

社会から一番愛され
信頼される会社を目指して

WEB版



ヤマトホールディングス

目次

トップメッセージ	2
CSRマネジメント	6
ヤマトグループの事業概要	8
「安全」「環境」「社会」重要な取り組み	13

特集

コミュニティ拠点を活用して くらしをサポートする	17
高齢者を宅配便で見守る	23
国際クール宅急便による販路拡大で 地域活性化	27

経済

中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」の概要と主要指標 …30

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 …31

安全計画の策定と管理体制	34
セールスドライバーの育成	35
社員への安全意識浸透	38
設備・安全システムの整備	41
労働安全衛生	44

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 ……………46

環境経営・推進体制	48
ネコロジーの全体像	54
温暖化対策	59
運転・輸送での取り組み	60
事業所での取り組み	67
資源循環環境	70
環境保全への貢献	75
環境コミュニケーション	79

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 …… 80

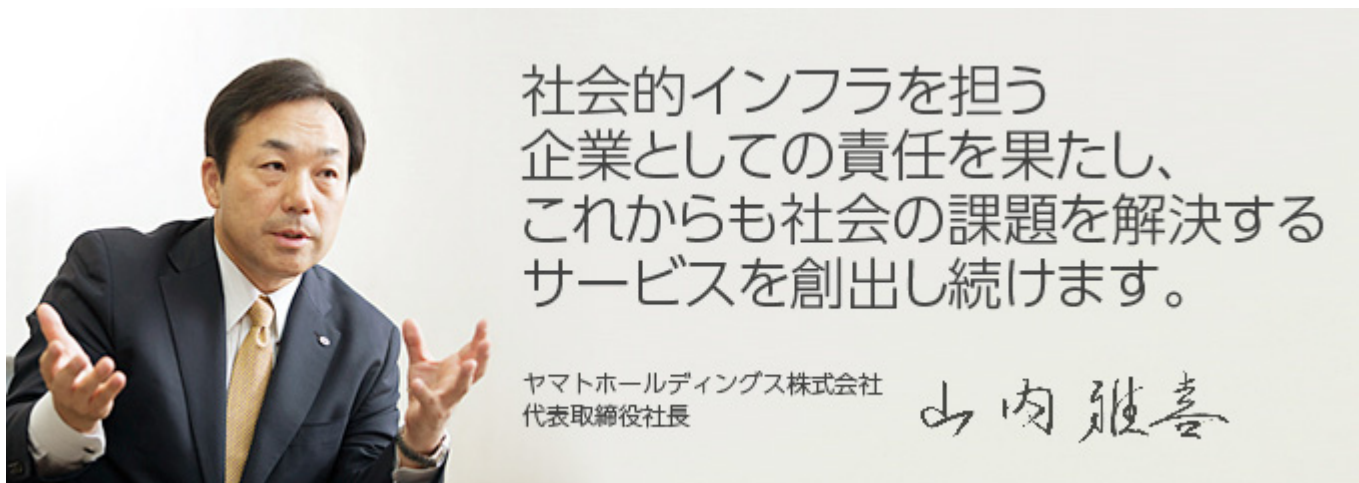
お客様とともに	83
社員とともに	86
パートナー・とともに	98
株主・投資家とともに	101
ステークホルダーコミュニケーション	103
社会貢献活動	104
安全教育	106
教育支援	110
CSVへの取り組み	115
イベントの開催・協賛・参加	120
障がい者の経済的自立支援	123

ガバナンス

ガバナンス …… 126

社外からの評価	131
第三者意見	132
CSR情報の掲載方針	137
ガイドライン対照表	138

トップメッセージ



新しい価値の創出

2016年1月、宅急便は40周年を迎えることができました。現在では、国内での取扱い個数は、年間17億個を超えるまでとなり、個人から個人だけでなく、企業から個人、企業から企業、と小口の荷物を送る手段として幅広くご利用いただいています。私たちは、こうした宅急便を中心とした物流サービス、すなわち「社会的インフラ」を担う企業としての社会的責任(CSR)を果たすべく、従来から自らの事業を「経済」のみならず「安全」「環境」「社会」の側面からも厳しく検証してきました。今後、事業の拡大に伴い、ヤマトグループの社会的責任もますます拡大していくものと自覚しており、よりいっそうの推進が必要であると考えています。

企業の社会的責任を果たすための取り組みに加え、地方自治体などと連携して社会的課題の解決に貢献していく「プロジェクトG(Government)」にも注力しており、2016年6月までに1,770件の案件が検討され、そのうち529件がサービスとして提供中です。地方では、過疎化、少子高齢化が進み、さらには財政状況の悪化によって、地域住民へのサービスの低下や、サービスそのものの存続が困難になっています。また、都市と地方の格差拡大、地域産業の衰退などの課題もあります。こうした状況を踏まえ、ヤマトグループのCSV(Creating Shared Value=共通価値の創造)として、グループ各社が保有するIT(情報技術)・LT(物流技術)・FT(決済技術)の機能を、地域住民、NPOといった方々や地域に根差した同業他社と連携してプラットフォームを構築し、地方自治体とともに課題解決に取り組んでいます。例えば、地方自治体が発行する刊行物を月1回、宅急便として配達することで、高齢者の状況を定期的に確認する「高齢者見守り支援」、商店まで買い物に行くのが困難な方のための「買い物サポート」など、地域の課題に合わせて、ヤマトグループの持つ機能を活用した提案を進めています。その中でも、2016年4月から都市部における地域活性化の新たなモデルケースとなる「くらしのサポートサービス」を開始しました。ヤマトグループとUR都市機構、多摩市のそれぞれの知見、ノウハウを持ち寄り、居住者の暮らしの利便性を高め、多摩ニュータウンをより魅力的なものにすることを目指しています。

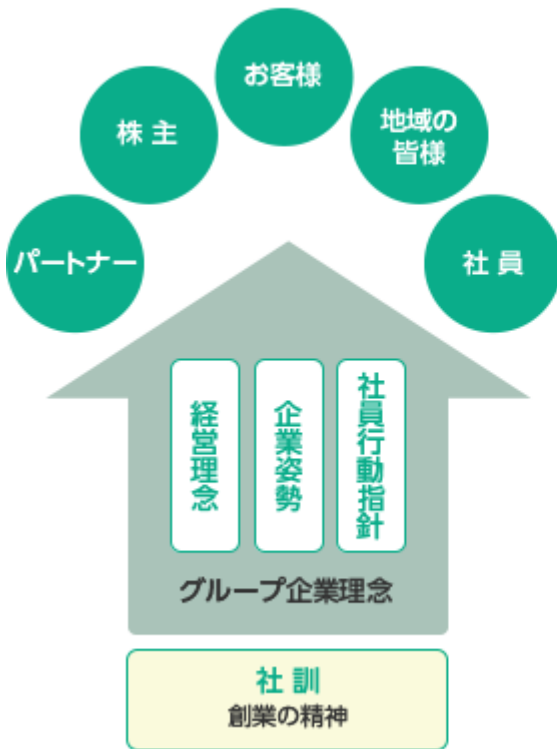
今後も「プロジェクトG」を推進していく中で、新たに「社会的インフラ」と言えるサービスを創造し、社会に貢献したいと願っております。



多摩ニュータウンで「くらしのサポートサービス」を開始

グループ企業理念

「グループ企業理念」の構成図



社訓

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

経営理念

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

企業姿勢

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

社員行動指針

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

バリューネットワーキング構想の推進


ヤマトグループは、2019年度を最終年度とする長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画2019」で、「顧客満足」「株主満足」「社会満足」「社員満足」をDAN-TOTSU(ダントツ)にし、「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」になることを目標に掲げています。その第二フェーズにあたる「DAN-TOTSU3か年計画STEP」では、「バリュー・ネットワーキング」構想の推進と、健全な企業風土の醸成に取り組んでいます。

「バリュー・ネットワーキング」構想とは、国内外のネットワークの革新により、物流を「コスト」から「バリュー(付加価値)を生み出す手段」に進化させ、お客さまの業種・事業規模を問わない「物流の改革」を通じて日本の成長戦略を支える、という構想です。本構想の推進のため、2013年に、本構想の中核施設となる羽田クロノゲートを開設致しました。この施設は、国内外の各地を結び付ける好立地を活かしたスピード輸送に、修理・組み立て・加工・洗浄などの付加価値機能を一体的に提供し、お客さまのビジネスを支援するものです。

また、主要地域にゲートウェイ(物流ターミナル)を建設する計画も進めております。これらの施設に最新鋭の仕分け機器を導入することで、作業の更なる効率化を図り、主要都市間の「当日配達」と同時に、輸送コスト低減と労働力不足の緩和を実現してまいります。2013年に関東地区で厚木ゲートウェイを稼働させており、2016年に中部地区の中部ゲートウェイ、2017年に関西地区でも新しい関西ゲートウェイの稼働を予定しております。

海外向け輸送では、日本の農水産物の輸出拡大に取り組んでまいりました。日本の「旬」の食材を少量多頻度の輸送で新鮮なままお届けする国際クール宅急便を香港、台湾、シンガポール、そしてマレーシアへ拡大しています。今後も「バリュー・ネットワーキング」構想のもと、これまで以上に、お客さまの物流のスピードと品質を向上させながら、コスト削減を実現してまいります。



2019で目指す姿	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						
コンセプト	「バリュー・ネットワーキング」構想の推進 & 健全な企業風土の醸成						
グループ基本戦略	グループ基本戦略①	グループ基本戦略②					
	<p>ネットワークの革新を契機とした高付加価値モデルの創出 コアコンピタンスである全国、アジアのラストワンマイルネットワークをシームレスに融合させ、「顧客視点のソリューション」と「コスト競争力」に裏付けされた顧客満足を実現する</p> 	<p>ガバナンスの強化とCSRの推進 事業成長の基盤を強化するとともに、事業領域拡大に伴うリスクを低減する</p> <table border="1" style="width: 100%; background-color: #e6e6e6;"> <tr> <td style="background-color: #e6e6e6;">社会満足</td> <td>安心・信頼される品質の提供</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e6e6e6;">社員満足</td> <td>企業理念の浸透</td> </tr> <tr> <td style="background-color: #e6e6e6;">株主満足</td> <td>健全な財務体質</td> </tr> </table>	社会満足	安心・信頼される品質の提供	社員満足	企業理念の浸透	株主満足
社会満足	安心・信頼される品質の提供						
社員満足	企業理念の浸透						
株主満足	健全な財務体質						

「安全」「環境」「社会」 重要なCSR課題への取り組み推進

ヤマトグループは、2019年、創業100周年を迎えます。私たちは、この間、お客さまの課題を解決しながら企業としての経済的価値と社会的価値を同時に実現することを追求してイノベーションを続け、今までに無かったサービスを次々と世の中に送り出してきました。こうした事業を継続していく土台となるのが、「DAN-TOTSU3か年計画STEP」で掲げる健全な企業風土の醸成です。ヤマトグループのCSRとは、企業理念に定める「人命の尊重」「地域社会から信頼される企業」「環境保護の推進」など10の企業姿勢に基づいて、「経済」のみならず、「安全」「環境」「社会」の分野における責任を果たし、ステークホルダーの皆さまからのご信頼・ご期待に応えることです。

特に安全面については、「交通事故ゼロ」「労災事故ゼロ」の実現に、強い信念をもってヤマトグループ全員で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、地域にやさしい運転を行うなど皆さまの安全や安心を確保することを何よりも重視しています。

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」と名付け、物流の「包む」「運ぶ」「届ける」場面では当然のこと、グループ内のあらゆる事業活動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づくりに取り組んでおります。

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。



ガバナンスの強化

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にコーポレートガバナンスの強化に取り組んでおり、2015年度は、コーポレートガバナンスに関する指針を策定しました。

事業継続計画(BCP)についても、2016年4月に発生した熊本地震に対応し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型地震や南海トラフ地震などに備えるために、計画を見直しました。また、事業のグローバル化を進める中、国連が提唱する持続可能な成長を実現するための枠組み「国連グローバル・コンパクト」に2014年4月に署名し、「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。

私たちは、「企業価値」を営業利益などの財務的評価だけでなく、顧客満足、株主満足、社会満足、社員満足の総和と捉えており、CSR活動も含め、全体で企業価値を高めていくことが、グループの永続的発展につながると確信しています。これからもヤマトグループは、「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。

CSRマネジメント

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。



CSRマネジメント体制

ヤマトグループ各社では、CSR活動の実効性を高めるため、「品質」「安全」「環境」などに関する外部認証を適宜取得しています。2016年度の取得状況は以下の通りです。

※ 情報セキュリティに関する認証の取得については「[情報セキュリティ](#)」を参照ください。

グループ各社の認証取得状況

認証	会社名	取得年
ISO9001	ヤマト包装技術研究所(株)	2008
	経営管理部	2008
	オペレーションセンター	2008
	研究開発室	2008
	関東第一支店	2008
JIS Q 9001:2008/ISO 9001:2008	ヤマトシステム開発(株)	
	地域統括営業本部	
	東京支店 千葉ロジシスセンター	1997
	東京支店 東京SLC	2008
	東京支店 新東京ロジシスセンター	2005
	中部支店 中部ロジシスセンター	2007
	中部支店 中部ロジシスセンター(稲沢)	2007
	関西支店 大阪ロジシスセンター	2007
	関西支店 大阪ロジシスセンター(東淀川)	2007
	関西支店 大阪みなとロジシスセンター	2011
	東京支店 羽田オンデマンドセンター	2014
	東京支店 羽田オンデマンドセンター(大井分室)	2005
	東京支店 羽田オンデマンドセンター(大井分室第2センター)	2005
	システムソリューションカンパニー	2003
新東京IDC	2006	
ISO14001	ヤマトロジスティクス(株)	2006
	メディカルロジスティクスカンパニー	
	神奈川メディカルセンター	
ISO14001	ヤマト包装技術研究所(株)	2008
	経営管理部	2008
	オペレーションセンター	2008
	包装ソリューション事業部	2008
	研究開発室	2008
ISO13485	関東第一支店	2008
	ヤマトロジスティクス(株)	2009
安全性優良事業所認定証(Gマーク)	メディカルロジスティクスカンパニー	
	神奈川メディカルセンター	
	神戸ヤマト運輸(株)	2012
	沖縄ヤマト運輸(株)	2015
	ヤマト運輸(株) 2014年3月末時点で 2402事業所で取得	
	ヤマトマルチチャーター(株) 全事業所で取得	2016
ヤマトボックスチャーター 2016年3月末時点で40事業所で取得	2016	
ヤマトグローバルエクスプレス(株) 2015年5月末時点で、58事業所で取得	2015	

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
資本金	127,234百万円
社員数	196,582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。

(2016年3月31日現在)

デリバリー事業

「宅急便など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・スタッフ・サプライ(株)／雅瑪多(中国)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)／メキシコヤマト運輸(株)／欧州ヤマト運輸(株)／香港ヤマト運輸(株)／台湾ヤマト運輸(株)／ヤマト国際物流(株)／上海雅瑪多倉庫有限公司／シンガポールヤマト運輸(株)／ヤマトティディキエクスプレス(株)／タイヤマト運輸(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)／インドネシアヤマト(株)／ヤマトロジスティクスベトナム(有)



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)



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)

各種団体

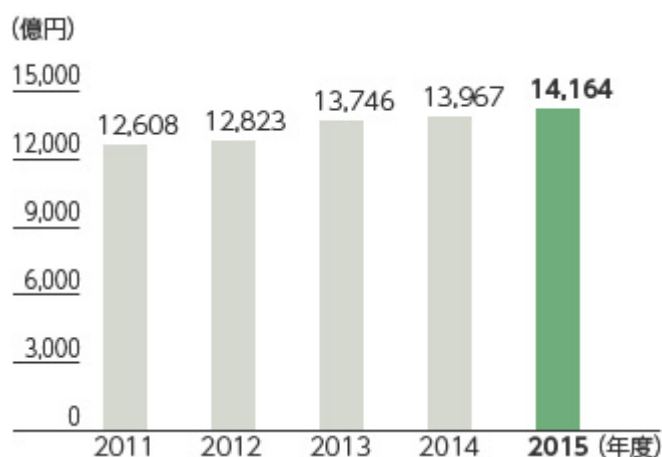
グループでの福祉事業推進および、福利厚生を担当。

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／一般社団法人ヤマトグループ総合研究所

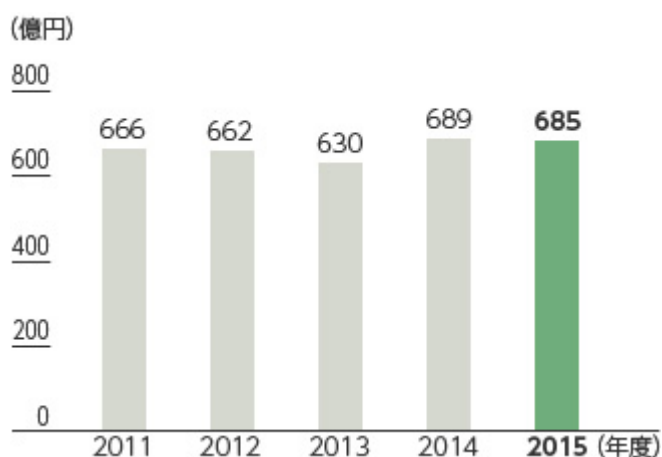
※会社名は2016年6月1日現在
※海外現地法人は通称で表記しています。

事業データ

営業収益(連結)



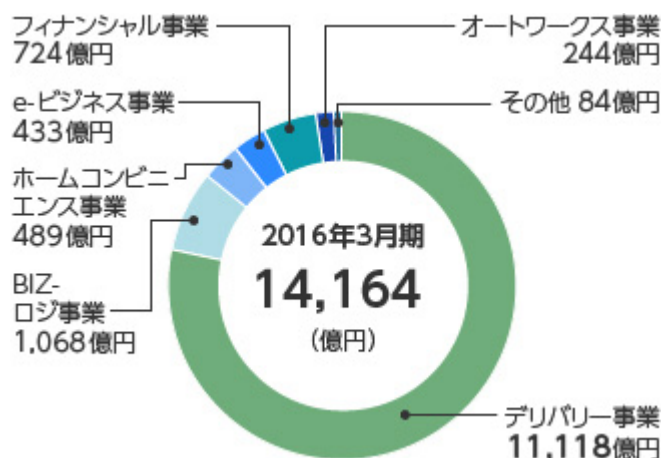
営業利益(連結)



小口貨物取扱実績

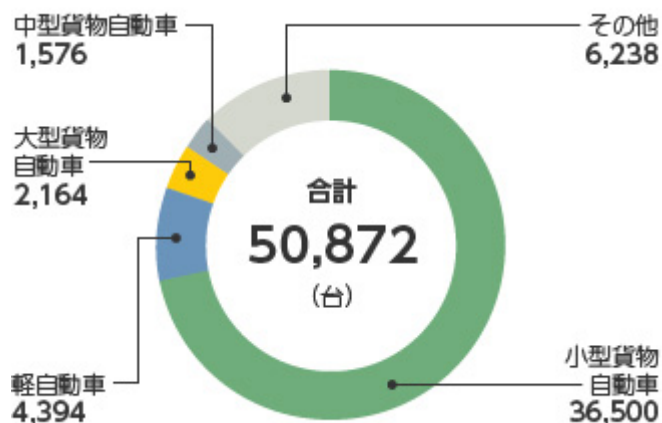


2015年度営業収益構成比

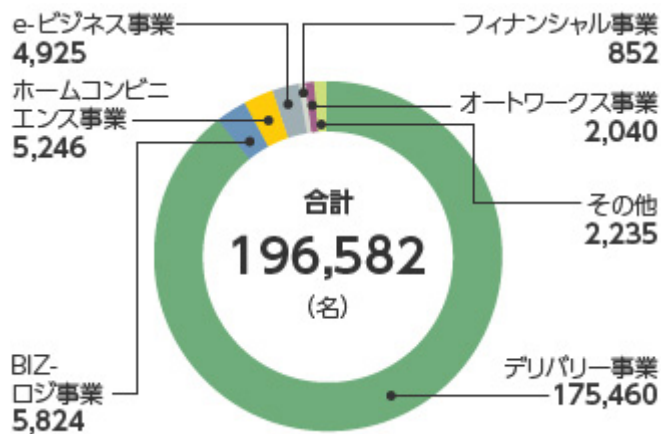


※ クロネコメール便は2015年3月31日をもって廃止

車両構成比(連結)

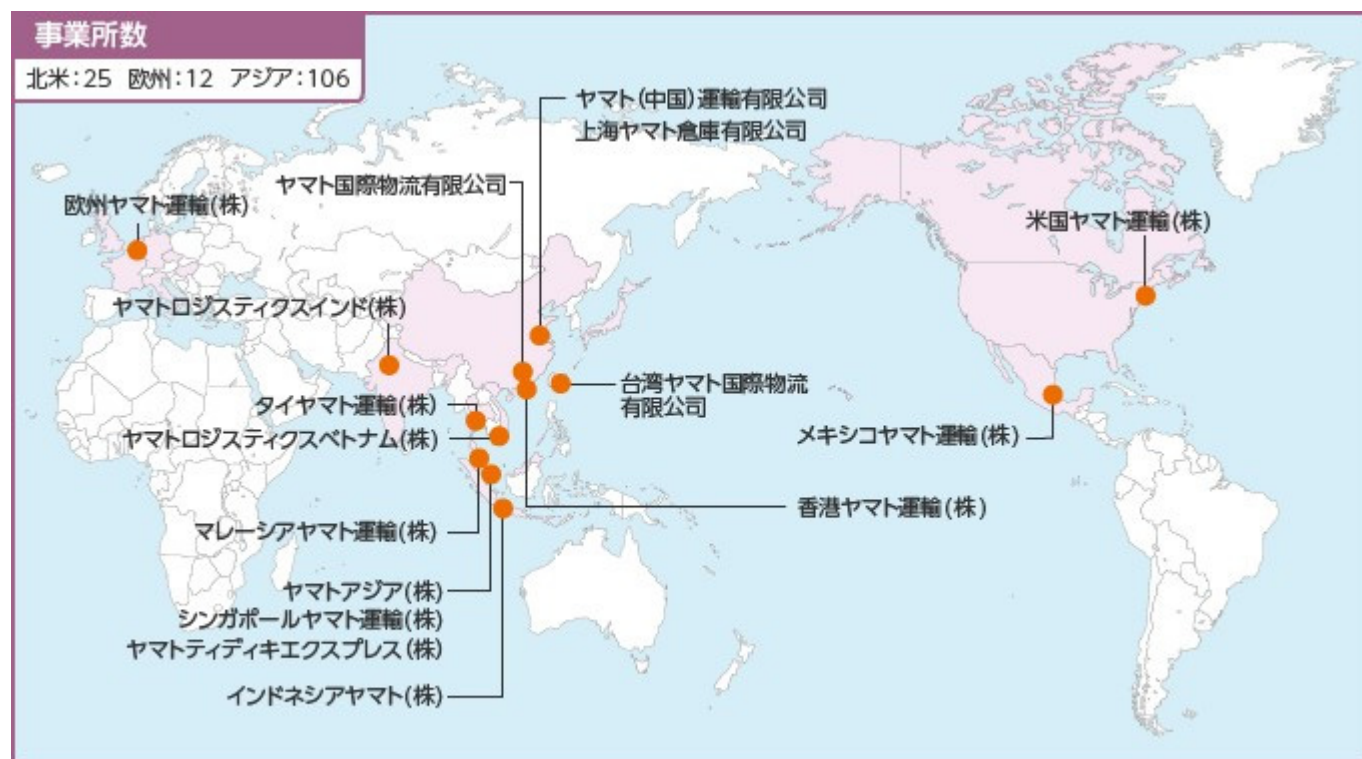


社員数



海外への事業展開

ヤマトグループは現在、北米・欧州・アジアに合計143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2016年6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。



安全

人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

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。

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。

事業	事故の防止	安全な職場環境の実現	安全・安心な生活の提供
	SO2	LA6	
デリバリー事業 小口貨物輸送 (宅急便など) 国内 海外	<ul style="list-style-type: none"> ● 交通事故の防止 		<ul style="list-style-type: none"> ● 機密情報の適正処理
ノンデリバリー BIZロジ 物流の改善、保管など 国内 海外	<ul style="list-style-type: none"> ● 航空貨物の安全確保 ● 各国の交通事情に合わせた安全対策 	<ul style="list-style-type: none"> ● 労災事故の防止 ● メンタルヘルスケア 	<ul style="list-style-type: none"> ● リコール品対応
ホームコンビニエンス 引越支援、 家財の配達・配置など 国内			<ul style="list-style-type: none"> ● ホームセキュリティ
オートワークス 車両管理サービス 国内			<ul style="list-style-type: none"> ● <u>トラック・バスの車両管理・整備</u>
e-ビジネス 情報システム開発 国内			<ul style="list-style-type: none"> ● <u>商品サービスにおける情報セキュリティ確保</u>
フィナンシャル 決済などの金融サービス 国内 海外			
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／情報公開・コミュニケーション		

