



ヤマトグループ
CSR報告書
2014
[WEB版]



目次

トップメッセージ	2
CSRビジョン	6
ヤマトグループの事業概要	7
「安全」「環境」「社会」重要な取り組み	12

特集 「バリュー・ネットワーキング」構想による価値の創造

物流を「バリューを生み出す手段」へ	13
羽田クロノゲートで提供する付加価値サービス	15

経済 中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」の概要と主要指標 18

安全 人名の尊重を最優先しながら「交通事故ゼロ」の達成を目指します 19

“DAN-TOTSU”を目指して	
交通事故の防止	21
各国の交通事情に合わせた安全対策	24
安全計画の策定と管理体制	27
セールスドライバーの育成	28
社員への安全意識浸透	31
設備・安全システムの整備	32
労働安全衛生	35

環境 「ネコロジー」を合言葉に、環境に優しい物流の仕組みをつくります 37

“DAN-TOTSU”を目指して	39
環境に配慮した包装資材の開発・推進	42
共同輸送による環境負荷低減	46
環境経営・推進体制	51
ネコロジーの全体像温暖化対策	55
運転・輸送での取り組み	56
事業所での取り組み	63

資源循環環境	66
コミュニケーション	69

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 71

“DAN-TOTSU”を目指して	74
地域と連携したCSVの推進	78
社員がいきいきと働ける職場づくり	81
お客様とともに	82
応対品質の向上	84
お客様ニーズへの対応	88
社員とともに	96
パートナー・取引先とともに	98
株主・投資家とともに	100
ステークホルダーコミュニケーション	102
社会貢献活動	
安全教育	104
教育支援	106
環境保全への貢献	108
CSVへの取り組み	110
イベントの開催・協賛・参加	114
その他の社会貢献	116
障がい者の経済的自立支援	128

ガバナンス ガバナンス 130

第三者意見	135
CSR情報の掲載方針	138
ガイドライン対照表	139

トップメッセージ



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。

ヤマトホールディングス株式会社
代表取締役社長

木川 真

「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。

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、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。

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。

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。

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。

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。

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。

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. 個人情報の保護
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

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。

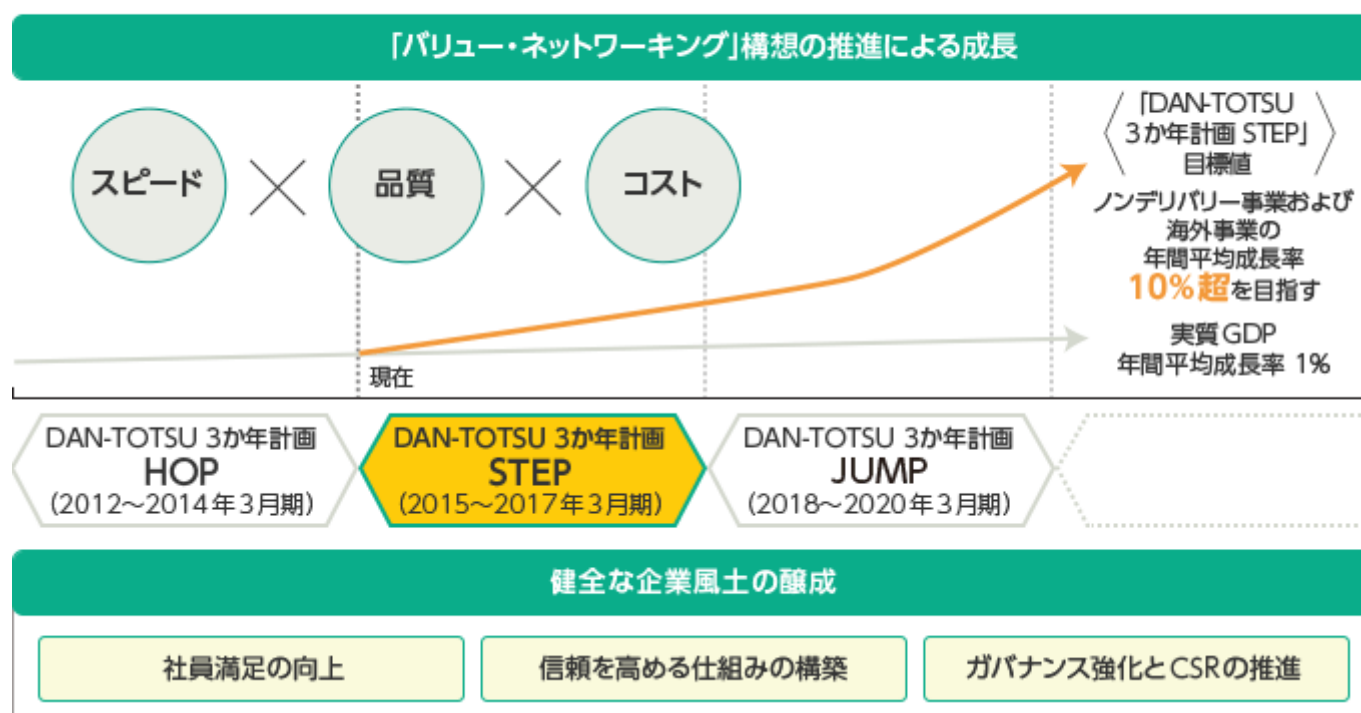
2014年3月期は、全事業セグメントで増収となりました。デリバリー事業の宅急便で、通販関連荷物を中心に取扱個数が伸びたことを中心に、グループ全体では対前期比922億円と過去最高の増収となりました。海外事業では、宅急便の取扱個数が対前期比140.6%と着実に増加しています。

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。



長期経営計画“DAN-TOTSU経営計画2019”に込めた思い

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。



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。

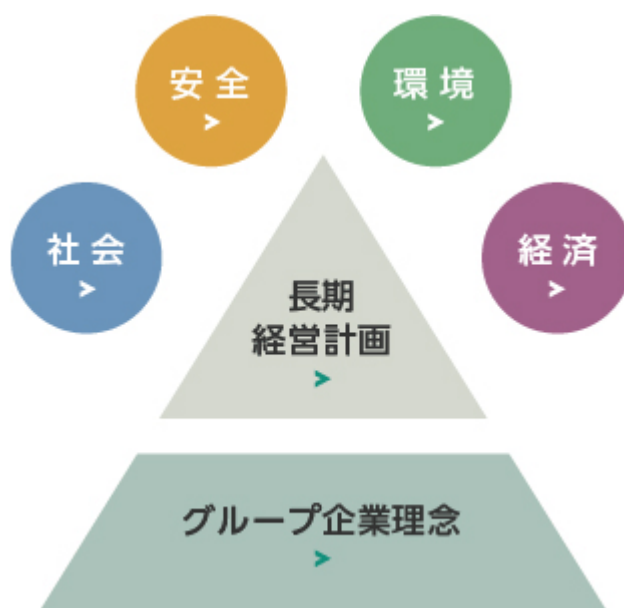


CSRビジョン

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「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。



ヤマトグループの事業概要

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)のもとに、大きく6つの事業で構成されています。グループの経営資源を活かして、2011年4月よりスタートした長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画2019」を推進し、よりいっそうの企業価値の向上に努めています。

会社とグループの概要

会社概要

商号	ヤマトホールディングス株式会社
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
社員数	193,146名
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を行う。

(2014年3月31日現在)

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。

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

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) / ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(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式会社



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。

ヤマトホームコンビニエンス(株)



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。

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

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

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

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／ヤマトアジア(株)／ヤマトティディキエクスプレス(株)

各種団体

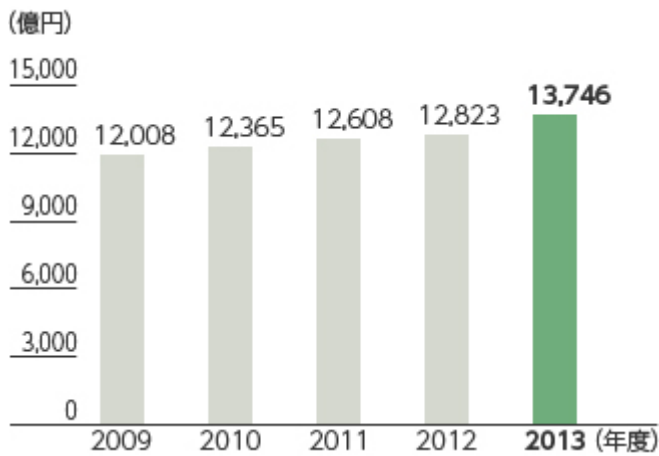
グループでの福祉事業推進および、福利厚生を担います。

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／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

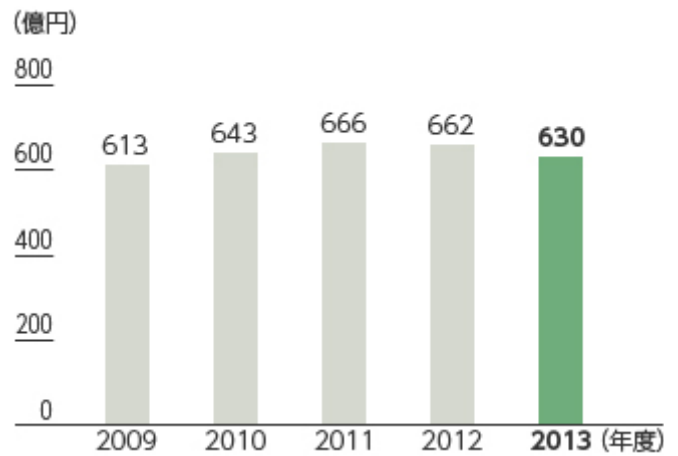
※会社名は2014年8月1日現在
※海外現地法人は通称で表記しています。

事業データ

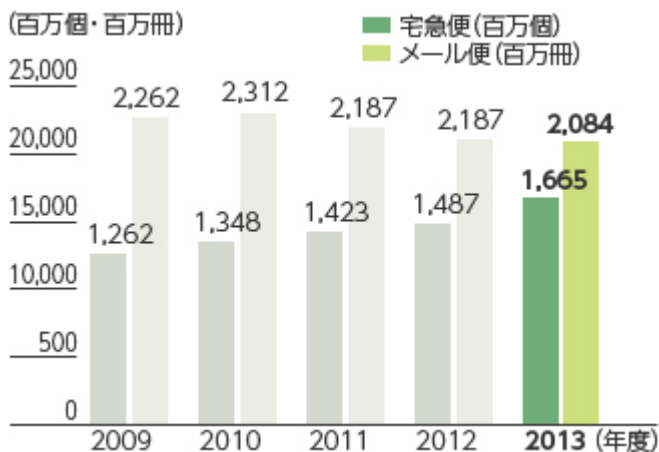
営業収益(連結)



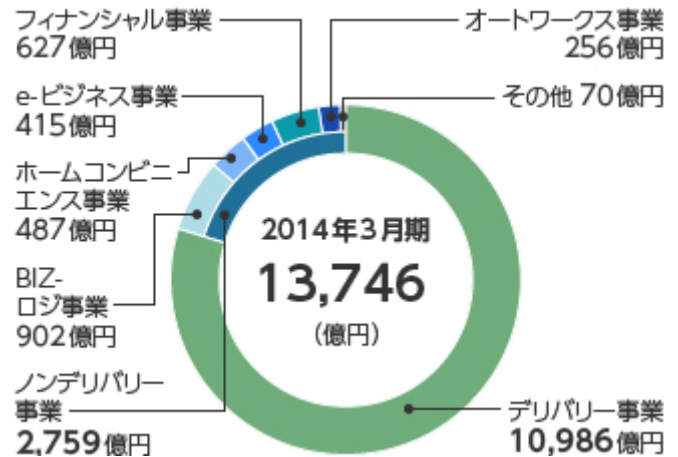
営業利益(連結)



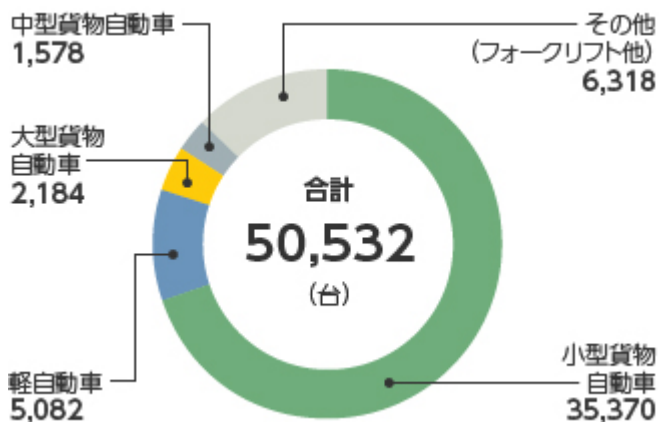
小口貨物取扱実績



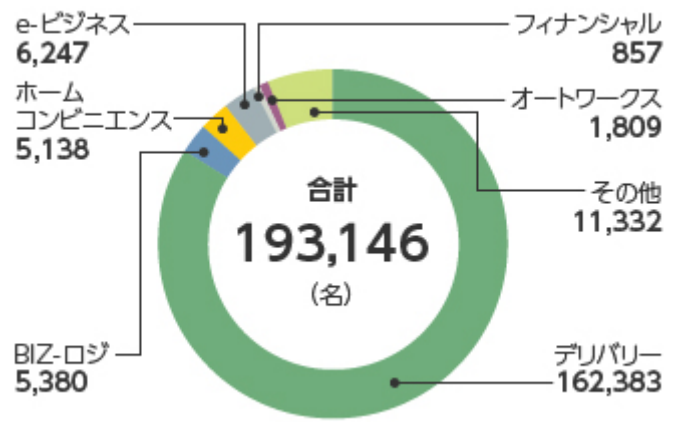
2013年度営業収益構成比



車両構成比(連結)

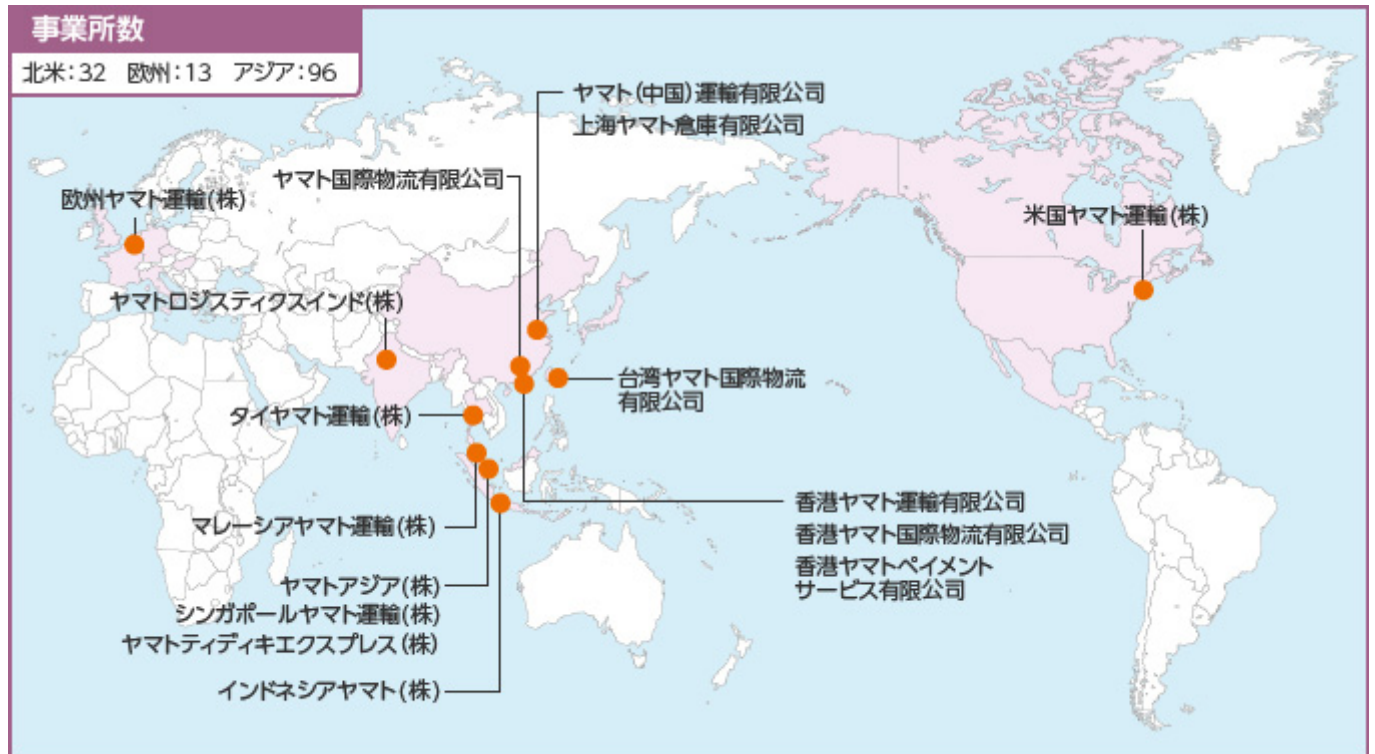


社員数



海外への事業展開

ヤマトグループの海外現地法人は15社。現在、世界20カ国に合計141事業所(デリバリー53事業所、BIZ-ロジ88事業所)を展開しています。アジア圏各国との経済的な壁が少しずつ低くなっていく将来を見すえ、宅急便を中心にグループ全体で海外事業の強化を進めています。



(事業所数は2014年3月現在 ●は本社)

「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。

ヤマトグループは今、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

	安全	環境	社会
	人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。	「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。	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。
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	事故の防止 > 交通事故の防止	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	責任を果たすための活動 > 地域と連携したCSVの推進 > 社員がいきいきと働ける職場環境づくり > 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
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	> 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		
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	> 各国の交通事情に合わせた安全対策		
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			

特集 「バリュー・ネットワーキング」構想による価値の創造

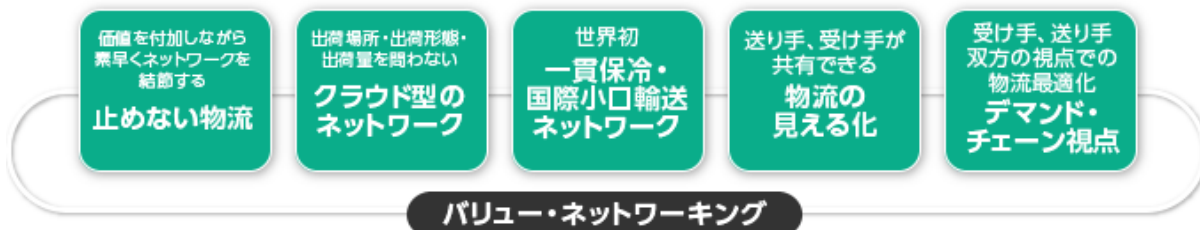
物流を「バリューを生み出す手段」へ



「バリュー・ネットワーキング」構想

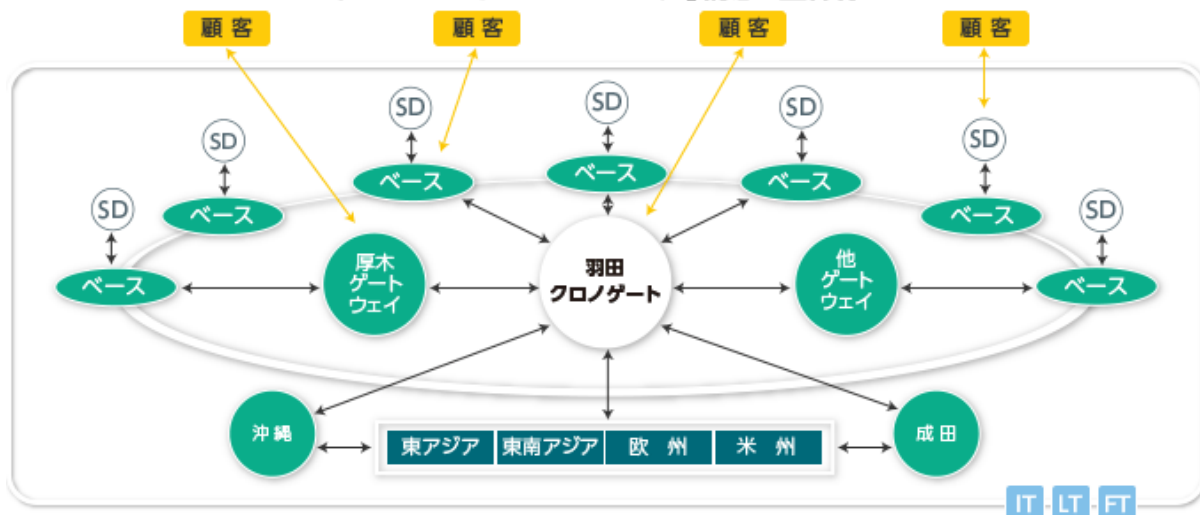
国内外のネットワーク革新により、物流を「コストセンター」から「バリューを生み出す手段」に進化させ、顧客の業種・事業規模を問わない「物流の改革」を通じて、日本経済の成長戦略を支える新たなインフラとなる。この全体構想を「バリュー・ネットワーキング」構想(=Value Networking Design)と名付けました。

「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。



キットイング・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、アッセンブルやキットイング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」

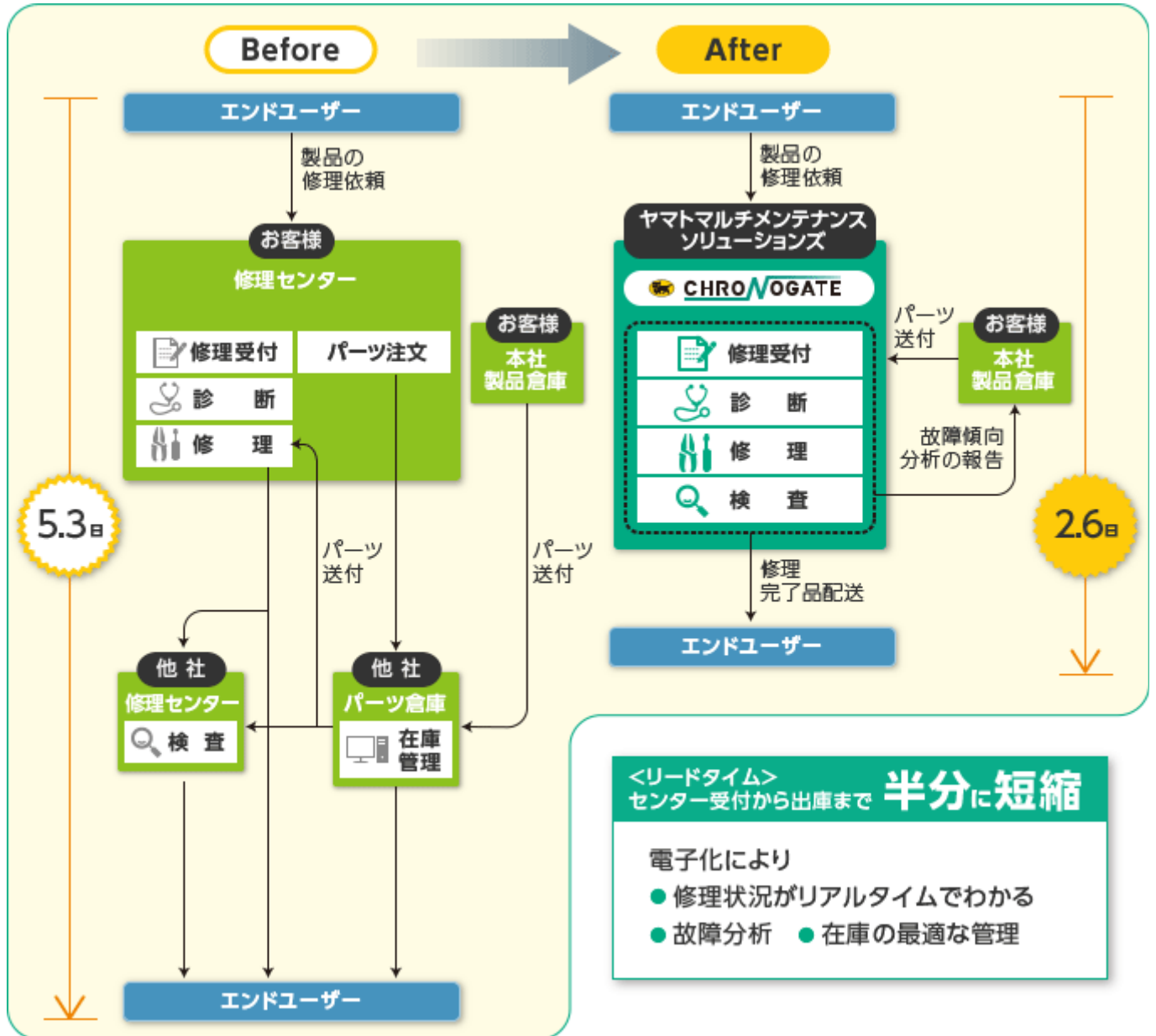


スポーツ施設
「ヤマトフォーラム」

特集 「バリュー・ネットワーキング」構想による価値の創造

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。



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。

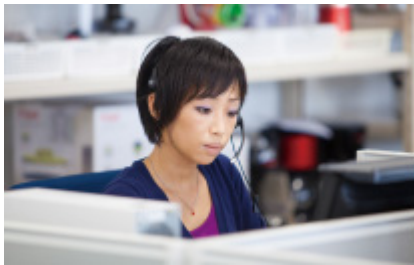
修理に関わる業務をすべて羽田クロノゲートに集約、情報を電子化し、業務効率が向上。

