、ほかの地域でも求められているものだと思います。そのためサービス開始前からもっていた「これは画期的な試みなんだ。どうしても成功させたい」という私たちの思いがようやく実現始めたことを、とてもうれしく思います。

これからの目標は、今、私たちがやっていることを「黒石市モデル」として全国に展開させながら、さらにブラッシュアップしていくことです。黒石市からは「これまでの月1回の訪問を2回に増やせないか」というご要望もいただいています。

「高齢者見守り支援サービス」を開始してから1年余り、今後も試行錯誤しながら、市役所の皆さんとともに「黒石市モデル」の改善を重ねていきたいと考えています。



SDは荷物を手渡しして、近況を確認する。

黒石市役所から



高齢者の状況を把握するのに、とても役立っています。

黒石市役所 健康福祉部
部長 村元 英美 様

高齢者の孤独死に関しては何年も前から問題があがっており、各戸への見守り用の端末の設置など、できることには着手してきました。ヤマト運輸さんからの「高齢者見守り支援サービス」の提案は、当市のニーズとまさに合致しており、コストをかけ過ぎずにどのような仕組みが可能かを数カ月わたって検討し、連携をスタートさせました。

「高齢者見守り支援サービス」といっても、高齢者ご本人にはできるだけ「見守られている」ということを意識してほしくはありません。それを嫌がられる方も少なくないからです。私たち行政が高齢者の状況を把握するのに、ヤマト運輸さんの漏れの無い情報提供はとても役立っています。

女性の力、 ヤマトの力。

ヤマトグループで働いている女性は、約6万7,000名。この数字は全社員の約35%にあたります。

例えばヤマト運輸では、営業所でお客様の対応をするゲストオペレーターや荷物の集配を担当するセールスドライバー、コールセンターで働くオペレーターなど、さまざまな職種で女性が活躍しています。こうした女性の力を活かす職場づくりが進んでいます。

Q ヤマト運輸の女性は、
どんな仕事で活躍しているの？



A ゲストオペレーター、
セールスドライバーなど
いろんな職種で活躍しています。(青木)

ヤマト運輸の中で私たちと同じようにゲストオペレーター(GOP)として働いている女性は約13,000名。一番女性が多い職種ですが、ほかにもいろいろな仕事があります。セールスドライバー(SD)として働いている女性も約12,000名おり、私が勤めている大津皇子山センターでも、女性SDがババワフルに働いています。職種や勤務時間に関係なく、女性一人ひとりが力を発揮でき、それを尊重する風土がこの会社にはあると思います。

私たちGOPの主な仕事は、センターに荷物を持ち込まれるお客様や電話でのお問い合わせへの対応です。特に、相手の顔が見えない電話では「お客様が知りたいことは何なのか」を常に考え、お客様の立場に立ってお答えするようにしています。



荷物の受付の際には、馴染みのお客様と世間話に花が咲くことも。



店頭端末「ネコピット」は、タブレットタイプで手書き入力ができるようになってより便利に。

また荷物の受付に際しても、発送の仕方やさまざまなサービスのご案内など、きめ細かなサポートを心掛けています。お客様の中には、宅急便の依頼だけでなく、ちょっとした会話をすることを楽しみにセンターに来てくださる方もいらっしゃいます。ご近所の方々から親しみを感じていただけているようで、うれしくなります。

Q どんなときにやりがいを感じるの？



A 工夫をした結果、お客様に「便利だ」と感じていただいたときです。(細川)

私は約17年間ヤマト運輸に勤めていますが、最近では以前にも増してGOPとして働くことにやりがいと面白さを感じています。仕事を工夫すると、お客様に喜んでいただけるからです。

私は普段から、年配のお客様が送り状記入に手間取られているときには、店頭端末「ネコピット」で簡単に送り状を出力できるクロネコメンバーズへの会員登録をお勧めしています。お客様からも「簡単で、便利だ」と好評で、佐保台西センターではネコピット利用率が約85%にもなりました。