※ サステナビリティ・レポート・ガイドライン：CSRLレポート作成に関する国際的なガイドライン

SO2 地域コミュニティに著しいマイナスの影響（現実のもの、潜在的なもの）を及ぼす事業

LA6 傷害の種類と、傷害・業務上疾病・休業日数・欠勤の比率および業務上の死亡者数（地域別、男女別）

事業	CO ₂ 排出量削減		廃棄物量の削減	
	輸送での取り組み	施設での取り組み	リユース・リサイクルの取り組み	リデュースの取り組み
	EN3, 6, 15, 18, 30		EN1, 2	
デリバリー事業 小口貨物輸送 (宅急便など) 国内 海外	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>エコドライブ</u> ● <u>低公害車の導入</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>省エネ活動</u> ● <u>自然エネルギーの活用</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>送り状のリサイクル</u> ● <u>使用済ペットボトルを原料とした制服の採用</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>環境配慮型包装資材の開発</u>
ノンデリバリー BIZロジ 物流の改善、保管など 国内 海外	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>モーダルシフトの推進</u> ● <u>共同輸送による環境負荷低減</u> 		<ul style="list-style-type: none"> ● <u>機密文書リサイクルサービス</u> 	
ホームコンビニエンス 引越支援、家財の配達・配置など 国内	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>大型複合ビル内の物流一元化</u> 		<ul style="list-style-type: none"> ● <u>不用品のリユース・リサイクル</u> 	
オートワークス 車両管理サービス 国内			<ul style="list-style-type: none"> ● <u>廃タイヤのリサイクル</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ● <u>雨水の循環再利用</u>
e-ビジネス 情報システム開発 国内				<ul style="list-style-type: none"> ● <u>ペーパーレス化</u>
フィナンシャル 決済などの金融サービス 国内 海外				
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／情報公開・コミュニケーション			

※ サステナビリティ・レポート・ガイドライン: CSRレポート作成に関する国際的なガイドライン

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ● EN3 組織内のエネルギー消費量 ● EN6 エネルギー消費の削減量 ● EN15 直接的な温室効果ガス (GHG) 排出量 (スコープ1) ● EN18 温室効果ガス (GHG) 排出原単位 | <ul style="list-style-type: none"> ● EN30 製品の輸送、業務に使用するその他の物品や原材料の輸送、従業員の移動から生じる著しい環境影響 ● EN1 使用原材料の重量または量 ● EN2 使用原材料におけるリサイクル材料の割合 |
|---|--|

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。

事業	ステークホルダーへの責任を果たす活動
デリバリー事業 小口貨物輸送 (宅急便など) 国内 海外	お客さま お客さま満足度・品質の向上 ● サービス品質向上の取り組み
ノンデリバリー	社員 いきいきと働ける職場環境づくり LA3,10 ● 教育とキャリア開発 ● ワーク・ライフ・バランス ● 多様性の尊重
BIZロジ 物流の改善、保管など 国内 海外	パートナー 公平・公正な取引／安全やサービス向上のための共働 ● 宅急便取扱店とのコミュニケーション
ホームコンビニエンス 引越支援、 家財の配達・配置など 国内	株主 適切で公平な情報開示／コミュニケーションの充実 ● アニュアルレポートや株主向け冊子の発行 ● 決算説明会や国内外での投資家説明会の実施
オートワークス 車両管理サービス 国内	地域の皆さま 社会教育の支援 SO1 ● 音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」 ● こども交通安全教室 ● クロネコヤマト環境教室 ● 高校生経営セミナー
e-ビジネス 情報システム開発 国内	地域と連携したCSVの推進 SO1 ● 「生活支援」「販促支援」「観光支援」などの実施
e-ビジネス 情報システム開発 国内	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による取り組み ● 障がい者の働くスワンペーカーの展開 ● 社員による寄付活動
フィナンシャル 決済などの金融サービス 国内 海外	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／情報公開・コミュニケーション

※ サステナビリティ・レポート・ガイドライン：CSRLレポート作成に関する国際的なガイドライン

- LA3** 出産・育児休暇後の復職率と定着率(男女別)
- LA10** スキル・マネジメントや生涯学習のプログラムによる従業員の継続雇用と雇用終了計画の支援
- SO1** 事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率

コミュニティ拠点を活用して

くらしをサポートする

日本最大規模のニュータウンとして計画・開発された東京都の多摩ニュータウン——
開発から約50年が経過し、居住者のライフステージの変化による課題が顕在化するなか
ヤマトグループは、新たな取り組みとして「くらしのサポートサービス」を開始しました。



「くらしのサポートサービス」で地域コミュニティの活性化を目指す



地域の課題に応えるサービスを次々と



地域に住まう方の活躍の場として



都市部における地域活性化の新たなモデルケースに



ステークホルダーの声
社員の声



「くらしのサポートサービス」で地域コミュニティの活性化を目指す

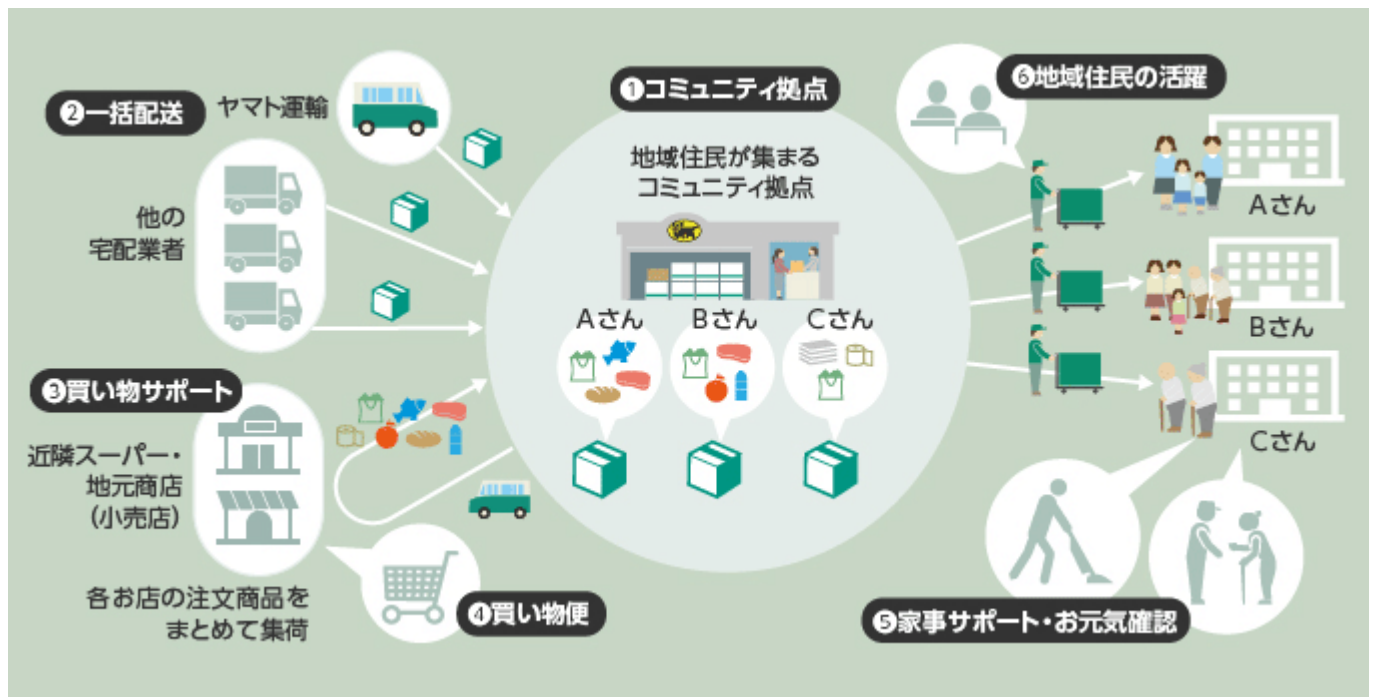
ヤマトグループは2016年4月28日から東京都の多摩ニュータウンにお住まいの方々の生活をより豊かにすることを目指す「くらしのサポートサービス」を開始しました。

多摩ニュータウンは、東京都多摩市、八王子市、稲城市、町田市にまたがる約 2,884ヘクタールの広大な土地に、高度成長期の都市部の人口・世帯増の受け皿として開発された日本最大規模のニュータウンです。

現在、約20万人が住む多摩ニュータウンですが、1970年代の入居開始当初から住まれている方々の高齢化が進むとともに、子供世代の進学や就職、結婚等による転出など居住者の構成が大きく変化しています。開発から約50年を経た多摩ニュータウンでは、高齢者が住み続けられる環境と若い世代を新たに引き付ける魅力づくりが求められていました。

一方、ヤマトグループは、自治体や企業などと連携して、事業を通じた地域課題の解決を目指す「プロジェクトG」に注力しており、生活者へのお元気確認や買い物サポートなどの「地域生活支援」、特産品の販路拡大などの「地域産業の活性化支援」に取り組んでいます。

今回の「くらしのサポートサービス」では、ヤマトグループと独立行政法人都市再生機構（以下「UR都市機構」）、多摩市のそれぞれの知見やノウハウを持ち寄り、お住まいの方々の暮らしの利便性を高め、子育て世帯など若年層の流入も促進し、さまざまな世代がつながるコミュニティ形成を促進することで、多摩ニュータウンという成熟した街をより魅力的なものにすることを目指しています。



地域の課題に応えるサービスを次々と

団地内に新たに設置したコミュニティ拠点「ネコサポステーション」では、地域包括ケアセンターと連携して「ネコサポカフェ」を開催しています。今後は、子育て世代向けのイベントを実施することで、地域コミュニティの活性化に貢献します。

さらに、「くらしのサポートサービス」では、自治体、民間企業とも協力して、地域住民の生活をサポートするサービスを提供しています。

例えば、「一括配送」ではヤマト運輸が他の宅配事業者の荷物も集約し一括してお届けするので、お住まいの方は一度で各社からの荷物を受け取ることができます。また、地域を走る集配車が減るので、環境負荷の低減や安全性の向上という効果も見込まれます。

「買物サポートサービス」は、電話、インターネット、ネコサポステーションで注文した商品を、地域の小売店から自宅までお届けするサービスです。近くにスーパーなどが少なく買い物に不便を感じている方が多かったことから、サービスの利用者は順調に増えています。「家事サポートサービス」も、お住まいの方からのお問い合わせが増えています。これらの声を踏まえて、サービスメニューを拡充していく計画です。



地域に住まう方の活躍の場として

現在、多摩市内のネコサポステーションは、永山団地内と貝取団地内の2か所。あわせて13名のスタッフが働いています。サービスを担うスタッフとして近隣に居住する方を今後さらに積極的に採用することで、地域の雇用創出への貢献を目指しています。

また、業務のなかには高齢の方でも対応可能なものがあることから、地元の高齢者の方が活躍できる場としても活用していきたいと考えています。



都市部における地域活性化の新たなモデルケースに

都市近郊部の社会的課題を解決したい、という想いから始まったサービスでしたが、サービスの立ち上げにあたっては、UR都市機構や多摩市から「高齢の方だけでなく若い方にも使っていただけるようなサービスとしてほしい」「多世代の交流を促進する環境づくりを支援してほしい」といった要望もありました。また、サービス開始以降は、ご利用者や地域の団体などからもさまざまな声をいただいています。中には、「事務所をもっと飾り付けてして、入りやすくしたらどうか」「交流の場ということであれば、テーブルを表に出してみたどうか」…といったアドバイスを直接いただいた社員も。こうした声を反映しながら、より居住者にとって便利、快適、安心なサービスを実現していきます。また、まずはより多

くの方に存在を知っていただけるよう、チラシ配布や、地域団体への活動場所の貸し出しなども実施しています。ヤマトグループは、今後、多摩ニュータウンでの取り組みが都市近郊部における地域活性化の新たなモデルケースとなるよう、UR都市機構、多摩市、そして地域の皆さまと連携して取り組みを進めていきます。

ステークホルダーの声

今後も新しい視点での提案を期待しています。

当機構のミッションの一つに、多世代が交流し助け合う「ミクストコミュニティ」の形成があり、「くらしのサポートサービス」にはその一助となる可能性を感じています。2015年春にヤマトグループから協力要請をいただいて以降、既に多摩ニュータウンで地域活性化に取り組んでおられる地元の関係団体を交えた協議会を設立し、地域の方々の理解や協力を得られるよう努めてまいりました。その甲斐もあって、オープニングセレモニーで多くの方にご出席をいただくなど、団地内外から期待されるサービスになったと思います。ヤマトグループには、当機構が目指す「多様な世代が生き生きと暮らしつづけられる住まい・まちづくり」のパートナーとして、今後も新しい視点で、生活の質の向上につながるサービスを提案いただきたいと思います。



独立行政法人都市再生機構
東日本賃貸住宅本部
本部長 岡 雄一 様

全国のニュータウンの先進モデルになることを願っています。

多摩ニュータウンの中でも、永山・貝取を含むエリアは初期に入居が始まった地域で、身近な買い物先の減少や住民の高齢化などに伴い、買い物利便性の向上や、交流の場や機会の創出が課題となっています。物流効率化と生活サポートを組み合わせた「くらしのサポートサービス」は、これらの施設と住民の方をつなぎ、課題解決に貢献すると期待しています。ネコサポステーションの開設により、市の情報発信拠点と住民の方の就労の場、コミュニティ拠点を兼ねる空間が身近に生まれたことも大きな収穫です。今後も取り組みの改善と認知度向上を進め、全国のニュータウンに示唆を与える先進モデルになればと思っています。また、多摩市では、ヤマト運輸さんと見守りおよび道路損傷に係る情報提供の2つの協定も締結しました。引き続き、独自のノウハウを活かした貢献を期待しています。



多摩市企画政策部参事
(都市政策担当課長)
飯箸 俊一 様

社員の声

サービスを地域に定着させられるよう、お客さまのお困りごと一つ一つに向き合っています。

「くらしのサポートサービス」は、高齢化が深刻となる都市郊外部で、地域の皆様と連携し、宅配ネットワークを基盤に複合的なくらしのサポートサービスを提供する新しい取り組みです。2016年4月28日にサービスを開始して以降、地域のお客さまに喜んでもらえるよう、試行錯誤する毎日です。地域のコミュニティスポットを目指すネコサポステーションでは、ご来店いただくお客さまから家事や買い物に関するご相談、ご要望を多数いただいております。このサービスに寄せる期待の大きさを感じています。地域に求められるサービスを継続して提供していくため、まずは地域のお客さまの声に耳を傾け、ご要望に応えるサービスの提供に注力し、お客さまに喜んでいただくことで、結果として本取り組みが都市部の生活支援のモデルケースになれば、と考えています。



ヤマト運輸株式会社
西東京主管支店
ネコサポ多摩ニュータウン支店
支店長 渡辺 桂祐

宅急便で

高齢者を見守る

ヤマト運輸は2010年から「プロジェクトG」の一つとして、「一人暮らし高齢者の見守り」という取り組みを全国各地の自治体と連携し、試行錯誤を重ねながら進めてきました。2016年6月現在、125の自治体と協定を結び、地域の課題に合わせた取り組みを展開しています。



一人暮らしの高齢者が、住み慣れた地域で安心して暮らせるように



1人の社員の体験から見守りの取り組みが誕生



買い物困難者の支援に重点を置いたサービスも開始



各地に広がる「高齢者見守り」の取り組み



一人暮らしの高齢者が、住み慣れた地域で安心して暮らせるように

少子化や都会への人口集中が進み、過疎化・高齢化は今後ますます進行するといわれています。そうしたなかで近年、社会問題となっているのが「高齢者の孤独死」です。身寄りがなく、ひっそりと亡くなっていく高齢者を一人でも少なくするために、見守る目の重層化が必要になっています。一方で、本来、高齢者をケアする子ども世代や自治体、民生委員では対応できないケースが増えてきました。

そこでヤマト運輸では、地方自治体と連携し宅急便のネットワークを活用した見守りの取り組みを行っています。対面での見守りを大切にするこの取り組みでは、持続可能な仕組みづくりを試行錯誤しながら、全国各地で展開しています。

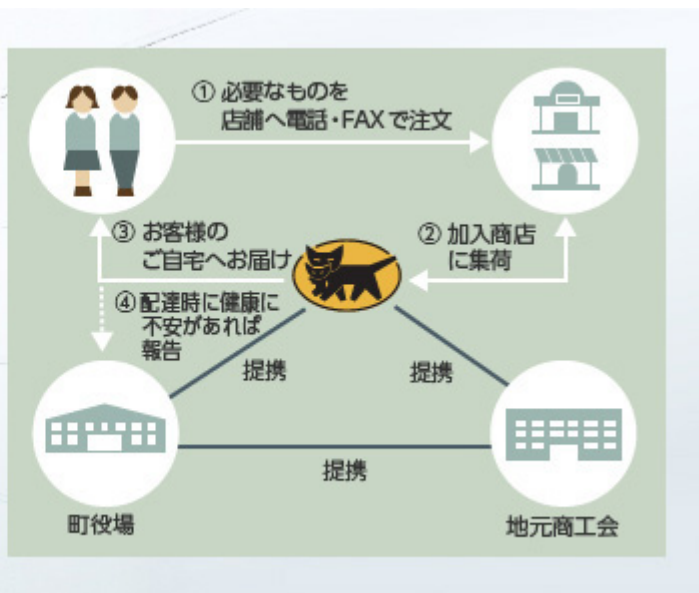


1人の社員の体験から見守りの取り組みが誕生

2010年9月、岩手県西和賀町で、最初の見守りの取り組みがスタートしました。

発案者は、県内で働いていたセールスドライバー（SD）です。配達でよく顔を合わせていたお客さまの孤独死がきっかけで、ヤマト運輸のネットワークを活用した見守りの構想を思いついたのです。事業化に向けて試行錯誤するなかで、西和賀町社会福祉協議会（社協）から過疎集落での運用依頼があり、買い物に対するニーズが高いことから、見守りと買い物代行を合わせた「まごころ宅急便」が誕生しました。

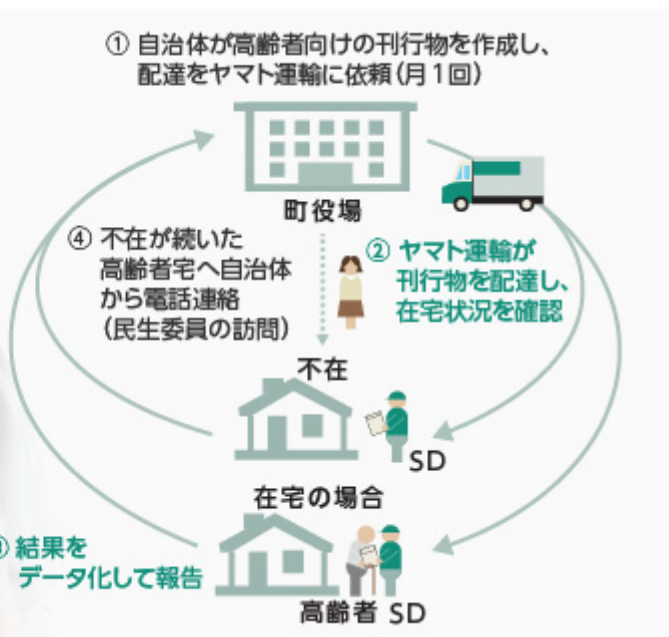
本サービスでは、買い物が困難な高齢者が電話で品物を注文し、地元のスーパーマーケットが品物を用意します。その後、ヤマト運輸のSDがその品物を配達し、あわせてお客さまの健康状態やお困りごとをチェックして、社協に連絡します。これにより、「孤独死」と「買い物困難」という、一人暮らし高齢者にまつわる2つの課題解決に貢献できる宅配サービスとなりました。



買い物困難者の支援に重点を置いたサービスも開始

買い物の支援と高齢者の見守りを合わせたもう一つのモデルケースといえるのが、高知県大豊町の事例です。大豊町は、人口の50%以上を高齢者が占める「限界集落」の一つ。広い山間部に小集落が点在しているという地理的条件と、過疎化による店舗の減少により、集落によっては日常の買い物でも長距離を移動しなければならないという課題を抱えていました。特に、車の運転ができない高齢者への負担は大きいものでした。

地元の商店などからの相談を受けて、2012年11月、大豊町の全町民を対象とする「おとよ宅配サービス」を開始しました。サービスに参加する地元の店舗に電話やFAXで注文すると、店舗で商品を箱詰めにし、ヤマト運輸のSDがお届けする仕組みです。また、高齢者宅への配達時にお客さまの体調が悪い場合は、役場または消防署へ連絡するなど、見守りの役割も担えるようにしました。



各地に広がる「高齢者見守り」の取り組み

現在、ヤマト運輸は、宅急便を活用した見守りや買い物支援の取り組みを各地で展開しています。これらの取り組みを長く続けていくためには、現場のSDや、導入する自治体の負担を少なくすることも不可欠です。

その一例が、青森県黒石市の「高齢者見守り支援サービス」です。これは、市が作成した「一人暮らし高齢者」向けの刊行物を、月に1回、ヤマト運輸が宅急便として配達し、高齢者の在宅状況やヒアリング内容を市に報告するという仕組みです。この仕組みを使うことで、無理なく低コストで、ケアが必要な高齢者を見つけるお手伝いができるようになりました。これと同様の取り組みが、青森県深浦町や富山県氷見市、兵庫県西脇市でも始まっています。

※青森県深浦町での見守りサービスについては、[「過去のハイライト記事」の「事例1 生活支援 見守りサポート」](#)も参照ください。

国際クール宅急便による

販路拡大で地域活性化

日本の「旬」の食材を少量多頻度の輸送で新鮮なままアジア市場にお届けする——ヤマトグループでは、国際クール宅急便を2013年から開始。競争力の高い日本各地の農水産品の海外への販売拡大を支援しています。



競争力の高い日本の農水産品の海外市場への販売拡大を支援



首都圏から離れた地域の支援で「国際クール宅急便」が活躍



全国の自治体と協定を結び、販路拡大を支援

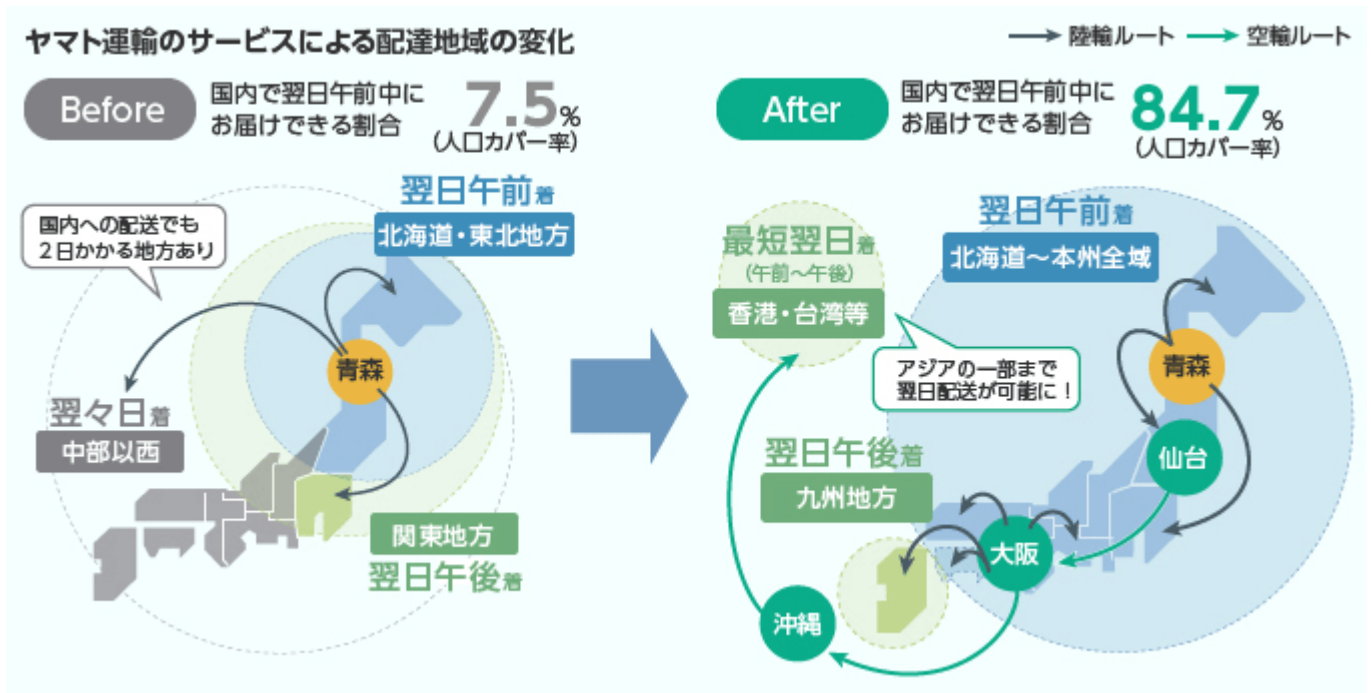


競争力の高い日本の農水産品の海外市場への販売拡大を支援

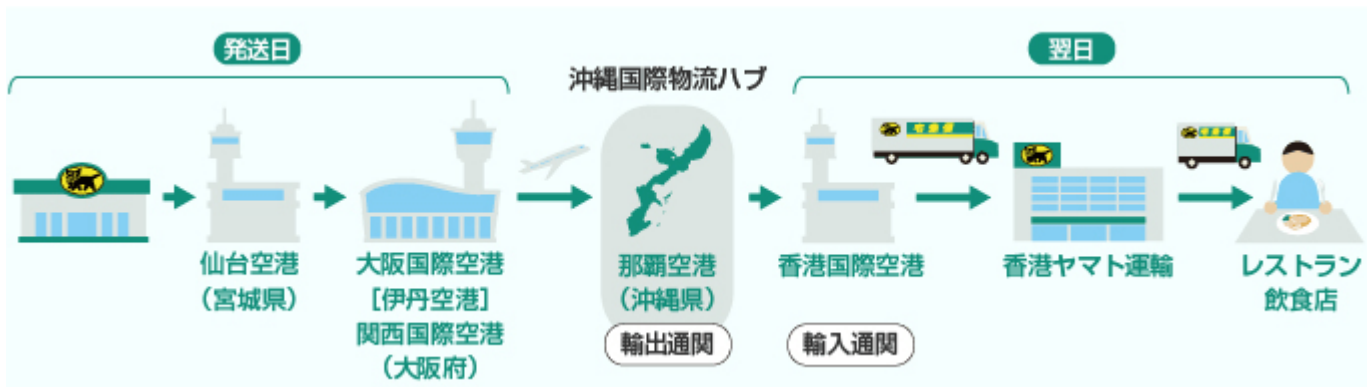
近年、日本の農水産品は食の安全・安心を重視するアジア市場でのニーズが高まっています。また、TPP※など貿易自由化に向けた動きに伴って、日本政府も農水産品の輸出拡大、6次産業化を政策として進めています。しかし、国際間保冷輸送には小口輸送と呼ばれる少量の荷物を運ぶ物流サービスが少なく、農水産品の鮮度を保ったまま輸送する仕組みが求められていました。また、生産者にとっては海外販路の開拓にも課題がありました。