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。

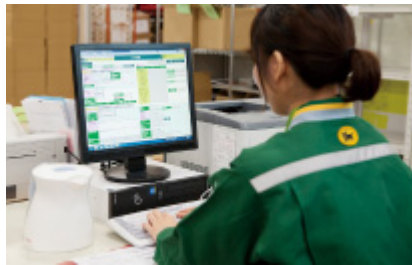
お客様は、フランスメーカーの日本法人。従来、修理や家電のパーツ注文の受付などの「コールセンター業務」、故障品の診断・修理・検査などの「リペア業務」、修理に必要な部品の入庫・出荷・配送・在庫管理などの「物流業務」がそれぞれ複数拠点に分散していました。羽田CGでは、これら業務を一カ所に集約したことに加え、故障品の引き取りから引き渡しまでの各種情報をデータで管理。一連の業務に要する日数を大幅に短縮しました。

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るようにしました。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。



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

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。

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。



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。

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。

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、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。



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。

経済

中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」の概要と主要指標

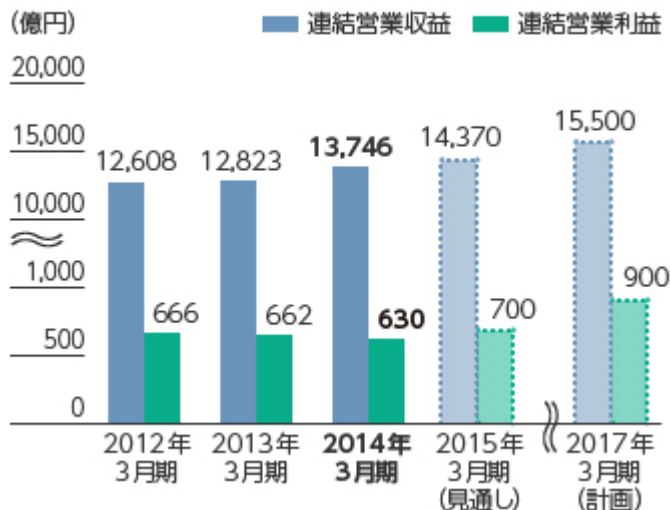
ヤマトグループは、2011年1月に長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」を策定し、創業100周年にあたる2019年に「アジアNO.1の流通・生活支援ソリューションプロバイダー」になることを目指しています。各ステークホルダーの満足度をDAN-TOTSU(ダントツ)にするため、「よりグローバルに」「地域と生活により密着しながら」をテーマに事業を展開しています。

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。

連結営業収益／連結営業利益



連結営業利益率



ROE(自己資本当期純利益率)



国内宅急便取扱量



▶ [長期経営計画「DAN-TOTSU 経営計画 2019」の詳細はこちら](#)

安全

人命の尊重を最優先しながら 「交通事故ゼロ」の達成を目指します。



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。



“DAN-TOTSU”を目指して



> 交通事故の防止



> 各国の交通事情に合わせた安全対策

> 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

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「セーフティー・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 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かめ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 Navi」を集配車両に導入 ヤマト運輸独自の車載システム「See-T Navi」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 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。

安全

回答者

ヤマト運輸(株) 函館主幹支店 社会貢献課長
大坂 陸王(おおさかりくおう)
 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？

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？

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？

交通事故の防止

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。

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(シー) T(ティー) Navi(ナビ)」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进行评估し、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。



集配車両に搭載された「See T Navi」

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。

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。



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。



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に励まし、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。



函館市交通安全指導員会
南茅部支部 支部長

嵐田 洋悦様

安全

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

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



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？

Q セールスドライバーの運転技術などを評価する機会がありますか？

Q 今後の目標は？

各国の交通事情に合わせた安全対策

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となっており、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。

Q セールスドライバーの運転技術などを評価する機会がありますか？



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。



SDが運転技術を競う。

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、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。



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。

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づくりが目標です。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と引き継ぐことです。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。



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)

後閑 勝博

安全計画の策定と管理体制

運転を含む日々の業務で安全を追及していくために、年度ごとに計画を立て、継続的に安全向上への取り組みを行う体制を確立しています。

教育・安全管理体制の構築

年度計画の策定と周知

社員一人ひとりが、常に「安全第一」と「人命の尊重」を最優先して業務に臨むために、ヤマト運輸では、年度ごとに「輸送の安全を確保する計画」を定めています。これを全社員に周知することで、安全への意識強化を図っています。

例えば、毎年の目標や取り組み内容などを記したポスターを作製し、全事業所に掲示しています。



「輸送の安全を確保する計画」ポスター

安全対策の専門職＝安全指導長を軸として

ヤマト運輸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「安全指導長制度」です。

安全指導長とは各主管支店に配属された安全対策の専門職で、2014年4月現在、全国に246名。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。2013年度には、29,430名のセールスドライバー(SD)が安全指導長(および実技講師)による添乗指導を受けました。



全国安全指導長研修(2013.5.30)

セールスドライバーの育成

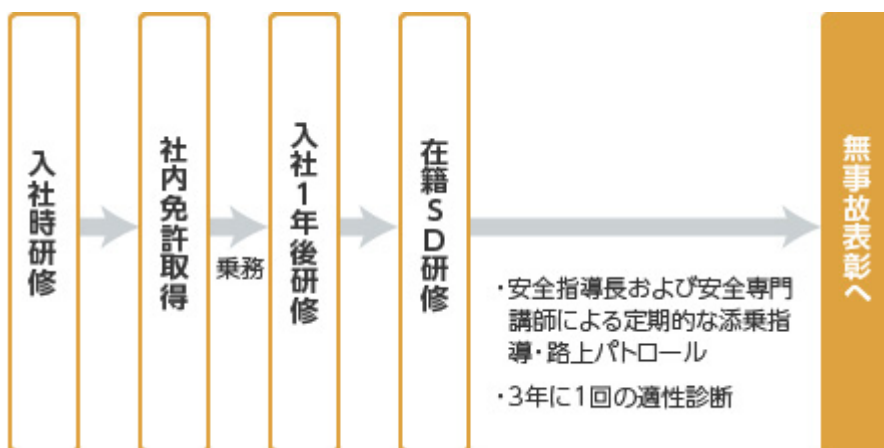
技能向上に向けた教育・指導

ヤマトグループでは、安全運転を厳守する優秀なドライバーを育成するため、教育制度の充実や日々のきめ細かな指導に取り組んでいます。

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のドライバーは、入社後約1カ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。

社内教育の流れ



路上パトロール・添乗指導

ヤマト運輸の全国の主管支店では、安全指導長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・添乗指導による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、ヤマト運輸の集配車両を特定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します。

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。

啓発・教育ツールの活用

ヤマト運輸では、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。安全情報を共有する安全情報誌「セーフティ・ファースト」、全ドライバーが携帯する「運転者安全手帳」、そして危険予知訓練で危険感受性を高めることができる「安全カレンダー」などがあります。



「安全カレンダー」

ハンドル左切り・ローギア発進と安全喚呼

ヤマト運輸では、「事故ゼロ」を目指す安全運転の基本事項として「ハンドルを左に切ってからエンジンオフ」「ローギアでアクセルを踏まずにクラッチをゆっくりつないで発進」の徹底に全社で取り組んでいます。

また、指差しと発声で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。



ハンドル左切り駐車を徹底しています

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

ヤマトグループのドライバーを対象として、適時「運転適性診断」を実施しています。運転適性診断とは、自動車運送事業を営む事業者が雇用する運転者に実施する適性診断です。診断は、国土交通大臣の認定を受けた実施機関であるヤマト・スタッフ・サプライが事業の一環として実施しています。2013年度は約10,000名に対して診断を実施しました。

なお、ヤマト・スタッフ・サプライでは、同じく事業の一環として、グループ外の方を対象とした安全教育も実施しています。詳細は「[CSVへの取り組み](#)」を参照ください。

社員への安全意識浸透

全社安全運動

ヤマトグループは、「安全第一、営業第二」の理念のもと、グループ全社で春・秋の「交通事故ゼロ運動」に取り組んでいるほか、各社が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。

2013年度事故ゼロ運動：安全集配ルートの厳守で「コジロオ君」を守る

ヤマト運輸では、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」を毎年実施し、安全の確保に取り組んでいます。

2013年度の「秋の交通事故ゼロ運動」では、「『コジロオ君』を守るため、安全集配ルートマップ通りの運転を実施する」をテーマとしました。コジロオ君とは、走行中に特に注意すべき対象を指した言葉で、コ(子ども)、ジ(自転車)、ロ(老人)、オ(オートバイ)を意味します。これを踏まえて、安全なルートを示す「安全集配ルートマップ」を再確認したほか、「See-T Navi※」の登録情報の最新化、ナビの運転記録に基づくドライバーへの個別指導、支社・主管支店による巡回指導などに取り組み、事故ゼロ達成を目指しました。

また、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回以上連続無事故達成のダイヤモンド賞は、今回、函館・浜松・東東京・群馬・福井・通運・高知・山形の8主管が受賞しました。

※「See-T Navi」については「[設備・安全システムの整備](#)」を参照ください。

※交通事故ゼロ運動中の取り組みについては、ハイライト版P15「[事故ゼロ運動](#)」の推進を参照ください。

[ヤマトグループCSR報告書2014【ハイライト版】](#)はこちら



「2013年秋の交通事故ゼロ運動」ポスター



2013年秋ダイヤモンド賞授賞式

表彰・コンテストの実施

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、安全意識・安全知識・運転技術の向上、エコドライブの推進などを図るドライバーコンテストを各地で開催しています。2014年2月、ヤマト運輸は第3回となる全国安全大会を開催。支社大会、沖縄ヤマト運輸の安全大会を勝ち抜いた32名が、ハイレベルな戦いを繰り広げました。



ヤマト運輸の全国安全大会。女性1名を含む32名の精鋭が集合（2014.2.13）

無事故の優秀ドライバー・事業所を表彰

ヤマトグループの「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。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、無事故を続けるドライバーに対し、毎年、表彰と褒賞を行っています。

また、1年間無事故を達成したセンター3,211店、ベース3店にも安全優良店として表彰と褒賞を行いました。



永年無事故運転者表彰式典（2014.5.27）

2014年の永年無事故表彰受賞者数（名）

賞	無事故年数又は距離	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
ダイヤモンド賞	25年又は270万km	498	1	5
金賞	18年又は190万km	1,118	13	11
銀賞	8年又は80万km	2,931	14	32
銅賞	5年又は50万km	3,366	61	51
セーフティ・ドライバー賞	2年又は20万km	2,181	66	51
合計			155	150

設備・安全システムの整備

車両の整備

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。ヤマトグループは全車両の定期点検および整備をヤマトオートワークスで実施し、過去の整備履歴を基に購入車両の選択、最適な台替タイミングの精査を実施しています。

ヤマトオートワークスは、ヤマトグループの集配拠点4,000カ所以上をカバーし、50,000台に及ぶ車両の点検整備を担っています。2014年5月末現在、日本全国に展開する71カ所の整備工場のうち、22工場は車両整備システムの効率化と環境への配慮、そして社員の働きやすさを追求した最新鋭工場「スーパーワークス」となっています。

「スーパーワークス」を含むすべての整備工場は24時間365日営業であり、故障発生時の迅速な対応はもちろん、年間を通じた一括管理により、すべての車両の法定定期点検に対応しています。さらに、車両の状態をこまめに確認、情報を蓄積することによって、故障する前に整備を行う「予防整備」を実現しています。約840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する完成検査を行える自動車検査員資格者は530人以上（2014年3月末現在）にのぼっており、整備では、中間検査と完成検査を別の整備士が行うダブルチェックによって、検査の精度を高めています。

2014年2月には、ヤマトオートワークスの設立10周年を記念して、整備士がその技術を競い合う「メカニックコンテスト」を開催しました。このようにこれまで培ってきた技術をさらに磨き合い、高水準で効率的な整備体制を盤石なものすることで、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。

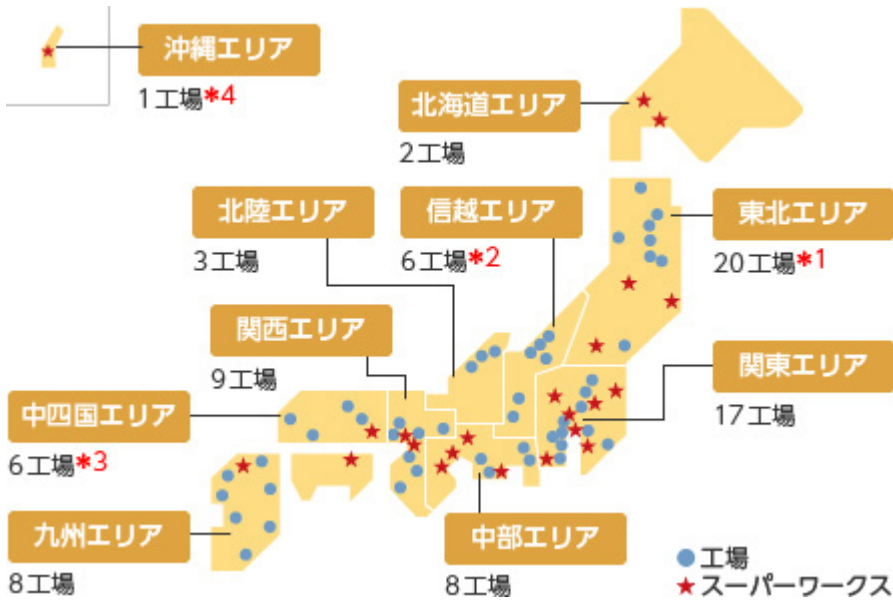


2013年4月、中部地区で4店目となる「スーパーワークス名古屋工場」が竣工



工具を積んで出張整備診断を行う「リペアワークス」を導入

整備工場のネットワーク



- *1 ヤマトオートワークス岩手5工場を含む
- *2 ヤマトオートワークス北信越3工場を含む
- *3 ヤマトオートワークス四国1工場を含む
- *4 ヤマトオートワークス沖縄

設備・ツールの導入

See-T Naviの導入を推進

「See-T Navi」は、ヤマト運輸が2010年3月に開発、導入を開始した独自の安全・エコナビゲーションシステムです。ブレーキのタイミングや走行ルートなど、運転の細部までをデータ化＝見える化します。これにより、セールスドライバーが自分の運転を客観的に評価・改善したり、管理担当者がデータに則った個別指導を行うことができるようになりました。ヤマト運輸では、集配車への「See-T Navi」の導入を進めるとともに、その活用事例を支社単位の発表会で共有するなどの取り組みも実施し、セールスドライバーの安全運転を強力にサポートしています。

2011年5月には、(社)日本物流団体連合会主催の「第12回物流環境大賞」において「物流環境負荷軽減技術開発賞」を受賞。軽自動車を除く集配車両に「See-T Navi」を搭載しています。



登録した危険エリアなどにさしかかると、音声アナウンスで注意を喚起

「See-T Navi」システムイメージ図



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、アイドリング・ローギア発進以外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 データセンター

- ヤマトシステム開発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。

④ 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。

「あたりまえ」のルールを遵守していくため、随時システムの見直しを実施

事業で自動車を使用するヤマト運輸にとって、運転免許証の期限切れや不携帯を防止することは極めて重要です。また、保有する車両には総重量5トンを超える「中型車」もあることから、中型免許を持たないドライバーが誤ってこれらの車両を運転することも防ぐ必要があります。

これまで運転免許証・車検証を毎日目視で確認してきましたが、2014年1月から、配達用の情報端末でICカード免許証の情報を読み取り、免許証の有効期限を確認できるシステムを導入しました。あわせて、各人の取得免許と個別の車両の情報をデータベース化し、チェック時にこれらを照合することで、乗り間違いがないかも確認できるようにしています。

このほか、機械による呼気のアルコール濃度測定なども欠かさず実施しています。「あたりまえ」のルールが厳密に守られるよう、有効な機器やシステムの導入を随時検討していきます。

労働安全衛生

事業所での労災事故防止

ベース・センターでの労災事故ゼロへ

ヤマト運輸では、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、安全衛生管理体制の強化に取り組んでいます。2013年7月に実施した「DAN-TOTSU3か年計画HOP 第10期安全週間」では、以下の重点目標を定め、全事業所で労災事故撲滅に取り組みました。

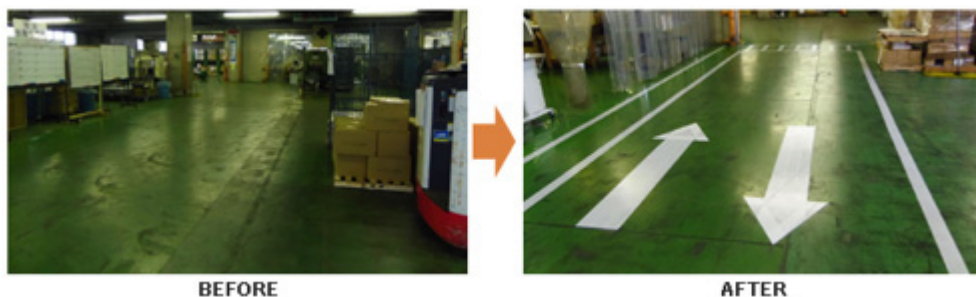
【ベース】ボックスに起因する労災事故防止

【センター】足元(車の乗降、階段など)に起因する労災事故防止

危険・異常を迅速に発見・対処するシステムづくり

ヤマトパッキングサービスDLC東京工場封入課では、グループ長全員で工場内の危険箇所を洗い出し、作業導線と資材保管場所を改善。また1日3回の巡回を行い、「巡回ボード」に掲示して、作業進捗状況と危険箇所の発見・共有ができる仕組みを整えました。

事故をなくし、高品質なサービスを提供し続けるために、さらに取り組みを進めていきます。



ロールボックスパレットの置き場を整備して通路を確保。フォークリフト作業も安全に

フォークリフト安全講習会を実施

お客様からお預かりした商品や荷物の保管、出荷作業にフォークリフトを使用するグループ会社では、実地訓練や講習会、コンテストなどを実施して安全作業の徹底に努めています。



ヤマトボックスチャーターでは夏恒例の実地訓練を実施、参加者が互いに注意点を指摘し、安全作業の確認を行っています



ヤマトロジスティクスでは職場の安全対策として、フォークリフトの乗務・作業担当者を対象に安全講習会を毎年開催しています



湖南工業では毎年フォークリフトコンテストを開催。個人・事業所対抗で日ごろの成果を競い、全社の安全意識向上を図っています



ヤマトパッキングサービスでは、操作技術の向上とともに、現場で指導できる指導者を育成することを目的としてフォークリフト技能大会を開催しています

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。

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に貢献する企業を目指します。



“DAN-TOTSU”を目指して



▶ 環境に配慮した包装資材の開発・推進



▶ 共同輸送による環境負荷低減

▶ 環境経営・推進体制

▶ ネコロジーの全体像

▶ 温暖化対策

▶ 資源循環

▶ [運転・輸送での取り組み](#)

↳ [ヤマト運輸](#)

[「輸送のCO₂削減3原則」](#)

▶ [事業所での取り組み](#)

▶ 環境コミュニケーション

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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 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(シー)-T(ティー)Navi(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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 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 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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 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CO₂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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	リターナブル資材など環境配慮商品を開発・推進します。	<ul style="list-style-type: none"> ● 環境に配慮した包装資材の開発・推進 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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 「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



環境

回答者(左)

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(右)

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 包装資材は「減らせばいい」というものではないですよね?

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?

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?

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った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。



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。

**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いはありました。

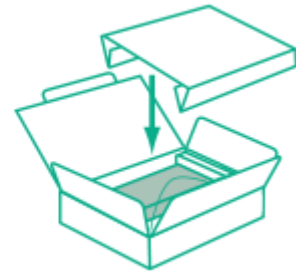
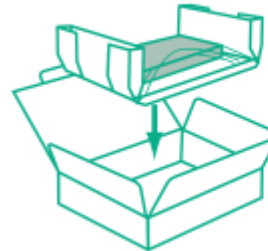
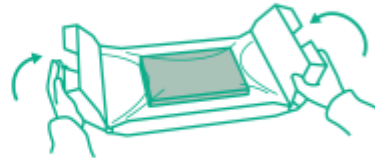
包装資材の工夫のポイント

① フィルムがぴんと張るまで
折り曲げ、商品を固定する

② 両端を上へ折り曲げる

③ 組み立てた外装箱に両端を
持っている

④ 緩衝用の蓋をする



フィルムと段ボールの間に
パソコンを入れて固定

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。

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ます。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。



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。

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。

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。



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

環境

西濃運輸(株)
京浜ターミナル支店 係長
牧村 恵二

回答者

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

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

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?

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?

Q JITBOXチャーター便——今後の目標は?

共同輸送による環境負荷低減

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。

<p>西濃運輸(株) 京浜ターミナル支店 係長 牧村 恵二</p> <p>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。</p>	<p>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</p> <p>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。</p>	<p>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</p> <p>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。</p>
--	--	--



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)

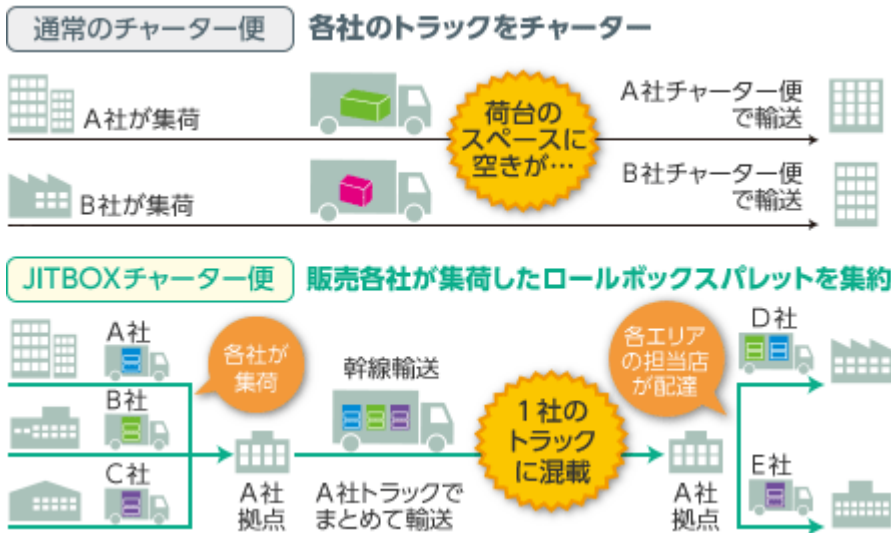


「トラック1台チャーターしているけれど、荷台に空きスペースができて、もったいない」—こんなお客様の声に応えるサービスが「JITBOXチャーター便」です。お客様の荷物を、ロールボックスパレット1台単位で輸送することで、「チャーター便」と同等の品質を適切なコストで提供することができます。

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。

JITBOXチャーター便の積載効率が高い理由



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。

Q 確かに積載効率は高まりますね。でも梱包材は減りませんか？



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「魔法のふろしき (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。



ロールボックスパレット
(Fitガード・Fitボード使用時)

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)

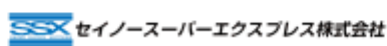
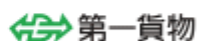


JITBOXチャーター便は、お客様にご好評をいただいています。しかし、これに満足することなく、今後もお客様の声や現場の社員の声を反映して、サービスの質を高めていきます。

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。

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いと考えています。

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ほしいと思っています。



久留米運送株式会社
常務取締役
営業本部副本部長

十川 保男様

環境経営・推進体制

ヤマトグループ環境保護宣言のもと、全社にいきわたる推進体制を整備。
地球温暖化防止などの重点事項を中心に、全社で積極的な取り組みを推進しています。

ヤマトグループ環境保護宣言の制定

ヤマトグループは2003年、ヤマトグループ企業理念に基づく「環境保護宣言」を制定しましたが、社会の環境保護への関心の高まりや、2012年に制定したヤマトグループの環境保護活動「ネコロジー」の理念を踏まえて、2014年4月1日より「環境保護宣言」を改訂しました。新たな宣言では、環境保全活動を「輸送のエコ」「施設のエコ」「商品のエコ」「地域とのエコ」の4つの分野に分類。社員一人ひとりが取り組むべき具体的な活動を明示しました。



グループ各社全事業所で新宣言をポスター掲載

環境保護宣言（ネコロジー宣言）

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に貢献する企業を目指します。

重点事項

1. 輸送のエコ

「環境にこだわった輸送を実現します」

- 1 社員一人ひとりが、日々エコドライブを実践します。
- 2 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、CO2などの排出ガスの削減を図ります。
- 3 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。

2. 施設のエコ

「施設の省エネ化を推進します」

- 1 社員一人ひとりが、エネルギーを大切にし、省エネ活動を実施します。
- 2 自然の力などを活用し、施設の省エネ化を推進します。
- 3 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。