こうした地道な取り組みは、関西支社内で開催されるGOPを対象とした「スマイルソリューションキャンペーン*」でも評価され、佐保台西センターはネコピット利用率が関西支社内第1位となりました。そのときもらった表彰状は私の宝物です。

お客様にもっと便利に宅急便を使っていただきたい——そんな思いで始めた工夫が、このような成果となって表れる。文字通り、私にもお客様のお困り事を解決するソリューションを提供することができたのです。

*スマイルソリューションキャンペーン：各センターが工夫を凝らしてお客様満足向上のために取り組む活動。関西支社内でも年2回開催している。

Q 子育てなどの「生活」と仕事を両立できますか？

A 働き続けられる制度と環境を、会社と私たち自身でつくっています。(青木)



2011年にヤマトシステム開発、2013年にヤマトロジスティクス、2014年にヤマト運輸が、次世代育成支援対策推進法に基づく「子育て支援に取り組む企業」として厚生労働省から認定されました。社内の支援制度は十分整っていますし、そういった制度が分かりやすく説明されていますので、利用もしやすいです。

社員も制度づくりに参加します。関西支社内の女性社員が集まって行う勉強会「なでこ塾」に私が参加したときも「女性社員が働きやすい職場や制度づくり」をテーマに議論しました。産休や育休などについて、これから入社してくる若い人にとってどうあるべきかを話し合いました。こうした議論が制度に活かされています。

私自身、子育てを終えたあとに病気で1カ月ほど休職したことがありました。そのときも周囲の人々の理解と協力を得て無事復帰することができ、職場の仲間たちに感謝しています。



次世代認定マーク
(愛称:くろみん)

回答者

ヤマト運輸(株)
滋賀主管支店
大津皇子山センター

青木 裕江

GOPとして現在で15年目。
きめ細かなお客様対応を
心掛けている。



回答者

ヤマト運輸(株)
奈良主管支店
佐保台西センター

細川 眞樹

集配アシストの経験も
あり、現在はGOPとして
活躍。

上司とはなんでも
相談できる関係。



職場の上司から



ヤマト運輸のファンになってもらえるよう営業所を活性化してほしいと思っています。

ヤマト運輸(株) 奈良主管支店 法蓮支店
支店長 **大西 康司**

ゲストオペレーターとして働く社員には、ご来店いただくすべてのお客様にヤマト運輸のファンになってもらえるよう営業所を活性化してほしいと思っています。その点では、細川さんは奈良主管支店内のほかのセンターにも自主的に巡回して、GOPへのアドバイスや指導をしてきていて、大変助かっています。

ヤマト運輸には、全国に約6,000のセンターがあります。会社がつくる制度に頼るだけではなく、それぞれの現場が工夫を凝らして誰もが働きやすい職場づくりに取り組んでいきたいと思っています。



一人ひとりが高い倫理観をもった企業グループであり続けます。

コーポレート・ガバナンス

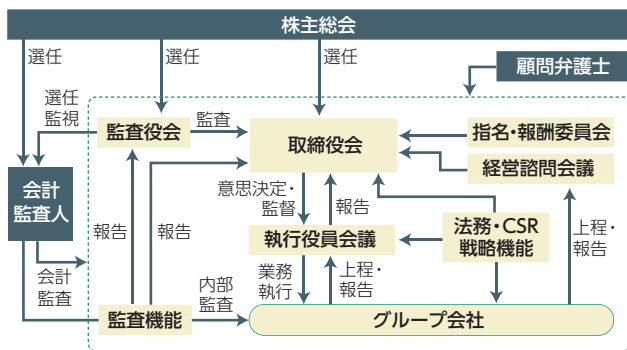
「経営の健全性の確保」、「迅速かつ適正な意思決定と事業遂行の実現」を基本方針として。

純粋持株会社であるヤマトホールディングスおよびグループ各社は、「経営の健全性の確保」、「迅速かつ適正な意思決定と事業遂行の実現」を基本方針として、コーポレート・ガバナンスの強化に取り組んでいます。