ヤマトグループでは、こうした課題を解決するために、世界初の国際間一貫保冷小口輸送サービス「国際クール宅急便」サービスを2013年に開始しました。最初は香港向けのサービスを開始し、その後、台湾、シンガポール、マレーシアに対象地域を拡大しています。

※ 環太平洋戦略的経済連携協定



青森－香港間の輸送ルートと日数



首都圏から離れた地域の支援で「国際クール宅急便」が活躍

農水産品の販売拡大に課題を強く感じていたのが、首都圏などの大消費地から離れた地域です。青森県もその一つ。りんごをはじめ、にんにく、ごぼう、ながいもは日本一の収穫量を誇り、魚介類ではヒラメ、ホタテ、ウニなどが知られる農水産品の一大産地ですが、従来の物流システムではこれらの産品を翌日に配送できるエリアが限られていました。

こうしたなか、ヤマト運輸は2014年7月、青森県と「青森県総合輸送プラットフォーム構築に係る連携協定」を締結し、農

水産品のスピード輸送の実現を目指した取り組みをスタートしました。

まず、通常の宅急便の幹線輸送とは別に「青森－仙台間」の幹線ルートを新設。また、特に翌日配達が困難だった中部から九州へは、仙台から大阪まで航空輸送ネットワークを利用し、大阪から陸送することとしました。これによって、日本国内の居住者に対し、発送翌日の午前中にお届けできる割合が7.5%から84.7%へと大幅に増加。また、大阪から沖縄を經由して香港や台湾などへも最短翌日に荷物を届けることができるようになりました。これによって、国内ではもちろん、海外の高級日本食レストランでも青森県産の食材が採用されるなど、販路拡大につながる商流も生まれつつあります。

Topics

2016年6月、「国際クール宅急便」が「第1回日本サービス大賞」において、国土交通大臣賞を受賞しました。

国際クール宅急便は、沖縄国際物流ハブを活用した国際間のスピーディーな輸送により、国内品質同様に日本各地の「旬」の食材を鮮度を保ったまま、荷物1個からいつでもアジアの国々へ「最短翌日」で届けることを可能とする一方で、自社の航空保冷コンテナ、定温仕分け室、配達先のアジアの国々でも保冷機能を完備した車両を配備し、国際間の一貫保冷輸送を実現していることが高い評価を受けました。

また、全国の自治体と連携し、海外の飲食店と日本各地の生産者や事業者を結び付けていることも、日本の農水産品の販路拡大に寄与していると高く評価していただきました。



「第1回日本サービス大賞」授賞式



全国の自治体と協定を結び、販路拡大を支援

県産品販路拡大の取り組みは、2016年3月までに、熊本県、愛媛県、宮崎県、三重県、長崎県、秋田県、岩手県など、全国に拡大しています。長崎県では特に離島からの輸送を支援するなど、地域ごとの輸送のお悩みを解決する提案を続けていることはもちろん、海外のバイヤーとの商談会の開催や輸出手続きのサポート、通販サイト構築など、さまざまな角度から県産品の販売機会拡大を支援しています。

中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」の概要と主要指標

中期経営計画「DAN-TOTSU 3か年計画 STEP」の概要と主要指標

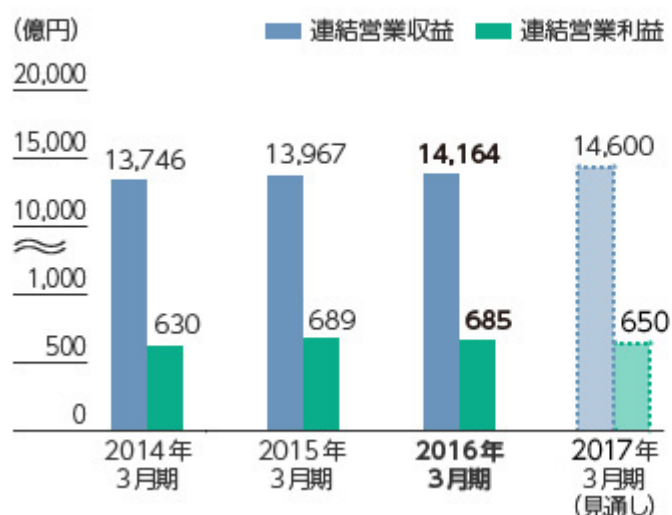
ヤマトグループは、2011年1月に長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画 2019」を策定し、創業100周年にあたる2019年に「アジアNO.1の流通・生活支援ソリューションプロバイダー」になることを目指しています。各ステークホルダーの満足度をDAN-TOTSU(ダントツ)にするため、「よりグローバルに」「地域と生活により密着しながら」をテーマに事業を展開しています。

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

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

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

連結営業収益／連結営業利益



連結営業利益率

4.8%
2016年3月期

ROE(自己資本当期純利益率)

7.1%
2016年3月期

国内宅急便取扱量

1,731百万個
2016年3月期

▶ [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、
常に安全の達成に努めます。

生活道路を使わせていただき事業を行うヤマトグループにとって、地域の皆さまの安全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。



ヤマトグループの取り組み

安全計画の
策定

> [詳細はこちら](#)

セールス
ドライバーの育成

> [詳細はこちら](#)

社員への
安全意識浸透

> [詳細はこちら](#)

設備・安全
システムの整備

> [詳細はこちら](#)

労働安全衛生

> [詳細はこちら](#)

2015年度の取り組み実績

取り組み		実績と成果
<ul style="list-style-type: none"> ● 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7件(重大交通事故7件、重大労災事故0件) ヤマトグループでは、交通事故の発生を0件にすることを目指しています。ヤマト運輸では、「輸送の安全を確保する計画」を毎年策定しており、目標や取り組み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301名 ヤマト運輸の各主管支店に安全対策の専門職「安全指導長」を配置し、セールスドライバーを指導しています。
<ul style="list-style-type: none"> ● 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38,432名 ● 安全専門講師による研修受講者20,303名 ヤマト運輸では、全国69か所の主管支店に「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、セールスドライバー向けに安全運転のポイントなどを掲載した安全情報誌「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」、危険感受性向上の訓練ができる「安全カレンダー」を発行しています。
	「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、春と秋に「交通事故ゼロ運動」を実施しており、なかでもヤマト運輸では、1970年から運動を継続しています。2015年度秋の交通事故ゼロ運動では「交差点での安全(路外※1と道路との出入りを含む)を確保し、コジロオ君※2に優しい運転をする」をテーマに事故ゼロ達成を目指しました。 <ul style="list-style-type: none"> ※1 駐車場のほか、お客様敷地などを想定 ※2 運転中に特に気をつけるべき対象を示した標語。コ(子ども)・ジ(自転車)・ロ(老人)・オ(オートバイ)
<ul style="list-style-type: none"> ● 社員への安全意識浸透 	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 9,361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、5回目となる社内安全大会を開催し、支社大会、沖縄ヤマト運輸、ヤマトグローバルエクスプレスの安全大会を勝ち抜いた56名が安全意識と運転技術について競いました。今回は女性ドライバー部門・運行管理者部門も新設しています。 このほか、ヤマトホームコンビニエンス東北統括支店でもドライバーコンテストを実施しました。また、ヤマトマルチチャーターでは、社外のドライバーコンテストにも積極的に参加しました。
	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 ヤマトグループでは、重大事故につながるようなヒヤリハット事例を共有し、安全な職場環境の実現に向けた施策を立案・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	<p>車両の整備</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 車両整備工場「スーパーワークス」23拠点 「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73整備工場のうち23拠点がスーパーワークスになりました。 ● 整備士約940名、うち自動車検査員資格者約590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。
	<p>設備・ツールの導入</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 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、目視確認に加えて携帯情報端末(ポータブル・パス)を活用して「ICカード免許証」を確認することで、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、安全集配ルートマップのデジタル化などにより、安全運転をサポートします。
● 安全を確保する施策の海外展開	<p>各国の交通事情に合わせた安全対策</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 各国の交通事情に合わせた安全対策 シンガポール、マレーシアで、安全大会「ドライバーコンテスト」を開催するとともに、安全のイベントにも参加しています。

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に関する重点施策や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、2016年4月現在、全国に301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。2015年度には、38,432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。



安全指導長による添乗指導

セールスドライバーの育成

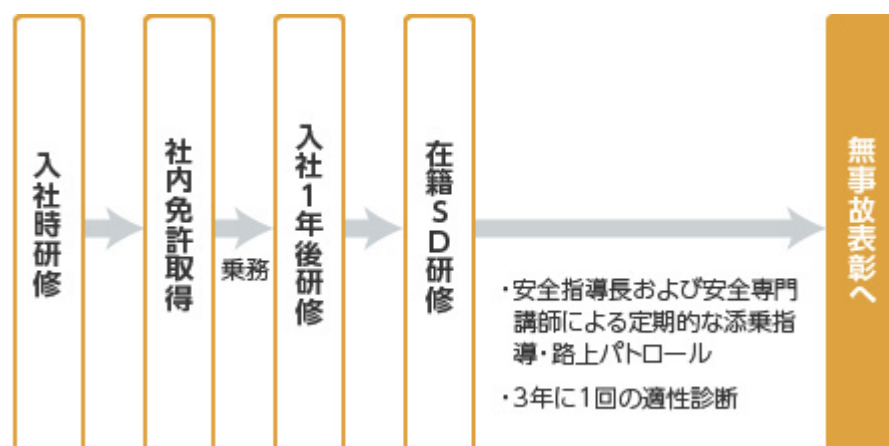
技能向上に向けた教育・指導

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「セーフティー・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。



永年無事故運転者表彰式典 26・27日



「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指差喚呼（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は、適時「運転適性診断」を受診しています。運転適性診断とは、自動車運送事業者が雇用する運転者に受診させる適性診断です。

診断の種類には、義務診断（初任診断、適齢診断、特定診断）と任意診断（一般診断）がありますが、ヤマトグループのドライバーは、義務診断のほか、安全運転のために、3年に一度、一般診断も受診しています。

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。グループ内では、2015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、同じく国土交通大臣の認定を受け、運行管理者等指導講習として「一般講習」「基礎講習」を実施しており、グループ内では、安全指導員制度の導入等に伴い、「基礎講習」の受講者が2,600名超となりました。

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、グループ全体で春・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。

2015年度事故ゼロ運動：交差点での安全を確保し「コジロオ君」に優しい運転をする

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。

2015年度「春の交通事故ゼロ運動」では、「交差点での安全（路外※と道路との出入りを含む）を確保し、コジロオ君に優しい運転をする」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、安全会議実施、添乗指導、車両美化等に取り組み、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。2015年度は、高知・道東の2主管が、ダイヤモンド賞（6回以上連続無事故達成）を受賞しました。

※ 駐車場のほか、お客様敷地などを想定

※ 事故ゼロ運動の取り組みについては[交通事故の防止（ヤマトグループCSR報告書2014【ハイライト版】）](#)もご参照ください。

定期的な安全教育で安全意識を強化

ヤマトグループ各社では、定期的な安全教育の実施を通じて、社員の安全意識を強化しています。

台湾ヤマト運輸では、毎年2回、全社員を対象として安全衛生管理についての教育を実施しています。2015年度は新たに外部に倉庫を移管したことから、これら新倉庫内での業務を想定した安全教育に注力しました。



台湾ヤマト運輸の安全教育

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。

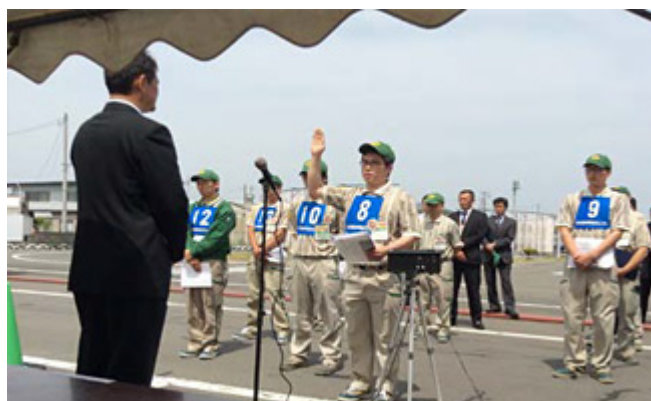
2015年10月、ヤマト運輸は第5回となる全国安全大会を開催。今回は女性ドライバー部門(2トンMPバン※)・運行管理者部門を新たに創設し、安全にかかわるさまざまな社員が意識や技術を高める大会としました。支社大会、沖縄ヤマト運輸、ヤマトグローバルエクスプレスの安全大会を勝ち抜いた56名が、ハイレベルな戦いを繰り広げました。

このほか、ヤマトホームコンビニエンス東北統括支店では、交通法規などの知識と、日常点検整備や運転の技量を総合的に競うドライバーコンテストを開催しました。2015年度は14名がエントリーし、安全基本運転にのった運転ができているか、エコドライブが習得できているかなどが厳しく採点されました。また、ヤマトマルチチャーターでは、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ため、トラック協会の主催する地方別のドライバーコンテストに積極的に参加しました(京都府、滋賀県、大阪府、奈良県、兵庫県)。このうち、京都府大会のトレーラ部門、滋賀県大会の4トン部門で、同社の社員が優勝を飾りました。

※ 低温輸送用車両の一種。



ヤマト運輸の全国安全大会



ヤマトホームコンビニエンスのドライバーコンテスト

整備技術・対応スキルコンテストの実施

車両の整備事業を営むヤマトオートワークスでは、2015年度、社員が日ごろ培ってきた整備技術・お客様対応のスキルを競い合うコンテストを開催しました。

当日は内容ごとに部門を分け、総勢33名の社員が参加して、整備技術の安全性・正確性、整備のスピード、同僚との連携の巧みさ、お客様対応スキルや保険の知識を競い合いました。



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、ヤマト運輸では1年間無事故・無災害を達成したセンター3,245店、ベース1店にも安全優良店として表彰を行いました。



ヤマト運輸の永年無事故表彰式

2016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	514	3	8
金賞	18年又は190万km	1,055	6	15
銀賞	8年又は80万km	2,788	31	33
銅賞	5年又は50万km	1,970	53	24
セーフティ・ドライバー賞	2年又は20万km	2,713	109	28
合計		9,040	202	108

※ ヤマトマルチチャーターの永年無事故表彰受賞者数は合計11名。

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。2016年3月末現在、日本全国に展開する73カ所の整備工場のうち、23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940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かめる完成検査を行える自動車検査員資格者は約590人（2016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。

2015年4月には、整備士が技術を競い合う「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。

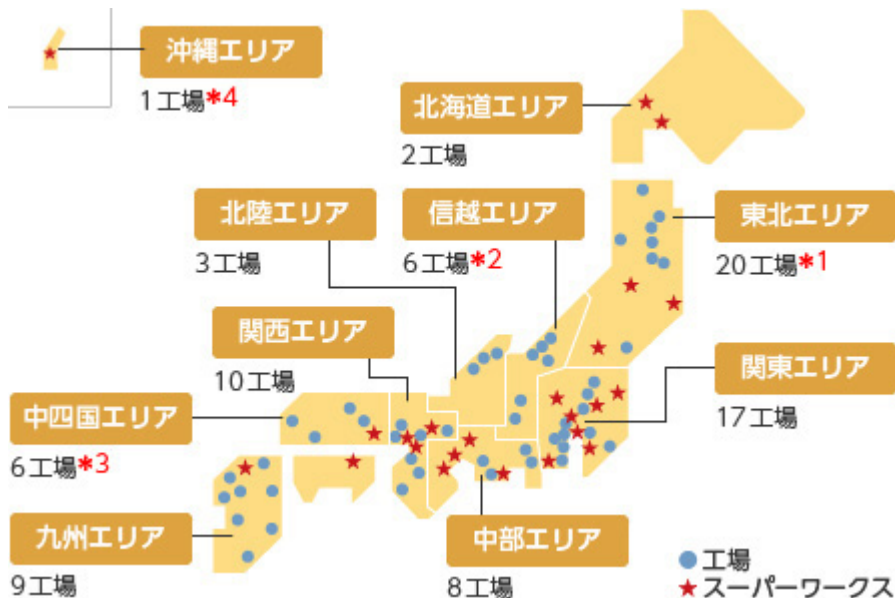


2015年9月に竣工した「スーパーワークス神戸工場」



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。この「See-T Navi」を、軽自動車を除く集配車両に搭載しています。

2014年10月には、See-T Naviの活用方法・教育方法を水平展開し、全社の安全意識の向上と交通事故の防止を図る「全国See-T Navi発表会」を開催しました。当日は「各支社See-T Navi発表会」より選抜された代表者が参加し、良好な事例を発表しました。



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。

ドライブレコーダーの導入

ドライブレコーダーは、運転中の映像や音声を自動的に記録する装置です。ヤマト運輸、ヤマトホームコンビニエンス、ヤマトリースの各社では、社用車へのドライブレコーダーの導入を推進しています。このうちヤマトリースでは、デジタルタコグラフのデータも活用して日々運転状況の振り返りを行い、安全意識の高揚を図るとともに、CO₂削減につながるアイドリング抑制にも取り組んでいます。

「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。

こうした背景を踏まえて、配達用の情報端末でICカード免許証の情報を読み取り、運転免許証・車検証の有効期限を確認できるシステムを2014年1月から導入しています。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。2015年7月に実施した「DAN-TOTSU3か年計画STEP 第12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。

【センター・物流・ベース共通】基本ルールを遵守した焦らない業務を行う

【ベース】ボックスに起因する労働災害の防止

【センター・物流】足元に起因する労働災害の防止

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東京主管支店・埼玉主管支店では、5S推進を合言葉に日々作業現場の改善を実施。事故がなく働きやすい職場づくりの形成に努めています。

高品質なサービスを提供し、お客様の「ありがとう」にふさわしい仕事をするために、今後も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・技能コンテストを実施



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。

【安全講習会の実施例】



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

【技能コンテストの実施例】



ヤマトパッキングサービスでは、運転技術の向上と指導者の育成を目的として、2007年より毎年、フォークリフト技能研修を開催しています



ヤマトグローバルエクスプレスでは2014年度から開始しているフォークリフト大会を2015年度も開催。全国から10名の出場者が集まり、コース走行、学科試験、日常点検整備などで技術を競い合いました。

環境

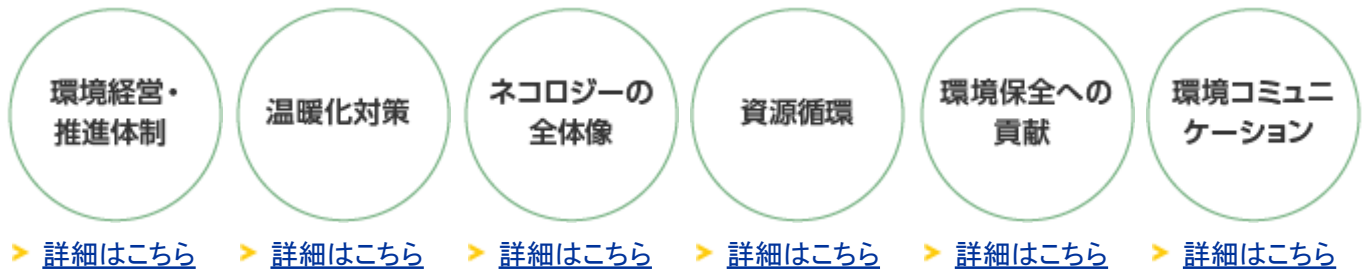


「ネコロジー」を合言葉に、環境にやさしい物流の仕組みをつくります。

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。



ヤマトグループの取り組み



2015年度の取り組み実績

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累計約32,000台の集配車両に導入 ヤマト運輸独自の車載システム「See-T Navi」が、燃費など運転状況の見える化により、エコドライブの精度を高めます。
	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5,000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26,000台導入（ヤマトグループ全車両の50.9%） ヤマトグループでは、新スリーターや台車などを活用し、できるだけ車両を使わない集配を追求しています。また、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"> ● 鉄道と海運の合計取扱量 約45万トン 九州発関東行き幹線輸送において鉄道を活用し、約1,800tのCO₂排出量を削減したことが認められ、一般社団法人 日本物流団体連合会の「第13回モーダルシフト取り組み優良事業者公表・表彰制度」で「モーダルシフト最優良事業者賞（大賞）」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し、省エネ活動を実施します。	● ヤマトグループ全事業所に節電ポスターと室内温度設定ステッカーを掲示 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んでいます。
	自然の力などを活用し、施設の省エネ化を推進します。	● 最新の環境技術を「羽田クロノゲート」に導入 自然エネルギーを利用した最新の環境技術を取り入れ、従来施設と比べて46%のCO ₂ 排出量を削減しています。また、施設で発生した不要物の100%リサイクルも実現しています。
	グリーン購入やリサイクル、ペーパーレス化などを推進し、ゴミの排出量を減らします。	● グリーン購入率 83.3% (2014年度とほぼ同水準を維持) 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。	● 環境に配慮した包装資材の開発・推進 ヤマト包装技術研究所では、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ています。
	業務の効率化を提案し、お客様の省エネに貢献します。	● 情報通信技術 (ICT) を活かしたサービスの提供 商品の共同配送サービスや、共同利用型明細書Web通知サービスなどを提供し、さまざまな業種のお客さまの業務効率化を支援しています。
● 地域との エコ	地域社会の一員として、地域の環境保護活動に参画します。	● 地域の清掃活動に積極的に参加
	環境教室などを開催し、環境の大切さを伝えます。	● 「クロネコヤマト環境教室」を204回開催、約15,820人の子どもたちが参加

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

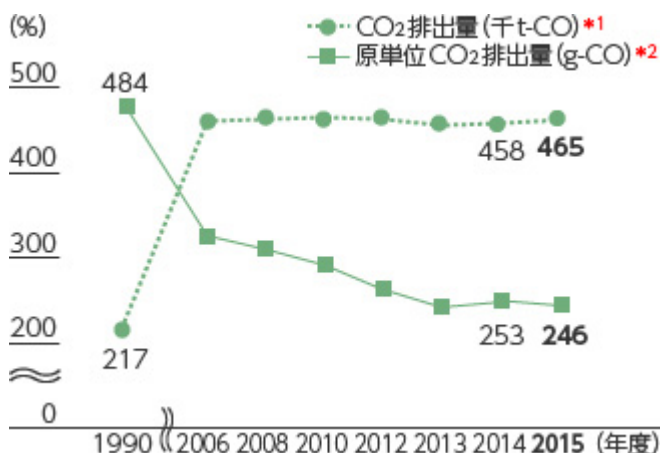


ヤマトグループは、多くの車両を保有し、物流を中心とした事業を展開する企業グループの責務として、「事業の成長と高効率なエネルギー消費の両立」に努めています。

2015年度は、ヤマト運輸で使用している車両からのCO₂排出量は、宅急便取扱個数の増加により、458千t-CO₂と、2014年度から1千t-CO₂減少しました。宅急便1個あたりのCO₂排出量(原単位CO₂排出量)については、268.7g-CO₂と、2014年度から13.6g-CO₂減少しました。なお、原単位CO₂排出量の算出についてはクロネコメール便冊数を使用しておりましたが、2015年3月31日をもってサービスを廃止したため、本年度の報告よりCO₂原単位排出量の計算方法を変更しました。

- ※1 「特定排出者の事業活動に伴う温室効果ガスの排出量の算定に関する省令」に基づき算出しています。
- ※2 変更前: 原単位CO₂排出量(t-CO₂) = CO₂総排出量 / 宅急便個数 + クロネコメール便冊数 (宅急便換算値)
- ※3 変更後: 原単位CO₂排出量(g-CO₂) = CO₂総排出量 / 宅急便個数 + 宅急便コンパクト個数 + ネコポ