3. 商品のエコ

「環境配慮商品の展開をします」

- 1 リターナブル資材など環境配慮商品を開発・推進します。
- 2 業務の効率化を提案し、お客様の省エネに貢献します。

4. 地域とのエコ

「地域の皆様と環境コミュニケーションを強化します」

- 1 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。
- 2 環境教室などを開催し、環境の大切さを伝えます。

制定 2003年 3月

改訂 2014年 4月

ヤマトグループ3か年計画【環境】(2014～2016年度)

地域にやさしく、地域から必要とされるグループであり続けるために 事業推進(満足の追求)と環境施策を両立させる

ヤマトグループは、「事業推進と環境施策の両立」をキーワードに環境保全活動に取り組んでいます。これを実現するために、2014年度からの3か年の目標として、「2009年度比、2016年度の営業収益の伸び率に対し、CO₂排出量を10%以上抑制すること」を掲げています。

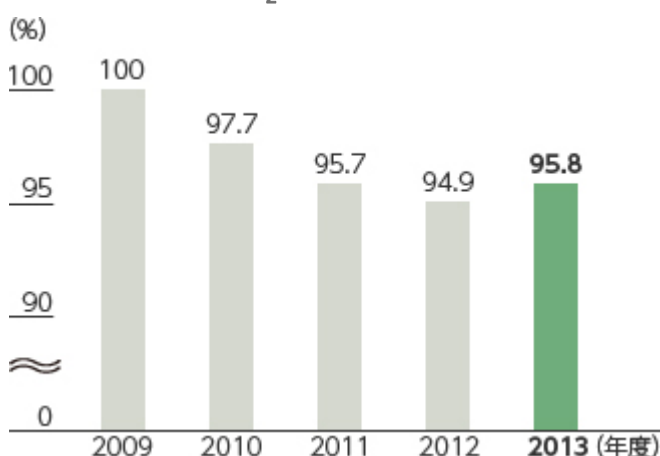
新たな環境保護宣言に示した、「輸送のエコ」「施設のエコ」「商品のエコ」「地域とのエコ」の4つの活動分野を柱に、社員一人ひとりがより主体的に環境保全活動に取り組んでいくことを目指します。

ヤマトグループのCO₂排出量削減

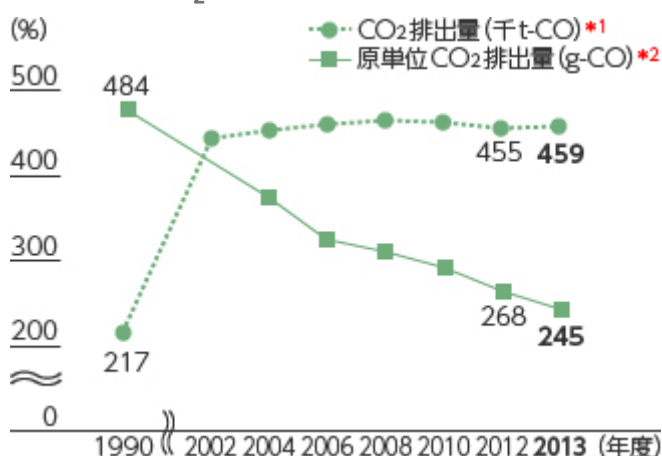
ヤマトグループは、多くの車両を保有し、物流を中心とした事業を展開する企業グループの責務として、「事業の成長と高効率なエネルギー消費の両立」に努めています。「DAN-TOTSU3か年計画HOP」(2011～2013年度)においては、3か年のCO₂排出量削減目標として、2013年度売上当たりのCO₂排出量を2009年度と比べて3%以上削減することとしていました。

2013年度は車両燃料や施設の電気使用などから発生するCO₂の排出総量は889,069t-CO₂と、前期より65,806t-CO₂増加しました。しかしながら、営業収益1億円あたりのCO₂排出量は2009年度比で4.2%減の55.2tとなり、「2009年度比3%以上削減する」という3か年計画の目標を達成することができました。宅急便1個あたりのCO₂排出量(原単位CO₂排出量)についても、前期に引き続き減少しています。

ヤマトグループのCO₂排出量推移



車両からのCO₂排出量推移(ヤマト運輸)

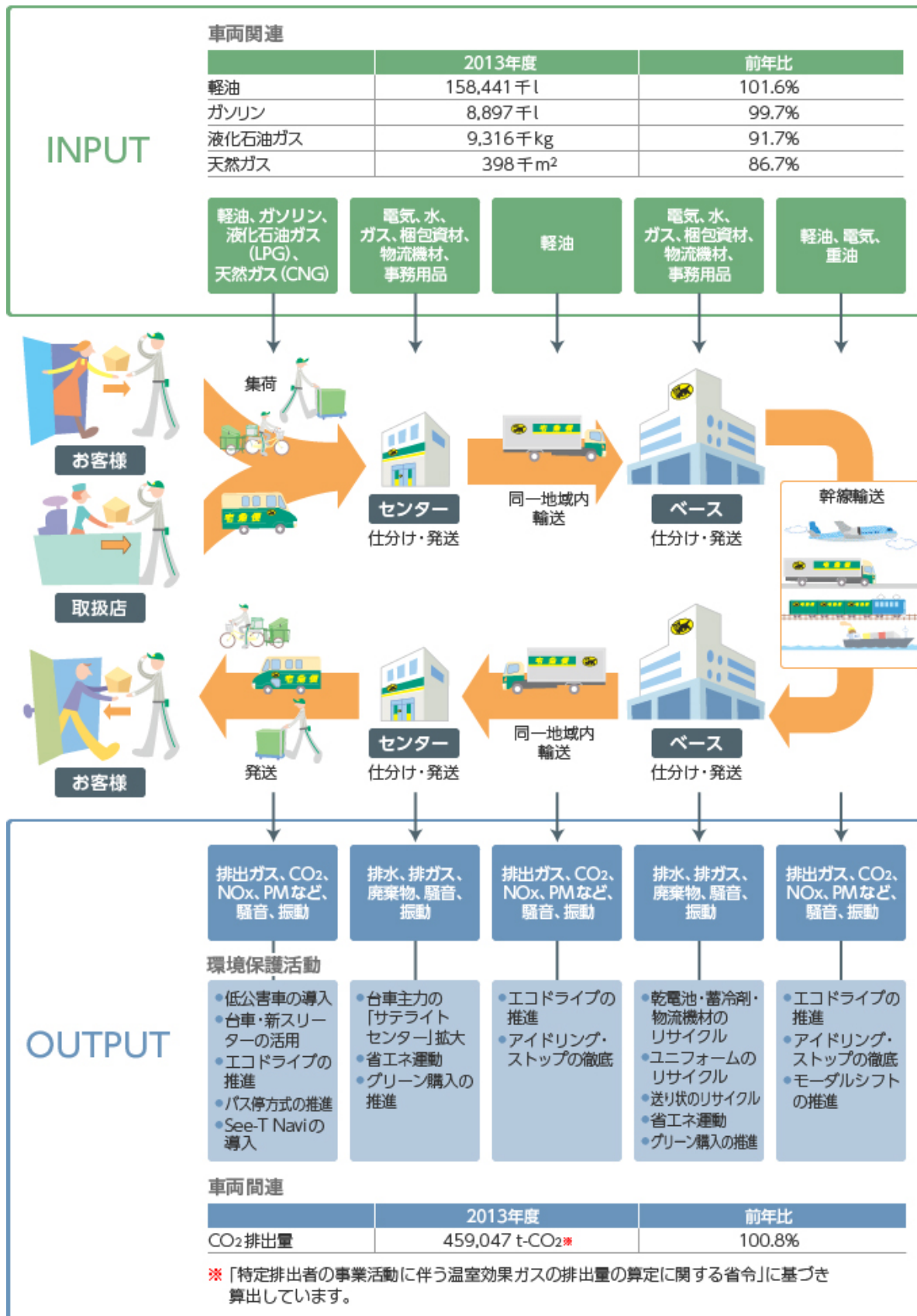


ネコロジー(環境保護活動)の推進体制

ヤマトグループの環境保護活動の中心となるのは地球環境委員会です。グループ各社の環境担当者が集まり、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推進を図っています。

環境影響と環境保護活動フロー

ヤマト運輸では、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。



主な環境投資

2013年度の主な環境施策への投資状況は以下のようになりました。

「大気汚染・地球温暖化防止策」の分野では、新スリーターや低公害車の導入を進めた結果、投資額が増加しました。

【ヤマト運輸】主要な環境への投資

(単位:百万円)

	項目	2012年度	2013年度	前年比
大気汚染・地球温暖化防止策	低公害車の導入	9,550	11,487	120.3%
	新スリーター導入			
	See-T Naviの導入			
廃棄物の削減・リサイクル	廃棄物処理費	3,609	3,577	99.1%
	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			
	エコマーク制服の購入			
環境コミュニケーション	環境イベントなど	20	14	69.0%
	合計	13,179	15,078	114.4%

ネコロジーの全体像

クロネコヤマトが行うエコロジーは「ネコロジー」
ヤマトグループの環境保護活動の合言葉です
「ネコロジー」には3つの理念があります。

1. ヤマトグループの社員は、一人ひとりが常に環境保護の意識を持って、日々の業務に取り組みます。
2. 運送の「包む」「運ぶ」「届く」はもちろん、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、環境にやさしい物流の仕組みを築きます。
3. クロネコヤマトをご利用いただくたびに、お客さまの環境保護の想いをかなえられるように、常に環境にやさしいサービスを考え続けます。

「ネコロジー」を胸に、私たちは全力で低炭素社会の実現に貢献していきます。

2012年10月に開設した「ネコロジー」ポータルサイトのトップ画面



URL <http://www.yamato-hd.co.jp/csr/necology/index.html>

(1) つつむ

【エコな包装資材を開発・活用】

ヤマト包装技術研究所では、繰り返し使える「魔法のふろしき」FLIXを使ったリターナブル包装資材「Neco fit(ネコフィット)」シリーズを研究・開発し、改良を重ねています。Neco fitで回収・返却を行うことで、これまでダンボールなどの廃棄の際に発生していたCO₂が削減されます。

【エコメールサービスを提供】

ヤマトパッキングサービスが販売する宛名ラベルとテープを直接冊子に貼り付けるだけの部分包装システム。省資源と大幅なごみ減量を実現しました。



宛名ラベル
この部分にテープを貼るだけ

(2) はこぶ

ヤマト運輸では、できるだけ車両を「使わない」「使うならエコ」な車両、徹底して「使い方」にこだわるという3原則でCO₂削減に取り組んでいます。

また、ヤマト運輸が開発協力した電動アシスト付自転車「パス ギア カーゴ」がヤマハ発動機様より2013年11月に発売されるなど、運送業における自転車の利用拡大にも寄与しています。

1. 使わない……できるだけ車両を「使わない」

- エリアに応じた集配を推進し、車両台数を抑制
- 鉄道・海運へのモーダルシフトを推進

2. 使うならエコ……「使うならエコ」な車両

- 低公害な集配車両の導入

3. 使い方……徹底して「使い方」にこだわる

- エコドライブの推進

(3) とどく

【「宅急便受取指定」※1】

個人会員制サービス(無料)のクロネコメンバーズにご登録いただいた方を対象に、宅急便をお届けする前にeメールでお届け予定を通知し、eメールを受け取ったお客様はネット上でご希望の受け取り日・時間帯や受け取り方法(場所)を指定できるサービスを提供しています。これにより、配達を1回で完了させることが可能となるため、環境にもやさしいサービスといえます。

クロネコメンバーズの登録者数は2013年度時点で1,000万人を超えており、その内の多くのお客様に宅急便受取指定サービスをご利用いただいています。

※1 ご利用条件があります



受け取り場所は、当社直営店、宅急便取扱店(コンビニエンスストアなど)、宅配ロッカー、お勤め先などから選べます

(4) 減らす

LEDはもちろん、より環境負荷の少ない省エネルギーの照明などをテスト・導入し、CO2の排出量を減らしています。



ヤマトシステム開発東陽町オフィス

(5) リサイクル

一度で捨てずに工夫してリユース(再使用)、リサイクル(再資源化)に取り組んでいます。

例えば、羽田クロノゲートでは、社員がゴミの分別に取り組み、物流施設で国内初となるゼロエミッション※2を実現しています。

また、ヤマトホームコンビニエンスは引越時に不要になった家具・家電をお引き取りし、使用可能な物は再生・加工して、全国10店舗のリサイクルセンターで販売。これらのリサイクルセンターを拠点に、リユース品出張販売「クロネコキャラバン」も展開しており、2013年度は全国で210回開催しました。

※2 すべての廃棄物を再利用し、実質的なごみの量を「ゼロ」とすること。ヤマトグループでは社外施設と連携することで実現しています。



ペットボトル→制服→車内装部品と、2度のリサイクル

(6) 伝える

「クロネコヤマト環境教室」は次世代を担う子どもたちへ環境を守ることの大切さを伝える活動です。2005年秋のスタート以来累計2,561回開催、延べ192,614名が参加しました。(2014年3月末現在)



(7) つくる

ヤマト運輸では、豊田市、北九州市にある一部センターの屋根に太陽光パネルを設置。太陽光発電で得られるエネルギーを地域に還元していく実験に参加しています。

また、2013年10月にオープンした羽田クロノゲート内の地域向けスポーツ施設「ヤマトフォーラム」では、屋上に最大出力180kWhの太陽光パネルを設置し、効果の検証を続けています。



ヤマトフォーラム屋上の太陽光パネル

温暖化対策

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、地球温暖化防止は最優先のテーマの1つです。ヤマト運輸は輸送のCO₂排出量削減のために、「使わない」「使うならエコ」「使い方」という3つの戦略を立て、取り組んでいます。また、グループ各社においてもさまざまな環境保護への取り組みが進んでいます。

> 運転・輸送での取り組み

> 事業所での取り組み

温暖化対策

運転・輸送での取り組み

ヤマト運輸「輸送のCO₂削減3原則」

ヤマト運輸は輸送のCO₂排出量削減に向けて3つの原則を立て、取り組んでいます。

1. 使わない……できるだけ車両を「使わない」

【エリアに応じた集配を推進し、車両台数を抑制】

ヤマト運輸では、車両を使用しない、台車や新スリーター(リヤカー付き電動自転車)による集配の拡大に取り組んでいます。

一部に軽自動車を使う以外は車両を全く使わず集配を行うサテライトセンターは、市街地や住宅密集地域を中心に展開しています。

距離的に車両を使う必要があるセンターでも、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、距離のあるエリアでは車両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。



バス停ポイントに集配車を止め、そこからはセールスドライバーやフィールドキャスト(集配に係るパート社員)が台車などで集配



新スリーター。
約4,000台を導入しています。

【路面電車とのコラボレーション】

ヤマト運輸は、京都市嵐山周辺で路面電車（嵐電）を運営する京福電気鉄道（株）の協力を得て、当該地域で2011年5月から路面電車を活用した宅急便の輸送に取り組んでいます。取り組みの内容は、それまで物流センターから嵐山担当営業所へ大型トラックで輸送し、そこから2トントラックなどに積み替えて配達していた宅急便を、電車と新スリーターで配送するというもの。全国でも他にないアイデアが認められ、2012年6月には物流環境大賞において「物流環境特別賞」を受賞しています。

ヤマト運輸は今後も、電車などとのさまざまなコラボレーションによる実験に取り組む、その成果を検証しながら低炭素型集配システムの可能性を探っていきます。

【鉄道・海運へのモーダルシフトを推進】



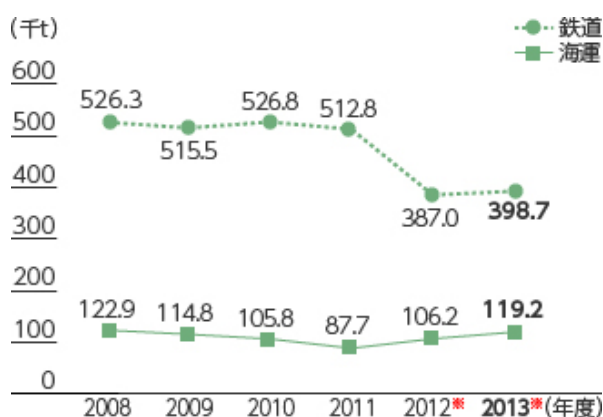
【中長距離の幹線輸送を鉄道や海運にシフト】

ヤマトグループは、「2013年度の売上当たりのCO₂排出量を2009年度比3%以上削減する」という目標を掲げ、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きました。2014年度からの計画においても、お客様の利便性が損なわれないよう配慮しながら取り組みを継続する予定です。

ヤマト運輸では、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排出量が大幅に削減できるとともに、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。

2013年度は、消費増税前の駆け込み需要などによる車両・運転手不足への対策も兼ねて、海運へのシフトに特に注力しました。その結果、宅急便輸送での取り扱い量は、鉄道398.7千トン（前年度比80.0%）※、海運119.2千トン（112.3%）となりました。鉄道・海運での合計取り扱い量を増やしていくため、取り組みを継続します。

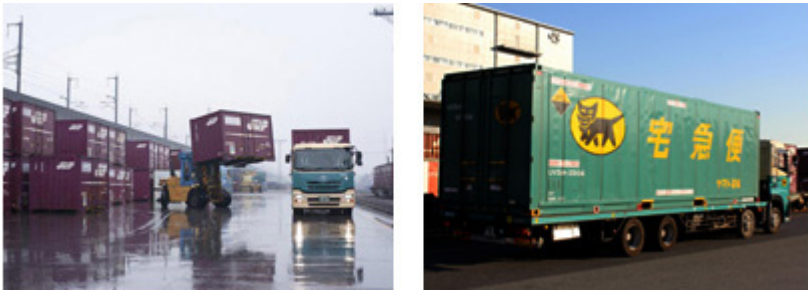
モーダルシフト取扱量推移（ヤマト運輸）



※ 鉄道輸送の取り扱い量については、より精度の高いデータを得るため、2012年度・2013年度のデータ集計方法を過年度と変更しています。

【通運支店が追求するモーダルシフトの可能性】

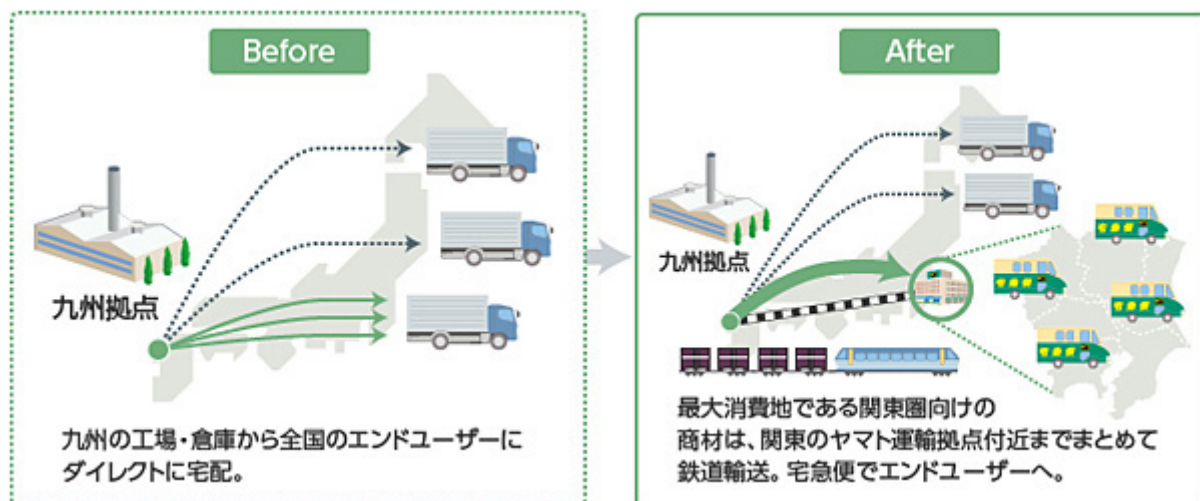
ヤマト運輸通運支店はヤマトグループで唯一鉄道貨物輸送を取り扱う部門で、宅急便やクロネコメール便、ロールボックスパレットのほか、引越貨物やメーカーなどの荷主様のロット貨物などの幹線輸送において、鉄道へのモーダルシフトを推進しています。またグループ会社と連携して鉄道とフェリーを組み合わせた国際輸送サービスの提供にも取り組んでおり、さまざまな形で環境保全と物流ソリューションの両立に努めています。



事例1

長距離輸送に鉄道を活用

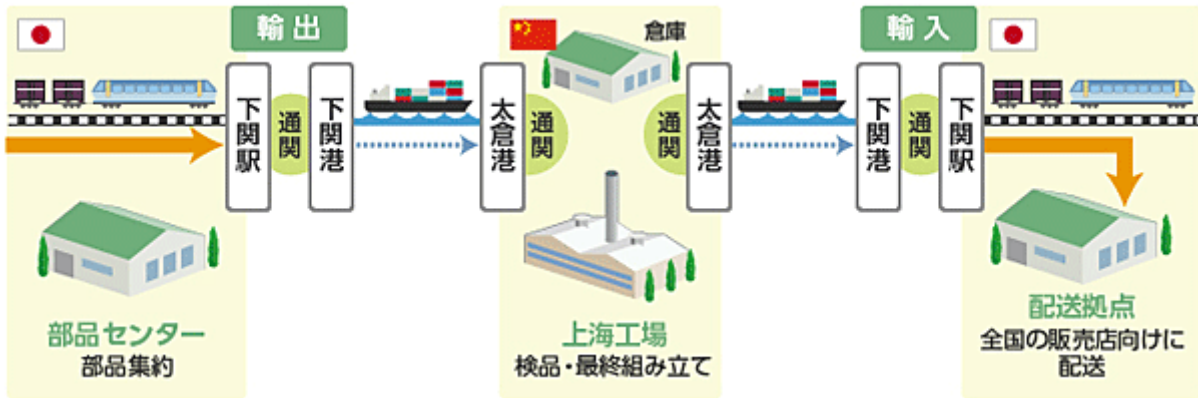
九州の生産拠点から全国各地に商材を輸送していたお客様。最大消費地である関東圏向けの輸送で鉄道を活用する提案を行い、トラックの走行距離を短縮しました。



事例2

【レール&フェリー】による国際輸送

荷主様の製品のパーツを中国へ輸出し、中国で完成させた製品を輸入して荷主様にお届けする往復輸送を行います。ヤマトグループの国際輸送部門であるヤマトグローバルロジスティクスジャパンと連携し、国内鉄道と国際フェリーのシームレスな輸送を実現しました。12フィートコンテナを活用した、速くてリーズナブル、さらに環境にやさしい輸送です。



コンテナのままドア・ツー・ドアで輸送。
リードタイムを短縮することで、在庫圧縮にも貢献します。

事例3

【国際フェリーと貨物鉄道による一貫輸送サービス】

2013年4月、ヤマトグローバルロジスティクスジャパンは、下関港を発着する国際フェリー、日本国内の貨物鉄道、ヤマトグループの国内外ネットワークを組み合わせた、日本⇄中国、日本⇄韓国間における一貫輸送サービス「SHUTTLE LINK - SEA + RAIL」の販売を開始しました。航空輸送と比べ、リードタイムはプラス1日で、輸送コストを50%削減することも期待できます。また、鉄道・海運というCO₂排出量が少ない輸送モードを活用することで、環境保全にも大きく貢献します。



2. 使うならエコ……「使うならエコ」な車両

【低公害な集配車両の導入】

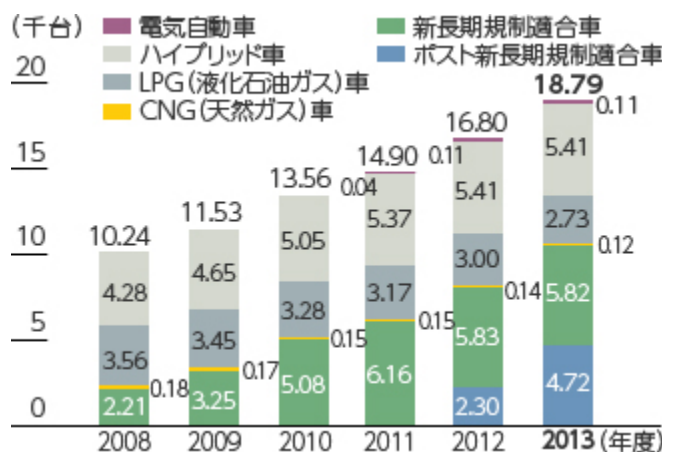
日本全国、宅急便の届かない場所はありません。どんな山奥にも、離島にも、そこに住むお客様がいらっしゃる限り、宅急便は届きます。その宅急便事業を支えているのが約43,300台（2013年3月末）の車両。ヤマト運輸は、できるだけ車両を使わない集配を追求する一方で、必要な車両については低公害車へのシフトを進めています。

また、沖縄ヤマト運輸、ヤマトフィナンシャル、ヤマト包装技術研究所などグループ11社でも、低公害車導入への取り組みが進んでおり、グループ全体で約21,000台を導入しています。（ヤマトグループ全車両の41.5%）



ハイブリッド車

低公害車導入の推移（ヤマト運輸）



ヤマト運輸では、三菱自動車工業(株)の軽商用電気自動車100台を2011～2012年度にかけて導入し、その後も電気自動車の導入を進めてきました。2014年3月現在、全車両の0.2%にあたる113台が電気自動車となっています。環境未来都市などの環境に先進的に取り組む地域、世界遺産など環境への配慮が必要な地域を中心に選び、地方自治体と連携を図りながら導入を進めています。