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7名(社外取締役2名を含む)で構成され、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2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、東京証券取引所の定めに基づく独立役員として指定し、同取引所に届け出ています。

コーポレート・ガバナンス推進体制



シンガポールに東南アジア地域統括会社を設立。東南アジア地域でのガバナンスを強化しました。

ヤマトグループは2014年1月、シンガポールに東南アジア地域統括会社 ヤマトアジア株式会社を設立し、併せて、同国の事業会社3社をシンガポールヤマト運輸に統合しました。地域に即した市場調査や事業開発を進めるとともに、地域内各事業会社へのガバナンスを強化していきます。

コンプライアンス

グループ全体で内部統制を強化。

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、不正やミスを防止し業務を有効かつ効率的に進めるために、内部統制システムを構築しています。

ヤマトホールディングス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、業務がルールに従い有効に実施されているかをチェックし、逸脱したものがあれば直ちに改善する体制を構築しています。

なお、2014年3月31日現在のヤマトグループの財務報告に係る内部統制も有効であると判断し、財務省関東財務局へ報告書を提出しています。

コンプライアンス経営の確立を最優先課題と定めて。

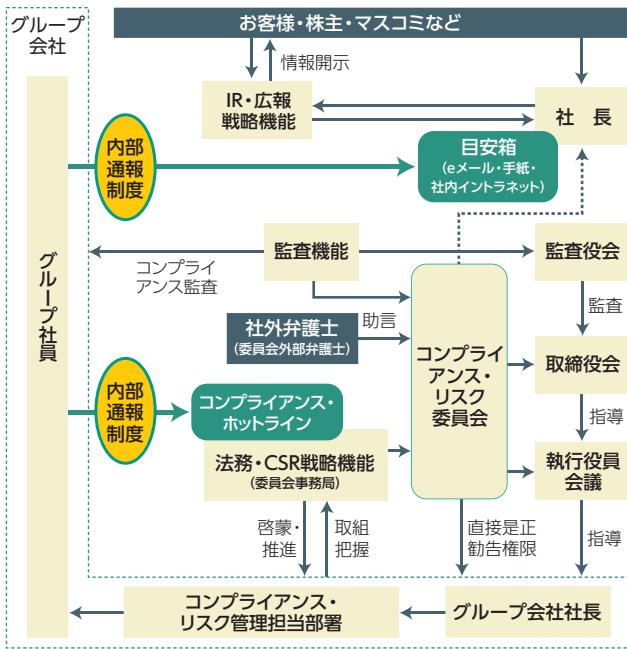
ヤマトグループでは、法令や企業倫理に従い、不祥事を起こさない体制を整えるため、コンプライアンス経営の確立をCSR推進の最優先課題と定め、取り組みを進めています。

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、「コンプライアンス宣言」により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おいては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などで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」といった窓口を設け、電話やeメールによる通報や相談を通じて、社内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ます。

コンプライアンス・リスク管理体制



「クール宅急便」の不適切な温度管理について

2013年10月、ヤマト運輸において「クール宅急便」の社内ルールに反した仕分けが行われていたとの報道を受け、調査した結果、1度でもルールを徹底できていなかった拠点が1,269カ所あることが判明しました。直ちに山内雅喜社長を本部長とした「クール品質改善対策本部」を立ち上げ、原因究明と再発防止策の策定を行いました。

具体的には、本社「クール宅急便品質管理対策推進室」の設置、全国への「品質指導長」職の配置、各拠点での「クール宅急便 作業リーダー」の任命などの体制づくりのほか、到着数量に合わせた人員、機材・資材の配置、および輸送モードのコントロールを実施しています。また、クール宅急便の1日ごとの取り扱い可能総量を事前に把握し、その総量の範囲内で荷物をお受けする「総量管理制度」の導入についても具体的検討を進めています。

詳細は、ヤマト運輸のWEBサイトをご覧ください。

http://www.kuronekoyamato.co.jp/info/info_131128.html

事業継続計画 (BCP)