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

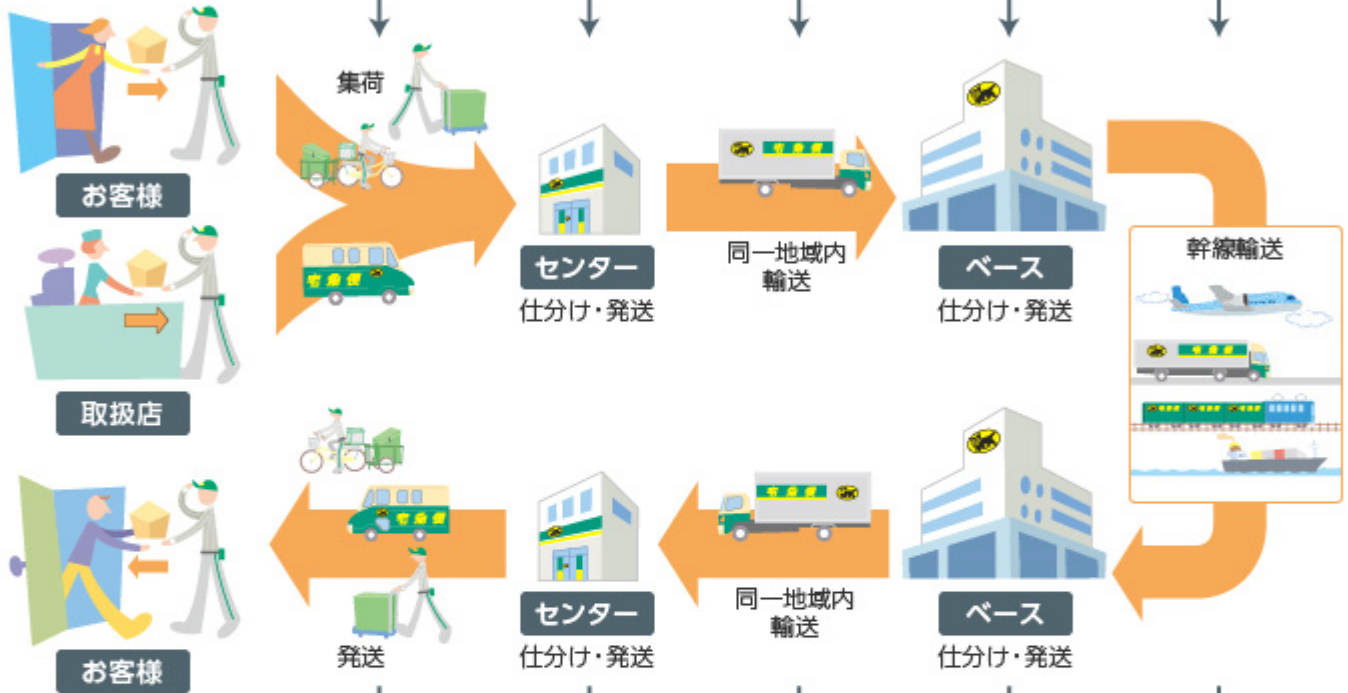


ヤマト運輸では、お客様への集配、事業所での作業、中長距離輸送など、宅急便事業のあらゆる局面で環境に及ぼす影響を把握し、対策を講じて、環境負荷削減に努めています。

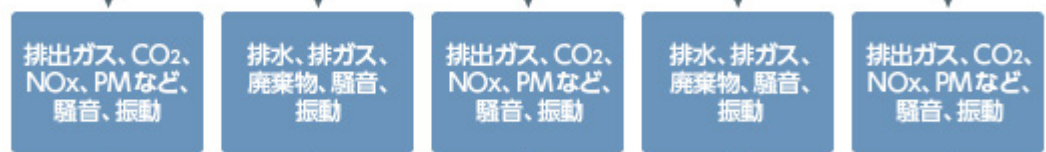
INPUT

車両関連

	2015年度	前年比
軽油	164,807千l	103.1%
ガソリン	7,936千l	93.9%
液化石油ガス	6,494千kg	79.5%
天然ガス	277千l	78.2%



OUTPUT



環境保護活動

- 低公害車の導入
- 台車・新スリーターの活用
- エコドライブの推進
- バス停方式の推進
- See-T Naviの導入
- 台車主力の「サテライトセンター」拡大
- 省エネ運動
- グリーン購入の推進
- エコドライブの推進
- アイドリング・ストップの徹底
- 乾電池・蓄冷剤・物流機材のリサイクル
- ユニフォームのリサイクル
- 送り状のリサイクル
- 省エネ運動
- グリーン購入の推進
- エコドライブの推進
- アイドリング・ストップの徹底
- モーダルシフトの推進

車両関連

	2015年度	前年比
CO ₂ 排出量	464,538 t-CO ₂ *	101%

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

主な環境投資



2015年は低公害車の導入など、大気汚染・地球温暖化防止のための投資額が増加したほか、ロールボックスパレットとコールドボックスの再生量が大きく増加しました。

【ヤマト運輸】主要な環境への投資

(単位:百万円)

	項目	2014年度	2015年度	前年比
大気汚染・地球温暖化防止策	低公害車の導入	12,653	132,020	102.9%
	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	4,024	4,191	104.1%
	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			
	合計	15,078	17,211	103.1%

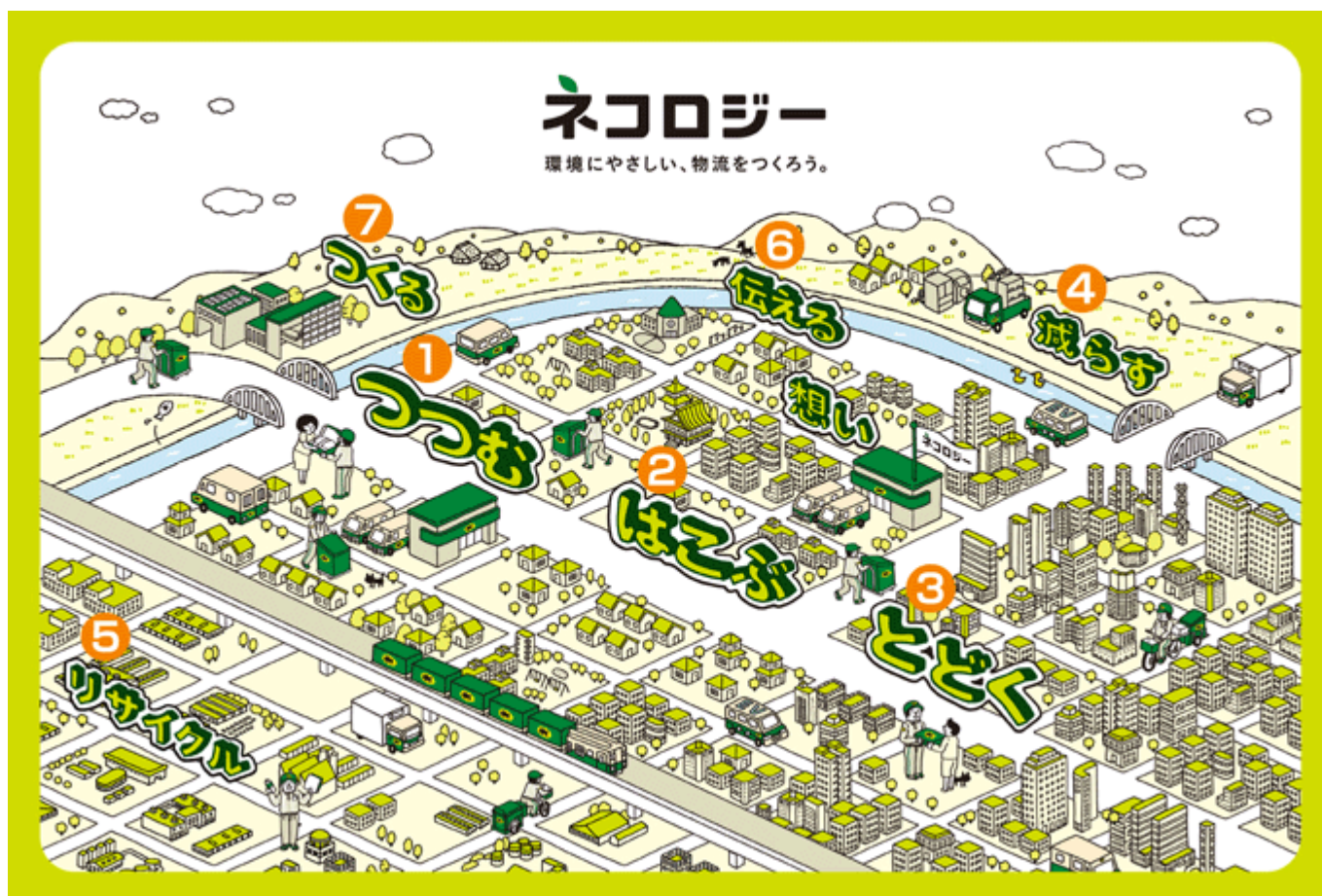
ネコロジーの全体像

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。2016年は外箱の素材を見直し、植物由来の樹脂を配合したより環境にやさしい素材に切り替えました。

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。



(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。



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

【「宅急便受取場所選択サービス」※2】

受取場所選択サービスでは、クロネコメンバーズのお客様が特定の通販事業者様から購入する際に、注文の時点から受取場所をコンビニエンスストアなどの取扱店に指定することができます。毎日集荷にうかがう取扱店に直接納品することで、1軒ごとに配達するためのCO₂排出をなくすることができます。

また、近年のスマートフォンの急激な普及を受けて、2016年1月から、国内トップのコミュニケーションアプリである「LINE」との連携サービスを開始しました。クロネコメンバーズIDを「LINE」と連携させ、ヤマト運輸の公式アカウントのトーク画面で「お届け予定メッセージ」と「ご不在連絡メッセージ」を配信します。日常的に利用する「LINE」に情報を配信することで、ユーザーの利便性を大きく向上しています。

※1、※2 ご利用条件があります



LINE画面

クロネコメンバーズホームページ <https://cmypage.kuronekoyamato.co.jp/portal/entrance>

【「オープン型宅配ロッカー」の設置】

宅急便を受け取る利用者のさらなる利便性の向上と、再配達によって発生するCO₂排出の軽減のため、オープン型宅配ロッカーインフラの構築に取り組んでいます。2015年11月から首都圏の駅を利用した実証実験を進めてきましたが、今後は順次設置を進め、お客様が「受け取りたいタイミング」に「受け取りたい場所」で受け取れる環境を整備することで再配達によるCO₂排出をなくしていきます。

(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※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、2015年度は全国で約100回開催しました。

※ 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2,993回開催、延べ222,743名が参加しました。(2016年3月末現在)





クロネコヤマト環境教室

(7) つくる



ヤマト運輸では、2013年10月にオープンした羽田クロノゲート内のスポーツ施設屋上に最大出力180kWhの太陽光パネルを設置しています。



羽田クロノゲート内フォーラム棟の太陽光パネル

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

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。またサテライトセンター以外でも、営業所から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、営業所から遠い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5,000台を導入しています。

【アシスト力を向上させた業務用電動アシスト自転車の導入の検証】

2014年10月からヤマハ発動機(株)とともに、アシスト比率を高めた電動アシスト自転車の業務への導入に関する検証を行っています。この取り組みは経済産業省「産業競争力強化法に基づく新事業活動計画」に基づき、同省と国土交通省の認定を受けて実施しているものです。現在、ヤマハ発動機(株)が開発した業務用電動アシスト自転車を、ヤマト運輸が集配業務で実際に使用することで、安全性や効率に関する検証を行っています。

現行の法令では、電動アシスト自転車のアシスト力は人がペダルを踏む力の最大2倍までと定められています。集配業務で重積載のリアカーを牽引する場合に、急な坂などでは発進に一定以上の脚力を要し、特に女性や高齢者にとっては身体的な負担が大きくなっていました。こうした背景を踏まえて、検証中の業務用電動アシスト自転車では、アシスト力が、人がペダルを踏む力の3倍まで引き上げられています。この車体が導入されれば業務での女性や高齢者の負担が減るとともに、運転免許未保持者が使用できるという自転車本来の性質から、人材活用の幅が広がることも期待できます。もちろん、CO₂を排出しない、環境にやさしい輸送の実現にも貢献します。

将来的には業務への電動アシスト自転車導入に関する規制緩和につなげ、経済活性化と低炭素社会の実現を目指します。



業務用電動アシスト自転車
パス ギア カーゴ

【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です。

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み、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】

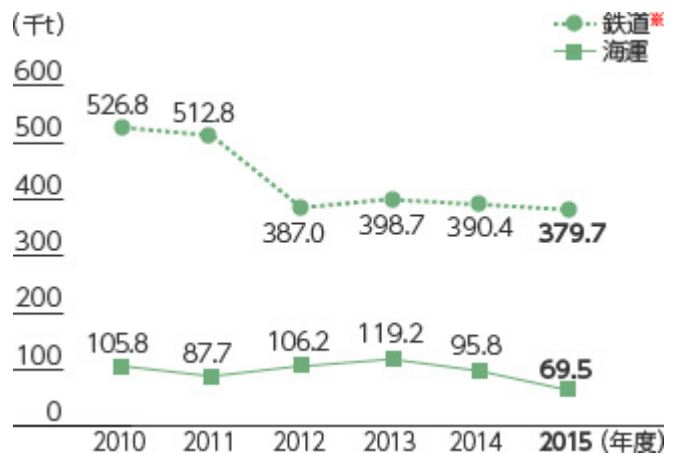


【中長距離の幹線輸送を鉄道や海運にシフト】

ヤマトグループは、「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」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。

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。

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～2014年度のデータ集計方法を2014年度報告より変更しています。

Topics

ヤマト運輸が「モーダルシフト再優良事業者賞」を受賞

2015年11月、一般社団法人 日本物流団体連合会が主催する「第13回モーダルシフト取り組み優良事業者公表・表彰制度」において、ヤマト運輸が「モーダルシフト最優良事業者賞(大賞)」を受賞しました。これは九州発関東行きの幹線輸送において、従来トラック輸送を行っていた佐賀・北九州ベースの荷物を福岡ベースに集約し、1つの拠点からまとめて鉄道輸送に切り換えたことで、約1,800tのCO₂を削減したことが認められたものです。



表彰式の様子。

中距離の幹線輸送を鉄度や海運にシフト



【通運支店が追求するモーダルシフトの可能性】

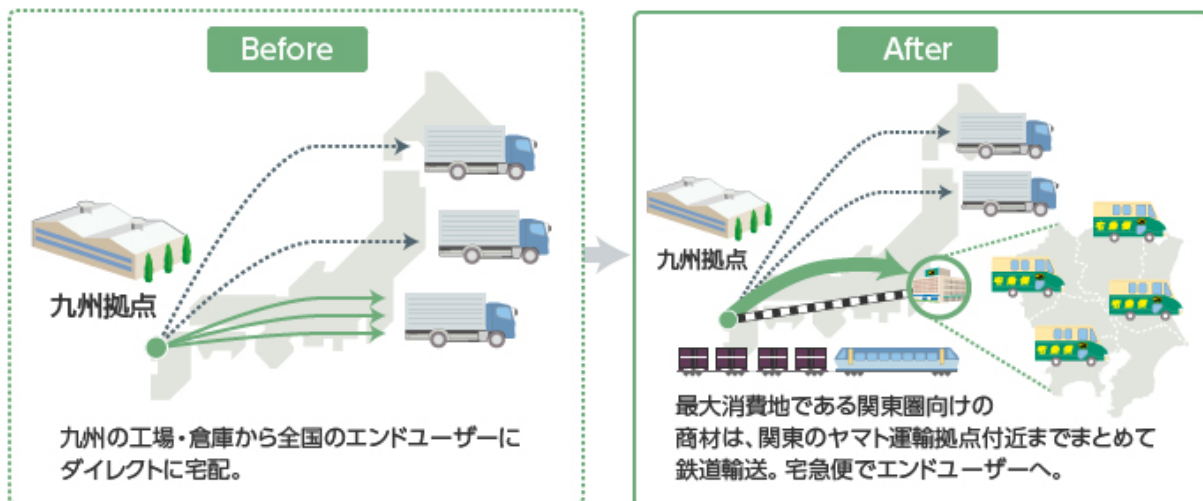
ヤマト運輸通運支店はヤマトグループで唯一鉄道貨物輸送を取り扱う部門で、宅急便をはじめとする荷物やロールボックスパレットのほか、引越貨物やメーカーなどの荷主様のロット貨物などの幹線輸送において、鉄道へのモーダルシフトを推進しています。またグループ会社と連携して鉄道とフェリーを組み合わせた国際輸送サービスの提供にも取り組んでおり、さまざまな形で環境保全と物流ソリューションの両立に努めています。



事例1

長距離輸送に鉄道を活用

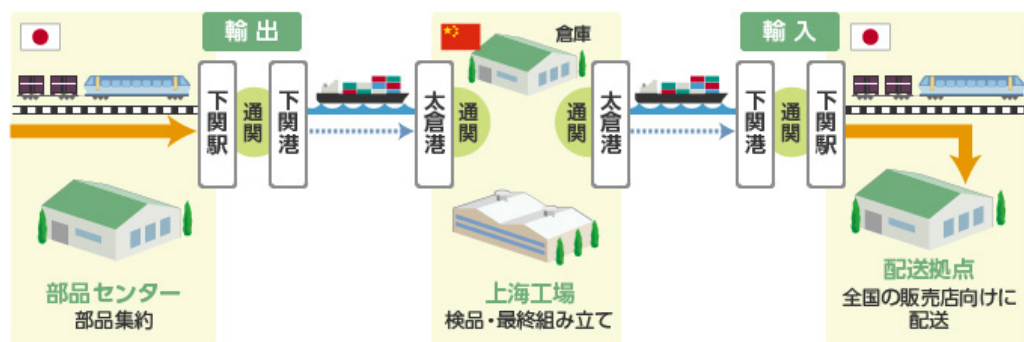
九州の生産拠点から全国各地に商材を輸送していたお客様。最大消費地である関東圏向けの輸送で鉄道を活用する提案を行い、トラックの走行距離を短縮しました。



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】

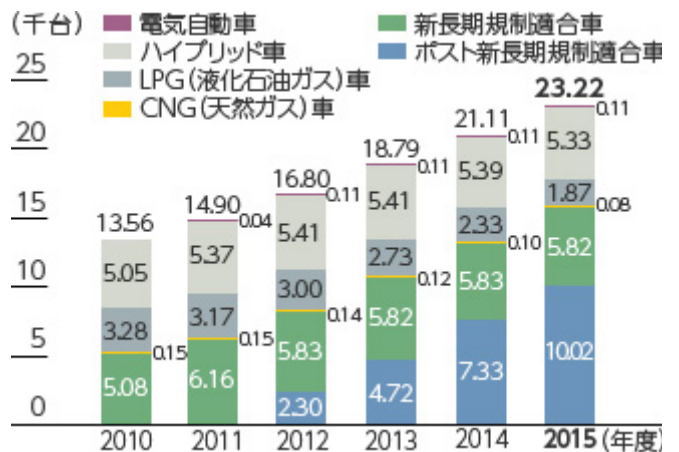
日本全国、宅急便の届かない場所はありません。どんな山奥にも、離島にも、そこに住むお客様がいらっしゃる限り、宅急便は届きます。その宅急便事業を支えているのが約44,000台（2016年3月末）の車両。ヤマト運輸は、できるだけ車両を使わない集配を追求する一方で、必要な車両については低公害車へのシフトを進めています。

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13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26,000台を導入しています。（ヤマトグループ全車両の50.9%）



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、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。2016年3月現在、106台の電気自動車を使用しています。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」「燃費向上」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」「燃費向上」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	・ 穏やかな発進 ・ やさしいアクセル操作
2 通常走行時	・ 十分な車間距離 ・ ムラのない運転
3 低速時・停車時	・ 早めのアクセル OFF ・ エンジンブレーキの積極的使用
4 その他	・ アイドリング・ストップなど

「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。2015年度末時点で、ほぼ全ての集配車両（約32,000台）に導入しています。



「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）

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・お客さまの安全を優先し、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を実施しており、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。また、施設で発生した不用物を100%リサイクルし、ゼロ・エミッションを達成しました。

【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23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】

ヤマトマネー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一斉退勤を行う「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。

【自転車の活用】

台湾ヤマト運輸では、社員が会社から3キロ以内のお客様を訪問する際、台北市が貸し出している公用自転車を利用することとしています。

2015年度は上記に加えて、台北市内で引越サービスの利用者が集中している天母エリアへ訪問する際にも、公用自転車を利用することになりました。

これらの取り組みを、環境負荷軽減、交通渋滞の解消、コスト削減につなげることを目指しています。



公用自転車の活用

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行い、リユース・リサイクルを推進しています。

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」のなかでも、受領印をいただく「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。

2015年度は1,925トンの配達票・売上票をリサイクルすることができました。

【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。2015年度は334,970枚の制服を貸与し、49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。2015年度の回収本数は68,199本で、うち26,962本を再生しました。これと同時に、ロングライフタイヤの導入により、交換頻度を減らす取り組みもすすめています。

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		
	2013年度	2014年度	2015年度
使用済み乾電池(t)	14	15	12
送り状(t)	2,076	2,531	1,925
ユニフォーム(t)	38	48	49
古紙(t)	4,772	5,340	5,378
ロールボックスパレット(本)	134,305	155,110	167,066
コールドボックス(本)	61,548	69,579	74,450

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、東京統括支店管下の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。2016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18,000本、重量にして約95t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

また、2015年7月27日に、ヤマトホームコンビニエンス羽田支店において、ビニール系廃棄物を圧縮（減容化）する機械を導入しました。年間で、重量にして約1tのビニール系廃棄物を圧縮し、ボールペンやクリアファイルの原料となる再生資源にリサイクルしています。



圧縮したビニール系廃棄物

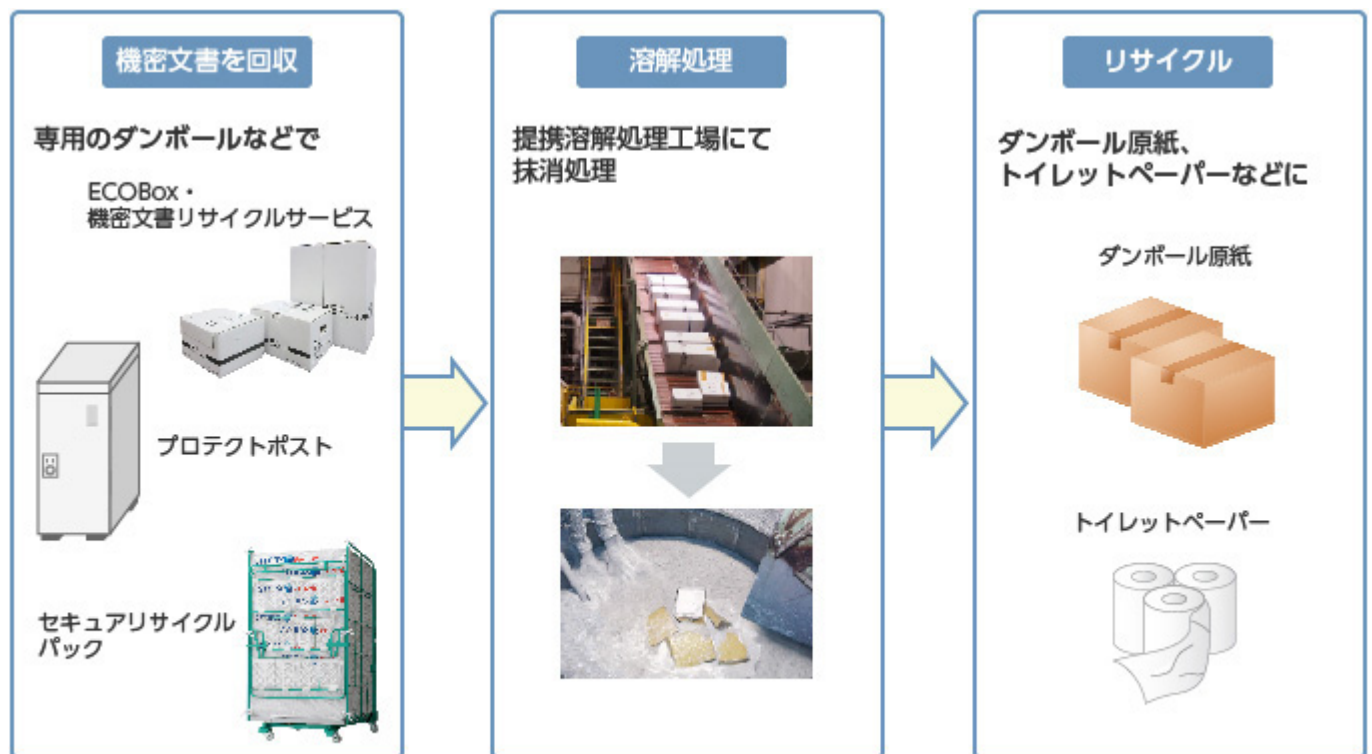
不要な文書を回収・リサイクル



ヤマトロジスティクスの機密文書セキュアソリューション事業部では、不要になった重要文書を回収・溶解処理するリサイクルサービスを提供しています。

企業などで生じる不要文書は、内部情報が記載されていたり、クリップなどでまとめられていたりするため、そのままリサイクル業者に渡すことが難しく、シュレッダーにかける手間や普通ゴミとして廃棄されがちです。本サービスでは、文書を環境に配慮した専用の容器にそのまま詰めて容器ごと溶解させるという方法で、不要文書のリサイクル率向上に貢献しています。