愛知・名古屋主管支店での納車式(2013.3.1)



世界遺産・屋久島での納車式(2013.3.19)

3. 使い方……徹底して「使い方」にこだわる

【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

事業に車両を使用するヤマトグループ各社では、「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全力で取り組んでいます。

ヤマトグループのエコドライブ

1 発進・加速時	<ul style="list-style-type: none"> ・穏やかな発進 ・やさしいアクセル操作
2 通常走行時	<ul style="list-style-type: none"> ・十分な車間距離 ・ムラのない運転
3 低速時・停車時	<ul style="list-style-type: none"> ・早めのアクセル OFF ・エンジンプレーキの積極的使用
4 その他	<ul style="list-style-type: none"> ・アイドリング・ストップなど

「See-T Navi」を活用

ヤマト運輸では、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より、エコドライブを促進してきました。これに加えて、2010年3月に独自の車載システム「See-T Navi」を開発、導入を進めています。

この安全・エコナビゲーションシステム「See-T Navi」の第一のポイントは、運転の「見える化」。今までアナログで確認していたセールスドライバーの運転がデータ化＝「見える化」されたことで、一人ひとりに対して効果的な運転支援を可能とし、人と環境にやさしい運転を実現します。2013年度末時点で、集配車両のほぼ全台で導入しています。



「See-T Navi」では、運転日報や安全・省エネ運転日報に自分の運転が数字ではっきり表れます。日報を見せ合い、相互に検証し合うセールスドライバーたち（広島緑井センター）

温暖化対策 事業所での取り組み

夏季・冬季の節電活動

【グループ全体でCO₂排出量削減に取り組む】

ヤマトグループでは、ネコロジーの理念のもと、社員・お客様の安全を優先し、国内グループ各社の事業を維持・継続できる節電対策を検討・実施しています。特に、エアコンなどの電力消費がピークを迎える夏季・冬季は、集中的に施策を実施しています。

主な取り組み

- ・政府の要請に合わせ、クールビズ・ウォームビズを徹底
- ・室温夏28℃、冬20℃への空調設定とフィルターの定期的交換清掃
- ・共同施設(トイレ・会議室・食堂・廊下等)不使用時の消灯



室内温度設定ステッカー



温度計を設置し、室温管理を徹底
(ヤマトホールディングス、ヤマト運輸)



エアカーテンの設置によって外気を遮断
(ヤマトシステム開発)

環境設備・再生可能エネルギーの導入

【新設の物流ターミナルにさまざまな環境配慮設備を導入】

ヤマトグループでは、2013年9月に竣工したグループ最大級の総合物流ターミナル「羽田クロノゲート」で、数多くの環境配慮設備を導入しています。

「ボイド」による自然採光・自然換気のターミナル棟各階への取り込み、太陽や風、雨など自然の力を使ったさまざまな環境配慮、BEMS(ビルディングエネルギー管理システム)によるエネルギー管理の実施により、施設全体でのゼロ・エミッションを推進していきます。こうした取り組みにより、同様の規模の物流施設と比較してCO₂排出量を約46%削減しています。

Topics

ヤマト運輸が第15回 物流環境大賞を受賞しました

ヤマト運輸は、2013年5月、一般社団法人 日本物流団体連合会主催の「第15回物流環境大賞」で最高賞である「物流環境大賞」を受賞しました。物流環境大賞は、物流における環境保全の推進や環境意識の高揚を図るべく、物流分野で優れた環境活動や先駆的な技術開発を行った団体や企業を表彰するものです。今回の受賞では、2013年9月にオープンした羽田クロノゲートで自然エネルギー活用や周囲の自然環境との調和に配慮した設計を行い、既存の施設と比べて約46%のCO₂排出量削減を実現した取り組みなどが認められました。



表彰式の様子

評価のポイント

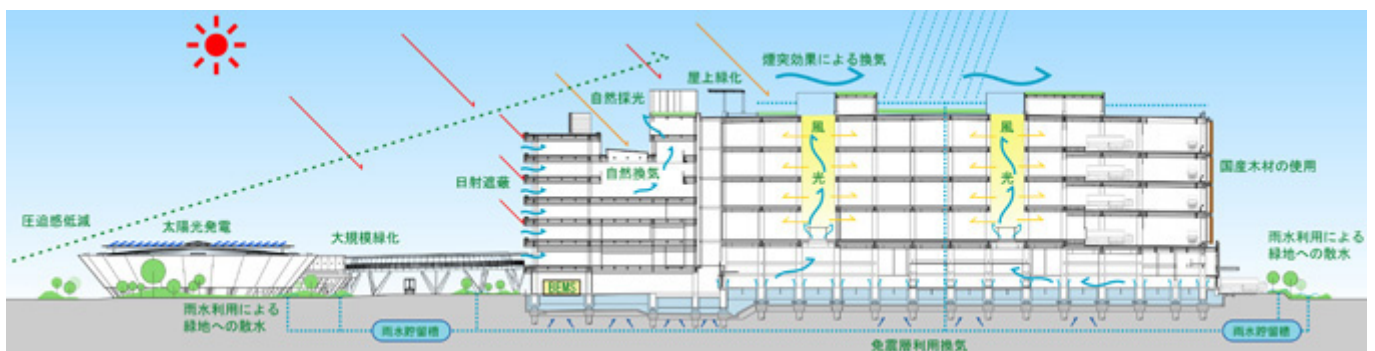
1. 「ネコロジー」に継続的に取り組んでおり、その一環として羽田クロノゲートを建設し、施設の面からも環境保護を考えている。
2. 従来型施設と比較して約46%、14,000tと大幅にCO₂を削減した。
3. 和の里や見学コースを一般お客様に開放し、物流業における環境保護への理解促進に努めている。



羽田クロノゲート外観



構内スポーツ施設屋上に太陽光パネルを設置



【テレビ会議システムを導入】

ヤマトシステム開発では、社内の情報通信技術（ICT）を活かし、業務の効率化と環境負荷低減を推進しています。テレビ会議システムは、複数の拠点間における人の移動にかかる時間や交通費を削減し、生産性の向上に寄与するだけでなく、移動時のCO₂削減にも大きな効果があります。このシステムは、ヤマトホールディングスおよびヤマト運輸、ヤマトオートワークスなど、多くのグループ会社で活用しています。



東京—大阪をつなぐテレビ会議

【工場内の随所に環境負荷低減の仕組みを取り入れ】

ヤマトオートワークスが全国に22店を展開する最新鋭工場「スーパーワークス」は、環境負荷軽減の仕組みを随所に取り入れています。

整備過程で出た廃油を利用した床暖房、廃油やブレーキダストを吸引機で吸い込み空気を汚さないバキュームシステム、太陽光発電・蓄電システム、全館LED化、雨水をろ過した洗車水など、環境負荷軽減の可能性を徹底的に追求し、CO₂削減にも成果を上げています。



太陽光発電システム（スーパーワークス名古屋工場）

【定時退社の推進】

ヤマトマネジメントサービスは、決算月を除いて毎月1回、定時退社時のフロアー斉退勤を行う「ネコロジーデー」を導入しています。こうした取り組みによって、長時間労働を抑制するだけでなく、電力などの使用抑制にもつなげています。

資源循環

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。引越事業では、不要となった家財の買取サービスを開始し、リユース・リサイクルを進めました。

リユース・リサイクル

送り状からユニフォーム、廃タイヤ、物流機材までリサイクルを進めています

ヤマトグループは、業務のなかで使用されるさまざまな資材のリサイクルに取り組み、環境負荷の低減を図っています。

【保存年限を過ぎた配達票・売上票をリサイクル】

ヤマト運輸は2004年から、保存年限を経過した宅急便の配達票・売上票のリサイクルに取り組んでいます。お客様が宅急便を送る際、ご住所などを記入いただく「送り状」の中でも、受領印を頂く「配達票」、輸送者側の控えである「売上票」は、配達に関する記録の一部として社内に一定期間保存されます。これらを廃棄時にリサイクルすることで、少しでも資源を節約したいと考えています。

2013年度は2,076トンのリサイクルしました。

【ペットボトルから作られたエコマーク制服を導入】

ヤマト運輸からセールスドライバーに貸与する制服を、2009年6月より、ペットボトルから作られたエコマーク取得の制服としています。エコマーク制服とは、総重量の50%以上にペットボトルの再生繊維が使われている制服で、その比率が高ければ、廃棄後に再度プラスチック資源を回収することも可能です。

ヤマト運輸では毎回、使用後にすべての制服を回収し、状態をチェックしています。そのうえで、まだ使用可能なものはクリーニングして再度貸与し、消耗が激しいものは外部のリサイクル業者に委託して、車の内装部品などにリサイクルしています。2013年度は373,743枚の制服を貸与し、38トンのプラスチック資源を回収しました。

【廃タイヤも再生】

2011年4月からは、車両整備会社やタイヤ販売会社にすべて任せていた廃タイヤ処理について、可能な限り中古タイヤに再生するスキームを作り、運用しています。2013年度の回収本数は101,317本で、うち18,801本を再生しました。

このほかにも、ロールボックスパレットなどの物流機器、乾電池、クール宅急便用「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		
	2011年度	2012年度	2013年度
使用済み乾電池(t)	15	13	14
送り状(t)	1,716	2,146	2,076
ユニフォーム(t)	38.2	40.5	38
古紙(t)	4,564	4,811	4,772
ロールボックスパレット(本)	144,339	148,061	134,305
コールドボックス(本)	58,552	63,451	61,548

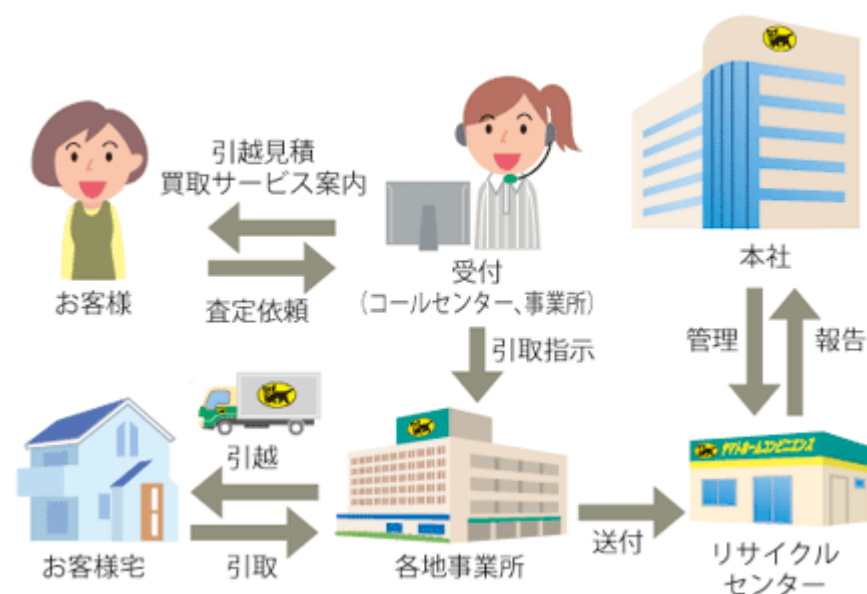
資源の有効活用に役立つサービス

引越時の不用品をリサイクル・リユース

ヤマトホームコンビニエンスでは、2010年11月から、全国で引越時の不用品買取サービスを提供しています。引越と同時に買い取ることでお客様の手間を軽減、家財量が減ることで引越費用も削減、家電リサイクル料金の負担がなくなるなど、お客様にとってメリットがあるだけでなく、ゴミの削減、不用品の再生利用などリサイクル・リユースの観点からも環境にやさしいサービスです。

買い取った家財は点検・清掃などの再生作業を経て、リサイクルセンターで販売され、レンタルサービスとしても提供されます。2013年度には、関東圏でのレンタル需要の増加に対応するため、リユース品の再生設備を備えた「東京フィールドサポートセンター」を羽田クロノゲート内に開設しました。

不用品買取サービスの流れ



リサイクルセンターは全国10カ所に展開



買い取った家電を丁寧に点検・清掃

家財宅急便で発生する発泡スチロールを回収・リサイクル

ヤマトホームコンビニエンスは、自社のサービスである「家財宅急便」で商品の梱包に用いられた発泡スチロールを、お届け先での開梱後に回収するサービスを実施しています。本サービスは、2008年1月に統合した株式会社ムービングのノウハウを活用したものです。

本サービスは、お客様の手元で廃棄される資材を再資源化し、焼却によるCO₂の排出を抑制することを目的としています。これに伴い、羽田支店では、発泡スチロールを粉碎・圧縮（減容化）する専用機を導入。2014年3月から、羽田・世田谷の2支店で回収した発泡スチロールを減容化し、再生資源として業者に委託する取り組みを始めました。2014年5月までに回収、再生したプラスチック塊（インゴット）は640本、重量にして約3.2tに達しています。

今後は、家財宅急便の供給ネットワークを活用して、全店が回収した発泡スチロールを集約、再資源化していく計画です。



回収した発泡スチロールを
専用機で粉碎・圧縮

グリーン購入

ヤマトグループ各社では、環境への負荷をできるだけ小さくするためにグリーン購入を推進しています。

ヤマトフィナンシャルでは、2004年度よりグリーン購入推進への取り組みをスタートしました。グリーン購入費を四半期ごとにフィードバックして取り組みを強化することで、2004年度には63.2%だった購入比率は83.0%まで上昇しています。

また、ヤマト運輸では、2011年7月にグリーン購入ガイドラインを改定。「グリーン購入の積極的な推進」について通達を発信するとともに、社内購買サイト「べんりねっと」画面にガイドラインを掲載し、社内への啓蒙を開始しました。べんりねっと掲載商品の内、グリーン購入法適合商品についてはその旨を明示し、また主管支店別グリーン購入率実績を毎月、全社に配信してグリーン購入への意識の向上を図りました。各取り組みにより、2013年度のグリーン購入率は81.8%に達しています。

グループとして、今後も引き続きべんりねっと掲載商品の適合商品への切り替えなどを推進し、さらにグリーン購入を促進していきます。

環境コミュニケーション

地域の方々との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。

「エコプロダクツ2013」に出展

2013年12月12日～14日、ヤマト運輸は日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ2013」に出展し、ヤマトグループの環境保護活動「ネコロジー」の理念に基づく各種の取り組みを紹介しました。当日は、ブースを訪れたお客様に、普段の集配の中で実践している取り組みを体験いただいたほか、自然の力を活用した羽田クロノゲートの「施設」のエコ、「バリュー・ネットワーキング」構想により実現される「しくみ」のエコについても理解を深めていただきました。



エコプロダクツ展は来場者にお子様が多いのも特徴。わかりやすい展示・解説がポイントに



黒猫のお姉さんが「ネコロジー」について紙芝居で紹介

各地でイベントに参加

ヤマトグループの企業姿勢や環境への取り組みなどをもっと知っていただくために、各地で催されるさまざまなイベントに積極的に参加しています。



社会科見学で環境活動について紹介(ヤマト運輸京都主管) 精華町立精華台小学校5年生147名の社会見学を受け入れ、ベースの仕分作業や車両の見学を実施。どうやって荷物が家に届いているのかを勉強してもらいました。同時に環境教室も開催し、関西支社初の女性安全指導長が、ヤマト運輸の環境保護活動について紹介しました。(2013年10月31日)



姫路環境フェスティバル2013に参加(ヤマト運輸姫路主管)
 姫路市が市民の環境への意識啓発を目的として毎年開催している「ひめじ環境フェスティバル」に参加。ネコロジーについてのパネル展示やウォークスルー車・電気自動車の展示を行うとともに、ステージ上でヤマトグループの環境への取り組みを発表しました。(2013年9月28日・29日)

豊田市の低炭素社会実現に向けた実証実験に参加

経済産業省の「次世代エネルギー・社会システム実証地域」に選定されている愛知県豊田市は、低炭素社会の実現に向けたさまざまな実証実験を行っています。本活動の推進母体である「豊田市低炭素システム実証推進協議会」※にヤマト運輸愛知主管支店も参加しており、他企業や自治体と連携しつつ活動を続けています。

2011年8月にはセンターの屋根に太陽光パネルを設置し、発電した電気を集配車の車載冷蔵庫の予冷に利用する取り組みをスタート。2012年3月には、車載蓄電池をその太陽電池設備や集配先で充電して、停車中でも冷凍・冷蔵の温度管理ができるという車両の実証プロジェクトが始まりました。同様の取り組みを北九州市でも行っています。

※「豊田市低炭素システム実証推進協議会」: 豊田市、民間企業など計31団体が、国内外に普及可能な地方都市型低炭素社会システムを構築することを目指し、互いに連携しながら実証を行うプロジェクト(計画期間2010年度～2014年度)。



豊田松平支店の屋根上に設置された太陽光パネル

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。

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。



“DAN-TOTSU”を目指して



> 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

社会・環境教育

- > [安全教育](#)
- > [教育支援](#)
- > [環境保全への貢献](#)

地域への貢献

- > [CSVへの取り組み](#)
- > [イベントの開催・協賛・参加](#)
- > [その他の地域貢献](#)

障がい者の自立支援

- > [障がい者の経済的自立支援](#)

2013年度の主な実績と成果

取り組み		実績と成果
● お客様	対応品質の向上	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 女性社員の活躍のためのプログラムの推進 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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」一年間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」一年間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	<ul style="list-style-type: none"> 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 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	<ul style="list-style-type: none"> 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「スワンベーカリー」を全国に28店舗展開 スワンは、「スワンベーカリー」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。

社会

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。

▼ **Q** ヤマト運輸が各地で展開している見守り支援って何?

▼ **Q** 見守り支援にはコストがかかり過ぎるのでは?

▼ **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?

地域と連携したCSVの推進

高齢者を宅配で見守る。

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1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が、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。

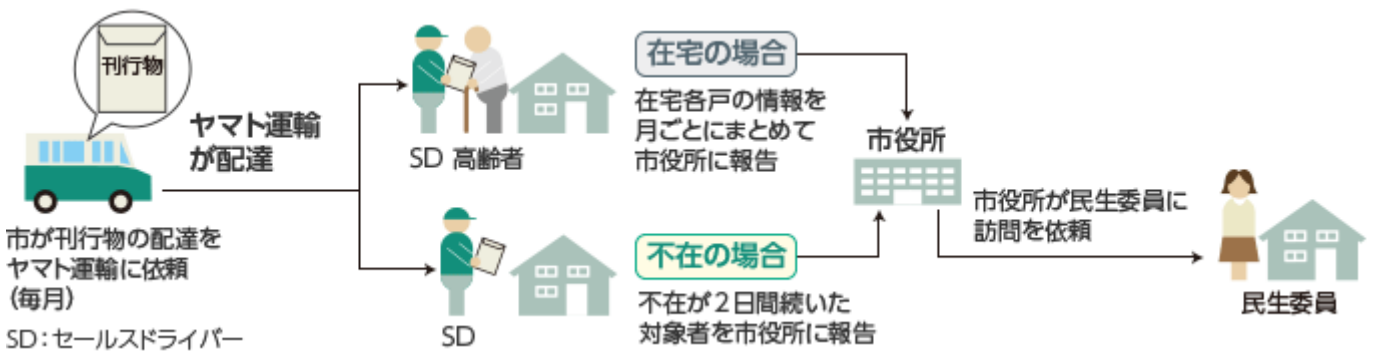
そこで私たちは、市が月1回発行する「一人暮らしの高齢者」向け刊行物をセールスドライバー(SD)が宅急便として本人に手渡すことで、居住しているか、健康を損なっていないかなどを確認し、不在が続けば自治体に報告する「高齢者見守り支援サービス」を2013年4月から開始しました。

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が奮い立たせるのです。



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



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。



SDは荷物を手渡しして、近況を確認する。

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し始めたことを、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。



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。

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。

高齢者の孤独死に関しては何年も前から問題にあがっており、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にかけて検討し、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ない情報提供は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



社会

回答者(左)
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(右)
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。

▼ Q ヤマト運輸の女性は、どんな仕事で活躍しているの？

▼ Q どんなときにやりがいを感じるの？

▼ Q 子育てなどの「生活」と仕事を両立できますか？

社員がいきいきと働ける職場づくり

女性之力、ヤマト之力。

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。こうした女性之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がパ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。

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。



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。

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ー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。関西支社内で年2回開催している。



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。



上司とはなんでも相談できる関係。

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「なでしこ塾」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:くるみん)

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。

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くれていて、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。



ヤマト運輸(株)
奈良主管支店 法蓮支店
支店長

大西 康司

お客様とともに

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、より良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。

> 応対品質の向上

> お客様ニーズへの対応

お客様とともに 対応品質の向上

ヤマトグループでは、事業のあらゆるステージにおいて、お客様満足創造のための品質向上に取り組んできました。2014年からの中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画STEP」においても、社会的インフラとしてお客様の「信頼」と「期待」に応えることを目指し、高品質な輸配送サービスの実現に向けた取り組みを推進します。

お客様の声を商品・サービスに反映

ヤマト運輸では、日々eメールやコールセンターへの電話により、ご要望など多くのお客様の声をいただいています。お客様の声は、現場の責任者へ情報伝達し、対応にモレがないかの履歴を残し管理するとともに、商品・サービスについてどんなご要望が多いのかを分析し、商品設計の見直し等に役立てています。今後もお客様の声に耳を傾け、お客様のご要望に沿える商品・サービスが提供できるように努めていきます。



コールセンター

対応品質の向上のために

お客様の受付総合窓口であるコールセンターでは、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と接客対応スキルのさらなる向上に向けて、社内外のコンテストへの参加も随時検討しています。

2013年度には、(公財)日本電信電話ユーザ協会主催の「第52回電話対応コンクール」全国大会に、地区大会・県大会を勝ち抜いた2名が出場しました。また、2014年6月に「第1回全国ゲストオペレーター接客対応コンテスト」を開催し、ヤマト運輸の支社大会の予選を勝ち抜いたゲストオペレーター13名と、沖縄ヤマト運輸代表1名が、接客対応や商品知識、コミュニケーションスキルなどを競いました。



第1回全国ゲストオペレーター接客対応コンテスト

「ヤマトファン賞」でお褒めをいただいた社員を表彰

ヤマトグループは、お客様にお褒めをいただいた社員を社内表彰「ヤマトファン賞」で表彰しています。

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、ゲストオペレーターなどお客様と接するすべての社員です。受賞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ています。

2013年度の「ヤマトファン賞」の受賞件数は8,072件に及びました。

お客様とともに お客様ニーズへの対応

ヤマトグループでは、事業のあらゆるステージにおいて、お客様満足創造のための品質向上に取り組んできました。2014年からの中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画STEP」においても、社会的インフラとしてお客様の「信頼」と「期待」に応えることを目指し、高品質な輸配送サービスの実現に向けた取り組みを推進します。

利便性の向上

ヤマトグループ全体で、お客様の利便性を向上させるという観点から既存サービスを常に見直し、サービス内容の改善や、新たなサービスの創出に取り組んでいます。

【宅急便サービスの進化を支える「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」。スタート以来、お客様のご要望に対応し、また宅急便を受け取る人の利便性をも追求して、次々に新サービスを追加しています。

2013年度には、ご注文した商品がコンビニエンスストアで24時間受け取り可能になる「宅急便受取場所選択サービス」、お客様がご不在で荷物を受け取れなかった際に、ご指定のコンビニエンスストアや営業所で受け取りができる「宅急便店頭受取りサービス」の両方について取り扱いコンビニエンスストアを拡大。さらに、荷物の配送状況を確認する「クロネコヤマトの荷物お問い合わせシステム」の確認画面から、事前にお受け取り日・時間帯を変更できるサービスを新たに導入し、「待つストレス」の解消に努めました。

このほか、店頭端末「ネコビット」でタブレット型端末の導入を進めるなど、お客様により快適にサービスをご利用いただけるよう取り組んでいます。

「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伺う。
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。

*ヤマト運輸の直営店に設置されている送り状発行端末。



2012年度に導入が始まったタブレット型「ネコピット」



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「ネコピット」。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

【ホームコンビニエンス事業で「テクニカルドライバー」を育成】

お引越しや暮らしのお手伝いのサービスを提供するヤマトホームコンビニエンスでは、大型家電の配送や引越の際に、配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」の育成に2007年度から取り組んでいます。

取り組みでは、ドライバーをその技術レベルに応じて段階的に評価し、ランクを星の数で表現。目に見えるかたちでランク付けをすることで、ステップアップを促しています。2013年度は新たに162名が、最高ランクの3つ星で表される「テクニカルドライバー」として認められました。2014年4月現在、総勢2,297名(対象社員の92%)がテクニカルドライバーとして活躍しています。

ヤマトホームコンビニエンスではこれに加えて、ドライバーの電気工事資格の取得促進にも取り組んでいます。2013年度末現在、184名が第二種電気工事資格を保持しています。

【海外からでも日本で預けた家財の確認・管理が可能に】

海外引越サービスを提供するヤマトロジスティクス(株)は、海外赴任中の方が短期間かつ低料金で家財の取り出し・配送手配、決済までできる、業界初の「スマート保管」サービスを始めました。