東日本大震災の経験を活かし、「大震災」にもより適切に対応できるように改良。

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) を策定しています。

「人命最優先」と「宅急便事業の継続」という対応方針に基づいたこのBCPをもとに、2011年の東日本大震災に際しても対応を行いました。今後発生する可能性が高く、大規模な被害が予測される首都直下地震や南海トラフ地震などに備えるため、見直し・整備を進めていきます。

情報セキュリティ

「情報セキュリティ確保宣言」を定めるとともに、各種認証の取得も推進。

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。以前から厳重な管理を行ってききましたが、企業による個人情報漏えい事件の続発などの社会情勢に鑑み、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。

これからも個人情報の適切かつ安全な取り扱いのために、情報セキュリティに関するルールの浸透、教育機会の拡充などにより、顧客信頼度向上に努めていきます。

また、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 (2014年6月現在)

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	1999
ヤマトフィナンシャル	2006
ヤマトコンタクトサービス	
本社	2006
池袋コンタクトセンター	2011
足立コンタクトセンター・埼玉コンタクトセンター	2007
都城インテリジェントコンタクトセンター	2010
和歌山コンタクトセンター	2012
鳥取インテリジェントコンタクトセンター	2013
登米コンタクトセンター	2013
関東マザーセンター	2014
ヤマトWebソリューションズ	2007
ヤマトロジスティクス	2010
ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ	2010
ヤマトマネージメントサービス	2011
ISO27001	
ヤマトシステム開発	
新東京IDC	2004
大阪IDC	2002
クレジットカード非接触型大型加盟店向けデータ処理サービス	2009
クレジットカード端末設置申込書受付センター業務	2012
CAT共同利用システム	2013
口座振替依頼書仕分け発送業務	2013
会員アプローチサービス	2014
共同利用型明細書Web通知サービス	2014
緊急無効手配代行運用	2014
ヤマトパッキングサービス	
本社 (人事総務、生産性品質)	2005
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
ヤマトコンタクトサービス	
本社	2007
池袋コンタクトセンター	2011
足立コンタクトセンター・埼玉コンタクトセンター	2007
都城インテリジェントコンタクトセンター	2010
和歌山コンタクトセンター	2012
鳥取インテリジェントコンタクトセンター	2013
ヤマト包装技術研究所	
関東第一支店、オペレーションセンター、経営管理部、研究開発室	2009
ISO20000	
ヤマトシステム開発	2006
PCIDSS	
ヤマトシステム開発	
クレジットカード決済業務	2006
WEB明細サービス業務	2011
情報セキュリティ監査企業台帳登録	
ヤマトシステム開発	2004



経済人コー円卓会議日本委員会
専務理事兼事務局長
九州大学大学院経済学府客員教授

石田 寛 氏

ヤマトグループは、宅配事業を中心に順調に成長を続けています。今後、海外関連売上高比率の拡大を目指しており、グローバルな文脈に合致したCSR体制および活動を構築し、潜在的なリスクに対応できる基盤整備の段階にきているといえます。

特に、海外での事業展開では、環境のみならず、サプライチェーンも含めた労働慣行など人権への負の影響の有無についても、厳しい監視の目にさらされることを認識する必要があります。ステークホルダー・エンゲージメントを含む適切なプロセスを通じて、自社の事業活動とそこから生じる経済・環境・社会的影響を把握し、適切に対処した上で、その過程を報告することが企業に求められています。

上記を前提として、2013年度のCSR活動について意見を述べます。

評価したいポイント

トップメッセージにおいて、『日本の成長戦略に貢献するため——物流を「バリューを生み出す手段」へと進化させてまいります』と宣言されたことは、ヤマトグループが物流ビジネスを通じて、社会的な課題解決に向けて挑戦するだけでなく、新たな付加価値を生み出すことを示しています。特に、「バリュー・ネットワーク」構想がCSV (Creating Shared Value: 共有価値の創造) の考え方とも結びつき、社会的コストの低減に留まらず、社会にイノベーションを起こしていくことに期待します。