2015年度には17,512トンの文書を溶解処理しました。これは、トイレットペーパーにして約8,756万ロール分にあたります。



※写真提供・撮影場所提供：
王子マテリア(株)江戸川工場様

グリーン購入

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、社内への周知を開始しました。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、また主管支店別の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。これらの取り組みにより、2015年度のグリーン購入率は83.3%に達しています。

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84.4%まで上昇しています。

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」に力を注ぎながら、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。

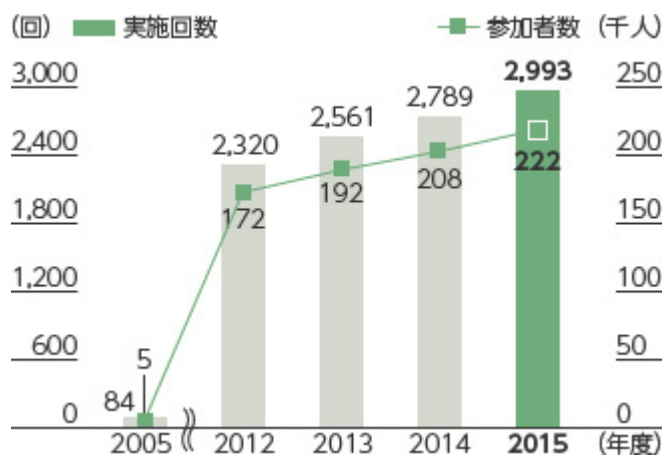
クロネコヤマト環境教室

[2015年度] 204回開催、約1万4,000人の子どもたちが参加

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10年を経て、2015年度には累計で2,993回、参加者数22万人を超えました。

学年に応じて副読本やシールブック、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]



クロネコヤマト環境教室

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

生物多様性の保全

生物多様性の保全

羽田クロノゲートでは、地域環境との共生を目指す「社会貢献エリア」を設けています。敷地内に周辺の生態系に合致した多様な樹木を植栽するほか、自然石材を利用したビオトープを造成し、虫やメダカなどさまざまな生き物の棲み家としています。



自然石材を利用したビオトープ



生ごみの堆肥で育てたカブトムシ

【「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PR活動などを支援しています。「チーム美らサンゴ」はこれらの活動が評価され、2015年12月、環境省主催の「第3回 グッドライフアワード」において環境大臣賞 最優秀賞を受賞しました。

ヤマトグループ各社の取り組み

地域環境向上のため清掃・美化活動に参加

ヤマトグループは、地域社会の一員として、その環境向上に貢献すべく、地元地域で実施される清掃・美化活動に随時参加しています。

【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では、毎月営業所周辺の所員が清掃活動を実施しています。

2015年12月は東京都港区が実施している「芝地区クリーンキャンペーン～路上喫煙ゼロのまち！～」に本社スタッフ計28名が参加しました。本キャンペーンは、お互いに助け合えるまちをつくることを目的としています。期間中は、路上喫煙等禁止に向けた啓発活動や、清掃活動、放置自転車や路上看板への警告札貼り付けなどに取り組みました。



芝地区クリーンキャンペーン～路上喫煙ゼロのまち！～

【ヤマトロジスティクス／ヤマトグローバルロジスティクスジャパン】

ヤマトロジスティクス及びヤマトグローバルロジスティクスジャパンは、東京都中央区が実施している「まちかどクリーンデー」に参加しています。

まちかどクリーンデーは、登録した団体や事業所が、毎月10日前後に自宅や事業所の回りを一斉に清掃し、清潔で美しい街づくりにつなげる試みです。この趣旨に賛同し、事業所周辺で毎月清掃活動を実施しています。

また、その他の地域においても、自治体などが主催する地域清掃活動に積極的に参加しています。



ヤマトロジスティクス本社



ヤマトグローバルロジスティクスジャパン本社



ヤマトロジスティクス愛知ロジセンター

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2015」に出展

2015年12月10日～12日、日本最大級の環境展示会「エコプロダクツ2015」に出展し、ヤマトグループの環境保護活動「ネコロジー」に基づく取り組みを紹介しました。

今回は、「まとめる物流」によってビルや街全体のエコ化にも貢献する「ビル・タウンマネジメント」をテーマに出展しました。また、路線バスの車両を改装し、荷台スペースを確保することで乗客と一緒に宅急便を運ぶ「客貨混載」や、引っ越し時に発生した不用品をリユース品として出張販売するクロネコキャラバンなどもご紹介。ブースを訪れたお客様に、仕組みを工夫することで環境にやさしい物流が実現できることを、クイズなどを通じて体感していただきました。



ブースの様子

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。

【鈴鹿サーキットで環境教室を実施(ヤマト運輸三重主管)】

三重県の鈴鹿サーキットにて、今年で7回目となる「働く車大集合」のイベントが開催され、特設ブースを設けてクロネコヤマト環境教室を実施しました。ハイブリッド車両2台と新スリーター1台を展示し、子どもたちにはヤマト運輸の制服を着用して職業体験をしてもらいました。子どもたちから大人気のキャラクターのクロネコ・シロネコも参加し、2015年5月2日～6日の5日間で約5,000人がヤマト運輸ブースに会場しました。

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。



ヤマトグループの取り組み

お客様とともに

社員とともに

パートナー
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

> [詳細はこちら](#)

> [詳細はこちら](#)

> [詳細はこちら](#)

> [詳細はこちら](#)

> [詳細はこちら](#)

> [詳細はこちら](#)

2015年度の取り組み実績

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、セールスドライバー） 日々お客さまと接しているゲストオペレーターやセールスドライバーの接客対応（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"> ● 社外コンクールへの参加 日本電信電話ユーザ協会主催の「電話対応コンクール」全国大会に4名が出場し、福岡コールセンターからの出場者が準優勝に輝きました。
	ワークライフバランス	<ul style="list-style-type: none"> ● 育児休業取得者600名 育児短時間勤務利用者474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 2015年4月までに4社が認定されました。 ヤマトマネージメントサービス(2015年)、ヤマト運輸(2014年)、ヤマトロジスティクス(2013年)、ヤマトシステム開発(2011年)
	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 BIZロジフォーメーションにて、女性社員向けの「キャリアデザインセミナー」を実施。基本的なキャリアデザインの知識を身につけ、各々のキャリアについて考える機会を設けることでモチベーションアップを図っています。 2015年には全女性業務役職者向けの「スキルアップ研修」も行い、参加者のマネジメントスキルの向上を図りました。 ● 障がい者雇用2,317名(雇用率2.19%) 職場のバリアフリー化など障がい者が働きやすい職場づくりに引き続き取り組んでいきます。
● パートナー	公正・公平な取引／安全やサービス向上のための共働	<ul style="list-style-type: none"> ● 宅急便の取扱店約22万店とのコミュニケーション セールスドライバーが日々取扱店を訪問するほか、酒屋、米屋などの一般取扱店向けに情報誌「クロネコだより」を発行しています。
● 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"> ● アニュアルレポートや株主向けの冊子を発行 ● 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 アナリスト向け決算説明会4回や北米、欧州、アジアでの機関投資家への訪問説明をしています。
● 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」年間9回開催、15,008人が来場 累計302回開催、延べ約44万人来場(1986年より実施) ● 「第10回ヤマト運輸高校生経営セミナー」—全国19校、95人が参加(2015年度) 累計82校、延べ476人参加(2006年より毎年実施) 「文部科学省青少年の体験活動推進企業表彰」審査委員会奨励賞を受賞。 ● 「こども交通安全教室」—年間1,983回開催、21万名以上が参加 累計で26,117回開催、延べ2,802,852名が参加(2005年より実施) ● 「クロネコヤマト環境教室」—年間204回開催、15,820人が参加 累計で2,993回開催、延べ222,743名が参加(2005年より実施)
	地域と連携したCSVの推進	<ul style="list-style-type: none"> ● 全国各地で「生活支援」「販促支援」「観光支援」などを実施。 総案件数1,770件(うち運用中529件)、自治体との協定締結数319件(2016年6月末時点) 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んでいます。

障がい者の経済的自立支援

- **障がい者が経済的に自立できる職場づくりを支援**
公益財団法人ヤマト福祉財団において、「経済的自立力」を備えるためのお手伝いとして「夢へのかけ橋プロジェクト」を実施しました。
- **障がい者にクロネコDM便の配達業務を斡旋**
- **障がい者の働く「スワンペーカーリー」を全国に29店舗展開**
- **「夏のカンパ」で集まった金額7,316万円**
ヤマトグループ約20万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。

お客様とともに

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、社会的インフラでお客様の「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。

サービス品質の向上

サービス品質の向上

ヤマト運輸では、eメールやコールセンター・セールスドライバーへの電話により、日々、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

ヤマト運輸では、接客対応などのサービス品質の向上を目指して、社員教育などに取り組んでいます。これに加えて、社員一人ひとりのモチベーションアップを図るとともに、優れた接客対応を全社的に浸透させることを目的に、社員の接客対応コンテストを実施しています。

2015年度は「第3回全国ゲストオペレーター接客対応コンテスト」と「第1回全国セールスドライバー接客対応コンテスト」を開催。全国各地から予選を勝ち抜いたセールスドライバーとゲストオペレーター、また沖縄ヤマト運輸の代表が、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回全国セールスドライバー接客対応コンテスト



第3回全国ゲストオペレーター接客対応コンテスト

さらに、社外のコンテストにも積極的に参加しています。2015年11月27日に開催された日本電信電話ユーザ協会主催の「電話対応コンクール」全国大会には4名が出場し、福岡コールセンターからの出場者が準優勝に輝きました。



「電話対応コンクール」全国大会の出場者

「ヤマトファン賞」でお褒めをいただいた社員を表彰



ヤマト運輸は、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、コール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。

2015年度は、6月に実施した「パーフェクトサービス月間」に合わせて、支社・主管支店を中心にサービス向上に取り組んだ結果、「ヤマトファン賞」の受賞件数は前年を大きく上回る11,340件に及びました。

作業品質向上に向けた社内コンテストを実施



ヤマト運輸では、全国各地のベースで仕分けを担う社員の作業品質の向上と、社員のモチベーション向上を目的に、社内コンテストを開催しています。

2015年度は、これまで全国各支社が独自に実施していたコンテストを、「第1回ベース品質技能コンテスト全国大会」として、はじめて全社で開催しました。

当日は全国から選抜された27ベース・69名が参加。「チーム作業」「個人作業」や、クロネコDM便や書類を扱う「コモノ仕分け」の3部門に分かれ、ロールボックスパレットに荷物を積み込む積み付けなどの作業実技のほか、知識を問う筆記テストを行い、ベースでの仕分け作業の品質とスピードを競いました。



「第1回ベース品質技能コンテスト全国大会」の様子

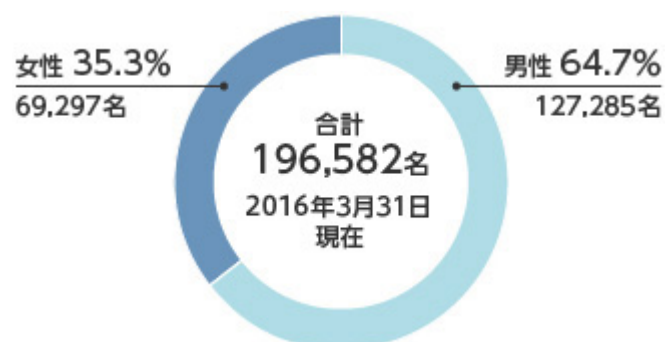
社員とともに

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20万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をもてる企業を目指します。

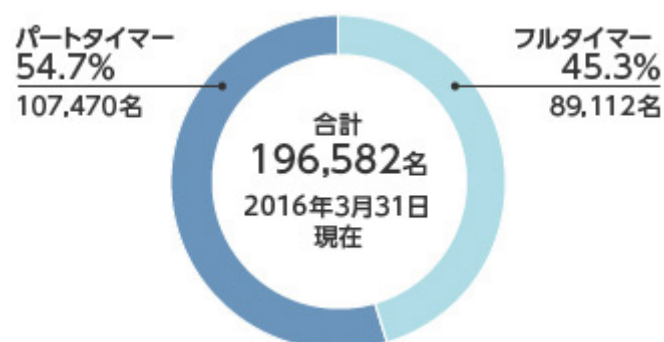
社員データ

社員構成

性別



雇用形態別



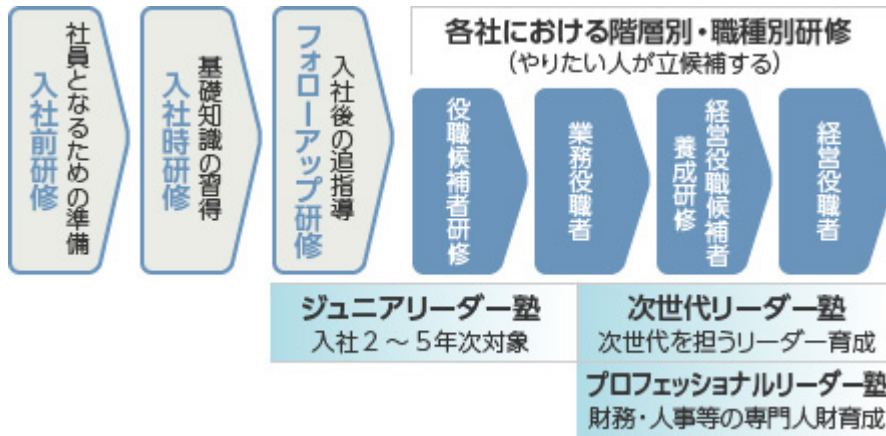
キャリアアップに向けた教育

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、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、新規事業提案制度「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、次世代のリーダー育成を目的としている「ジュニアリーダー塾」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。

グループ内ジョブローテーション

グループ連携意識の高い人材を育成し、事業推進や事業創出を牽引する人材の継続的な輩出に繋げることを目的として、グループ内ジョブローテーションを実施しています。社員を入社時の所属会社から異なる事業会社に転属することで、グループ各社が持つ強みを知り、その経営資源を組み合わせ、ソリューション提案が出来るような人材の育成を図ります。

グローバル人材交流研修



各社20代～30代の海外現地法人の社員や、日本で働く外国籍社員を中心に、ヤマトグループの企業理念や、リーダーシップ、チームビルディングに関する研修を約1週間にわたって行いました。研修最終日には、理念の実践を体感してもらうため、羽田クロノゲートおよび宅急便センターの見学も実施しました。



研修最終日に羽田クロノゲート・宅急便センターを見学



「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、「感動体験ムービー『絆』編～信頼関係が生まれるとき」と題してムービーにしました。このほか「セールスドライバー(SD)」編と「事務・作業」編も作成しており、これらのムービーを社員に視聴してもらうことで、モチベーションアップや行動の変化につなげていきます。このムービーは主にSDやGOPなど、第一線ではたらく社員が参加する入社時研修や理念研修※の場で活用されています。

※ 理念の伝承とサービス品質の向上を目的とした研修。各主管支店で実施されており、2015年度には全社で約34,000名の社員が参加。

「クロネコアカデミー」



ヤマト運輸では2012年に関西支社で、「全社員が公平に学ぶことのできる環境」「教育体系の構築」を目的とした「関西クロネコアカデミー」を設立。支社と各主管支店の教育組織が連動し、充実した教育環境で社員の業務スキル向上を目指して活動しています。

また、2016年4月にはヤマト運輸関東支社に「関東クロネコアカデミー」が設立されました。アカデミーでの学びがサービス向上につながり、そこからお客さま満足、社員満足、さらなるサービス向上という好循環を生み出しています。



研修風景

関西クロネコアカデミーでは、2015年10月に、着任1年未満の新任センター長を対象とした研修を開催しました。当日は11人が参加し、リーダーとしての心構えや、部下のまとめ方などを学びました。



研修風景

「QCサークル研修」



ヤマトロジスティクスでは、今期よりBIZ-ロジフォーメーションで推進していく「BIZロジQCサークル活動」に伴い、全業務役職者向けに研修を実施。QCの考え方から、各店所での活動を進め方までグループワークも交え実施をしました。QCサークル活動の推進によって、品質の維持・向上はもちろんのこと、社員のモチベーションアップや生き生きとした職場作りを目指します。

※ QC=Quality Controlの略。品質管理手法のこと。



QCサークル研修

【全女性業務役職者向けスキルアップ研修の実施】

ヤマトホールディングスでは、2015年度に、業務役職者（管理職）の女性社員全員（約140名）を対象とする「スキルアップ研修」を実施しました。2016年1月から2月にかけて、全5回の研修を実施し、参加者のマネジメントスキルの向上を図りました。

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70,000名（2016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35.3%に当たります。処遇に男女の区分はありません。

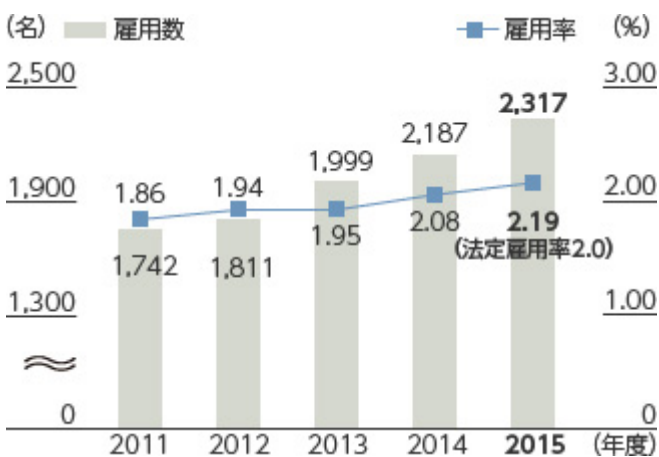
※ 詳細は、「[DAN-TOTSU](#)」を目指して [ダイバーシティ推進](#)をご覧ください。

【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。

2015年度の障がい者雇用実績は2,317名（2.19%）。雇用率の向上に向けて、引き続き、ハローワークや学校、就労移行支援施設と協力した採用活動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の開催など、障がい者雇用に注力していきます。また、現場の理解を深めるために、各現場の管理者が学校などに見学に行き、自ら雇用したい人材と接点を持つなどの取り組みも続けていきます。

障がい者雇用率推移



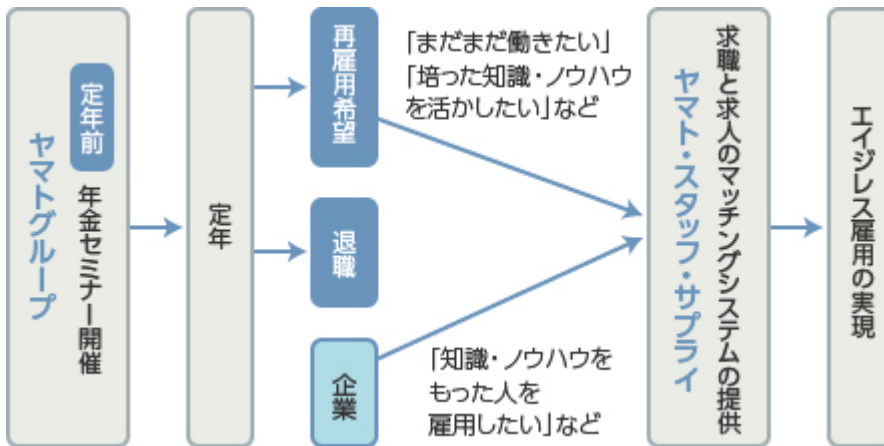
【定年後のライフプラン支援】

定年を前にした社員に年金制度や定年後の働き方、退職後のマネープランの作成などについて案内する「ヤマトライフプランナー」を実施しています。セミナーには配偶者同伴で参加することができ、社員とその家族のセカンドライフへのスムーズな移行を支援します。

また、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。

定年者の再雇用は、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。

定年者再雇用フロー



ダイバーシティ推進に向けた教育

ダイバーシティ推進に向けた教育

【ダイバーシティ研修の実施】

ヤマトホールディングスでは、2015年度に、全役職者（約400名）を対象とするダイバーシティ研修を実施しました。2015年10月から11月にかけて、全15回の研修を実施し、ダイバーシティ推進にあたって必要となる考え方や知識を学んでもらいました。

【目的1】ダイバーシティ意識の醸成を目的として、無意識の固定観念から脱却する考え方、社員一人ひとりの能力を最大限に活かすための行動変革の機会とする。

【目的2】多様なマネジメントの必要性を学び、性別・年齢・国籍等に関係なく、一人ひとりがイキイキと働くことのできる環境づくりにつなげる。

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

ヤマトグループでは、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。

主なグループ会社では、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。ヤマト運輸ではこれに加えて、育児短時間勤務を「申し出に関する子どもについて2回」まで取得可能とするなど、より制度が利用しやすい環境整備に各社で取り組んでいます。

育児・介護の支援制度(ヤマト運輸の例)

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年生終了時まで申請の上で取得できる ・1日4時間・5時間・6時間または8時間の勤務から選択可能 ・申し出に関する子について2回まで取得可能
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・6時間または8時間の勤務から選択可能

2015年度の育児休暇・育児短時間勤務取得者数(ヤマトグループ)

		2015年度
育児休業取得者数	男性	41
	女性	559
育児短時間勤務利用者数	男性	9
	女性	465

2015年度の育児休暇・育児短時間勤務取得者数(ヤマト運輸)

		2014年度	2015年度
育児休業取得者数	男性	2	6
	女性	386	394
育児短時間勤務利用者数	男性	7	7
	女性	325	334

2015年度の介護休業取得者数

		2015年度
介護休業取得者数	男性	9
	女性	16

こうした取り組みの結果、2015年4月までに、厚生労働省より「子育て支援に取り組む企業」として4社※が認定(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ています。

※ ヤマトマネジメントサービス、ヤマト運輸(2014年)、ヤマトロジスティクス(2013年)、ヤマトシステム開発(2011年)



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。

育休後の復職を支援する勉強会を開催



札幌主管支店では、妊娠中・育休中の社員を対象とする「第1回こねこひろば」を2016年2月に開催しました。当日は8名の社員が集まり、育休後の復職に向けて必要となる準備や、復職後の働きかたのイメージなどをテーマに情報交換しました。



第1回こねこひろば

社員の家族を招いて「職場見学」を実施



札幌主管支店では、社員の家族を対象とする「夏休み子供会社見学ツアー」を2015年8月に開催しました。社員の家族に職場や仕事内容への理解を深めてもらう機会を設けることで、社員の意識づくりのきっかけとし、誇りを持って仕事に取り組める環境づくりにつなげていきます。



夏休み子供会社見学ツアー

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。2015年度には、10,372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」、2012年度にスタートした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社による「満足ポイント制度」などがありますが、2013年度には、ヤマトオートワークスで「My☆Star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。

2015年度満足ポイント制度(ヤマト運輸)

	ダイヤモンド	金	銀	銅	計
2015年度	1,092	2,797	3,395	3,088	10,372



「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。

2015年度は997件のエントリーがあり、そのうち16件に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92店には「特別賞」が贈られました。

2015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
2015年度上期	567	8	92	59
2015年度下期	430	8	114	33
計	997	16	206	92

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」を授与しています。

2015年度「クロネコたまご」応募数・受賞数(件)

	応募	ヒント賞
2015年度	373	11

Topics

社内報「ヤマトニュース」が経団連のコンテストで受賞

ヤマト運輸では、社内コミュニケーションの活性化と社員のモチベーション向上を目的に、社内報「ヤマトニュース」を毎月約14万部発行しています。このヤマトニュースが、2016年3月、日本経済団体連合会が開催している企業の優れた社内報を表彰する「経団連推薦社内報審査」において月刊部門の「総合賞」を受賞しました。第一線で働く社員にわかりやすく内容を伝えるためのさまざまな工夫が評価されました。



授賞式の様子



2016年4月号ヤマトニュース表紙

社員の健康増進

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は「健康」に関する様々な施策を実施し、社員と家族の「健康増進」と「疾病予防」を推進しています。



「ヤマトグループ健康宣言」ポスター



喫煙対策は「ヤマトグループ健康宣言」が掲げる3つの取り組みの1つです。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、喫煙者に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、有効な禁煙補助ツールを紹介し、自己負担額の一部を補助しています。

乳がん検診バスの全国巡回

ヤマトグループでは、乳がんの早期発見早期治療を目的とし、社員の乳がん検診受診率を向上させるため「乳がん検診バス」の巡回を毎年実施しています。

「マンモグラフィ検査」と「超音波検査」を搭載したバスが1年をかけて全国の事業所を巡回し、受診しやすい場を提供することで利用者は年々増加しています。2015年度は5,856人が受診し、受診率は40.1%でした。今後も内容を拡充し、事業を展開していきます。



乳がん検診バス

事業所対抗「卒煙バトル」の開催



社員の卒煙を支援するため、2015年度も昨年に引き続き、卒煙に成功した社員の比率を事業所間で競う「卒煙バトル」を実施しました。今回はヤマト運輸中国支社一四国支社間で開催し、両事業所あわせて221名が卒煙に成功しました(卒煙率は5.6%)。また、主管支店単位での卒煙ポイント競争も同時に行ったため、支社同士だけでなく主管支店ごとの卒煙意識や団結力も高まりました。

2016年度には、世界禁煙デー(5/31)に合わせた就業時間内1日禁煙チャレンジを行い、本人とサポーターが協力して禁煙に取り組む新たな卒煙キャンペーンも予定しています。