これまで、海外赴任中に預けた家財の一部を取り出したり、第三者に譲渡したりするには、手続きの面倒さに加え、配送までの日数と費用がかかりすぎることが大きな課題となっていました。この「スマート保管」サービスは、WEB上で家財の明細の確認、手続きをすることで、簡単・短期間・低料金での配送が可能となり、海外で暮らす方々の利便性と安心をサポートします。



定温定湿倉庫の保管ラック

お客様の声から生まれたサービス

お客様の声に真摯に耳を傾け、その期待に応える商品・サービスの開発に取り組んでいます。ヤマトグループ各社が連携し、常に未知の領域にチャレンジしています。

【世界初の一貫保冷・国際小口輸送ネットワーク「国際クール宅急便」】

近年アジア諸国では、食の安全・安心への関心の高まりなどから、日本の農水産品へのニーズが高まっています。ヤマト運輸ではこれを受けて、国際間の小口保冷輸送を行う初のサービスである「国際クール宅急便」を商品化しました。2013年10月から日本発・香港間でサービスを提供しています。

本サービスでは、日本全国とアジアの宅急便ネットワークをつなぐことで、安定的・高品質な翌日配達を実現。通販商品や生鮮品のお取り寄せに加えて、温度管理の必要な工業製品やサンプル品の輸送へのニーズにもお応えします。

【気軽に延長保証に加入できる「クロネコ延長保証サービス(ダイレクト)」】

ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(YMM)は、2013年8月から新サービス「クロネコ延長保証サービス(ダイレクト)」をご提供しています。

延長保証とは、家電製品の通販などで、メーカーによる保証の終了後、一定期間まで販売店がメーカーに代わって商品の無償修理を行うサービスのこと。本サービスでは、独自の延長保証管理システムと修理ネットワークを用いて、故障発生時にはYMMが回収からお届けまですべての手配を行います。これにより、販売業者が延長保証を扱っていなかったり、商品購入時にしか加入できないような場合でも延長保証に加入いただくことができ、消費者のご不便を解消できるようになりました。

【中国の消費者に通販商品をスムーズにお届けする「ヤマトチャイナダイレクト」】

13.5億人の人口を抱え、消費の拡大が著しい中国は、多くの日本企業が注目する市場です。一方で、現地で商品を生産・販売する際、中国国内での物流費用や関税などのコストがかさむことが多く、これを避けて日本国内から通信販売を行った場合も、関税や輸入限度額などの通関規制のため円滑に取引が進まないケースがあります。

ヤマトグローバルロジスティクスジャパンは、中国向けの通信販売を支援する「ヤマトチャイナダイレクト」を2014年3月に発売。中国国内の個人輸入規則に関する情報を販売業者に提供するとともに、中国の郵便事業者と提携することで中国全土への商品配送を可能にし、スムーズな通信販売を実現しました。

【医薬品のネット販売をトータルで支援する「医薬品ネット販売当日宅配サービス」】

ヤマトシステム開発では2009年から、ネットスーパーでの商品の当日配送を支援しています。これに対して、2013年の薬事法改正で「一般医薬品」がインターネット販売できるようになったことから、「一般医薬品も当日配達してほしい」との声が寄せられるようになりました。そこで2014年4月から、「医薬品ネット販売当日宅配サービス」をドラッグストア様向けに提供しています。

サービスでは、薬事法に対応するための情報表示や販売チェックの機能を有するサイトの構築から、決済、配送までを一貫して支援。各地域での最短当日配達を実現し、商圈や販路の拡大に貢献します。

【Web上での会員登録をワンストップで実現する「会員プラットフォームサービス」】

スマートフォンやタブレット端末の普及を背景に、Webサイトで会員募集や入会申し込み受付を行う企業が増加しています。しかしこうしたシステムの自社開発には膨大なコストがかかり、運用面でも多くの手間や人的コストが発生してきます。

ヤマトシステム開発はこうした状況を受けて、入会申し込みからカード配送、利用明細紹介までをワンストップで実現するクラウド型Webシステムを開発・提供。コストを最小限に抑えるとともに、効率的なシステム運用を支援しています。

【ECサイトの集客・売上向上を支援する「O2O集客@Smartサービス」】

ヤマトシステム開発では、2013年6月から「O2O集客@Smartサービス」を食品スーパーやドラッグストアなどのチェーンストア向けに提供しています。

本サービスでは、専用のスマートフォンアプリを用いて、顧客のお気に入り登録情報を元に、その嗜好にあったセール情報やクーポンを配信。チラシなどの手段と比べてより効率的かつ低コストの販促活動を実現します。ECサイトを持たないチェーンストアでも、ヤマトグループが提供する「ネットスーパーサポートサービス」をご利用いただくことで、スマートフォンアプリからの販促を行うことが可能です。

【ふるさと納税の業務負担を軽減する「ふるさと納税トータル支援サービス」】

2012年時点で約122,000件まで増加※している「ふるさと納税」。最近では寄付を受けた各自治体の特産品などを送る「特典」も知られるようになり、地元の魅力をPRする機会としても活用されています。しかしその手続きにおいてはアナログな部分も多く、納付者の増加に伴って地方自治体の業務負担が増える傾向にあります。

そこでヤマトシステム開発は、ヤマトグループが提供する各種サービスを活用し、申込サイトの立ち上げから申込・決済・特典の送付まで、「ふるさと納税」関連業務をトータルに支援するサービスを開発しました。地方自治体や特産品の生産者の負担を軽減し、地域の活性化を支援します。

【『在庫可視化ツール 流通在庫「見える化」@mobile』で在庫管理を効率化】

保守やメンテナンス、メーカー、卸売などを行う企業では、欠品などを恐れて余剰の在庫を確保したために、余分な在庫を抱えてしまうことが少なくありません。他方で、スマートフォンやタブレット等のモバイル端末の普及に伴い、外出先から在庫確認や注文、棚卸しなどを行いたいというニーズが増加しています。

ヤマトシステム開発の『在庫可視化ツール 流通在庫「見える化」@mobile』は、すべての流通在庫をクラウド上で可視化。モバイル端末からいつでも在庫を照会でき、さらに関連情報の登録・変更、注文などの業務手配もできるようにすることで、これらふたつのニーズに同時に応えています。

CSVへの取り組み

ヤマトグループ各社が連携し、お客様のニーズに応えるだけでなく、社会的な課題の解決にも貢献するようなサービスを検討、実施しています。詳しくは、「[CSVへの取り組み](#)」ページをご参照ください。

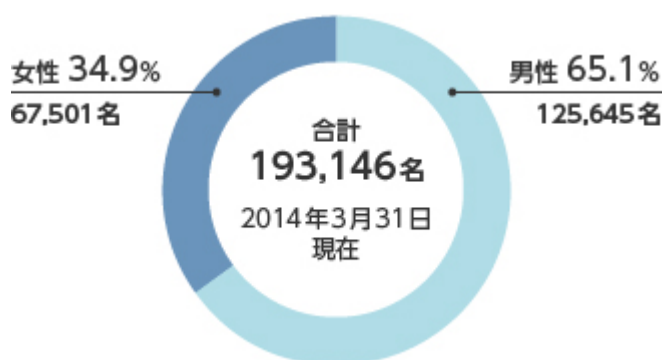
社員とともに

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。約19万人の社員一人ひとりが「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」という自立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。

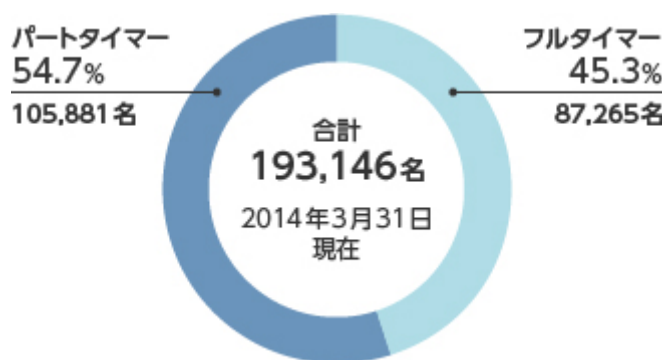
社員データ

社員構成

性別



雇用形態別



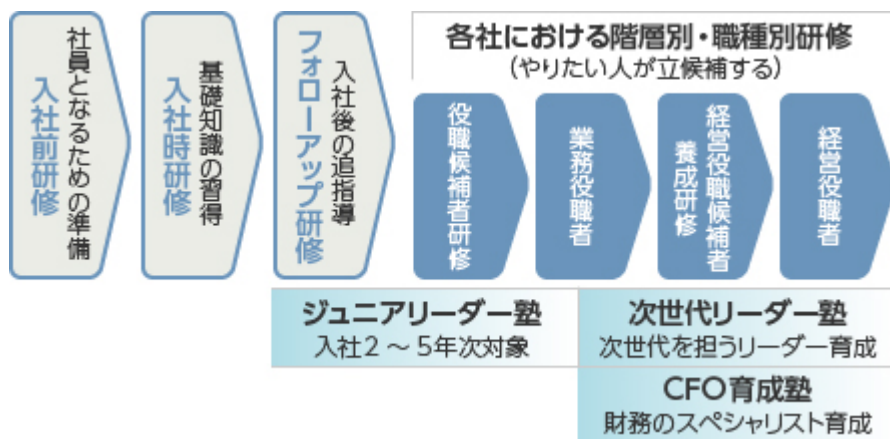
教育とキャリア

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、斬新なアイデアを持つ社員の新ビジネスへの挑戦を、グループ全体でサポートする体制を整えています。

こうした環境を整える一方で、社員のキャリア段階に応じた教育・研修を随時実施。必要なスキルを身につけてもらうことはもちろん、社員が自らのキャリアを振り返り、今後のキャリアについて考える機会を提供しています。

社内教育の流れ



教育研修制度

教育制度についても、ヤマトグループは社員の「主体性」を重視しています。例えば、新しい事業の経営を担うリーダー育成を目的としている「次世代リーダー塾」の参加も、原則手を挙げた社員が受けられる仕組みとなっています。このようにやる気のある社員を支援する教育制度を会社として整えています。

またグループ各社やヤマト運輸の各支社などでは、それぞれの事業特性に合わせた教育研修を実施しています。

「感動体験ムービー『絆』編～信頼関係が生まれるとき」

ヤマト運輸では2012年10月、職場で信頼関係が生まれ、絆が結ばれる瞬間を、社員の体験を元に9つのエピソードにまとめてムービーにしました。会議、研修などの場で視聴することで、モチベーションアップや行動の変化につながっていきます。ムービーは他に「セールスドライバー(SD)」編と「事務・作業」編があります。

「関西クロネコアカデミー」

ヤマト運輸関西支社では、「全社員が公平に学ぶことのできる環境」「教育体系の構築」を目的として設立されたのが「関西クロネコアカデミー」です。関西支社、各主管支店の教育組織と連動し、充実した教育環境で社員力の向上を目指しています。



研修風景

「キャリア開発支援プログラム」「はたらく女性応援セミナー」

ヤマトシステム開発では入社2～5年目の女性社員を対象とした「第3回キャリア開発支援プログラム」を実施。3年間という長期プログラムで女性社員のキャリア形成を支援します。今回は17名が参加しています。3年間の最終年度となる今期は、会社に対して「女性社員がイキイキ活躍できる施策の提案」をテーマにプロジェクト活動を行っています。



「はたらく女性応援セミナー」

「ソリューションリーダー養成研修」 (ヤマトフィナンシャル、ヤマトリース、ヤマトクレジットファイナンス、ヤマトロジスティクス)

ヤマトグループ4社では、ソリューション人材の育成に向けて、外部講師を招いての研修を実施。ソリューション営業で成果をあげているトップクラスの営業マンたちが、オンリーワンソリューション事業の創出をめぐり活発な議論や発表を行いました。



「ソリューションリーダー養成研修」

はたらきやすい職場づくり

多様な人材の活用

【女性の活躍】

ヤマトグループでは、約67,000名(2014年3月31日現在)の女性が日々の業務に携わっています。これは全体の約34.9%に当たります。処遇に男女の区分はありません。

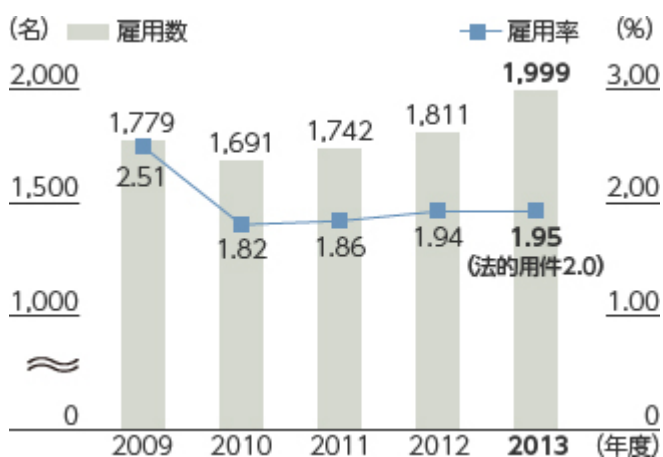
※詳細は、[CSR報告書2014【ハイライト版】](#)P29-30をご覧ください。

【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。障がい者の雇用創出に継続して取り組んでいます。

2013年度の障がい者雇用は1,999名(1.95%)。2013年4月に法定雇用率が1.8%から2.0%に引き上げられたことを踏まえ、雇用率の向上に向けて、引き続き、ハローワークや学校との協力や、就労移行支援施設と協力した中途採用の検討に取り組むとともに、受け入れる会社側としての体制強化に向けて担当者会議を開催していくなど、障がい者雇用に注力していきます。

障がい者雇用率推移

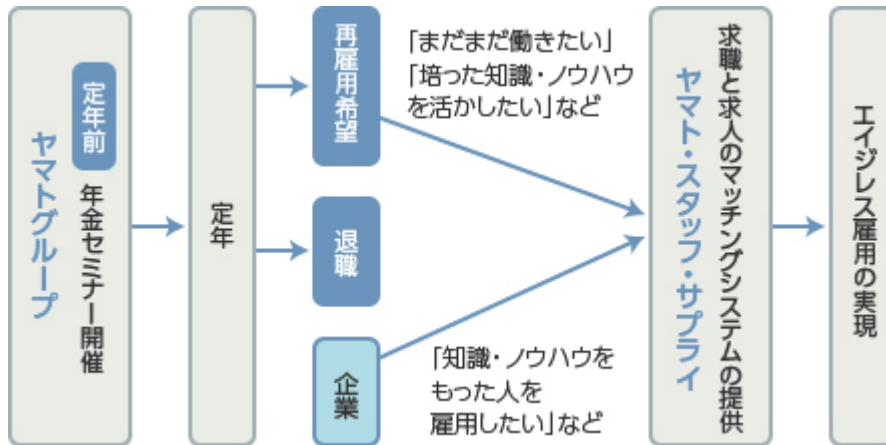


【高齢者再雇用】

2013年度のヤマトグループの定年退職者は約230名となっています。ヤマト・スタッフ・サプライでは、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て、グループ内外の企業へと派遣しています。

高齢者再雇用は、長年培われた安全・サービスなどの高いスキルをグループ内に伝承・存続させていくという大きな意味をもちます。また、高いスキルをもった人材は、ヤマトグループ以外の企業でも大きな戦力となっています。

高齢者再雇用フロー



ワーク・ライフ・バランスの実現

育児・介護と仕事の両立を支援

ヤマト運輸では、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、介護休業は上限365日と、いずれも法定期間を上回る期間取得できるようにし、社員のワーク・ライフ・バランスをサポートしています。2013年4月から2014年3月の間には、386名が育児休業を取得、328名が育児短時間勤務を利用しています。

2013年にヤマトロジスティクス、2014年にはヤマト運輸が厚生労働省より「子育て支援に取り組む企業」として認定（次世代育成支援対策推進法に基づく）され、くるみんマークを取得しました。本認定は、2011年にヤマトシステム開発でも取得しています。



労使で開催するワークライフバランス委員会が作成した育児支援制度活用のための小冊子。ヤマトグループの制度や手続き、先輩社員の体験談などを掲載

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時は、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歳の誕生日の前日まで延長可能
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年生終了まで申請の上で取得できる ・1日4時間・5時間または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・5時間または6時間の勤務

社員と家族に向けて——福利厚生と相談窓口

グループイントラネット「イエネコネット」では、ヤマトグループ社員が利用できる福利厚生制度を分かりやすく紹介しています。また日常生活で困ったときの相談先として「総合相談窓口」を開設。社員およびその家族の悩みごとに各専門家が相談員として対応する体制を整えています。

社員満足の上

「満足ポイント制度」の継続で、褒めあい、育てあう文化が育っています

ヤマト運輸は、お客様・社員・社会に対して多くの満足を創造するため、2008年11月から「満足ポイント制度」を導入しています。この取り組みでは、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、イントラネット内の専用画面から「満足BANK」に貯めていきます。これにより、各自が創造した満足の量や中身を数値で確認。一年の間に満足ポイントを一定数以上貯めることができた社員を「満足クリエイター」に認定し、ポイント数に応じて、ダイヤモンド・金・銀・銅のバッジを贈呈しています。2013年度には、33,857名(前年度47,484名)の満足クリエイターが誕生しました。

本制度は、社員が互いのよいところを認め合う「褒める文化」を醸成し、仕事への意欲を向上させるうえでも有効と考えています。ヤマトファン賞(詳しくは「[「ヤマトファン賞」でお褒めをいただいた社員を表彰](#)」のページを参照ください)の受賞者増加や、荷物事故の減少など、品質面でもよい結果につながっています。

こうした活動はグループ会社にも広がっており、ヤマトシステム開発の「ハッピーポイント制度」、ヤマトホームコンビニエンスの「ありがとうポイント制度」などがありますが、2012年度にはヤマトグローバルエクスプレスおよびヤマトロジスティクスなどBIZロジ6社で「満足ポイント制度」がスタートしました。またヤマトフィナンシャルでは「知恵ッター」という掲示板システムにより、情報共有と褒める文化の醸成への取り組みを進めています。

育児・介護の支援制度(ヤマト運輸)

	ダイヤモンド	金	銀	銅	計
2013年度	1,626	5,582	15,290	11,359	33,857



「満足BANK」サイトトップページ

挑戦と成果を称える業績表彰制度

ヤマト運輸では、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。

2013年度は1,032件のエントリーがあり、そのうち20件で社長賞が授与されました。また、半年間を通じて交通事故・労災事故・作業事故・荷物事故・クレームの発生件数ゼロを達成したセンター22店には「特別賞」が贈られました。

2013年度業績表彰エントリー数・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		
2013年度上期	614	5	2	92	9
2013年度下期	418	5	1	89	13
計	1,032	10	3	181	22

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、ヤマト運輸のすべての社員が業務改善や新商品・サービスに関する提案をすることができる制度です。自分が提案するだけでなく、他の社員の提案に対して、投票・意見を行うこともできます。

こうして寄せられた提案・意見のうち、実現に向けて検討する提案に「ヒント賞」、さらにその中で実現に至った提案には「明日のヤマト賞」を授与しています。

2013年度「クロネコたまご」応募数・受賞数(件)

	応募	明日のヤマト賞	ヒント賞
2013年度	2,775	15	81

「さんさん運動」

ヤマトパッキングサービスでは、2011年6月より、社内での呼び方を「〇〇さん」に統一し、“役職呼び”や“呼び捨て”を廃止する社内運動「さんさん運動」をスタートしました。性別、国籍、職位、キャリアを問うことなく、お互いに同じ立ち位置で意見を言い合える環境を作ろうというものです。ヤマトシステム開発でも、2011年4月に設立した豊洲オフィスでの新たな取り組みとして“さん付け”を実践し、コミュニケーションの活性化を図っています。

ヤマトグループ健康保険組合

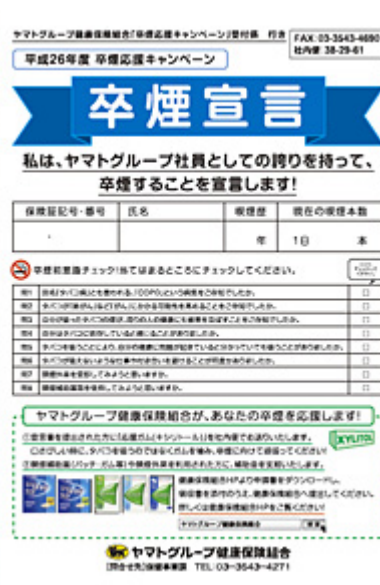
2010年9月、ヤマトグループは、社員一人ひとりが「健康力」を高め、豊かな社会の実現に貢献することを目的として「ヤマトグループ健康宣言」を策定しました。これに基づき、ヤマトグループ健康保険組合では、社員と家族の安心と健康の為に「健康」に関する様々な施策を実施し「健康」を通して社員と家族にはもちろん母体企業へもメリットを還元していきます。



「ヤマトグループ健康宣言」ポスター



「ヤマトグループ健康宣言」の3つの取り組みの1つ、「禁煙」への取り組みとして、ヤマトグループ健康保険組合では、2014年より「卒煙応援キャンペーン」を実施しています。やめたいと思ってもなかなかやめられないのが喫煙。そこで、「卒煙応援キャンペーン」では、タバコの害の怖さや健康被害について周知を図るとともに、比較的楽に喫煙をやめられるとされている禁煙補助ツールを紹介し、その自己負担額の一部を補助しています。



年金資産の運用

2014年7月29日、ヤマトグループ企業年金基金では、「年金資産の運用に関する基本方針」にグローバルコンパクトや責任投資原則等の考え方に基づく社会的責任に配慮して年金資産の運用を行うことを規定しました。

パートナー・取引先とともに

取扱店、クロネコメイト、運送協力会社など、パートナーとの公正な取引、良好なコミュニケーションはヤマトグループ発展の基盤となります。良きパートナーシップの確立に努め、共存共栄を目指します。

取扱店

コンビニエンスストア、商店など全国約24万に及ぶ取扱店は、お客様とヤマト運輸とを結ぶ大切なパートナーです。

クロネコメイト(クロネコメール便委託配達員)

「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。

運送協力会社

ヤマト運輸では、幹線輸送などの一部を一般貨物自動車運送事業者の皆様にご委託しています。すべての運送協力会社と「備車契約書」を締結しています。

コミュニケーション

日々の訪問で情報交換【取扱店】

ヤマト運輸からは、情報誌「クロネコだより」の発行や日々の訪問を通じて、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・ご要望をうかがう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。



毎日の集荷訪問でコミュニケーションを深めています



クロネコメイト連絡会を実施【クロネコメイト】

ヤマト運輸では、全国で約46,000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、年4回「クロネコメイト連絡会」を全国各地で開催。メイトさん同士のコミュニケーションや、ヤマト運輸からメイトさんへのお知らせ、逆にメイトさんからご意見をいただく場として、配達時の工夫や情報交換など、毎回たくさんの議論が交わされています。

パートナーのCSR実践を支援

繁忙期前に安全情報を共有【運送協力会社】

ヤマト運輸は、運送協力会社を「ともにお客様の大切な荷物をお運びするパートナー」と捉えています。こうした考えのもと、ロジスティクス分野の最優先課題である「安全第一」を協力会社にも実践していただくべく、安全対策や安全研修などを積極的に実施しています。例えば、単身者の引越しが増える年度末などの繁忙期にあたっては、必ず事前に運送協力会社と協議の場を設け、事故事例の研究などを行っています。

株主・投資家とともに

ヤマトホールディングスではさまざまな情報開示を通じて、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。今後も株主・投資家の皆様との対話を行い、企業価値の拡大を図っていきます。

株主・投資家とのコミュニケーション

株主総会の実施

2014年6月24日、第149期定時株主総会を銀座プロッサム(中央会館)ホールにて開催しました。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、法定よりも1週間早い、総会の3週間以上前に招集通知を送付しています。招集通知および決議通知は日本語版・英語版を用意し、議決権行使結果等の情報とともにホームページに掲載しています。

情報開示・コミュニケーション

ヤマトホールディングス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、説明会資料等の各種情報を、迅速かつ正確に開示するよう努めています。

これに加えて、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。

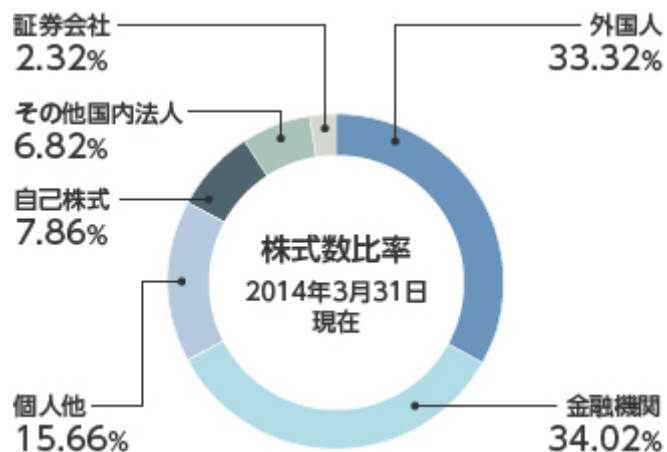
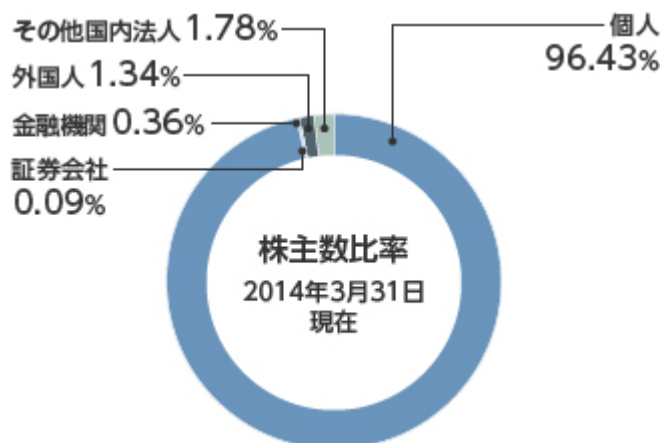
【2013年度の活動実績】