クール宅急便で温度管理の問題が生じたことについて、トップメッセージにおいて謝罪し、再発防止のために改善策を講じていることは、誠実な姿勢を示しています。今後は、信頼回復のための活動とその発信を継続して行えるかが鍵となります。

そして、ヤマトグループの活動の中で、既にグローバルなCSRの文脈に則った「ビジネスと人権」についての活動が行われているものがあります。

まず、全国各地で地方自治体などと連携して取り組んでいる、「高齢者の見守り支援」や「買い物支援」は、高齢化問題の解決に向けてCSVと絡めた「Collaborative Project (他団体との連携)」といえます。

また、「スワンベーカーリー」を全国に28店舗展開されていますが、これも社会的弱者である人々に生きる機会を提供する「Equal Opportunity (機会の平等)」に向けた取り組みであり、障がい者の方々の自立を目指してWin-Winの関係で協働していることは、高く評価されるべきものと言えます。

女性の活用支援の面では、全社員の約35%を女性が占め、様々な職場において創意工夫をしながら、積極的に働かれています。ダイバーシティ化が進んでいることの裏付けといえるでしょう。

今後期待すること

経営戦略を実現し成長を続けながら、ステークホルダーが期待し、懸念していることへどう応えていけるのか、この報告書で分かりやすく説明していくことが求められます。そこで、自社のCSR活動の範囲と重点課題を特定し、ヤマトグループらしいCSR活動を推進していくことが、ますます重要になります。

今年4月に「国連グローバル・コンパクト」に署名されたことで、ヤマトグループは新たな一歩を踏み出しました。しかし、今後は具体的な活動こそが問われます。現在、多くの企業が、国連人権理事会が策定した「UN Guiding Principles (ビジネスと人権に関する国連指導原則)」に基づき、自社のバリューチェーンに沿って人権デューデリジェンスを行おうとしています。長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」で掲げられている「海外関連売上高20%」の目標を目指す際には、成長に比例して拡大する社会的責任についても認識することが必要です。特に、ビジネス拡大を目指すアジア地域において、内在する潜在的なリスクを的確に把握し、必要に応じて未然に防止する対策を講じることが不可欠です。

特に以下に挙げる物流業界への社会的懸念事項については、サプライチェーンを含め十分に認識されるべきと考えます。

- 職場における待遇 (長時間労働、健康及び安全)
- 差別的な取り扱い (性別、学歴、国籍等による処遇格差)
- 結社の自由と団体交渉権
- 人権に対する認識が低い国との関係
- 賄賂と腐敗 (Facilitation payment)
- 人身売買の被害者の輸送に直接的に関与するおそれ。

まず取り組むべきことはステークホルダーダイアログを行い、彼らが何を期待し、懸念しているのか、そして関連する社会的課題が何かを適切に把握することです。そして、ダイアログの結果と自社の既存の取り組みとの関連性の有無を精査し、棚卸しして、今後に向けた重点課題を特定するというのが次のステップとなります。

2013年度のCSR活動については、未だ取り組み相互間のつながりが見えづらい部分があります。それぞれの活動を点から線へとつなげることで、グループ全体としてより明確なメッセージが発信できます。

事業のグローバル化にあわせ、CSR活動もグローバルな文脈に則った形で展開し、ステークホルダーからの更なる信頼の獲得へとつなげていくことを期待します。

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 専務執行役員

神田 晴夫

ヤマトグループのCSR活動報告について、貴重なご意見ならびにご提言をいただき感謝申し上げます。

本報告書は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、ステークホルダーの皆様の質問に社員が回答するという形で、具体的なエピソードを多く取り上げました。

特集では、日本の成長戦略に貢献するため、物流を「バリューを生み出す手段」へと進化させる「バリュー・ネットワーキング」構想と、その重要施設である日本最大級の総合物流ターミナル「羽田クロノゲート」が提供する付加価値について紹介しております。また、過疎化や高齢化といった地域社会の課題解決に向けて、「プロジェクトG(ガバメント)」として、地域活性化や住民向けサービスのプラットフォームの提供に取り組んでおります。その中で、「高齢者の見守り支援」や「買い物支援」のサービスを提供する「まごころ宅急便」は、このたび、プラチナ構想ネットワークとプラチナ大賞運営委員会が主催する「第2回プラチナ大賞」において、大賞および総務大臣賞を受賞いたしました。このような取り組みが、グローバルなCSRの文脈に則った「ビジネスと人権」の活動の1つであるという評価をいただき、大変嬉しく思います。