「卒煙バトル」ポスター

年金資産の運用

年金資産の運用



ヤマトグループ企業年金基金では2014年7月29日より、「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ています。

パートナーとともに

取扱店、クロネコメイト、運送協力会社など、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22万に及ぶ取扱店は、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DM便委託配達員)

「クロネコDM便」を支えるのは、全国で40,000名を超える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、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。

また、情報誌「メイトプレス」を年4回発行し、地域で一番のメイトさんやメイト連絡会の様子などを紹介。全国のメイトさんのつながりを作っています。

パートナー会の開催



ヤマトグループ各社で、パートナーとの交流機会になるようなイベントの開催を随時検討しています。

2015年9月には、ヤマトシステム開発で、前年に引き続き、パートナー会を開催しました。本イベントは、事業活動にさまざまな形で協力いただいているパートナー会社を対象として、事業の方針やお願いなどを伝えるとともに、業務に関する意見交換などを通じて互いに親睦を深めることを目的としたものです。当日はパートナー会社54社から119名に参加いただきました。今後も本イベントを定期的で開催し、ビジネス協業体制の強化につなげていきたいと考えています。



ヤマトシステム開発でのパートナー会

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、財務情報・非財務情報をバランスよく発信し、株主・投資家の皆様との双方向コミュニケーションに努めています。

引き続き、株主・投資家の皆様との建設的な対話の実現を目指し、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

2016年6月24日、第151期定時株主総会を銀座ブロッサム(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、適時、適切に開示するよう努めています。

これに加えて、株主・投資家の皆様に向けた「アニュアルレポート」「株主の皆様へ」の発行や、経営陣との直接対話の機会創出を通じて、双方向コミュニケーションに努めています。

【2015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:各地年1回以上)
- ・「アニュアルレポート」の発行(1回)
- ・「株主の皆様へ」の発行(2回)
- ・スモールミーティング(2回)他、施設見学会等

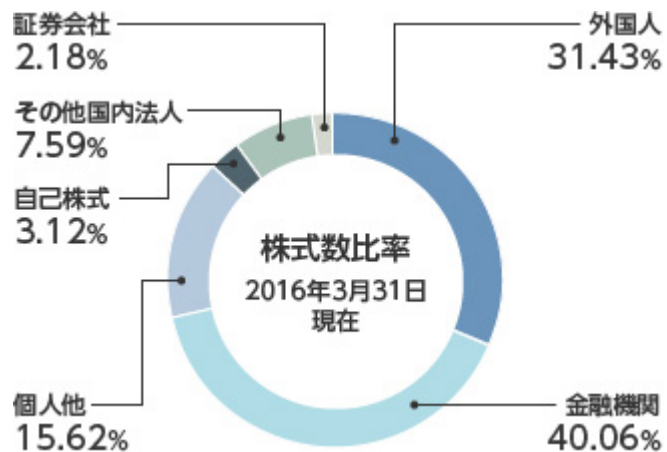
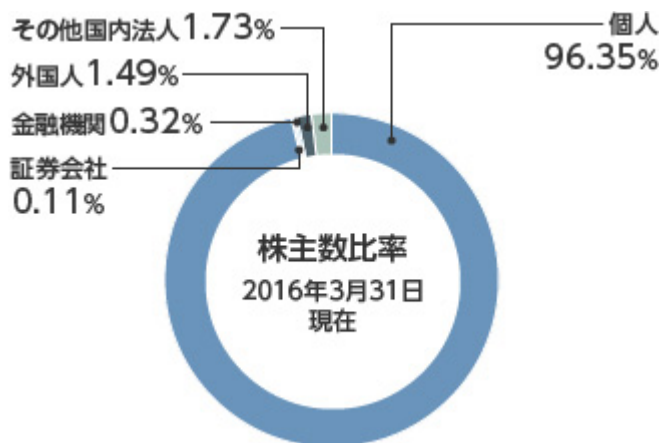
株主の皆様に対する利益還元

ヤマトグループでは、配当性向30%を目標とし、安定的な配当の実施をはじめとした株主の皆様への利益還元を機動的・継続的に行っています。2015年度の1株あたり配当金(期末配当)は、宅急便40周年記念配当の2円を含め15円とし、既に実施済みの中間配当金1株当たり13円と合わせて、年間配当額の合計は1株当たり28円となりました。また、2015年度においては、株主価値向上を目的として500億円、1,984万株の自己株式取得および2,422万株の自己株式消却を実施しました。

創立100周年を迎える2019年度を見据え、引き続き事業戦略の着実な遂行によって営業利益を伸長させていくとともに、中長期的な成長に向けて積極的な投資と機動的な資本政策を実行し、株主価値の向上を図っていきます。

株式の状況(2016年3月31日現在)

株式の状況(2016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へ伝え、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。

羽田クロノゲート 見学コースの一般公開

羽田クロノゲート 見学コースの一般公開

ヤマトグループは、大型物流拠点「羽田クロノゲート」に見学コースを設け、2014年2月4日から無料で一般公開しています

本見学コースは、2019年の創業100周年に向けて、グループの歴史や宅急便サービスの進化の紹介を通じて、これまでの成長を支えていただいたお客様への感謝の気持ちをお伝えしようと解説したものです。コース内には、宅急便の仕組みやヤマトグループの歴史、またグループ全体で推進する「バリュー・ネットワーキング」構想や、環境への取り組みについて、実際に「見て」「聞いて」「触って」「体験して」いただくための5つのアトラクションをご用意しています。

※ 見学コースの詳細や予約については[こちらのページ](#)をご覧ください。



羽田クロノゲート 見学者コリドー

社会貢献活動

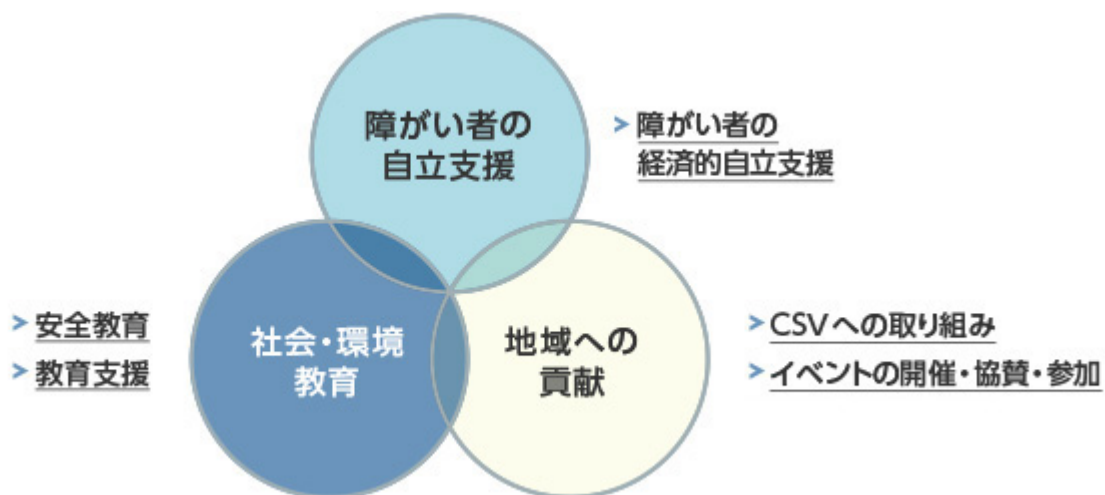
ヤマトグループは、株主、お客様、地域の皆様、パートナー、社員とのコミュニケーションを広く行い、互いの共存共栄を実現します。

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

地域への貢献

> CSVへの取り組み

> イベントの開催・協賛・参加

障がい者の自立支援

> 障がい者の経済的自立支援

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

[2015年度] 1,983回開催、21万人以上の子供たちが参加

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や、保護者、先生方にも好評を博しています。

2015年は全国で1,983回開催し、21万人以上の子供達が参加しました。累計では開催回数約2万6000回以上、約280万人に参加していただいています。

また、この取り組みは海外も含め、グループ各社にさまざまな形で広がりを見せています。

【ヤマト運輸北大阪主管支店】

北大阪主管支店では2015年9月、寝屋川市の香里自動車教習所が開催する地域イベント「ワンデースクール」に参加し、自転車教室を実施しました。当日は、10歳以下と大人用に分けて、自転車の交通ルールに関するクイズや、新スリーターの試乗体験、ウォークスルー車からの死角体験などを行い、交通安全を呼びかけました。



新スリーターの試乗

【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では2015年度、全国で26回のこども交通安全教室を開催しました。

2015年6月には、神奈川県横浜市の保育園で、横断歩道の渡り方について寸劇を実施したほか、ウォークスルー乗車体験では死角の体感を通じて車の周りに潜む危険性を学んでいただきました。実際に、どのような危険が生じるのかを問いかけ、考えていただくことで、自ら危険を発見するための意識づけを促しています。

【ヤマト(中国)運輸有限公司／ヤマト国際物流有限公司】

ヤマト(中国)運輸有限公司とヤマト国際物流株式会社は、2015年度、前年度に引き続き上海市内の幼稚園2か所にて共同の子供安全教室を開催しました。

2015年は9月と10月に開催し、「横断歩道の安全な渡り方」、「車回りで遊ばない」、「車の死角体験」などを学んでもらいました。



上海市内の幼稚園での安全教室(2015年10月)

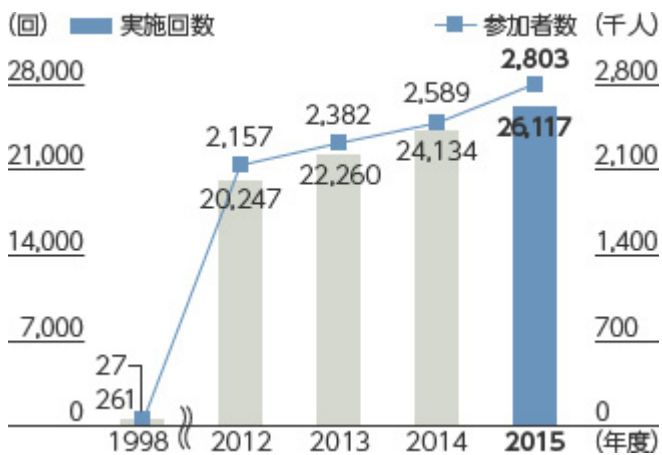
【ヤマトボックスチャーター】

ヤマトボックスチャーターでは2014年度、大型車両を使用したことも交通安全教室を開催しました。教室では、大型車ならではの死角の大きさなどを体感することを通じて、小型車・中型車とは異なる危険を想定しなければいけないことを実感いただきました。



ヤマトボックスチャーターによるこども交通安全教室

「こども交通安全教室」実施状況 [累計推移](ヤマト運輸)



その他の安全教室

その他の安全教室

【ヤマトグローバルエクスプレス中部主管支店】

ヤマトグローバルエクスプレス中部主管支店は2015年10月、愛知県田原市で実施された交通安全・地域安全市民総決起大会にて、田原警察署長から交通功労団体として表彰されました。これまで田原市でこども交通安全教室などの活動を続けてきたことが評価されたものです。

【ヤマトホームコンビニエンス九州統括支店】

ヤマトホームコンビニエンス九州統括支店は、社会貢献活動として、事業所近辺にある小学校の通学路で安全指導を実施しています。この取り組みは、地域の子供たちの安全を守りたいという従業員の自主提案で実現に至ったものです。2015年度はこの取り組みに対して、感謝の会に招かれ、お手紙やお礼の言葉をいただきました。今後も活動を続けていく予定です。



通学路での安全指導

その他の取り組み

交通安全誘導の実施

【ヤマトホームコンビニエンス】

ヤマトホームコンビニエンス東関東統括支店は、2014年8月～10月の間に、管下の全店で「地域の交通安全誘導」のお手伝いを実施。小・中学校の近くの、子どもたちが頻繁に利用する交差点を主なターゲットとして、旗振りなどを実施しました。こうした取り組みを、歩行者の気持ちや考え方を理解する機会と位置づけ、安全運転への意識醸成に役立てています。



交通安全誘導

【ヤマトパッキングサービス】

ヤマトパッキングサービスでは、毎年春、秋の全国交通安全運動期間中、地域住民の方々と一緒に横断歩道での誘導を実施しています。約15年以上にわたり取り組んでいることが評価され、深川警察署ならびに深川交通安全協会から感謝状をいただきました。



横断歩道での誘導

「大塚さくら公園」開拓に参加

【ヤマトグローバルエクスプレス宮崎営業所】

宮崎市内にある「大塚さくら公園」は、放置され荒れていた竹林を、地域住民の方が、「道路で遊ぶしかない地域の子供たちに、安全に遊べる場所をつくってあげたい」との思いから、切り拓き、整備し始めた公園です※。

ヤマトグローバルエクスプレス宮崎営業所ではこの思いに共感し、他のボランティアの方々とともに開拓に協力。2014年7月20日、9月7日、10月25日の3回の作業に参加し、樹木の伐採や運搬をお手伝いしました。

安全の向上に貢献すべく、今後もさまざまな角度からボランティア活動などを続けていきます。



「大塚さくら公園」開拓のお手伝い

※ 2014年7月に宮崎市より正式に認可されました。

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

高校生向けの経営セミナーを開催

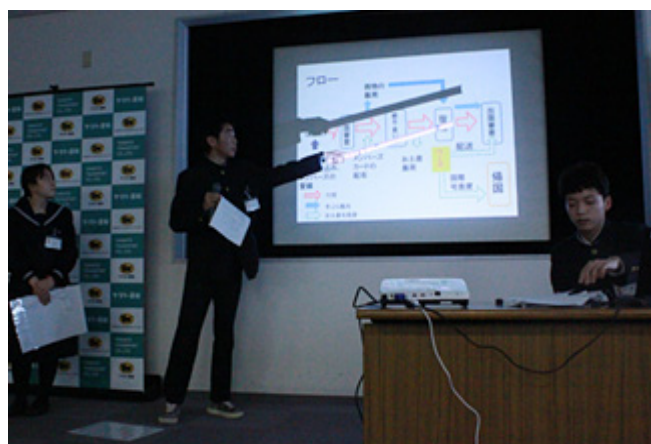
ヤマト運輸では、「高校生経営セミナー」を毎年開催しています。このセミナーは、高校生がより広い視野を持って社会との関わりを認識し、自らの意志で進路を開拓するきっかけになることを目的に、2006年度から毎年実施しているものです。

第10回を迎えた2015年度は、全国から過去最多の19チーム・95名が参加しました。セミナーではまず、ヤマト運輸の社員がメンター（助言者）として高校生に職場を案内し、当社のサービスなどについて説明。その後、「新たな地域・生活支援の企画立案」をテーマに、約6か月にわたり企画立案に取り組んでもらいました。昨年から引き続き、宅急便を展開しているシンガポールの高校生も参加し、国際交流ができる場を設けました。

- ※1 「ヤマト運輸高校生経営セミナー」は、文部科学省主催の「平成26年度 青少年の体験活動推進企業表彰」において「審査委員会奨励賞」を受賞しています。詳細は[公式サイト](#)をご覧ください（外部ホームページに移動します）。
- ※2 高校生経営セミナーについては、「[“DAN-TOTSU”を目標として 高校生経営セミナー](#)」もご覧ください。



最終発表会の集合写真



優勝した熊本県立八代高校の発表の様子

クロネコヤマト環境教室の開催

クロネコヤマト環境教室の開催

ヤマト運輸では、次世代を担う子どもたちへの環境教育をサポートするため、「クロネコヤマト環境教室」を2005年10月から開催しています。詳細は「[環境保全への貢献](#)」を参照ください。

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、子供達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、子供サイズの集配車や台車で宅急便の集配を体験してもらっています。

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。施設内に再現された「街」で働く体験などを通じて、社会と自分との関わり、経済の仕組み、お金とは何か、仕事とは何かなどを学ぶ機会を提供しています。

このほか、千葉県の「[Kandu\(カンドウー\) 幕張新都心](#)」、宮城県「仙台子ども体験プラザ」の「スチューデントシティ」にも出展しています。

また、2015年5月には、新たに京都府の「京都市スチューデントシティ」にも体験店舗を出店しました。



京都市スチューデントシティ

各地の職業体験イベントに参加



ヤマト運輸では、各地の自治体や商業施設で開催されている職業体験イベントに参加し、地域子ども達がさまざまな仕事についての理解を深める機会を提供しています。

2015年度は静岡伊勢丹で開催された「キッズワンダーランド」や鹿児島県の「キッズ未来フェスタ」など、多くのイベントに参加しました。



和歌山県の商店街活性化イベント「キッズ商店街inぶらくり丁」での職業体験

小・中学生などを招いて職業体験を実施

【ヤマト運輸】

ヤマト運輸では、各地のベースやセンターで小学校を中心に社会科見学や職業体験の受け入れを行っています。また、民間企業研修として小学校の教職員を受け入れ、物流業への理解を深めていただいています。



小学校の教職員が物流業を体験

【シンガポールヤマト運輸】

シンガポールヤマト運輸では、2015年11月、地域貢献の一環として、シンガポール日本人学校の中学生を対象とする職業体験を実施しました。参加者4人には、パソコンを使用して社内用のポスターを作成していただき、企画のノウハウやメッセージの伝え方を学んでいただきました。また“ヤマト体操”の体験や従業員インタビュー、倉庫見学も実施し、ヤマトカルチャーや物の流れについて理解していただきました。



中学生向け職業体験を実施



【ヤマトシステム開発】

ヤマトシステム開発では、例年、江東区の中学生を迎えて職業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。

2015年度は本プログラムを10月、11月、1月の計3回実施し、のべ12名に参加いただきました。



中学生向け職業体験(2016年1月)

【ヤマトホームコンビニエンス】

ヤマトホームコンビニエンス東京統括支店北砂支店では、例年、小学生の職業体験を行っています。挨拶、名刺交換から始まり、家財の梱包やトラックへの積み込みにいたるまでの引っ越し作業を体験していただき、大きな荷物を運ぶことの大変さや達成感、安全のために守るべきルールの大切さを学んでいただいています。



小学生向け職業体験

本業のノウハウを活かした社会貢献

障がい者向けの「パソコン教室」を開催



ヤマトシステム開発では、障がい者の方を対象としたパソコン教室を2011年度から毎月開催しています。教室では、社内公募で集まった社員が講師をつとめ、パソコンの起動方法から各種アプリケーションの使い方まで、実践を通して学んでもらっています。2015年度は、受講者のうち2名がワープロ検定4級に合格しました。



パソコン教室

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「高齢者の見守りの取り組み」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在宅状況などを確認する「高齢者の見守りの取り組み」を2010年度から展開しています。

2016年6月時点で、全国の自治体や関係機関と125件の協定を結びました。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。

※ 詳細はヤマト運輸ホームページ「[地域の課題解決取り組み事例](#)」を参照ください。(外部ホームページに移動します)

【青森県黒石市の見守りの取り組み】

青森県黒石市では、2013年4月から「高齢者見守りの取り組み」を開始しました。

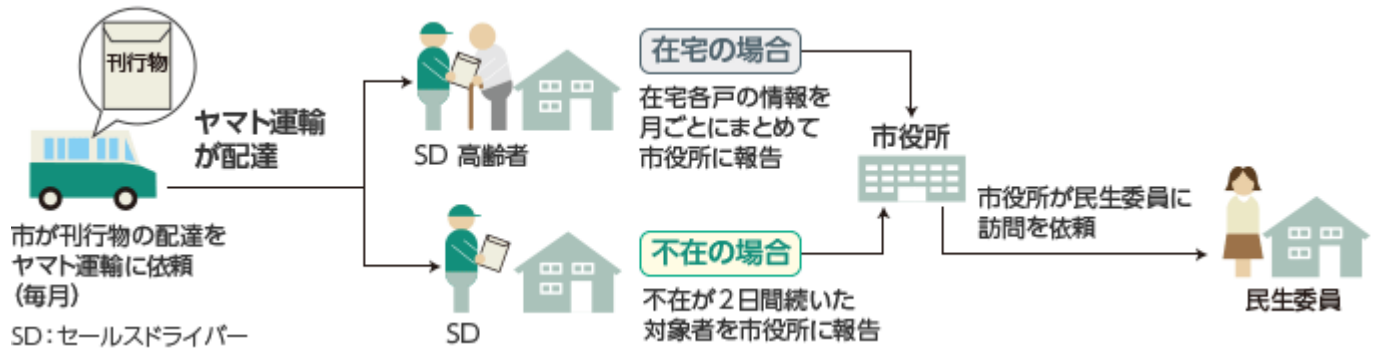
高齢者見守りの取り組みの特徴は、シンプルな仕組みにあります。まず、市が「一人暮らし高齢者」向けの刊行物を定期的に作成し、その配達をヤマト運輸に依頼。セールスドライバー(SD)が荷物を受取人である高齢者に手渡しし、あわせて健康状態などを確認します。このとき、2日間続けて不在であれば、市に報告します。このように手間やコストを最小限に抑える仕組みとすることで、事業の継続性・採算性を確保しつつも、確実に行政機関が異変を察知できるようにしています。

※ [特集「ヤマトグループのCSV」](#)も参照ください。



SDは荷物を手渡しして、近況を確認する。

高齢者見守りの仕組み



※ 青森県黒石市での見守り事業の詳細は「[地域と連携したCSVの推進 \(ヤマトグループCSR報告書2014【ハイライト版】\)](#)」をご覧ください。

リユース品の出張販売で生活支援を実現

リユース品の出張販売で生活支援を実現

ヤマトホームコンビニエンスは、山梨県大月市の廃校となった小学校の体育館を活用して、中古の家電や家具などを出張販売する「クロネコキャラバン」を毎月開催しています。市のホームページで案内していただくなど、町おこしのイベントとして行政と一緒に取り組むことにより、現在では来場者数が400名～500名ほどにまで増え、地域の皆様の集いの場所としても人気が出てきました。

2015年度には、全国で約200回のクロネコキャラバンを開催しました。今後もお客様のニーズに合わせた商品やサービスを販売し、また、お客様とのコミュニケーションを大切にしながら、地域の課題解決に貢献していきます。



リユース品の出張販売で生活支援を実現

配送サービスの活用で日本の旅を安心・安全・快適に

配送サービスの活用で日本の旅を安心・安全・快適に

近年、日本を訪れる外国人の数は増加を続け、2015年には累計1,974万人に達しています。観光庁の「訪日外国人の消費動向(平成27年 年次報告書)」によると、その約7割は団体ツアーを利用しておらず、自ら大きな荷物を持って日本国内を移動しているのが現状です。

2016年4月現在では、ヤマト運輸の16店舗が、「手ぶら観光」のサービス拠点として認定を受けています。



金沢駅「クロネコほっとステーション」

ヤマト運輸の手ぶら観光サービス拠点の詳細については、以下のサイトをご覧ください。

- 日本語 : <http://www.kuronekoyamato.co.jp/hands-free-travel/index.html>
- 英語 : <http://www.kuronekoyamato.co.jp/en/hands-free-travel/index.html>

安全な運転を支えるサービスの提供

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、2015年度は28,905名の受診があり、そのうち約19,000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、2015年度の受講者が1,707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」もご好評をいただいております。東京ではリーチ式フォークの練習ができる設備を備えた教習施設も展開しています。

また、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、2013年11月から実施している「一般講習」に加えて、2014年4月から、運行管理者※2や補助者になろうとする方を対象とした「基礎講習」も実施して

います。実務経験豊かな講師によるわかりやすい講義と土日・祝祭日を絡めた日程の多さが支持をいただき、多数の方に受講していただいています。

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 運転適性診断、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>

「客貨混載」の取り組み

「客貨混載」の取り組み

ヤマト運輸では、地域の自治体やバス会社と協力し、乗客と荷物を同時に運ぶ「客貨混載」を進めることで、過疎化や高齢化が進む中山間地域におけるバス路線網の維持と、物流の効率化による地域住民の生活サービス向上に取り組んでいます。

【客貨混載のメリット】

・地域のお客様

過疎地域のバス路線網が維持され、安定的に路線バスを利用できるようになるため、病院やスーパーなど多様な施設へアクセスでき、生活基盤が安定。セールスドライバーが地域に滞在する時間が増えることで、集荷締め切り時間が延長するなど、宅急便のサービスもより便利にご利用いただけます。また、地域を走る車両の台数が削減されることで交通安全や環境への効果も期待されます。

・バス会社

路線バスの空きスペースで宅急便を輸送することで、バス路線網の維持につながる新たな収入源を確保することができ、生産性が向上します。

取り組みの第1号として、岩手県北バスとヤマト運輸岩手主管支店が、盛岡駅と宮古駅を結ぶ都市間路線バスと宮古駅と重茂半島を結ぶ一般路線バスの2路線で「客貨混載」を開始し、2015年6月3日に出発式を行いました。他の路線での活用も引き続き検討しています。



盛岡駅での出発式

また、宮崎交通とヤマト運輸宮崎主管支店でも、2015年10月に西都市－西米良村間、2016年6月には延岡市－高千穂町間および諸塚村－日向市間を結ぶ路線において「客貨混載」を開始しました。この取り組みにより、高千穂町から県内への当日便を開始するなど、地域住民の生活サービス向上を実現しています。



延岡市での出発式

ヤマトグループは、「社会から一番愛され、信頼される会社」となるため、地域密着型のサービスを提供し、地域を活性化させることに重点を置いています。この地域の活性化という課題に取り組むためには、地方自治体や企業との協力関係も重要です。ヤマトグループでは地方自治体や企業と協定を締結し、地域の活性化に貢献しています。