- ・アナリスト向け決算説明会(4回)
- ・海外IR(北米、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(2回)他、施設見学会等

株主の皆様に対する利益還元

ヤマトグループでは、配当の実施と自己株式取得の2つの観点から株主の皆様への利益還元を検討、推進しています。その一環として、2014年1月29日開催の取締役会において100億円の自己株式取得および666万株の自己株式の消却を決議しました。このうち自己株式の取得については、2014年2月5日をもって終了しています。2013年度の剰余金の配当額(期末配当)は、1株当たり12円とし、既に実施済みの中間配当金1株当たり12円と合わせて、年間配当額の合計は24円となりました。今後も業績を踏まえた適正な利益還元に努めます。

株式の状況(2014年3月31日現在)



ステークホルダーコミュニケーション

ヤマトグループの経営理念、企業姿勢や、安全・環境・社会についてのさまざまな取り組みをステークホルダーの皆様にご理解いただくために、さまざまな形でコミュニケーションの充実を図っています。

講演・シンポジウムへの参加

講演、パネルディスカッション参加一覧

日程	テーマ・講演名
4月19日	共同通信社
4月22日	中部IE協会
4月22日	城南信用金庫
4月23日	日本経済新聞社「名古屋日経懇話会」
4月26日	株式会社 穴吹ハウジングサービス
5月8日	早稲田大学 CEOラウンドテーブル「国のイノベーション」
5月21日	KPMG
5月23日	社団法人岩手経済同友会 「東日本大震災時の救援・復旧活動と今後の課題」
5月25日	第109回「異業種Top情報交換会」 「ヤマトグループにおけるCSRの取り組みの進化」
5月28日	株式会社ジェック 「求める経営者像、2つの育成施策 — サクセッションプランと理念研修 —」
5月30日	中国・北京 国際サービス貿易交易会
6月3日	TANAKAホールディングス株式会社
6月6日	公益社団法人 経済同友会
6月7日	大阪商工会議所
6月29日	慶応義塾大学「経営情報学会」
7月3日	早稲田大学「大隈塾」 「『為さざるの罪』ヤマトグループのDNAと現場力を引き出すリーダーシップ」
7月4日	日経BP社「IT Japan 2013」
7月5日	マスコミ人懇談会「幕の会」
7月8日	宮崎政経懇話会
7月11日	日本生産性本部「軽井沢トップセミナー」
7月11日	日本アイ・ビー・エム株式会社
7月23日	一般社団法人 経団連事業サービス
7月25日	日本経営合理化協会「全国経営者セミナー」
8月2日	日本経済新聞社「広島日経懇話会」
8月23日	小田原箱根商工会議所
9月4日	一橋大学 「日本企業の真のグローバル化に向けて～リーダーシップ編」
9月19日	税理士法人 三部会計事務所
9月27日	JFE商事株式会社 九州支店
10月2日	日本生産性本部
10月3日	一般社団法人 神奈川政経懇話会
10月6日	みずほフィナンシャルグループ

10月10日	関西生産性本部
10月12日	慶応義塾大学「ヤマトのDNAと東日本大震災復興活動」
10月18日	早稲田大学「第39回産研フォーラム」
10月24日	リード ジャパン株式会社「通販ソリューション展」
10月24日	イオングループ「イオントップセミナー」
10月25日	一般社団法人静岡県中部未来懇話会
11月6日	前田建設工業株式会社様
11月13日	琉球新報社「琉球フォーラム」 「日本成長戦略に貢献する沖縄国際物流ハブ」
11月18日	NTTBA西日本 講演
11月25日	公益社団法人 経済同友会「リーダーシップ・プログラム」
12月3日	日経BP社「日経情報ストラテジー」
12月9日	広島大学
12月9日	広島商工会議所
12月10日	一般社団法人 関西経済同友会
12月16日	沖縄懇話会ラウンドテーブル「沖縄大交易会の幕開け ～日本とアジアのビジネス拠点へ～」
12月20日	経済同友会 ジュニアリーダーシッププログラム
1月16日	一橋新経済人倶楽部「日本の成長戦略に貢献する～ヤマトグループ「バリュー・ネットワーキング」構想～」
1月22日	日本創造教育研究所「新春経営セミナー」『道を拓く』明日への希望と挑戦」
1月22日	早稲田大学「日本企業のエネルギーと環境に関する課題と展望」
1月24日	三井業際研究所「三井塾」講演
2月5日	産業人材研修センター「麻布セミナー」
2月7日	みずほ経営者研究会
2月24日	大塚製薬研修内 講演
2月27日	日本生産性本部「ヤマトグループのバリュー・ネットワーキング構想とCSV・環境経営」
3月19日	経団連 21世紀政策研究所

社会貢献活動

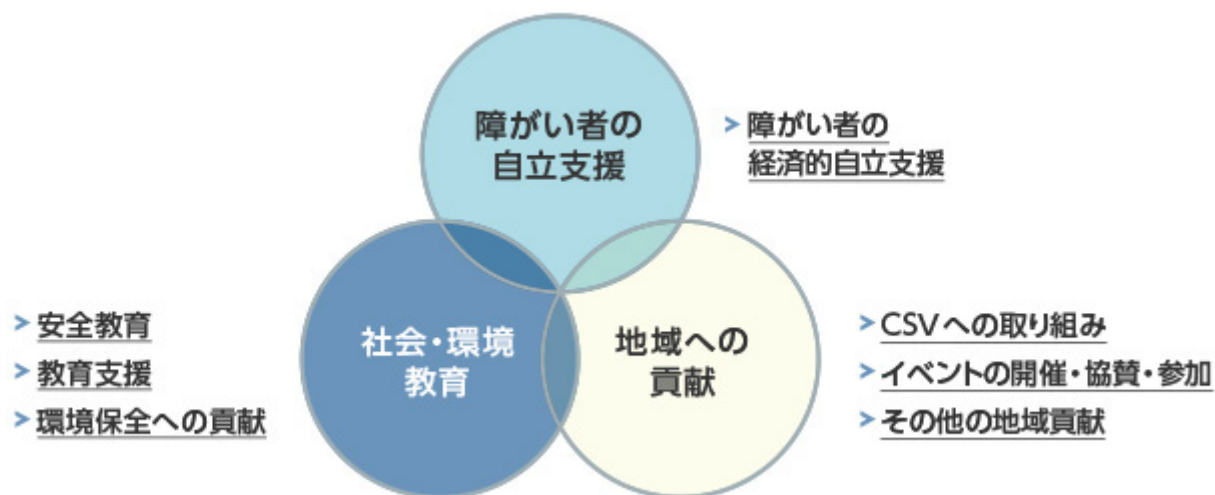
ヤマトグループは、株主、お客様、地域の皆様、パートナー、社員とのコミュニケーションを広く行い、互いの共存共栄を実現します。

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、より良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。

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3つ。地域に根づいて事業活動を展開するヤマトであればこそできる『地域への貢献』、子どもたちの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

> 安全教育

> 教育支援

> 環境保全への貢献

地域への貢献

> CSVへの取り組み

> イベントの開催・協賛・参加

> その他の地域貢献

障がい者の自立支援

> 障がい者の経済的自立支援

社会貢献活動 安全教育

ヤマトグループは、地域の人々、特に子どもたちに交通安全の大切さを伝える「安全教室」の開催に力を注いでいます。自社で機会を設けることはもちろん、関連イベントなどにも積極的に参加しています。

こども交通安全教室

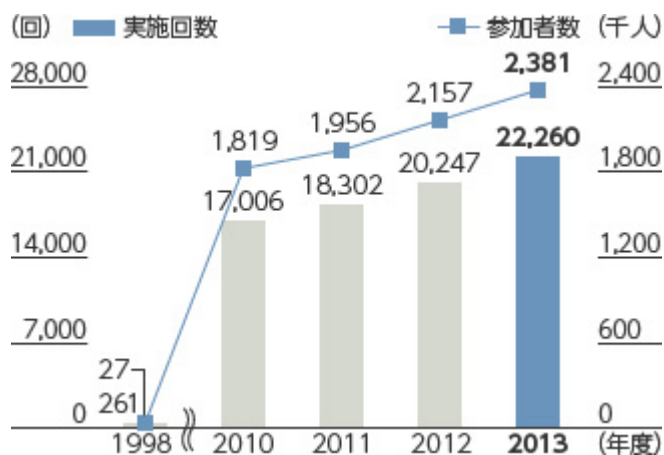
[2013年度] 2,013回開催、約22万4,000人の子どもたちが参加

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(SD)を中心とした社員が地元の保育所・幼稚園・小学校に出向き、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。特に集配車の乗車体験は、実際に運転席に座ってSDの死角を体験し、あわせて車の内部を見学するという内容で、普段できない体験が子どもたちにも好評を博しています。

2013年度は全国で2,013回開催し、22万4,000人の子どもたちに参加いただきました。累計では開催回数約2万2千回、参加者数約238万人となっています。

また、この取り組みはヤマトホームコンビニエンス、沖縄ヤマト運輸、ヤマトグローバルエクスプレスなどグループ各社にも広がりを見せています。

「こども交通安全教室」実施状況 [累計推移](ヤマト運輸)



ヤマトグローバルエクスプレス中部主管支店は、田原市内の幼稚園・保育園において愛知県田原警察署と共催での安全教室を例年開催。2013年度は田原市立北部保育園で開催し、愛知県田原警察署長と愛知県交通安全協会田原支部長から連名で感謝状が贈呈されました。(2014.2.6.)



ヤマトホームコンビニエンス宮崎支店、ヤマト運輸宮崎主管支店は、宮崎県児湯郡の保育園でこども交通安全教室を実施。クロネコに扮したスタッフと一緒に、「横断歩道の渡り方」や「車の死角」について楽しみながら学んでもらいました。(2013.11.6)



ヤマト(中国)運輸有限公司は、上海市内の幼稚園でこども安全教室を初めて実施。日本国内での事例を参考に、「横断歩道の渡り方」や「車の死角」を学んでもらいました。今後はさらに開催範囲を広げていく予定です。(2013.11.11)

その他の取り組み

地域の安全を守る運動に参加

【ヤマトグローバルエクスプレス】

2013年9月22日、北日本主管支店の仙台空港センターが、地元宮城県で実施された「秋の交通安全県民総ぐるみ運動」に参加し、交通事故防止のための啓発活動を行いました。竹駒神社駐車場に設けられた「交通安全ふれあい広場」では4トン車トラックの乗務体験も行い、好評を得ました。

子どもたちのために、今日も旗振り

【ヤマト運輸京都主管支店】

ヤマト運輸京都主管支店とその管轄支店では、毎年行われる交通事故ゼロ運動の中で無事故達成に向けてさまざまな取り組みをしています。例えば、京田辺支店では、営業所前を通学路とする京田辺小学校の安全登校のため、地元ボランティアの協力を得て2011年から横断歩道での旗振りを実施しています。取り組みでは、通学時間帯の7時40分から約1時間、子どもたちが安全に道路を渡れるよう、旗を持って横断歩道の脇に立ちます。



社会貢献活動

教育支援

ヤマトグループは、未来を担う子供たちの学びを助け、働くことへの興味を育てることを目的に、講演会や職業体験などを積極的に実施しています。

高校生向けの経営セミナーを開催

ヤマト運輸では、「高校生経営セミナー」を毎年実施しています。本セミナーは、高校生に社会とのかかわりを認識してもらい、自らの意思で進路を開拓するきっかけをつくってもらう目的で実施しているものです。

第8回目となる今回は、全国から15校74名の生徒が参加。「地域活性化の企画立案～クロネコメンバーズを進化させよう～」というテーマに、2013年7月から1月までの半年間で取り組んでもらいました。最終的にはヤマト運輸本社でプレゼンテーションを実施し、優秀な取り組みを表彰しました。



優勝した武相高等学校の発表の様子



山内社長は全校の代表者に修了証を授与

仕事のやりがいや大変さを紹介

「職業体験」を行うテーマパークに協賛

ヤマト運輸では、子どもにさまざまな職業を体験してもらう各種のテーマパークに協賛しています。

東京都の「[キッズニア東京](#)」、兵庫県の「[キッズニア甲子園](#)」に、「宅配センター」パビリオンを出展。子どもサイズのウォークスルー車や台車で宅急便の集配を体験してもらっています。また、2013年に千葉県でオープンした「[Kandu\(カンドウ\)](#) 幕張新都心」にも協賛しています。

専門学校で講義を実施

ヤマト運輸道東主管支店は、2013年7月、北海道・帯広市の専門学校に招かれ、授業の一環として講演を実施しました。当日は主管支店長が講師となり、宅急便はサービス業であるという観点から、お客様ニーズへの対応の進化、東日本大震災時の取り組みなどを紹介。医療福祉や観光などについて学ぶ生徒たちに、サービス業のやりがいと大変さを伝えました。

中学生向け職場体験を例年実施

ヤマトシステム開発では、例年、江東区の中학생を迎えて職場体験プログラムを実施しており、3日間をかけて物流センター・データセンターの見学やビジネスマナー学習、ホームページ作成などを体験してもらっています。2013年度は本プログラムを1月、2月、11月の計3回実施し、のべ11名に参加をいただきました。



中学生向け職場体験(2013年11月)

「電子商取引」に関する授業を支援

電子商取引(EC)の普及を受けて、2012年から、国内の商業系高等学校に「電子商取引」に関する専門課程が新設されました。しかし、ECに関する専門知識をもった人材は、学校や教育委員会にはまだまだ少ないのが現状です。

そこでヤマトフィナンシャルは、2013年7月から商業高校への授業支援を実施。2013年11月時点で2校を対象に支援を行っており、さらに数校から支援要請を受けています。長年ECに関わってきた知見を活かして、生徒がECについてしっかりと学べる教育環境づくりに貢献していきます。



「電子商取引」に関する授業支援

音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」

> [詳細はこちら](#)

社会貢献活動

環境保全への貢献

ヤマトグループは、子どもたちに「環境の大切さ」を伝える「環境教育」に力を注ぐ一方、事業所近隣での清掃活動などに積極的に参加するなど、環境保全という側面からもよりよい地域づくりに取り組んでいます。

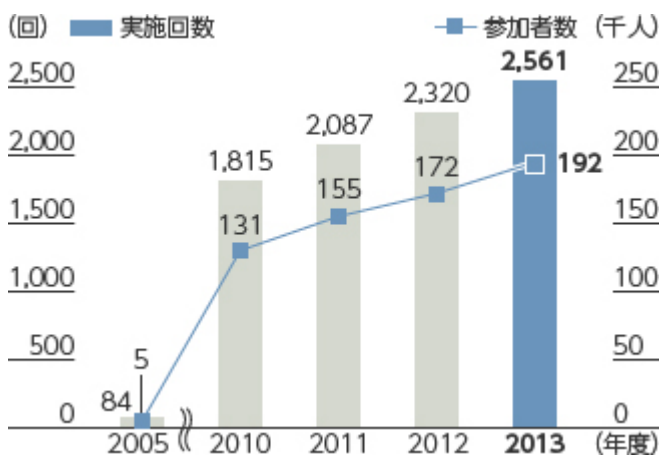
クロネコヤマト環境教室

[2013年度] 241回開催、約20,700人の子どもたちが参加

子次世代を担う子どもたちへの環境教育をサポートするヤマト運輸の「クロネコヤマト環境教室」。2005年10月のスタートから8年を経て、2013年度には累計で開催回数2,561回、参加者数19万2,614人を超えました。

教室のテーマは地球温暖化。子どもたちにも身近なクロネコヤマトの地球温暖化防止策を通して、環境を守ることの大切さ、一人ひとりの行動の大切さを実感してもらいたいと考えています。学年に応じて副読本やシールブック（低学年用）、パネル・紙しばい・スライドなどを使って学んだあとは、実際に低公害車や新スリーターを見学。各主管支店が独自の工夫をこらして楽しい教室を開いています。

「クロネコヤマト環境教室」実施状況 [累計推移]



ヤマトシステム開発においても、社内向けに「夢の島熱帯植物館」「新江東清掃工場」の都内2施設で環境教室を開催。ごみ処理の歴史や自然と人間の関係について学んでもらいました(2013.12.26)



ヤマト運輸は青森などで環境教室を開催しました。



副読本



学習内容をいつでも思い出せるよう、ポイントを網羅した構成になっています。写真やイラストを多用し、子どもたちに楽しく学んでもらう工夫をこらしました。

> 内容を見る

紙しばい



小学校低学年向きに楽しく、わかりやすく制作した紙しばいです。

> 内容を見る

ヤマトグループ各社の取り組み

海岸清掃のボランティア活動に参加

【ヤマトグローバルエクスプレス】

ヤマトグローバルエクスプレス関東主管支店は2013年8月3日、各センター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しました。この活動は、ビーチスポーツの大会である「YOKOHAMAビーチスポーツフェスタ」とあわせて毎年実施されているもので、参加者みんなで気持ちよくプレーできる環境を作るとともに、自然環境への意識を高めてもらうことをねらいとしています。

当日は11名が参加し、大会会場である横浜市金沢区「海の公園」内の海岸部、約1kmを清掃しました。



社会貢献活動

CSVへの取り組み

ヤマトグループは、地域社会と企業が共有している価値を、本業を通じて創造していく、というCSV(Creating Shared Value=共有価値の創造)の考えに基づいて、全国各地の自治体と連携しながら、これまでにない事業形態の創出に取り組んでいます。

「運ぶ」ことを通して生活全般を支援

高齢化が進む各地で「高齢者の見守り支援」を展開

少子化や都会への人口集中が進み、過疎化・高齢化は全国的な課題となっています。そうしたなかで、近隣に家族がいない高齢者を定期的に訪問し、健康状態などをチェックすることの必要性が増してきました。そこでヤマト運輸は、自治体などと協力し、定期的な配達とあわせて高齢者の状況を確認する「高齢者の見守り支援」を2010年度から展開しています。

2014年3月時点で、全国20都道府県の42団体と協定を結びました。それぞれの地域の状況も踏まえて、活動内容を随時見直ししながら、今後も活動地域を広げていきます。

【青森県黒石市の見守りサービス】

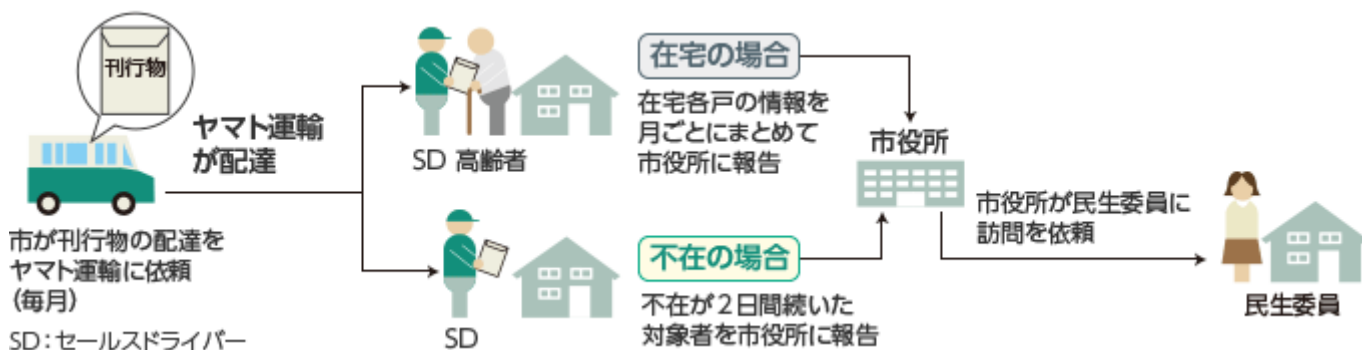
青森県黒石市では、2013年4月から「高齢者見守りサービス」を開始しました。

高齢者見守りサービスの特徴は、「シンプルな仕組みづくり」にあります。まず、市が「一人暮らし高齢者」向けの刊行物を定期的に作成し、その配達をヤマト運輸に依頼。セールスドライバー(SD)が荷物を受取人である高齢者に手渡しし、あわせて近況を確認します。このとき、2日間続けて不在であれば、市に報告します。このように手間やコストを最小限に抑える仕組みとすることで、事業の継続性・採算性を確保しつつも、確実に行政機関が異変を察知できるようにしています。



SDは荷物を手渡しして、近況を確認する。

高齢者見守り支援サービスの仕組み



※ 青森県黒石市での見守り事業の詳細は[CSR 報告書 2014\[ハイライト版\]](#)P27-28をご覧ください。

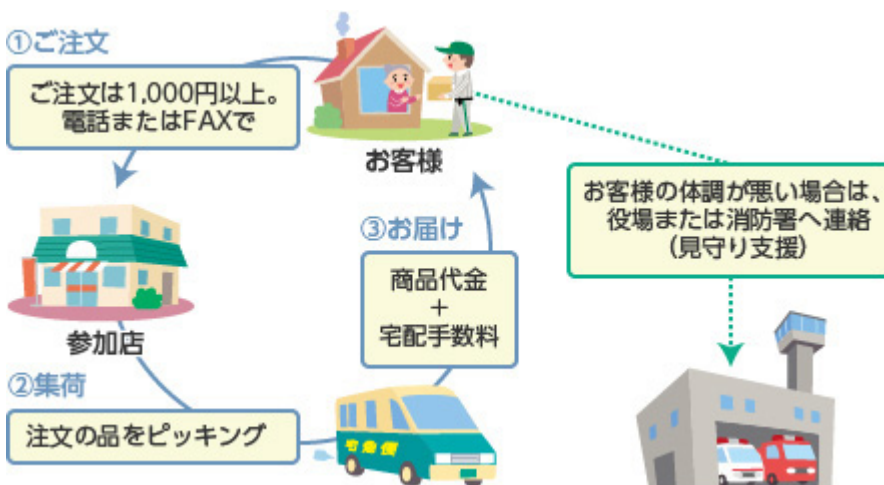
【高知県長岡郡大豊町の買い物支援・見守りサービス「おおよ宅配サービス」】

高知県長岡郡大豊町では、自治体だけでなく、地元商工会とも連携しての買い物支援・見守りサービスを2012年から展開しています。

65歳以上の高齢者が50%以上を占める大豊町では、足腰が弱いなどの理由でお買い物に出かけることが難しい「買い物困難者」をどのように支援していくかが課題となっていました。こうした状況を改善すべく提案した「おおよ宅配サービス」は、サービスに参加する町内の10店舗(2014年6月現在)に電話またはFAXで注文すれば、注文した方の自宅までヤマト運輸が商品をお届けするというものです。さらに、配達先に高齢者がお住まいの場合には、セールスドライバーが体調を確認し、変調があれば役場または消防署へ連絡します。

こうしたサービス内容の充実に加えて、気軽に利用いただけるような工夫を凝らすことで、サービスの定着を図っています。例えば、町民であればどなたでもご利用いただけるようにしているほか、県の補助金を活用し、利用者に配送料の負担が極力かからないようにしています。取り組みが奏功して、サービス開始から2,000件以上(2014年6月末現在)の利用があり、一度の平均ご利用額は約4,000円となっています。2014年6月末時点での月間平均利用件数は約130件になりました。