今後は事業展開にともなうリスクへ対応するとともに、社会構造の変化に合わせてヤマトグループの重点課題を見つめ直したうえで、それぞれのCSR活動に関連性を持たせながら積極的に取り組んでまいります。引き続き「世のため、人のため」という創業から受け継がれる精神を忘れず、「社会で一番愛され信頼される会社」となることを目指します。

最後になりましたが、本報告書をお手に取ってくださった皆様からの率直なご意見・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

この度は「ヤマトグループCSR報告書2014」をお読みいただきありがとうございます。

本年は、「安全・環境・社会・経済」という4つの軸での整理に加え、「バリュー・ネットワーキング」構想による価値の創造について掲載しました。また、よりヤマトグループの活動を理解していただくため、活動実績の一覧と詳細事例の紹介をする構成としています。

私たちのCSR活動は、ステークホルダーの皆様のご協力により成り立っており、この場をお借りして心より感謝申し上げます。また、本報告書で取り上げられなかった事例を紹介したコーポレートサイトもご覧いただければ幸いです。今後も皆様のご意見を参考にCSR報告書を充実させてまいります。引き続きよろしくお願いたします。

(ヤマトグループCSR報告書制作チーム)

ヤマトグループのCSR WEB版 掲載項目一覧

CSRニュース

トップメッセージ(本誌P3～6)

「安全」「環境」「社会」

重要な取り組み(本誌P7～8)

ヤマトグループの事業概要

CSRビジョン

経営計画

グループ企業理念

特集

「バリュー・ネットワーキング」構想による
価値の創造(本誌P9～12)

経済

安全

“DAN-TOTSU”を目指して

交通事故の防止(本誌P15～16)

“DAN-TOTSU”を目指して

各国の交通事情に合わせた安全対策(本誌P17～18)

安全計画の策定

セールスドライバーの育成

社員への安全意識浸透

設備・安全システムの整備

労働安全衛生

環境

“DAN-TOTSU”を目指して

環境に配慮した包装資材の開発・推進(本誌P21～22)

“DAN-TOTSU”を目指して

共同輸送による環境負荷低減(本誌P23～24)

環境経営・推進体制

ネコロジー活動の全体像

温暖化対策

ヤマト運輸「輸送のCO₂削減3原則」

運転・輸送での取り組み

事業所での取り組み

資源循環

環境コミュニケーション

社会

“DAN-TOTSU”を目指して

地域と連携したCSVの推進(本誌P27～28)

“DAN-TOTSU”を目指して

社員がいきいきと働ける職場づくり(本誌P29～30)

お客様とともに

応対品質の向上

お客様ニーズへの対応

社員とともに

パートナー・取引先とともに

株主・投資家とともに

ステークホルダーコミュニケーション

社会貢献活動

CSVへの取り組み

安全教育

教育支援

環境保全への貢献

障がい者の経済的自立支援

イベントの開催・協賛・参加

その他の地域貢献

ガバナンス(本誌P31～32)

CSR情報の掲載方針

第三者意見(本誌P33)

ガイドライン対照表





【ハイライト版】

本報告書はハイライト版としてヤマトグループの主なCSR活動を掲載しております。コーポレートサイトにて、さらに詳しい活動内容を掲載しておりますので、ぜひご覧ください。



● 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 法務・CSR戦略

〒104-8125 東京都中央区銀座二丁目16番10号

TEL 03-3541-4141 FAX 03-5565-3427

E-mail csr-report@kuronekoyamato.co.jp

コーポレートサイト <http://www.yamato-hd.co.jp>



本冊子には植物由来のインキを使用しています。