案件別内訳(2016年6月末現在)

	総案件数	運用中		協定数	運用中	
		有償	無償		有償	無償
見守り支援	298	5	140	132	4	122
買い物支援	204	11	24	22	5	14
産物支援	158	17	30	14	4	9
観光支援	170	14	32	15	7	7
イベント支援	91	8	18	3	0	2
災害支援	231	0	102	92	0	91
ふるさと納税	320	53	7	11	3	0
客貨混載	12	1	3	2	0	2
包括支援	21	2	9	11	2	9
その他	265	7	46	17	1	13
計	1,770	118	411	319	26	269

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

「全国離島交流中学生野球大会」への協賛

ヤマト運輸は、2015年8月24日～27日に開催された国土交通大臣杯第8回全国離島交流中学生野球大会、通称「離島甲子園」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。今回は、離島にまで張り巡らされたヤマト運輸の全国ネットワークを活用して大会に参加する選手たちの荷物の配送をお手伝いしたほか、オリジナルスポーツタオルの配布、応援メッセージを集めたのぼり旗の贈呈を行いました。

今大会の開催地は長崎県五島市。日本全国から23チームが参加し、地元の声援に支えられ、長崎県の福江中学校が優勝を飾りました。



離島甲子園



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](#)

地域のイベントへの参加

地元の日本人学校のイベントで日本の農産品を販売

【香港ヤマト運輸】

香港ヤマト運輸では、地域貢献の目的で、香港日本人学校小学部 大埔校の一般開放イベントである「ランタナ祭」に毎年参加しています。今回のイベントは2015年1月に開催され、当日はさまざまな取り組みを実施し、なかでも国際宅急便を利用して日本から直送した高橋千明果樹園様のリンゴ（長野県産）やイチゴ（熊本県産）などの商品の販売が大変好評で、リンゴについては、午前以内に200玉が完売しました。また、学校の敷地内でこども交通安全教室も開催し、車両内部の様子や車両の死角などについて学んでいただきました。



普段見ることが出来ない車両の内部をご案内

【ヤマトシステム開発】

ヤマトシステム開発は、2014年10月26日～27日、江東区豊洲文化センターが主催する「豊洲フェスタ」に参加しました。

当日は、社内公募で集まった社員が企画から検討した催し物「ペーパークラフトで『まち』をつくろう！」を実施。作成済みのペーパークラフトを思い思いに並べて「まち」をつくるコーナーと、ペーパークラフトを作成する楽しさを体験するコーナーとを設け、2日間で延べ279人の方に楽しんでいただきました。



豊洲フェスタ

地域交流イベントの開催

羽田クロノゲートで夏祭りを開催

【ヤマト運輸】

ヤマト運輸は2015年8月8日、前年に引き続き、羽田クロノゲートの地域貢献ゾーンを一般公開し、夏祭りを開催しました。

焼きそばやから揚げなど夏祭りらしい食べ物・飲み物の販売はもちろん、羽田クロノゲートで育ったカブトムシの抽選会などを実施。地域の方々によるダンスや演奏など、素晴らしいパフォーマンスも披露されました。

当日の来場者は1,000人を超え、地域のお客様との親睦を深めることができました。



夏祭りの様子

ボランティアへの参加

献血活動に協力

【台湾ヤマト運輸】

台湾ヤマト運輸は、2014年10月2日と2015年1月7日に、地域で行われた献血活動に参加しました。



社員が献血に参加

アフガニスタンの子どもたちに絵本を届ける運動に参加

【ヤマトシステム開発】

ヤマトシステム開発は、家族も一緒に参加できる社会貢献として、公益社団法人シャンティ国際ボランティア会(SVA)が主導する、アフガニスタンの子供たちの為に絵本を届ける運動をお手伝いしました。社内公募で集まった社員45名とその家族で、日本の絵本にアフガニスタンの言葉で翻訳したシールを貼りました。

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、経済的自立力を備えた新しい福祉について学ぶ「パワーアップフォーラム」(<http://www.yamato-fukushi.jp/works/seminar/>)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」実践塾の塾生が起こ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。

2015年度も引き続き東京・大阪で「パワーアップフォーラム」を開催しました。また、「夢へのかけ橋」実践塾は第1期が終了し、新たに開講した2塾と合わせて合計で3塾となりました。

2016年度の「パワーアップフォーラム」は、従来の東京・大阪に加え福岡、盛岡の4箇所で開催する計画です。



パワーアップフォーラム

【雇用促進事業】

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DM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」(現:障がい者のクロネコDM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おり、2015年4月より、クロネコDM便の配達業務の斡旋を継続して行います。



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。



【「夏のカンパ」の実施】

ヤマトグループ企業労働組合連合会では毎年「夏のカンパ」を実施しています。2015年度はヤマトグループ約20万人の社員から7,316万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29年目となり、これまでに集まったカンパ総額は総額12億円を超えています。

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

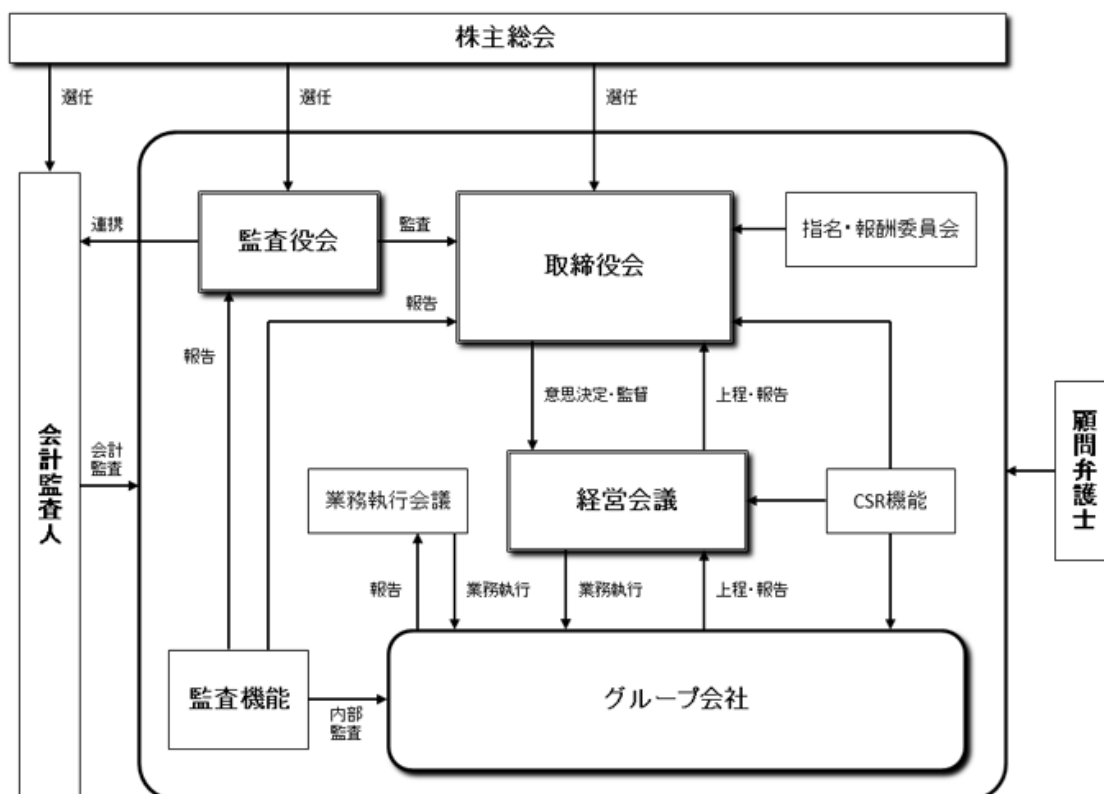
「経営の健全性の確保」、「迅速かつ適正な意思決定と事業遂行の実現」を基本方針として。

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、経営会議、業務執行会議を設置し、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5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2名と社外監査役2名で監査役会を構成し、取締役会など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



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は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、ヤマトホールディングスの監査担当と主要なグループ会社の内部監査担当部署それぞれにおいて、業務がルールに従って有効に実施されているかをチェックし、逸脱したものがあれば直ちに改善する体制を構築しており、2016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。

なお、2015年5月1日に「会社法の一部を改正する法律」および「会社法施行規則等の一部を改正する省令」が施行されたことにもない、内部統制システム構築に関する基本方針のなかでも、ヤマトグループの業務の適正を確保するための体制および監査に関する体制について現状に即して見直し、法令の改正に合わせて具体的かつ明確な表現へ変更しました。

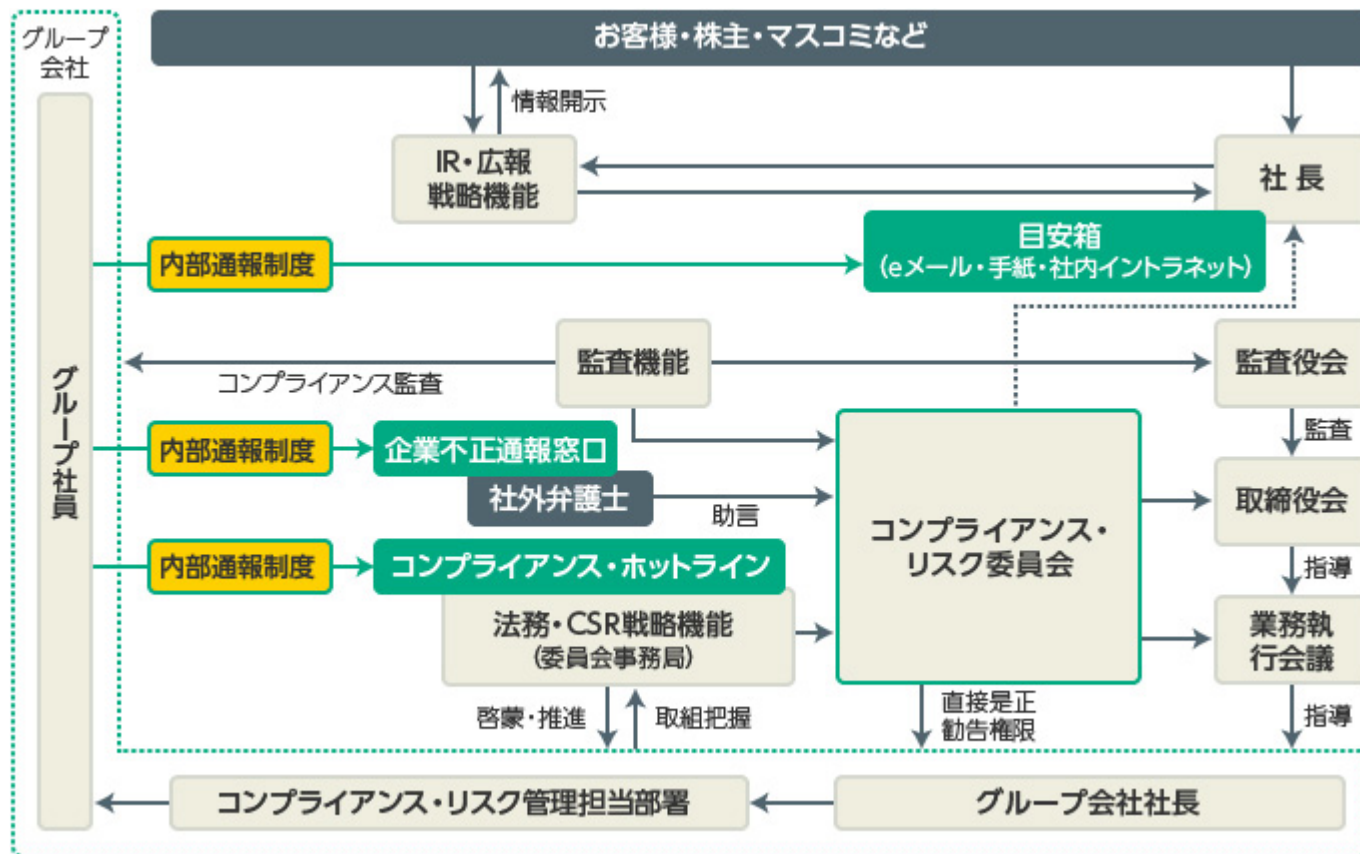
コンプライアンス経営の確立を最優先課題と定めて。

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。

コンプライアンス・リスク管理体制



また、内部通報制度として、「企業不正通報窓口」、「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。

事業継続計画 (BCP)

過去の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、東日本大震災 (2011年)、熊本地震 (2016年) 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、多くのお客さま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まいりましたが、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、情報セキュリティに関する各種認証をグループ各社の事業所ごとに取得しています。

グループ各社のセキュリティ関連認証取得状況(2015年8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(株)	1999
	ヤマトフィナンシャル(株)	2006
	ヤマトコンタクトサービス(株)	
	本社	2007
	東京コンタクトセンター	2015
	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
	関西マザーセンター	2015
	ヤマトWebソリューションズ(株)	2007
	ヤマトロジスティクス(株)	2010
	ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)	2010
ヤマトマネージメントサービス(株)	2011	
ヤマトクレジットファイナンス(株)	2016	

	ヤマト運輸 本社	2015
	ヤマトシステム開発 新東京IDC 大阪IDC 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 クレジットカード端末設置申込書受付センター業務 CAT共同利用システム 口座振替依頼書仕分け発送業務 会員アプローチサービス 共同利用型明細書Web通知サービス 緊急無効手配代行運用 端末設置申込書(新規)登録関連業務 口振システム(開発) クレジットカード端末設置申込書受付センター業務(開発) お申込Web受付サービス 決済NW 決済情報DB	2004 2002 2009 2012 2013 2013 2014 2014 2014 2015 2015 2015 2015 2015 2015
ISO27001	ヤマトパッキングサービス(株) 本社 ドキュメントロジスティクスカンパニー	2005 2005
	ヤマトコンタクトサービス(株) 本社 東京コンタクトセンター 埼玉コンタクトセンター 都城インテリジェントコンタクトセンター 和歌山コンタクトセンター 鳥取インテリジェントコンタクトセンター 登米コンタクトセンター 関東マザーセンター 関西マザーセンター	2006 2015 2007 2010 2012 2013 2013 2014 2015
	ヤマト包装技術研究所(株) 関東第一支店 オペレーションセンター 包装ソリューション事業部 経営管理部 研究開発室	2009 2009 2009 2009 2009
	ヤマトロジスティクス(株) 機密文書セキュアソリューション事業部	2016
ISO20000	ヤマトシステム開発(株)	2006
PCIDSS	ヤマトシステム開発(株) 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(株)	2004

社外からの評価

受賞年月	賞名	実施主体	対象	関連ページ
2016年				
6月	第17回 物流環境大賞 物流環境保全活動賞	一般社団法人日本物流団体連合会	ヤマト運輸	<ul style="list-style-type: none"> ➤ CSVへの取り組み
6月	第1回 日本サービス大賞 国土交通大臣賞	サービス産業生産性協議会	国際クール宅急便	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 国際クール宅急便による販路拡大で地域活性化
2015年				
2月	低炭素杯2015 企画・審査委員特別賞	低炭素杯実行委員会 (環境省およびプラチナ構想ネットワーク後援)	ヤマトホールディングス	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公式サイト(外部サイトに移動します) ➤ ネコロジーの全体像
2月	第18回 環境コミュニケーション大賞 地球温暖化対策報告優秀賞(地球・人間環境フォーラム理事長賞)	環境省、一般財団法人地球・人間環境フォーラム	ヤマトグループCSR報告書 2014【ハイライト版】	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 第18回 環境コミュニケーション大賞「地球温暖化対策報告優秀賞」を受賞 ➤ PDFダウンロード(「過去の報告書」よりご覧いただけます)
2月	平成26年度「青少年の体験活動推進企業表彰」 審査委員会奨励賞	文部科学省	ヤマト運輸	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 第9回ヤマト運輸高校生経営セミナーの開催について ➤ 教育支援
1月	第18回環境経営度調査 運輸部門第2位	日本経済新聞社	ヤマトホールディングス	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公式サイト(外部サイトに移動します) ➤ 環境経営・推進体制
2014年				
12月	平成26年交通関係環境保全優良事業者等大臣表彰	国土交通大臣	ヤマト運輸	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 国土交通大臣表彰「平成26年交通関係環境保全優良事業者等大臣表彰」を受賞 ➤ 運転・輸送での取り組み
11月	第3回 健康寿命をのばそう！アワード 厚生労働省健康局長 企業部門 優良賞	スマート・ライフ・プロジェクト事務局 (厚生労働省 健康局がん対策・健康増進課)	ヤマトグループ健康保険組合	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公式サイト(外部サイトに移動します) ➤ 社員とともに
11月	第8回製品安全対策優良企業表彰 特別賞	経済産業省	ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ヤマトマルチメンテナンスソリューションズが「第8回製品安全対策優良企業表彰特別賞」を受賞
9月	日本ヘルスサポート学会 第7回学会賞 実践活動部門賞	日本ヘルスサポート学会	ヤマトグループ健康保険組合	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 公式サイト(外部サイトに移動します) ➤ 社員とともに
7月	第2回プラチナ大賞 大賞および総務大臣賞	プラチナ大賞運営委員会(プラチナ構想ネットワーク)	ヤマトホールディングス	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 第2回プラチナ大賞にて「まごころ宅急便」の取り組みが大賞および総務大臣賞を受賞
5月	第15回 物流環境大賞	一般社団法人日本物流団体連合会	ヤマト運輸	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 第15回 物流環境大賞を受賞 ➤ 事業所での取り組み

第三者意見

(2016年8月)

慶應義塾大学総合政策学部教授

玉村 雅敏



本意見の位置づけと留意事項

この「第三者意見」は、「ヤマトグループCSR報告書2016[※]」の記載内容および、2016年6月と8月に、筆者の判断のもとで実施した、岩手県・青森県における同社の「プロジェクトG」のサイト調査と社内外の関係者へのインタビュー調査に基づいて執筆しています。

※ 「ヤマトグループCSR報告書2016」は2015年度(2015年4月～2016年3月:活動報告は対象年度以前や以降を含む)を対象にしたもので、「ハイライト版(冊子)」と「フルレポート版(Web)」が発行されており、本意見は両者を対象としています。
また、本意見の執筆にあたり、同社のCSRに関する考え方の変遷やPDCAサイクルの確認を行うために、同社のWebサイトにて公開している、過去の「CSR報告書」等も参照しています(2000-2003年度は「環境報告書」、2004年度は「環境・社会報告書」、2005年度以降は「CSR報告書」)。

本意見は、ヤマトグループからは独立した立場で、「CSR報告書2016」等で示された、同社の「CSRに対する考え方:企業姿勢・重要事項の設定・実施内容・体制など」と「CSR報告書の記載内容:客観性・理解の容易さなど」について、筆者の専門性のもとで検討し、その「優れていること」と「今後に期待すること」についての意見を記載したものです。

1. CSRに対する考え方:企業姿勢・重要事項の設定・実施内容・体制など

<優れていること>

ヤマトグループのCSR報告書では、「ヤマトグループは、グループ企業理念に基づき、CSRをまっとうすることが経営そのもの」という考え方を示しています。

「グループ企業理念」を支える、同社の根幹となる考え方は、1931(昭和6)年に制定された、創業の精神である「社訓」に示されています。特に、その1つ目において「ヤマトは我なり」と示されているとおり、同社の社員は「自分自身＝ヤマト」であり、そういった社員一人ひとりの力を結集した全員経営の精神を重視することを、同社のWebサイトにて解説しています。

社会との接点である個々の社員が「ヤマトは我なり」の姿勢で活動する同社は、一人ひとりの社員がCSRの担い手としての役割を担いうる経営方針を持ち合わせており、強みとなり得るものと思います。

実際に、同社は、個々の社員が、現場や顧客の声から実感・直面した社会課題(困りごと)に対して各種サービスを構築・定着させ、社会インフラを担う企業の「社会的責任」を果たしています。代表的な例としては、40年前に、いつ届くか分からない・集荷も出来ないという状況に対して構築した小口貨物の宅配システム「宅急便」をはじめ、通販ビジネスの拡大に不可欠であった決済機能を付加した「宅急便コレクト」、鮮度を保持したまま送れる「クール宅急便」、荷物を届ける時間を指定できる「時間帯サービス」など、社会の困りごとに対応するサービスを創出してきています。

そして、そういった同社の姿勢を加速させるものとして、地方自治体や地域団体などと連携して、社会課題の解決に挑戦する「プロジェクトG(Government)」にも注力しており、CSR報告書2016では、2016年6月までに1770件の案件が検討され、そのうち529件がサービスとして提供していることが説明されています。

このプロジェクトGは、ヤマトグループによるCSV(Creating Shared Value＝共有価値の創造)として、自治体や地域団体などのステークホルダーと連携し、それぞれの強みを活かした協業型の社会システムを構築していくものです。

その案件やサービス数は、年々増加していること、また、現場経験や顧客の声を通じて、課題に対する実感をもつ同社の社員が本気度高く活動し、多様な主体と連携する協業型の仕組みを構築していること、ヤマトグループ各社が持つLT(物流技術)・FT(決済技術)の機能をプラットフォームとして提供することで、自治体や地域団体等との協業を生み出していき、その結果、解きほぐしにくかった社会課題の解決へと前進するきっかけを提供していることなど、全国各地で社会インパクトを与えるものとなっています。

プロジェクトGでの実践としては、これまで、地方での取り組みが多く見られましたが、CSR報告書2016で示されているとおり、2016年4月から、都市部における事例として、ヤマトグループ・UR都市機構・多摩市による検討・協業を通じて「くらしのサポートサービス」が開始され、また、2015年度には、「国際クール宅急便」などのヤマトグループが海外展開を強化してきた基盤を活かして、青森県等の自治体と連携し、海外の飲食店と日本各地の生産者をつなぐ支援にも取り組み、ヤマトグループならではの「新機軸(イノベーション)」を創出しています。これまでに行われてきた高齢者の見守りや生活支援(買い物支援等)、貨客混載、災害復興支援、観光支援、地域活性化支援などに加えて、都市部でのくらし支援や国際的な展開支援など、多様な社会課題(困りごと)に対して、より踏み込んだ展開が行われています。

社会との接点となる、社員一人ひとりの力にこだわる同社のスタイルに加えて、社会インフラを担う企業として、多様な主体とともに協業で社会課題に挑む「プロジェクトG」を推進することで、CSR報告書2016の冒頭で示している「ヤマトグループは、創業100周年を迎える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」として「社会から一番愛され信頼される会社」となること」を実現できる体制整備が進んでいると思います。

<今後に期待すること>

同社は、長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画2019」のもと、デリバリー事業の拡大、ノンデリバリー事業の成長、海外展開の強化などに取り組んでいます。その結果、期待される「社会的責任」は大きくなってきていますが、同社は、グループ企業理念のもとで、その影響やステークホルダーの期待等を検討・把握した上で、CSRにおいて取り組むべき重要事項を明確化していることは評価できるものです。

こういった前提のもと、毎年「CSRに関する改善テーマ」を確認し、持続的な改善を実践していくこと、また、海外展開にあわせたCSRのあり方を集中的に検討することなどが期待されます。

また、バリューチェーン全体で、「ヤマトは我なり」である社員一人ひとりがどのようにCSR/CSVに関わっていくのか、より明示的に確認出来るようにする仕組みを整えると、同社の強みがより増加することが想定されます。その実践は、おそらくすでに行われていることと思いますが、その実践していることや、今後の方針等についての発信を行うことで、より企業姿勢が明確になると思います。

プロジェクトGは、ヤマトグループの創業以来の理念を促進させるものであり、その加速化や定着化、そしてさらなる進化が重要となります。

プロジェクトGのあり方としては、以下の類型があり得ると思います。

プロジェクトG1.0: 企業が持ち合わせている要素(プラットフォーム)を社会に提供可能にする

プロジェクトG2.0: 求められる社会ニーズに応える仕組みを構築する

プロジェクトG3.0: 多様な主体とともに協業モデルを構築し、共有価値を共創する

同社の実践では、CSR報告書の特集等で示されているとおり、現場での試行錯誤を通じて3.0のモデルが主流になっていると思います。その結果、社会における新機軸を実現でき、社会課題の解決へと前進する仕組みづくりが実現しています。

今後、この3.0レベルの実践が、全国各地でさらに促進され、熟度が上がっていくことが期待されます。ただし、プロジェクトGが取り組む社会課題の領域では、どのように課題に取り組めば良いかが、必ずしも事前には明確にはなっていないことや、実践を通じた試行錯誤から、本質的な課題が明らかになることがあり得ます。また、社会システムや制度的な設計や改革が求められることにも直面します。その際の進め方としては、課題に挑戦する現場でのヤマト社員の試行錯誤を行いやすくすることや、より協業型のスタイルを進化させ、具体的な制度等の課題についても、協働での設計・構築を推進する体制を整備することが期待されます。

プロジェクトGは、全国各地での実践が進み、相互での学習や影響し合うことをさらに促進させることが重要になってきています。また、構築したモデルを、他の地域に提供する際には、現場現場での試行錯誤が重要となります。そういったことを促進・支援するための体制についても期待されることです。