「おおよ宅配サービス」の仕組み



サービス参加店で商品を受け取り、お客様宅に配送

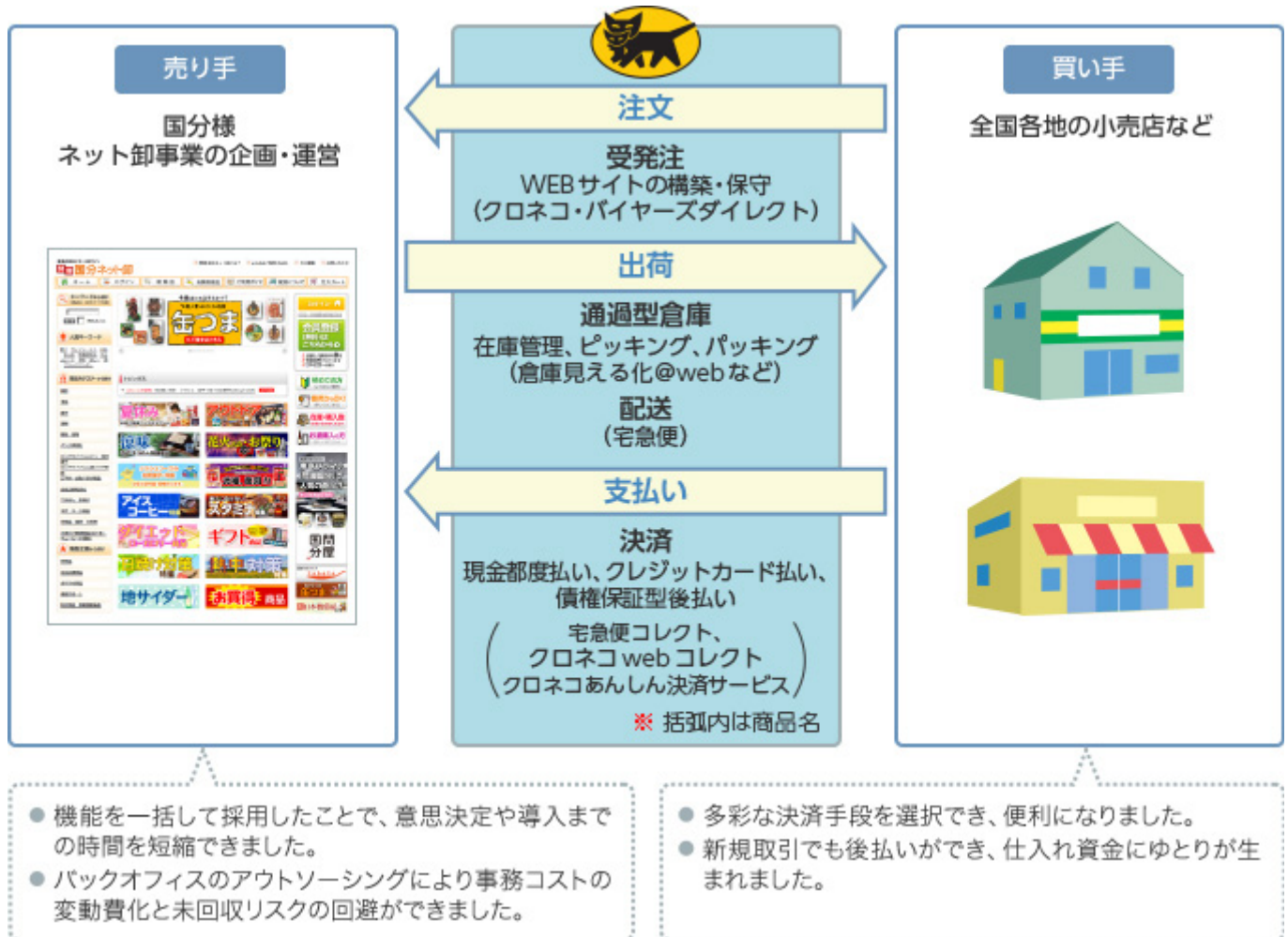
「仕入れ困難者」「買い物困難者」を助ける「ネット卸」サービスの提供を支援

大手食品卸の国分(株)様が運営する会員制通販サイト「問屋 国分ネット卸」は食品・飲料・酒類・菓子・パン・野菜・日用品・雑貨などを事業者向けに卸売り価格で販売するWEBサービスです。ヤマトグループは、大手の事業者と取引ができず「仕入れ困難者」となりがちな小規模事業者を助けることは、小規模の商店などで買い物をすることが多い限界集落などの居住者の助けとなり、買い物困難者を支援することにもつながると考え、本サービスの運営を全面的に支援しています。

2010年11月のサイト立ち上げ当初から、サイト運営、受発注、在庫管理などのシステム管理をヤマトシステム開発、配送をヤマト運輸、WEB上の決済をヤマトフィナンシャルとヤマトクレジットファイナンスがそれぞれ担当。これらの機能をヤマトグループが担うことで、離島や山間部などに立地する小売事業者など、従来は取引が難しかったお客様を対象とする掛け売り[※]や翌日配送が実現しました。こうしたメリットから、「問屋 国分ネット卸」は開設から約1年間で登録会員約5,000件を獲得し、2014年7月現在、約20,000件へと規模を拡大しています。

※ 購入時ではなく、一定期間後に代金を受け取る販売方法。代金未回収のリスクを伴うため、小規模事業者との取引などでは避けられる傾向にある

グループ各社がサービス提供を支援



安全な運転を支えるサービスの提供

ヤマト・スタッフ・サプライは、自社の事業として「安全教育事業」を展開しています。本事業は、ヤマトグループ内・グループ外の両方を対象として、運転適性診断や資格取得支援など、「安全な運転」を支えるサービスを提供するものです。

このうち運転適性診断については、2013年度は25,073名の受診があり、そのうち約15,000名はヤマトグループ外の方でした。関東・関西・中部地区では出張での診断も実施しており、ご好評をいただいています。診断には、新たに採用されたドライバーが乗務前に受診する「初任診断」など、法で定められた義務診断のほか、すでに業務についている在籍ドライバー向けの「一般診断」、事故発生者向けの、カウンセラーとの個別面談による「個別診断」「特定診断」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。

また、資格取得支援としては、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、事業運営上必須となる各種資格取得のための試験対策講座を展開し、高い合格率を維持しています。

このほか、フォークリフト運転技能講習では、2013年度の受講者が1,492名となりました。ペーパードライバーの方のための「フォークリフト技能向上コース」も好評を博しており、東京、静岡に次ぎ2014年2月には埼玉に新たに教習

施設をオープンしました。これにより、今後はリーチ式フォークの練習もできるようになります。

これらに加えて、2013年9月19日には、国土交通大臣より運行管理者等指導講習^{※1}の実施機関として認定を受けました。同年11月から、運行管理者^{※2}として選任されている方を対象とした「一般講習」を新たに開始しています。土日・祝祭日を絡めた自由度の高い日程と実務経験豊かな講師による講義が好評を得たことから、2014年4月には運行管理者や補助者になろうとする方を対象とした「基礎講習」も開始しました。

今後もお客様のご要望にお応えできるよう、メニューの充実をはかり、安全な社会の実現に寄与していきます。

※1 運行管理者やその補助を行う方を対象とした、運行管理の実務や必要な管理手法、関係法令などに関する講習

※2 運行管理者試験に合格した者などの中から事業者が選任した、輸送の安全を確保するための責任者

※3 運転適正診断、指導講習については、以下のURLも参照ください。

●運転適性診断について <http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/03safety/instruction.html>

●指導講習について <http://www.mlit.go.jp/jidosha/anzen/03safety/dispatcher.html>



運転適性診断



基礎講習

社会貢献活動

イベントの開催・協賛・参加

「全国離島交流中学生野球大会」への協賛

ヤマト運輸は、2013年8月19日～22日に実施された国土交通大臣杯第6回全国離島交流中学生野球大会に協賛しました。

本大会は、対外試合の難しい離島の球児に交流の機会を作ろうと2008年に始まったものです。ヤマト運輸は、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」という目的に共感し、第一回から協賛しています。今回も離島にまで張り巡らされた全国ネットワークを活かして参加選手の荷物の配送を行いました。

今大会の開催地は二回目となる長崎・壱岐市。過去最多の22チームが参加し、地元チームである壱岐市選抜が優勝を飾りました。



離島甲子園

日本人補習校で運動会をお手伝い

【米国ヤマト運輸】

米国ヤマト運輸アトランタ支店では、「ジョージア日本人補習校」で毎年行われる運動会の用具準備や後片づけのお手伝いをしています。日本人補習校とは、現地の学校で学ぶ日本人児童・生徒が毎週土曜日だけ集まって日本語で授業を受ける学校です。運動会は1年で最も盛り上がる日本的なイベントで、子どもだけでなく親たちも皆、楽しみにしています。

また、現地ではクロネコマークの箱が人気で、この運動会やブックフェア(中古本の販売会)の際にも必要な箱を寄付しています。日本語の本が貴重なこともあって、ブックフェアも盛大に行われます。



町の美化を目的とする清掃イベントに各地で参加

【ヤマトグローバルエクスプレス】

ヤマトグローバルエクスプレス宇部営業所が所在する宇部市は、「緑と花と彫刻のまち宇部」をキャッチフレーズとして、自然環境・町の環境の美化に取り組んでいます。その象徴ともいえる、彫刻展を核とする総合的なアートイベント「第25回UBEビエンナーレ」の開催を間近に控えた2013年9月23日と2014年3月21日に、うべ彫刻ファン倶楽部主催による彫刻清掃がときわ公園で行われました。この活動に宇部営業所からのべ12名が参加し、公園内の彫刻を丁寧に磨き上げました。



【ヤマトグローバルエクスプレス】

2013年12月12日、本社・新橋営業所が合同で、芝地区生活安全・環境美化活動推進協議会主催の「芝地区クリーンキャンペーン」に参加し、ゴミ拾いととも、啓蒙活動としてティッシュ配りと声掛けを行いました。

また新橋営業所では、警視庁愛宕警察署生活安全課防犯係主催の「犯罪を起させない美しい町づくりボランティア」に参加しており、月に各1回、営業所近隣の夜間警備と清掃活動を実施しています。2013年度は夜間警備を合計12回、清掃活動を合計9回実施しました。



芝地区クリーンキャンペーン



犯罪を起させない美しい町づくりボランティア

社会貢献活動

その他の地域貢献

ヤマトグループ各社では、地域の皆様と協力し、事業特性を活かしたさまざまな環境保護活動・社会貢献活動を全国各地で継続して行っています。

<国内>

> 秋田県

県内の市町村と災害協定を締結

> 長野県塩尻市

大雪を受けて除雪応援に

> 京都府京都市

市の「安心救急ステーション」に認定

> 京都府嵐山市

観光案内所を兼ねた
新しい荷受窓口がオープン

> 北海道川上郡

配達時に機転を利かせて人命救助

> 北海道白老郡

定期的なフリーマーケット開催で
買い物困難者を支援

> 高知県

高知県の「移住支援」に協力

> 山口県山口市

豪雨被災地でクロネコキャラバンを実施

> 佐賀県佐賀市

市街の活性化を図るイベントに協賛

> 大分県由布市

人命救助で感謝状を受領

> 沖縄県

「チーム美らサンゴ」の一員として
サンゴの保全活動を実施

> 東京都世田谷区

障がい者の自立支援・
地域福祉充実への貢献で表彰

> 東京都中央区

「銀座スワン市」で千葉県の
産品をアピール

> 東京都港区

地元警察と合同の
「夜間パトロール」を継続

> 静岡県浜松市

詐欺の被害を未然防止で警察署から感謝状

> 奈良県奈良市

自転車観光を応援する「ならTABI」オープン

<国外>

> 中国、上海市

東北応援チャリティーイベントを開催

> マレーシア、ポートケラン

地域で行われた献血活動に参加



> アメリカ、サンフランシスコ

震災で流された実習船を
送り届けるプロジェクトに協力

> アメリカ、サンフランシスコ

日本語補習校に寄付された
書籍321冊を無償で輸送

配達時に機転を利かせて人命救助

【ヤマト運輸 道東主管支店 摩周センター】

2013年12月、セールスドライバー(SD)が一人暮らしのお客様宅に伺った際、郵便受けに数日分の新聞が溜まっていたため不審に思い、ご依頼主様に連絡のうえ家の中の様子を確認しました。すると電気が消えているのにテレビがついたままになっており、直ちに110番に通報。警察官が家に入って確認したところ、ぐったりしている女性が発見され、直ちに病院に搬送されました。迅速な対応が功を奏して女性は一命を取りとめ、弟子屈(てしかが)警察署から当該SDに感謝状が贈られました。



定期的なフリーマーケット開催で買い物困難者を支援

【ヤマト運輸 千歳主管支店 白老センター】

白老センターでは、過疎化で買い物が不便になったお客様のために、地元の行政や荷主の協力を得てフリーマーケットなどを定期的に行っています。活動にはセンターの敷地を利用しており、今後も長期的に続けていく予定です。また、将来的にはSDが持参したタブレットなどで生活必需品を購入できるようなシステムづくりも検討しています。



県内の市町村と災害協定を締結

【ヤマト運輸 秋田主管支店】

秋田主管支店は、秋田県内の市町村を対象に、災害時の支援協力の協定を提案しています。協定では、災害発生時に救援・支援物資を避難所に配送するほか、集積拠点での緊急物資の受入れ・保管・管理などに協力する想定です。2013年度中に22の市町村と協定を締結済みで、以降も取り組みを進めています。



障がい者の自立支援・地域福祉充実への貢献で表彰

【ヤマトフィナンシャル】

2013年11月5日、ヤマトフィナンシャルは、世田谷区における障がい者の自立と地域福祉の推進に貢献したことを認められ、世田谷区障害者雇用促進協議会から表彰を受けました。同協議会は地域における障がい者の雇用促進を図るために設立された組織で、世田谷区と地域の産業団体や特別支援学校、ハローワークなどの関連機関から構成されています。



「銀座スワン市」で千葉県の産品をアピール

【スワン】

銀座スワンカフェが例年開催している「銀座スワン市」で、千葉県庁協力のもと、千葉県産の新鮮な食材などを販売していただきました。ヤマトグループでは過去にも茨城主管支店が東北各県の産品を販売するイベントを開催するなど、地域の産品をアピールし、地域振興に貢献するようなイベントを随時企画しています。



地元警察と合同の「夜間パトロール」を継続

【ヤマトグローバルエクスプレス 新橋営業所】

新橋営業所は毎月末、地元警察と協力して新橋駅周辺の夜間防犯パトロールを実施しています。同営業所では2012年度にも警察と協力して事業所周辺のパトロールを実施しており、継続的に地域の防犯・安全のための取り組みを行っています。



詐欺の被害を未然防止で警察署から感謝状

【ヤマト運輸 浜松主管支店】

振り込め詐欺犯人の指示でお客様が現金を「茶菓子」として発送。後から詐欺だと気づき警察に連絡し、発店である藤枝支店の支店長が到着先の大分主管支店と迅速に連携して配達をストップすることができました。この後、焼津警察署から詐欺被害を防止したとして感謝状が贈られました。



大雪を受けて除雪応援に

【ヤマトホームコンビニエンス 新潟支店】

新潟支店では地域貢献を目的に除雪用のミニドーザーを保有しており、地域住民の方の要請に応じて除雪作業を行っています。この設備とノウハウを活かして、2013年2月の大雪の際、大きな被害を受けた長野県の塩尻市に除雪応援に駆けつけました。市内の業者などと協力しながら8日間をかけて除雪を実施し、塩尻市からは「大変ありがたい」と感謝の言葉をいただきました。



自転車観光を応援する「ならTABI」オープン

【ヤマト運輸 奈良主管支店】

身軽な観光の妨げになってしまうのが、着替えやお土産などの荷物。奈良主管支店ではこの課題を解決し、観光振興を助ける施設として「ならTABI」をオープンしました。この施設が観光案内を行うほか、県内の宿泊施設に荷物を当日配送することで、観光客に手ぶらで自転車の旅を楽しんでいただける仕組みです。地元行政と協力しながら、地域活性化に取り組んでいきます。



市の「安心救急ステーション」に認定

【ヤマト運輸 京都主管支店】

京都市では、商店街や観光地で急病人などが出た際、認定を受けた民間の業者が「安心救急ステーション」として119番通報や応急手当などを行う体制づくりを進めています。京都主管支店の東山八坂通センターもこの取り組みへの参加を表明し、2013年1月に京都東山消防署から認定を受けています。



観光案内所を兼ねた新しい荷受窓口がオープン

【ヤマト運輸 京都主管支店】

京都主管支店では2013年7月、荷受窓口と観光案内所を兼ねた施設として「嵐電嵐山駅センター」を駅構内に出店しました。この形式の施設は、2012年開設の東山八坂通センターについて2つ目です。多くのお客様が訪れる一方で観光案内施設がないという課題を解決し、地域活性化への貢献を目指します。



高知県の「移住支援」に協力

【ヤマトホームコンビニエンス 四国統括支店】

高知県では、過疎化問題を解決するため、県外からの移住を促す「移住支援」に取り組んでいます。四国統括支店はこれを支援しようと、2013年度に、引越に関連するサービスをさまざまな特典つきで提供する取り組みを提案。パートナーとして認められました。

取り組みでは、登録いただいたお客様に引越に関連の情報提供を行うほか、引越サービス、引越後に利用する生活支援サービスでも割引を実施します。



豪雨被災地でクロネコキャラバンを実施

【ヤマトホームコンビニエンス】

東日本大震災の復興支援としてはじめた「クロネコキャラバン」は、引越の際に引き取った不要な家具や日用品を、それを必要としている方々のところへお持ちしてアウトレットで販売するという取り組みです。2013年9月には、豪雨で大きな被害を受けた山口県の被災地に伺いました。



市街の活性化を図るイベントに協賛

【ヤマトマネージメントサービス】

佐賀市では、地域活性化などを目的に、ライトアップイベント「サガ・ライトファンタジー事業」を毎年実施しています。ヤマトマネージメントサービスは2013年10月に実施されたイベントに協賛し、資金提供を実施しました。



人命救助で感謝状を受領

【大分主管支店 湯布院センター】

2013年7月、湯布院センター長が、人命救助で市から感謝状を授与されました。豪雨に見舞われながらの配達の中、自転車ごと側溝に落ちて水に浸かり、身動きできなくなっている中学生を発見し、即座に救助したことを評価されたものです。



「チーム美らサンゴ」の一員としてサンゴの保全活動を実施

【沖縄ヤマト運輸】

沖縄ヤマト運輸は、近年の海水温の上昇などで急速に姿を消しつつあるサンゴ礁を復活させようと、沖縄県内外の企業が立ち上げた「サンゴ再生プロジェクト」に参加。「チーム美らサンゴ」の一員として、サンゴの苗づくり・植え付け、外部への啓発活動などを支援しています。

震災で流された実習船を送り届けるプロジェクトに協力

【米国ヤマト運輸 サンフランシスコ引越支店、サンフランシスコロジ支店】

東日本大震災後の2013年4月、岩手県陸前高田市の高田高校が保有する実習船がカリフォルニアに漂着しているのが発見され、地元のデルノート高校の生徒の呼びかけで、これを日本に送り返すプロジェクトがスタートしました。米国ヤマト運輸ではこれを受けて、サンフランシスコの2支店が支援を提案。日本郵船に協力して、コンテナへの積み込み作業を担当し、無事に実習船を送り届けることができました。



日本語補習校に寄付された書籍321冊を無償で輸送

【米国ヤマト運輸 サンフランシスコ引越支店、サンフランシスコロジ支店】

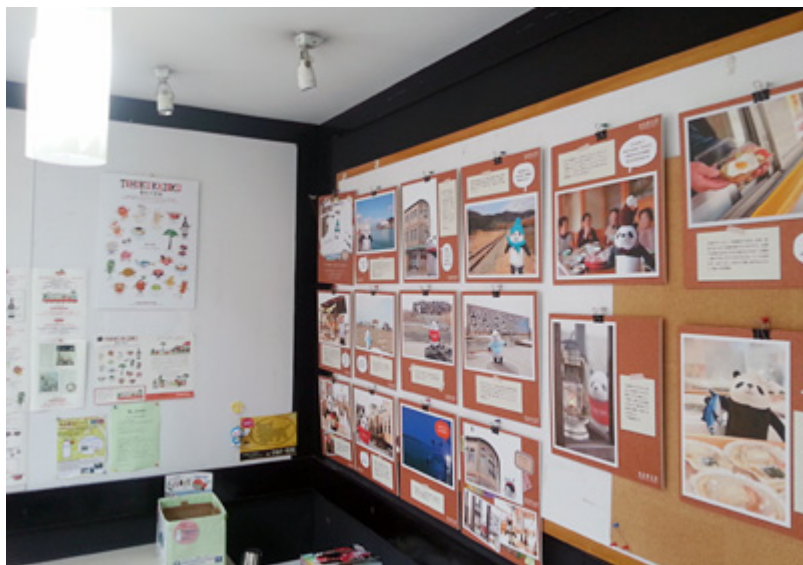
日本語補習校とは、海外現地で学校に通う日本人の子供を対象として、国語などの補習的内容を教える学校です。2013年7月、長野県の書店からサンフランシスコの日本語補習校に書籍を寄付する申し出があったため、米国ヤマト運輸の現地2支店が無償輸送を引き受けました。9月末に輸送が完了し、日本語補習校からお礼も兼ねて、朝礼に招待されました。



東北応援チャリティーイベントを開催

【ヤマト国際物流有限公司】

ヤマト国際物流有限公司は、自社のイベントスペースで、上海で大きな人気を誇る雑貨ブランド「キッチュチャイナ」の個展を開催しました。このイベントは東北復興支援の一環として行ったもので、会場で販売された限定グッズの売上をすべて公益財団法人 日本財団の「ハタチ基金」に寄付しました。寄付したお金は、震災遺児の自立支援に役立てられます。



地域で行われた献血活動に参加

【マレーシアヤマト運輸】

2013年11月26日、マレーシアヤマト運輸のポートケラン支店付近で献血活動が実施されたことを受けて、当該支店と本社から有志が集まり、献血に協力しました。今後も機会を捉えて社会貢献を実施していきます。



社会貢献活動

障がい者の経済的自立支援

公益財団法人ヤマト福祉財団の活動

(公財)ヤマト福祉財団は、宅急便の生みの親であり、ヤマト運輸の元会長である故・小倉昌男が、引退後に私財を投じて、1993年に設立しました。「地域社会から信頼される企業」というヤマトグループの企業姿勢に基づき、「障がい者の経済的自立支援」に活動内容を絞り込んで、グループの社会貢献活動を担う別働隊として機能しています。

【「夢へのかけ橋プロジェクト」の推進】

「夢へのかけ橋プロジェクト」は、「障がい者の働く場」を経済的に自立した「夢ある職場」へと変えるために行動を起こすプロジェクトです。

具体的な活動として、障がい者の経済的自立を前提とした新しい福祉について学ぶ「パワーアップフォーラム」と、新しい福祉を実現するために行動を起こす施設の合同研修会である「夢へのかけ橋」実践塾を開催しています。さらに、「夢へのかけ橋」実践塾の塾生が起す事業をモデル化して、将来水平展開できるようにするための「夢へのかけ橋」事業改革モデル化資金も用意しています。

2013年度は、東京・大阪・福岡で「パワーアップフォーラム」を開催したほか、3つの「夢へのかけ橋」実践塾がスタートしました。2014年度には、新たに「夢へのかけ橋」実践塾を開講するとともに、2014年7月に東京・大阪で「パワーアップフォーラム」を開催する計画です。



パワーアップフォーラム

【雇用創出活動】

障がい者の方が働ける機会を増やすため、各グループ会社で雇用促進や就労支援に取り組んでいます。

ヤマト運輸 クロネコメール便配達業務での人材起用

2004年10月から、「障がい者のクロネコメール便配達事業」と題して、ヤマト運輸のメール便配達業務を障がい者施設に斡旋する事業に取り組んでいます。



ヤマト自立センタースワン工舎

業務訓練を通して一般就労を支援するヤマト自立センタースワン工舎は、パンの製造・販売、衣類のクリーニング、ビル清掃の各サービスを通して、障がい者の方の知識や技術の習得、求職活動、就労後の定着を図り、地域で自立した生活ができるよう支援します。



【助成事業】

福祉施設の経済的自立をお手伝いすべく、新商品開発や生産性向上に必要な道具や設備の購入を支援する助成金事業を行っています。また、障がい者の自立や社会参加に取り組む事業・活動を助成するほか、障がいのある大学生に奨学金を贈呈しています。



【ヤマト福祉財団 小倉昌男賞】

障がい者の自立支援や雇用の創出・拡大、労働条件の改善などを積極的に推し進めた功労をたたえ小倉昌男賞を贈呈しています。



その他の活動

【「夏のカンパ」の実施】

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。2013年度はヤマトグループ約18万人の社員から6,951万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(公財)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27年目となり、これまでに集まったカンパ総額は総額11億4400万円になりました。

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。

コーポレートガバナンス

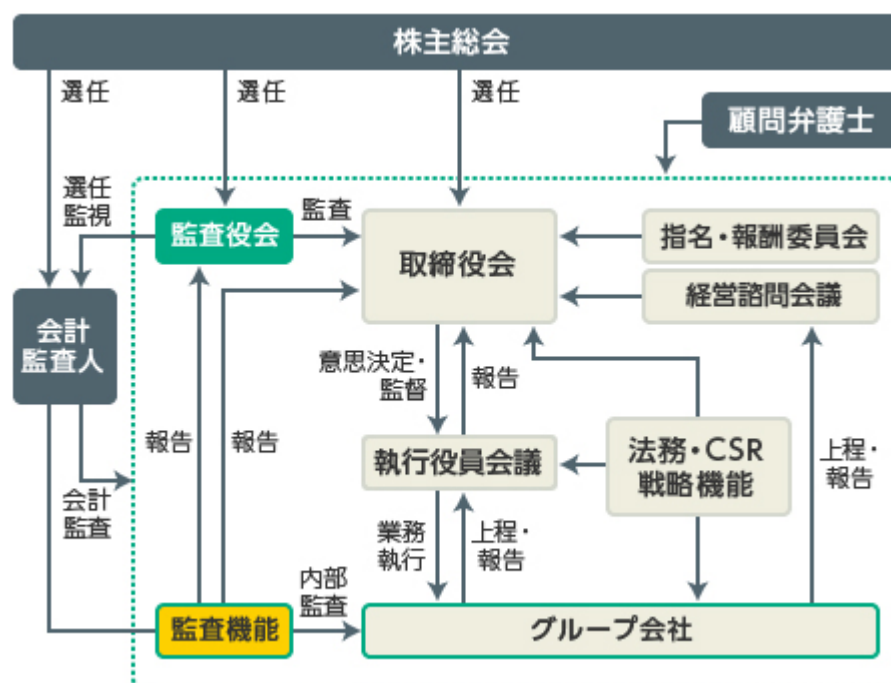
「経営の健全性の確保」、「迅速かつ適正な意思決定と事業遂行の実現」を基本方針として。