CSR報告書2016(冊子やWebサイト)では、特集等を通じて、特徴あるプロジェクトGの実践を解説しており、その役割や価値を示しています。一方で、全国で展開されている数多くの案件の全体像が捉えにくい状況にあります。全国で展開されるプロジェクトGの全体感も魅力があるものであり、新たな協業に繋がるきっかけとなることも想定されます。全国での協業の推進や支援の体制整備とあわせて、検討が必要である事項と思います。

ヤマトグループは、デリバリー事業、BIZロジ事業、ホームコンビニエンス事業、e-ビジネス事業、ファイナンシャル事業、オートワークス事業、その他の各種事業を推進しています。そういったグループ企業の総合力を活かしたプロジェクトGの展開について、すでにいくつかの実践はありますが、今後さらなる推進を行うことや、事業の連動性を高めることでの実効性を増加させていくこと、可能性のあるアプローチを多角的に検討することなども期待されます。

いずれにせよ、プロジェクトGをさらに推進・普及させるための課題や、その改善状況などについて、年度単位で明確化すること、ならびに、公表することが期待されます。

2. CSR報告書の記載内容:客観性・理解の容易さなど

<優れていること>

ヤマトグループのCSR報告書2016は、「ハイライト版(冊子)」と「フルレポート版(Web)」の組み合わせで提供されています。今回の工夫として、冊子を小型化した上で、詳細や網羅性のある解説はWebサイトにて示すことを前提に、特筆したい現在の動きや数値等の掲載を示すものを冊子としています。

CSR報告書の形式や提供・活用方法は、それぞれの企業の観点や戦略からの工夫が求められるものです。

冊子については、(これまでの形式のように)総合的かつ網羅的に示された印刷媒体が提供されることは魅力的ではありますが、宅急便などのヤマトグループの商品やサービスは、一般の方も利用するものであるため、配布しやすく、また手軽に閲覧していただけるように、工夫を行ったとのこと。ステークホルダーとのコミュニケーションを重視する観点からの工夫は重要であり、実際に活用する場面の設計や、その活用状況等を確認しながら、今後のスタイルを検討されることを期待します。

Webサイトでは、その特性を活かし、例えば、動画の活用を通じて、ヤマトグループのCSRに対する姿勢と取り組みを理解しやすくするなど、コミュニケーションしやすくする工夫を行うことや、過去の特集などへのリンクを用意し、より理解を促しやすくすることなどを行っています。また、その年の特集テーマのコンテンツを充実させていくことで、特に着目することの具体化なども行っています。

概して、CSR報告書では、レポート作成がメインになりやすいところを、冊子とWebサイトを組み合わせて、コンテンツの充実や説明可能性を高めることで、安定的にコミュニケーションをする体制を整えています。こういった基盤を活かした、ステークホルダーとのコミュニケーションのさらなる促進に期待します。

<今後に期待すること>

数値を用いた説明がされていることは評価できますが、さらに、経年の変化が捉えられるようにすることや、相対的なデータを提供すること、それらから目指す方向性や課題を示すことが期待されます。また、数値については、項目によって、数値記載の有無やレベル感のばらつきが見られます。例えば、「安全」の分野では、多くが、実現した成果(アウトカムやインパクト)が数値で明示され、同社に重要な観点として徹底していることが読み取れます。「環境」「社会」についても、可能な限り定量的に示されていますが、実施内容(アウトプット)の記載や、定性的な説明となっているものが見られます。成果の定義や定量化が困難な領域もありえますが、その場合は、社会において果たしていることを丁寧に補足することや、(定性的な記載であったとしても)年次での変化や差分が読み取れるようにすることで前進状況を示すことが求められます。

また、ESG(環境・社会・ガバナンス)投資やインパクト投資の潮流に適合するための情報開示や数値情報の発信などを、より訴求できるように行うことも期待されます。ただし、IRとCSRは、ねらいや目的が異なるものであるため、(完全に統合させるということではなく)どのような関係や方針とするかの検討が求められます。

同社のCSVであるプロジェクトGが提供するインパクトについては、個々の案件でKPI等を持っていることが想定されますが、公開可能な内容を設定の上、全体として、どういった現状であり、どのような挑戦が進んでいるのかなども示すことで、より実効性が高まることが期待されます。

Webサイトは、情報の改訂や発信を容易にすることができるものです。すでに、「CSRニュース」の欄にて、授賞や協定の締結、イベント出展等を適宜発信してありますが、より戦略的に、CSRの推進状況や、各種イベント実施や協定締結などの後の状況についても発信することで、常に動いているヤマトグループのCSRが実感しやすいものとなりえます。

CSR報告書のあり方についても、毎年、持続的に改善をし続けるものであるため、どのような方針を掲げて改善を行っているのか、毎年の改善事項の明確化とその状況についても発信することを期待します。

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、誠にありがとうございます。

本報告書は、「安全・環境・社会」のそれぞれの分野の具体的な事例を数値とともに取り上げております。

また、創業100周年を迎える2019年に向け、ヤマトグループが「社会から一番愛され信頼される会社」を目指して実施している、「高齢者見守り」や「くらしのサポートサービス」などの取り組みを特集として紹介しております。

玉村様からは、これらの取り組みについて、「社会課題の解決へと前進するきっかけとなり全国各地で社会的インパクトを与えるもの」との評価をいただき、大変光栄に思います。

今後につきましては、ヤマトグループのCSRの取り組みについて明確な方向性や経年データを用いた進捗を示すことによって、ステークホルダーの皆さまにとってより分かりやすく、より身近なレポートになるよう工夫して参ります。

これまでヤマトグループが成長しCSRの取り組みにも一定の評価をいただいていたのは、第一線のセールスドライバーをはじめ国内外の社員一人ひとりの努力によるものです。

これからも、働く社員がヤマトグループに誇りを持ち続け、地域のお客様のために何ができるかを各々が考え実践する風土・理念を大切に、グループ一丸となって地域社会に貢献して参ります。



ヤマトホールディングス株式会社
上席執行役員
法務・CSR戦略担当

大谷 友樹

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[「PDFダウンロード」](#)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]

2015年度(2015年4月～2016年3月)

実績データは2016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、2015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]

2016年8月(次回発行予定 2017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ガイドライン第4版(G4)に基づく対照表を本ページに掲載しています。

一般標準開示項目(中核)

項目	指標	掲載箇所
戦略および分析		
G4-1	a. 組織の持続可能性の関連性と組織の持続性に取り組むための戦略に関して、組織の最高意思決定者(GEO、会長またはそれに相当する上級幹部)の声明を記載する。	トップメッセージ
G4-2	a. 主要な影響、リスクと機会について説明する。	トップメッセージ
組織のプロフィール		
G4-3	a. 組織の名称を報告する。	ヤマトグループの事業概要 > 会社概要
G4-4	a. 主要なブランド、製品およびサービスを報告する。	ヤマトグループの事業概要 > 会社とグループの概要
G4-5	a. 組織の本社の所在地を報告する。	ヤマトグループの事業概要 > 会社概要
G4-6	a. 組織が事業展開している国の数、および組織が重要な事業所を有している国、報告書中に掲載している持続可能性のテーマに特に関連のある国の名称を報告する。	ヤマトグループの事業概要 > 海外への事業展開
G4-7	a. 組織の所有形態や法人格の形態を報告する。	株主・投資家情報 > 株式・株主情報 > 株式の基本情報 > 大株主
G4-8	a. 参入市場(地理的内訳、参入セクター、顧客および受益者の種類を含む)を報告する。	ヤマトグループの事業概要 > 海外への事業展開
G4-9	a. 組織の規模(次の項目を含む)を報告する。 <ul style="list-style-type: none"> ・総従業員数 ・総事業所数 ・純売上高(民間組織について)、純収入(公的組織について) ・株主資本および負債の内訳を示した総資本(民間組織について) ・提供する製品、サービスの量 	ヤマトグループの事業概要
G4-10	a. 雇用契約別および男女別の総従業員数を報告する。 b. 雇用の種類別、男女別の総正社員数を報告する。 c. 従業員・派遣労働者別、男女別の総労働力を報告する。 d. 地域別、男女別の総労働力を報告する。 e. 組織の作業の相当部分を担う者が、法的に自営業者と認められる労働者であるか否か、従業員や請負労働者(請負業者の従業員とその派遣労働者を含む)以外の者であるか否かを報告する。 f. 雇用者数の著しい変動(例えば観光業や農業における雇用の季節変動)があれば報告する。	社員とともに > 社員データ
G4-11	a. 団体交渉協定の対象となる全従業員の比率を報告する。	—
G4-12	a. 組織のサプライチェーンを記述する。	—
G4-13	a. 報告期間中に、組織の規模、構造、所有形態またはサプライチェーンに関して重大な変更が発生した場合はその事実を報告する。例えば、 <ul style="list-style-type: none"> ・所在地または事業所の変更(施設の開設や閉鎖、拡張を含む) ・株式資本構造の変化、その他資本の形成、維持、変更手続きの実施による変化(民間組織の場合) ・サプライヤーの所在地、サプライチェーンの構造、またはサプライヤーとの関係の変化(選択や終了を含む) 	—

外部イニシアティブへのコミットメント		
G4-14	a. 組織が予防的アプローチや予防原則に取り組んでいるか否か、およびその取り組み方について報告する。	—
G4-15	a. 外部で作成された経済、環境、社会憲章、原則あるいはその他のイニシアティブで、組織が署名または支持したものを一覧表示する。	国連グローバル・コンパクトへの加盟について
G4-16	a.(企業団体など)団体や国内外の提言機関で、組織が次の項目に該当する位置付けにあるものについて、会員資格を一覧表示する。 <ul style="list-style-type: none"> ・ガバナンス組織において役職を有しているもの ・プロジェクトまたは委員会に参加しているもの ・通常の会員資格の義務を超える多額の資金提供を行っているもの ・会員資格を戦略的なものとして捉えているもの 	—
特定されたマテリアルな側面とバウンダリー		
G4-17	a. 組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっているすべての事業体を一覧表示する。 b. 組織の連結財務諸表または同等文書の対象になっている事業体のいずれかが報告書の掲載から外れていることはないか報告する。	ヤマトグループの事業概要 > 会社とグループの概要 ※制限事項がある場合は注記
G4-18	a. 報告書の内容および側面のバウンダリーを確定するためのプロセスを説明する。 b. 組織が「報告内容に関する原則」をどのように適用したかを説明する。	—
G4-19	a. 報告書の内容を確定するためのプロセスで特定したすべてのマテリアルな側面を一覧表示する。	「安全」「環境」「社会」重要な取り組み
G4-20	a. 各マテリアルな側面について、組織内の側面のバウンダリーを次の通り報告する。 <ul style="list-style-type: none"> ・当該側面が組織内でマテリアルであるか否かを報告する ・当該側面が、組織内のすべての事業体(G4-17による)にとってマテリアルでない場合、次の2つの方法のどちらかを選択して報告する — G4-17の一覧に含まれており、その側面がマテリアルでない事業体または事業体グループの一覧、または、 — G4-17の一覧に含まれており、その側面がマテリアルである事業体または事業体グループの一覧 ・組織内の側面のバウンダリーに関して具体的な制限事項があれば報告する 	—
G4-21	各マテリアルな側面について、組織外の側面のバウンダリーを次の通り報告する。 <ul style="list-style-type: none"> ・当該側面が組織外でマテリアルであるか否かを報告する ・当該側面が組織外でマテリアルである場合には、当該側面がマテリアルである事業体または事業体グループ、側面がマテリアルとされる理由となった要素を特定する。また、特定した事業体で当該側面がマテリアルである地理的所在地を記述する ・組織外の側面のバウンダリーに関する具体的な制限事項があれば報告する 	—
G4-22	a. 過去の報告書で提供した情報を修正再記述する場合には、その影響および理由を報告する。	※随時注記
G4-23	a. スcopeおよび側面のバウンダリーについて、過去の報告期間からの重要な変更を報告する。	※随時注記
ステークホルダー・エンゲージメント		
G4-24	a. 組織がエンゲージメントしたステークホルダー・グループの一覧を提示する。	—
G4-25	a. 組織がエンゲージメントしたステークホルダーの特定および選定基準を報告する。	—
G4-26	a. ステークホルダー・エンゲージメントへの組織のアプローチ方法(種類別、ステークホルダー・グループ別のエンゲージメント頻度など)を報告する、またエンゲージメントを特に報告書作成プロセスの一環として行ったものか否かを示す。	—
G4-27	a. ステークホルダー・エンゲージメントにより提起された主なテーマや懸念、およびそれに対して組織がどう対応したか(報告を行って対応したものを含む)を報告する。また主なテーマや懸念を提起したステークホルダー・グループを報告する。	—

報告書のプロフィール		
G4-28	a. 提供情報の報告期間(会計年度、暦年など)。	CSR情報の掲載方針
G4-29	a. 最新の発行済報告書の日付(該当する場合)。	CSR情報の掲載方針
G4-30	a. 報告サイクル(年次、隔年など)。	CSR情報の掲載方針
G4-31	a. 報告書またはその内容に関する質問の窓口を提示する。	CSR情報の掲載方針
GRI内容索引		
G4-32	a. 組織が選択した「準拠」のオプションを報告する。 b. 選択したオプションのGRI内容索引を報告する。 c. 報告書が外部保証を受けている場合、外部保証報告書の参照情報を報告する。	—
保証		
G4-33	a. 報告書の外部保証に関する組織の方針および現在の実務慣行を報告する。 b. 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準を報告する。 c. 組織と保証の提供者の関係を報告する。 d. 最高ガバナンス組織や役員が、組織のサステナビリティ報告書の保証に関わっているか否かを報告する。	—
ガバナンス		
G4-34	a. 組織のガバナンス構造(最高ガバナンス組織の委員会を含む)を報告する。経済、環境、社会影響に関する意思決定の責任を負う委員会があれば特定する。	ガバナンス
倫理と誠実性		
G4-56	a. 組織の価値、理念および行動基準・規範(行動規範、倫理規定など)を記述する。	企業情報 > グループ企業理念

特定標準開示項目

項目	指標	掲載箇所
マネジメントアプローチ開示		
G4-DMA	a. 側面がマテリアルである理由を報告する。当該側面をマテリアルと判断する要因となる影響を報告する。 b. マテリアルな側面やその影響に関する組織のマネジメント方法を報告する。 c. マネジメント手法の評価を、次の事項を含めて報告する。 ・マネジメント手法の有効性を評価する仕組み ・マネジメント手法の評価結果 ・マネジメント手法に関連して調整を行った場合、その内容	—
経済		
経済パフォーマンス		
G4-EC1	創出、分配した直接的経済価値	ヤマトグループの事業概要 > 事業データ
G4-EC2	気候変動によって組織の活動が受ける財務上の影響、その他のリスクと機会	—
G4-EC3	確定給付型年金制度の組織負担の範囲	—
G4-EC4	政府から受けた財務援助	—
地域での存在感		
G4-EC5	重要事業拠点における地域最低賃金に対する標準最低給与の比率(男女別)	※処遇に男女の差はありません
G4-EC6	重要事業拠点における、地域コミュニティから採用した上級管理職の比率	—

間接的な経済影響		
G4-EC7	インフラ投資および支援サービスの展開と影響	2015年度特集>コミュニティ拠点を活用して暮らしをサポートする 2015年度特集>高齢者を宅配便で見守る 社会>社会貢献活動
G4-EC8	著しい間接的な経済影響(影響の程度を含む)	—
調達慣行		
G4-EC9	重要事業拠点における地元サプライヤーへの支出の比率	—
環境		
原材料		
G4-EN1	使用原材料の重量または量	—
G4-EN2	使用原材料におけるリサイクル材料の割合	—
エネルギー		
G4-EN3	組織内のエネルギー消費量	—
G4-EN4	組織外のエネルギー消費量	—
G4-EN5	エネルギー原単位	—
G4-EN6	エネルギー消費の削減量	—
G4-EN7	製品およびサービスが必要とするエネルギーの削減量	—
水		
G4-EN8	水源別の総取水量	—
G4-EN9	取水によって著しい影響を受ける水源	—
G4-EN10	リサイクルおよびリユースした水の総量と比率	—
生物多様性		
G4-EN11	保護地域の内部や隣接地域または保護地域外の生物多様性価値の高い地域に所有、賃借、管理している事業サイト	—
G4-EN12	保護地域や保護地域外の生物多様性価値の高い地域において、活動、製品、サービスが生物多様性に対して及ぼす著しい影響の記述	—
G4-EN13	保護または復元されている生息地	環境>環境保全への貢献>生物多様性の保全>【「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】
G4-EN14	事業の影響を受ける地域に生息するIUCN レッドリストおよび国内保全種リスト対象の生物種の総数。これらを絶滅危険性のレベルで分類する	—
大気への排出		
G4-EN15	直接的な温室効果ガス(GHG) 排出量(スコープ1)	環境>環境経営・推進体制>ヤマトグループのCO₂排出量削減
G4-EN16	間接的な温室効果ガス(GHG) 排出量(スコープ2)	—
G4-EN17	その他の間接的な温室効果ガス(GHG) 排出(スコープ3)	—
G4-EN18	温室効果ガス(GHG) 排出原単位	—
G4-EN19	温室効果ガス(GHG) 排出量の削減量	—
G4-EN20	オゾン層破壊物質(ODS) の排出量	—
G4-EN21	NO _x 、SO _x 、およびその他の重大な大気排出	—
排水および廃棄物		
G4-EN22	水質および排出先ごとの総排水量	—
G4-EN23	種類別および処分方法別の廃棄物の総重量	—
G4-EN24	重大な漏出の総件数および漏出量	—
G4-EN25	バーゼル条約2 付属文書I、II、III、VII に定める有害廃棄物の輸送、輸入、輸出、処理重量、および国際輸送した廃棄物の比率	—
G4-EN26	組織の排水や流出液により著しい影響を受ける水域ならびに関連生息地の場所、規模、保護状況および生物多様性価値	—

製品およびサービス		
G4-EN27	製品およびサービスによる環境影響緩和の程度	環境
G4-EN28	使用済み製品や梱包材のリユース、リサイクル比率(区分別)	環境 > 資源循環 > リユース・リサイクル
コンプライアンス		
G4-EN29	環境法規制の違反に関する高額罰金の額、罰金以外の制裁措置の件数	—
輸送・移動		
G4-EN30	製品の輸送、業務に使用するその他の物品や原材料の輸送、従業員の移動から生じる著しい環境影響	環境 > 環境経営・推進体制 > 環境影響と環境保護活動フロー
環境全般		
G4-EN31	環境保護目的の総支出と総投資(種類別)	環境 > 環境経営・推進体制 > 主な環境投資
サプライヤーの環境評価		
G4-EN32	環境クライテリアにより選定した新規サプライヤーの比率	—
G4-EN33	サプライチェーンにおける著しいマイナス環境影響(現実的、潜在的なもの)、および行った措置	環境 > 環境経営・推進体制
環境に関する苦情処理制度		
G4-EN34	環境影響に関する苦情で、正式な苦情処理制度を通じて申立、対応、解決を行ったものの件数	—
社会		
労働慣行とディーセント・ワーク		
雇用		
G4-LA1	従業員の新規雇用者と離職者の総数と比率(年齢、性別、地域による内訳)	—
G4-LA2	派遣社員とアルバイト従業員には支給せず、正社員に支給する給付(主要事業拠点ごと)	—
G4-LA3	出産・育児休暇後の復職率と定着率(男女別)	—
労使関係		
G4-LA4	業務上の変更を実施する場合の最低通知期間(労働協約で定めているか否かも含む)	—
労働安全衛生		
G4-LA5	労働安全衛生プログラムについてモニタリング、助言を行う労使合同安全衛生委員会に代表を送る母体となっている総労働力の比率	—
G4-LA6	傷害の種類と、傷害・業務上疾病・休業日数・欠勤の比率および業務上の死亡者数(地域別、男女別)	—
G4-LA7	業務関連の事故や疾病発症のリスクが高い労働者数	—
G4-LA8	労働組合との正式協定に定められている安全衛生関連のテーマ	安全 > 労働安全衛生 > ベース・センターでの労災事故ゼロへ
研修および教育		
G4-LA9	従業員一人あたりの年間平均研修時間(男女別、従業員区分別)	—
G4-LA10	スキル・マネジメントや生涯学習のプログラムによる従業員の継続雇用と雇用終了計画の支援	社会 > 社員とともに
G4-LA11	業績とキャリア開発についての定期的評価を受けている従業員の比率(男女別、従業員区分別)	—
多様性と機会均等		
G4-LA12	ガバナンス組織の構成と従業員区分別の内訳(性別、年齢、マイノリティーグループその他の多様性指標別)	—
男女同一報酬		
G4-LA13	女性の基本給と報酬総額の対男性比(従業員区分別、主要事業拠点別)	※処遇に男女の差はありません
サプライヤーの労働慣行評価		
G4-LA14	労働慣行クライテリアによりスクリーニングした新規サプライヤーの比率	—

G4-LA15	サプライチェーンでの労働慣行に関する著しいマイナス影響(現実のもの、潜在的なもの)と実施した措置	—
労働慣行に関する苦情処理		
G4-LA16	労働慣行に関する苦情で、正式な苦情処理制度により申立、対応、解決を図ったものの件数	—
人権		
投資		
G4-HR1	重要な投資協定や契約で、人権条項を定めているもの、人権スクリーニングを受けたものの総数とその比率	—
G4-HR2	業務関連の人権側面についての方針、手順を内容とする従業員研修を行った総時間(研修を受けた従業員の比率を含む)	—
非差別		
G4-HR3	差別事例の総件数と実施した是正措置	—
結社の自由と団体交渉		
G4-HR4	結社の自由や団体交渉の権利行使が、侵害されたり著しいリスクにさらされているかもしれないと特定された業務やサプライヤー、および当該権利を支援するために実施した対策	—
児童労働		
G4-HR5	児童労働事例に関して著しいリスクがあると特定された業務やサプライヤー、および児童労働の効果的な根絶のために実施した対策	—
強制労働		
G4-HR6	強制労働事例に関して著しいリスクがあると特定された業務やサプライヤー、およびあらゆる形態の強制労働を撲滅するための対策	—
保安慣行		
G4-HR7	業務関連の人権方針や手順について研修を受けた保安要員の比率	—
先住民の権利		
G4-HR8	先住民族の権利を侵害した事例の総件数と実施した措置	—
人権評価		
G4-HR9	人権レビューや影響評価の対象とした業務の総数とその比率	—
サプライヤーの人権評価		
G4-HR10	人権クライテリアによりスクリーニングした新規サプライヤーの比率	—
G4-HR11	サプライチェーンにおける人権への著しいマイナスの影響(現実のもの、潜在的なもの)および実施した措置	—
人権に関する苦情処理制度		
G4-HR12	人権影響に関する苦情で、正式な苦情処理制度により申立、対応、解決を図ったものの件数	—
社会		
地域コミュニティ		
G4-SO1	事業のうち、地域コミュニティとのエンゲージメント、影響評価、コミュニティ開発プログラムを実施したものの比率	—
G4-SO2	地域コミュニティに著しいマイナスの影響(現実のもの、潜在的なもの)を及ぼす事業	—
腐敗防止		
G4-SO3	腐敗に関するリスク評価を行っている事業の総数と比率、特定した著しいリスク	—
G4-SO4	腐敗防止の方針や手順に関するコミュニケーションと研修	—
G4-SO5	確定した腐敗事例、および実施した措置	—
公共政策		
G4-SO6	政治献金の総額(国別、受領者・受益者別)	—

反競争的行為		
G4-SO7	反競争的行為、反トラスト、独占的慣行により法的措置を受けた事例の総件数およびその結果	—
コンプライアンス		
G4-SO8	法規制への違反に対する相当額以上の罰金金額および罰金以外の制裁措置の件数	—
サプライヤーの社会への影響評価		
G4-SO9	社会に及ぼす影響に関するクライテリアによりスクリーニングした新規サプライヤーの比率	—
G4-SO10	サプライチェーンで社会に及ぼす著しいマイナスの影響(現実のもの、潜在的なもの)および実施した措置	—
社会への影響に関する苦情処理制度		
G4-SO11	社会に及ぼす影響に関する苦情で、正式な苦情処理制度に申立、対応、解決を図ったものの件数	—
製品責任		
顧客の安全衛生		
G4-PR1	主要な製品やサービスで、安全衛生の影響評価を行い、改善を図っているものの比率	—
G4-PR2	製品やサービスのライフサイクルにおいて発生した、安全衛生に関する規制および自主的規範の違反事例の総件数(結果の種類別)	—
製品およびサービスのラベリング		
G4-PR3	組織が製品およびサービスの情報とラベリングに関して手順を定めている場合、手順が適用される製品およびサービスに関する情報の種類と、このような情報要求事項の対象となる主要な製品およびサービスの比率	—
G4-PR4	製品およびサービスの情報とラベリングに関する規制ならびに自主的規範の違反事例の総件数(結果の種類別)	—
G4-PR5	顧客満足度調査の結果	—
マーケティング・コミュニケーション		
G4-PR6	販売禁止製品、係争中の製品の売上	—
G4-PR7	マーケティング・コミュニケーション(広告、プロモーション、スポンサー活動を含む)に関する規制および自主的規範の違反事例の総件数(結果の種類別)	—
顧客プライバシー		
G4-PR8	顧客プライバシーの侵害および顧客データの紛失に関して実証された不服申立の総件数	—
コンプライアンス		
G4-PR9	製品およびサービスの提供、使用に関する法律や規制の違反に対する相当額以上の罰金金額	—