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。

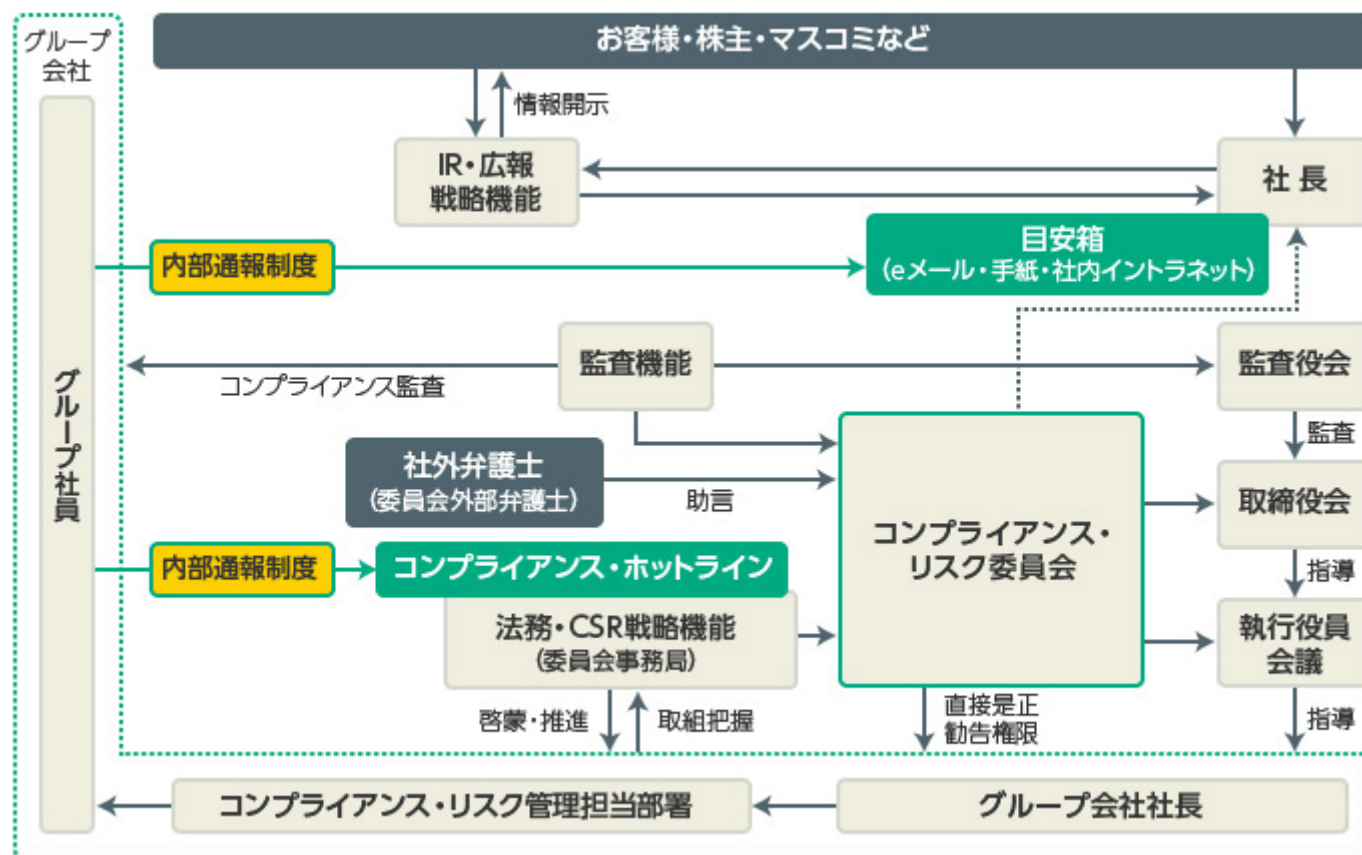
ヤマトグループでは、法令や企業倫理に従い、不祥事を起こさない体制を整えるため、コンプライアンス経営の確立をCSR推進の最優先課題と定め、取り組みを進めています。

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WEBサイト「[お知らせ](#)」のページをご覧ください。

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
	ドキュメンツ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 WEB明細サービス業務	2006 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

第三者意見

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・ネットワーキング」構想がCSV(Creating Shared Value:共有価値の創造)の考え方も結びつき、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」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、彼らは何を期待し、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。



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

CSR情報の掲載方針

本サイトは、「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ています。

ヤマトグループでは、冊子を「ハイライト版」として位置づけ(詳しくは本サイト内「[ヤマトグループCSR報告書2014\(冊子\)PDF](#)」をご覧ください)、WEBサイトにおいて、冊子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。

[参考にしたガイドライン等]

GRI(Global Reporting Initiative)「サステナビリティ・レポート・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](#)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)

[第三者意見]

冊子と本サイトによる報告について、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。

ガイドライン対照表

GRIガイドライン3.1開示項目		掲載箇所	
		CSRレポート2014冊子版	WEBサイト
戦略および分析			
1.1	組織と持続可能性の適合性(関連性)と、組織の戦略に関する組織の最高意思決定者(CEO、会長またはそれに相当する上級幹部)の声明	P3 トップメッセージ	トップメッセージ
1.2	組織の活動が持続可能性、ステークホルダーに及ぼす主要な影響、リスクおよび機会の説明	—	—
組織のプロフィール			
2.1	組織の名称	P1 会社概要	ヤマトグループの事業概要 > 会社概要
2.2	主要なブランド・製品および/またはサービス	P1 会社概要	ヤマトグループの事業概要
2.3	主要部署、事業会社、子会社および共同事業などの組織の経営構造	—	企業情報 > グループ構成図
2.4	組織の本社の所在地	P1 会社概要	ヤマトグループの事業概要 > 会社概要
2.5	組織が事業展開している国の数および大規模に事業を展開している、あるいは報告書中に記載されている持続可能性の課題に特に関連のある国名	—	ヤマトグループの事業概要 > 海外への事業展開
2.6	組織の所有形態の性質および法的形式	—	株主・投資家情報 > 株式・株主情報 > 株式の基本情報 > 大株主
2.7	参入市場(地理的内訳、参入セクター、顧客/受益者の種類を含む)	P1 会社概要	ヤマトグループの事業概要 > 海外への事業展開
2.8	以下の項目を含む報告組織の規模 ・従業員数 ・純売上高(民間組織について) あるいは純収入(公的組織について) ・負債および株主資本に区分した総資本(民間組織について) ・提供する製品またはサービスの量	P1 会社概要	ヤマトグループの事業概要
2.9	以下の項目を含む、規模、構造または所有形態に関して報告期間中に生じた大幅な変更 ・施設の開設・閉鎖および拡張などを 含む所在地または運営の変更 ・株主資本構造およびその資本形成における維持および変更業務(民間組織の場合)	P3 トップメッセージ	トップメッセージ
報告書のプロフィール			
3.1	提供する情報の報告期間(会計年度/暦年など)	P2 編集方針 > 報告対象期間	CSR情報の掲載方針 > [報告対象期間]
3.2	前回の報告書発行日(該当する場合)	—	—
3.3	報告サイクル(年次、半年ごとなど)	P2 編集方針 > 発行	CSR情報の掲載方針 > [発行]
3.4	報告書またはその内容に関する質問の窓口	裏表紙	お問い合わせ
3.5	以下を含め報告書の内容を確定するためのプロセス ・重要性の判断 ・報告書内のおよびテーマの優先順位付け ・組織が報告書の利用を期待する	—	—

	ステークホルダーの特定		
3.6	報告書のバウンダリー (国、部署、子会社、リース施設、共同事業、サプライヤー (供給者)など)	P2 編集方針 > 報告対象範囲	CSR情報の掲載方針 > [報告対象期間]
3.7	報告書のスコープまたはバウンダリーに 関する具体的な制限事項の明記	※制限事項がある場合は注 記	※制限事項がある場合は注 記
3.8	共同事業、子会社、リース施設、アウトソーシングしている 業務および時系列でのおよび／または報告組織間の比較 可能性に大幅な影響を与える可能性があるその他の事業 体に関する報告の理由	—	—
3.9	報告書内の指標およびその他の情報を編集するために適 用された推計の基となる前提条件および技法を含む、デー タ測定技法および計算の基盤	—	—
3.10	以前の報告書で掲載済みである情報を再度記載すること の効果の説明、およびそのような再記述を行う理由(合併 ／買収、基本となる年／期間、事業の性質、測定方法の変 更など)	—	—
3.11	報告書に適用されているスコープ、バウンダリーまたは測 定方法における前回の報告期間からの大幅な変更	—	—
GRI内容索引			
3.12	報告書内の標準開示の所在場所を示す目次	—	※本表
保証			
3.13	報告書の外部保証添付に関する方針および現在の実務慣 行。サステナビリティ報告書に添付された保証報告書内に 記載がない場合は、外部保証の範囲および基盤を説明す る。また、報告組織と保証の提供者との関係を説明する。	—	—
ガバナンス			
4.1	戦略の設定または全組織的監督など、特別な業務を担当 する最高統治機関の下にある委員会を含む統治構造(ガ バナンスの構造)	P31 コーポレート・ガバナンス	ガバナンス > コーポレートガ バナンス
4.2	最高統治機関の長が執行役員を兼ねているかどうかを示 す(兼ねている場合は、組織の経営におけるその役割と、 このような人事になっている理由も示す)	—	—
4.3	単一の理事会構造を有する組織の場合は、最高統治機関 における社外メンバーおよび／または非執行メンバーの人 数および性別の明記	—	—
4.4	株主および従業員が最高統治機関に対して提案または指 示を提供するためのメカニズム	—	社会 > 社員とともに > 全社員 対象の提案制度「クロネコた まご」
4.5	最高統治機関メンバー、上級管理職および執行役につい ての報酬(退任の取り決めを含む)と組織のパフォーマンス (社会的および環境的パフォーマンスを含む)との関係	—	コーポレート・ガバナンス報告 書 P6
4.6	最高統治機関が利害相反(利益相反)問題の回避を確保 するために実施されているプロセス	—	—
4.7	性別およびその他のダイバーシティ指標へのあらゆる考慮 を含む、最高統治機関およびその委員会メンバーの構成、 適性および専門性を決定するためのプロセス	—	—
4.8	経済的、環境的、社会的パフォーマンス、さらにその実践 状況に関して、組織内で開発したミッション(使命)およびバ リュウ(価値)についての声明、行動規範および原則	—	—
4.9	組織が自らに固有の経済的、環境的、社会的パフォーマ ンスを特定し、マネジメントしていることを最高統治機関が監 督するためのプロセス(関連のあるリスクと機会および国際 的に合意された基準、行動規範および原則への支持または 遵守を含む)	—	—

4.10		最高統治機関のパフォーマンスを、特に経済的、環境的、社会的パフォーマンスという観点で評価するためのプロセス	—	—
外部のイニシアティブへのコミットメント				
4.11		組織が予防的アプローチまたは原則に取り組んでいるかどうか、およびその方法はどのようなものかについての説明	—	—
4.12		外部で開発された、経済的、環境的、社会的憲章、原則あるいは組織が同意または受諾するその他のイニシアティブ	P3 トップメッセージ	国連グローバル・コンパクトへの加盟について
4.13		組織が以下の項目に該当するような、(企業団体などの) 団体および/または国内外の提言機関における会員資格 <ul style="list-style-type: none"> ・統治機関内に役職を持っている団体・機関 ・プロジェクトまたは委員会に参加している団体・組織 ・通常の会員資格の義務を越える実質的な資金提供を行っている団体・組織 ・会員資格を戦略的なものとして捉えている団体・組織 	—	—
ステークホルダー参画				
4.14		組織に参画したステークホルダー・グループのリスト	—	
4.15		参画してもらうステークホルダーの特定および選定の基準	—	
4.16		種類ごとのおよびステークホルダー・グループごとの参画の頻度など、ステークホルダー参画へのアプローチ	—	
4.17		ステークホルダー参画を通じて浮かび上がった主要な話題および懸案事項と、それらに対する組織の対応方法(報告を通じた浮かび上がらせを含む)	—	

GRIガイドライン3.1開示項目		掲載箇所		
		CSRレポート2014冊子版	WEBサイト	
経済的側面の報告				
		マネジメント・アプローチ	—	—
経済的パフォーマンス				
EC1	中核	収入、事業コスト、従業員の給与、寄付やその他のコミュニティへの投資、内部留保、資本提供者や政府に対する支払いなど、発生し、分配された直接的な経済的価値	P1 会社概要 > 事業別営業収益	ヤマトグループの事業概要
EC2	中核	気候変動による、組織の活動に対する財務上の影響とその他のリスク・好機	—	—
EC3	中核	確定給付制度の組織負担の範囲	—	—
EC4	中核	政府から受けた高額な財務的支援	—	—
市場での存在感				
EC5	追加	主要な事業地域での、現地の最低賃金と比較した標準的な男女の新入社員賃金の比率の幅	—	—
EC6	中核	主要な事業地域の地元サプライヤーに対する方針と業務慣行、支出の割合	—	—
EC7	中核	主要な事業地域での、現地採用の手順と、現地のコミュニティから上級管理職に採用された従業員の割合	—	—
間接的な経済影響				
EC8	中核	商業活動、現物支給、または無料奉仕を通じて、第一に公共の利益のために提供されるインフラ投資とサービスの展開と影響	P27 地域と連携したCSVの推進	社会 > 社会貢献活動

EC9	追加	重要な間接的経済効果についての見解と記述。影響の範囲も含めて。	—	—
-----	----	---------------------------------	---	---

GRIガイドライン3.1開示項目			掲載箇所	
			CSRレポート2014冊子版	WEBサイト
環境的側面の報告				
		マネジメント・アプローチ	—	
原材料				
EN1	中核	使用した原材料の重量あるいは容量	—	—
EN2	中核	原材料のうち、リサイクル由来の原材料を使用した割合	—	—
エネルギー				
EN3	中核	一次エネルギー源(化石燃料、ウラン、自然エネルギーなど自然界に存在するかたち)ごとの直接エネルギー消費量	—	環境 > 環境経営・推進体制 > 環境影響と環境保護活動フロー
EN4	中核	一次エネルギー源ごとの間接エネルギー(例:原材料の生産や輸送などに使用するエネルギー)消費量	—	—
EN5	追加	省エネルギーおよび効率改善によって節約されたエネルギー量	—	—
EN6	追加	エネルギー効率の高い、あるいは再生可能エネルギーを基礎とした製品およびサービスを提供する率優先的取り組み、およびこの取り組みの結果として得られた、必要エネルギー量の減少	—	—
EN7	追加	間接エネルギー消費量削減のための率優先的取り組み、および達成された減少量	—	—
水				
EN8	中核	水源からの総取水量	—	—
EN9	追加	取水により著しい影響を受ける水源	—	—
EN10	追加	水のリサイクルおよび再使用が総使用水量に占める割合およびその総量	—	—
生物多様性				
EN11	中核	保護地域内および保護地域外で生物多様性の価値が高い地域であって、所有、賃借、管理している土地、あるいはそれらの土地に隣接している土地の所在地および面積	—	—
EN12	中核	保護地域および保護地域外で生物多様性の価値が高い地域での活動、製品、およびサービスが及ぼす影響についての記述	—	—
EN13	追加	保護または回復されている生息区域	—	—
EN14	追加	生物多様性への影響を管理するための戦略、現在の活動、および将来の計画	—	—
EN15	追加	事業によって影響を受ける地区に生息するIUCNのレッドリスト種(絶滅危惧種)および国内の保護対象種の数。絶滅危険性のレベルごとに分類する。	—	—
排出物、排水および廃棄物				
EN16	中核	直接及び間接的な温室効果ガス排出の、重量ベースでの総量	P20 2013年度の主な実績と成果	環境 > 環境経営・推進体制 > ヤマトグループのCO2排出量削減

EN17	中核	その他の関連する温室効果ガスの重量ベースでの排出量	—	—
EN18	追加	温室効果ガスを削減するための率優先的取り組み、および達成された削減量	P23 共同輸送による環境負荷低減	環境 > 温暖化対策
EN19	中核	オゾン層破壊物質の重量での排出量	—	—
EN20	中核	NO _x 、SO _x およびその他の重大な排気物質についての種類別および重量ごとの排出量	—	—
EN21	中核	排水の水質および流出先ごとの総量	—	—
EN22	中核	廃棄物の種類別および廃棄方法ごとの総量	—	—
EN23	中核	重大な漏出の総件数および流出量	—	—
EN24	追加	バーゼル条約付属文書 I、II、IIIおよびVIIIの下で有害とされる廃棄物の輸送、輸入あるいは輸出、または取り扱いの重量、および国家間を移動した廃棄物の割合	—	—
EN25	追加	報告を行う組織による排水および漏出により著しい影響を受ける水域および関連する生息環境の特定、およびその容量、保護状況、および生物多様性の価値	—	—
製品およびサービス				
EN26	中核	製品およびサービスの環境影響削減を緩和する率優先的取り組みとその削減の程度	P20 2013年度の主な実績と成果	環境
EN27	中核	使用済みとなった時点で再生利用される販売製品および包装資材の、種類別の割合	—	環境 > 資源循環 > リユース・リサイクル
コンプライアンス				
EN28	中核	適用される環境法および規制への不遵守に対する罰金の金額または罰金以外の制裁措置の総数	—	—
輸送				
EN29	追加	組織運営のために利用される製品とその他の物品や材料の輸送と、労働力の移動が、環境に与える重大な影響	P20 2013年度の主な実績と成果	環境 > 環境経営・推進体制 > 環境影響と環境保護活動フロー
全般				
EN30	追加	種類ごとの、環境保護目的の総支出および投資額	—	環境 > 環境経営・推進体制 > 主な環境投資

GRIガイドライン3.1開示項目		掲載箇所	
		CSRLレポート2014冊子版	WEBサイト
社会的側面の報告			
労働慣行とディーセント・ワーク(適正労働)			
		マネジメント・アプローチ	—
雇用			
LA1	中核	雇用の種類、雇用契約および地域別の総労働力の男女別内訳	—
LA2	中核	従業員の新規採用数および雇用率(全従業員に占める割合)、総離職数および離職率の年齢、性別および地域ごとの内訳	—
LA3	追加	主要な事業地域ごとの、臨時社員またはパートタイム従業員には支給されず、正社員には支給される福利のための手当	—
LA15	中核	男女別の出産・育児休暇後における、復職率と定着率	—

労働/労使関係				
LA4	中核	団体交渉の対象となっている従業員の割合	—	—
LA5	中核	労働協約として特定されているか否かを含め、業務上の重要な変更に関する、最短通知期間	—	—
労働安全衛生				
LA6	追加	労働安全衛生プログラムについての監視および助言を行う公式の労使合同安全衛生委員会の対象となる従業員総数の割合	—	—
LA7	中核	地域別および性別の、傷害、業務上疾病、損失日数、欠勤の割合、および業務上の死亡者数	—	—
LA8	中核	深刻な病気に関する、労働者、その家族またはコミュニティのメンバーを支援するために設けられている、教育、研修、カウンセリング、予防および危機管理プログラム	—	社会 > 社員とともに > ヤマトグループ健康保険組合
LA9	追加	労働組合との正式合意に盛り込まれている安全衛生のテーマ	—	安全 > 労働安全衛生 > ベース・センターでの労災事故ゼロへ
教育研修				
LA10	中核	雇用分野別、男女別の、従業員一人あたりの年間平均研修時間	—	—
LA11	追加	従業員の継続的な雇用適性を支援し、キャリア終了管理を支援する技能管理および生涯学習のためのプログラム	—	社会 > 社員とともに > 人事制度
LA12	追加	男女別の、能力・業績およびキャリア開発に関する定期的審査を受けている従業員の割合	—	—
多様性と機会均等				
LA13	中核	性別、年齢、マイノリティーグループおよびその他の多様性の指標ごとの、統治体(経営管理職)の構成および従業員カテゴリーごとの従業員の内訳	—	社会 > 社員とともに > 社員データ
男女同一報酬				
LA14	中核	従業員カテゴリー別の男性および女性の基本給および給与の比率	—	社会 > 社員とともに > 【女性の活躍】 ※処遇に男女の差はありません
人権				
		マネジメント・アプローチ	—	—
投資および調達の慣行				
HR1	中核	人権に関する懸念についての条項を含む、あるいは人権についての適正審査を受けた主要な投資協定や契約の割合および総数	—	—
HR2	中核	人権に関する適正審査を受けた主要なサプライヤー、請負業者およびその他の事業パートナーの割合、および実施された活動内容	—	—
HR3	中核	業務に関連する人権的側面に関わる方針および手順に関する従業員研修の総時間数、および研修を受けた従業員の割合	—	—
無差別				
HR4	中核	差別事例の総数と実行された是正措置	—	—
組合結成と団体交渉の自由				
HR5	中核	結社および団体交渉の自由を侵害する、または重大な侵害の恐れのある業務と重要なサプライヤー、およびこれらの権利の支援のために実施された活動	—	—

児童労働				
HR6	中核	児童労働の重大なリスクがある業務と重要なサプライヤー、および児童労働の根絶に寄与するために取られた措置	—	—
強制(・義務)労働				
HR7	中核	強制(・義務)労働の深刻な危険がある業務と重要なサプライヤー、および強制労働の根絶に寄与するために取られた措置	—	—
保安慣行				
HR8	追加	業務に関連し人権に関する組織の方針または手続きの研修を受けた保安要員の割合	—	—
先住民の権利				
HR9	追加	先住民の人権侵害に関わる事例の総数、および対処措置	—	—
評価(アセスメント)				
HR10	中核	人権審査・影響評価の対象となっている事業活動数と総事業活動数に対する割合	—	—
改善				
HR11	中核	人権に関する苦情について、正式な仕組みを通じて解決された件数	—	—
社会				
		マネジメント・アプローチ	—	—
地域社会(コミュニティ)				
SO1	中核	事業活動の中で、現地コミュニティ参画、コミュニティへの影響評価、コミュニティの開発プログラムが施行された事業活動の割合	—	—
SO9	中核	事業活動によってもたらされる、現地コミュニティへの潜在的ではあるが大きな悪影響、あるいは実際の悪影響	—	—
SO10	中核	事業活動によってもたらされる、現地コミュニティへの潜在的ではあるが大きな悪影響、あるいは実際の悪影響への予防策および緩和策	—	—
不正行為				
SO2	中核	不正行為に関連するリスク分析を受けた業務単位の割合と総数	—	—
SO3	中核	組織の反不正行為に関する方針と手続きに関して訓練を受けた従業員の割合	—	—
SO4	中核	不正行為事例に対して取られた措置	P32「クール宅急便」の不適切な温度管理について	ガバナンス > 「クール宅急便」の不適切な温度管理について
公共政策				
SO5	中核	公共政策に関してとっている立場と、公共政策形成への参加およびロビー活動	—	—
SO6	追加	政党、政治家または関連機関への献金および類似の寄付の総額	—	—
反競争的な行動				
SO7	中核	自由競争の原則に反する行動、反トラスト、独占的慣行に関してとられた法的措置の事例の総数と、法的措置がとられたことによって生じた結果	—	—
コンプライアンス				
SO8	中核	法律と規制への違反に対する重大な罰金の金額と、罰金以外の制裁の総数	—	—
製品責任				

		マネジメント・アプローチ	—	—
顧客の安全衛生				
PR1	中核	製品とサービスが安全衛生に及ぼす影響について、改善のための評価が実施されているライフサイクルの諸ステージと、それらの手続きの対象となる主要な製品とサービスのカテゴリーの割合	—	—
PR2	追加	製品とサービスの安全衛生上の影響に関する規制と自主規定が遵守されなかった事例の件数(これらの不遵守が招いた帰結の種類ごとに)	P32「クール宅急便」の不適切な温度管理について	ガバナンス > 「クール宅急便」の不適切な温度管理について
製品とサービスのラベリング				
PR3	中核	各種手続きによって要請される製品とサービスについての情報の種類と、情報要請の対象となる主要製品とサービスの割合	—	—
PR4	追加	製品とサービスの情報とラベリングに関する規制と自主規定に違反した事例の件数(これらの違反が招いた帰結の種類ごとに)	—	—
PR5	追加	顧客満足に関する実践——顧客満足を測定するための調査の結果など	—	—
マーケティング・コミュニケーション				
PR6	中核	広告、宣伝、後援などのマーケティング・コミュニケーションに関する法律、基準、自主規定の厳守のためのプログラム	—	—
PR7	追加	広告、宣伝、後援などのマーケティング・コミュニケーションに関する規制と自主規定に違反した事例の件数(これらの違反が招いた帰結の種類ごとに)	—	—
プライバシーの尊重				
PR8	追加	顧客のプライバシー侵害に関する正当な根拠のあるクレームの件数と顧客情報紛失の件数	—	—
コンプライアンス				
PR9	中核	製品・サービスの供給と使用に関する法律と規則に違反したことに対して課された罰金の総額	P32「クール宅急便」の不適切な温度管理について	ガバナンス > 「クール宅急便」の不適切な温度管理について