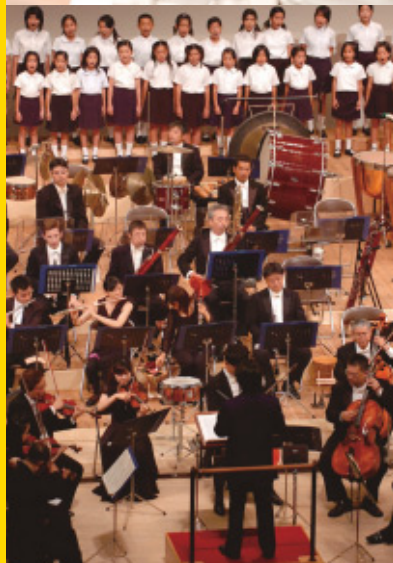


# ヤマトグループ CSR報告書2008

## CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2008



# CONTENTS

目次

編集方針	1
グループ企業理念	2
トップメッセージ	3
<b>経済</b>	
事業概要	5
社会から信頼されるヤマトであるために	7
<b>安全</b>	
<b>HIGHLIGHT</b>	
安全専門の講師を養成し、安全教育を推進	11
輸送の安全を確保するための取り組み	13
事業所における労災事故防止	17
グループ各社での取り組み	18
<b>環境</b>	
<b>HIGHLIGHT</b>	
「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」を 2年前倒しで達成します	21
<b>環境マネジメント</b>	
基本理念と推進体制	23
2007年度実績と環境保全の主要コスト	24
環境影響と環境保護活動フロー	25
<b>環境保護活動</b>	
地球温暖化防止に向けて	27
廃棄物削減・リサイクルの取り組み	30
環境コミュニケーション・グリーン購入	31
<b>社会</b>	
<b>HIGHLIGHT</b>	
障がいのある方の自立を願い、応援しています	33
障がいのある方とともに	35
社員とともに	36
お客様とともに	39
地域の皆様とともに	42
パートナーとともに	47
株主・投資家とともに	48
第三者意見	49

## 編集方針

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

## 【対象期間】

2007年度（2007年4月～2008年3月）  
実績データについては、2008年3月31日時点のものを使用し、異なる場合は明記しています。活動報告については、一部2008年4月以降のものを含みます。

## 【対象範囲】

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

## 【参考指標】

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

## 【情報公開】

本誌の内容は下記ホームページにも開示しています。訂正や最新情報の追加に関してもホームページで公開しています。  
ヤマトホールディングス(株) <http://www.yamato-hd.co.jp>  
ヤマト運輸(株) <http://kuronekoyamato.co.jp>  
また、財務・IRに関する詳細情報については、「アニュアルレポート」（英文・年1回発行）および「事業報告書」（年2回発行）にて開示しています。

## 【第三者意見】

報告書の客観性・信頼性を高めるため、第三者意見をいただいています。

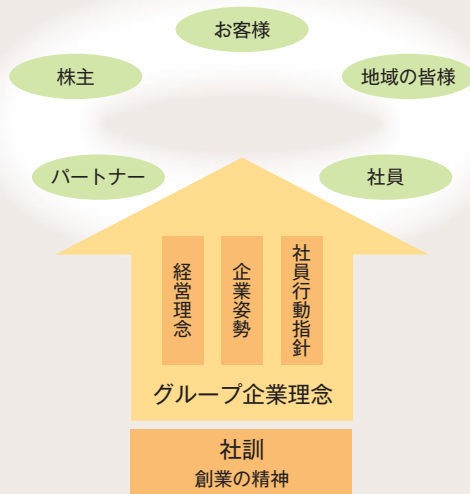
## 【発行】

2008年10月（次回発行予定：2009年8月）

# グループ企業理念

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

## ■「グループ企業理念」の構成図



## 社訓

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

## 経営理念

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

## 企業姿勢

### 1 お客様の満足の追求

ヤマトグループは、常にまごころを込めた良質のサービスを提供し、お客様に満足をお届けします。また、常に革新に挑戦し、生活利便の向上に役立つ新しいサービスを開発します。

### 2 人命の尊重

ヤマトグループは、人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

### 3 働く喜びの実現

ヤマトグループは、社員各人が自律性と自発性を発揮し、常に働く喜びに満ちあふれ、社員と家族が夢と誇りの持てる企業をめざします。

### 4 法の遵守と公正な行動

ヤマトグループは、常に法と社会的規範、国際ルールとその精神を遵守し、高い倫理観をもって公正に行動します。

### 5 地域社会から信頼される企業

ヤマトグループは、地域の一員として信頼される事業活動を行うとともに、障がいのある方の自立を願い、応援します。

### 6 環境保護の推進

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

### 7 個人情報の保護

ヤマトグループは、個人情報・顧客情報の取り扱いに関する方針を自主的に定め、適切な管理と保護に努めます。

### 8 コミュニケーションの充実と共存共栄

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。

### 9 情報開示と説明責任の実践

ヤマトグループは、常に正確で迅速な情報開示を行い、社会から信頼される「開かれた企業」をめざします。

### 10 企業不祥事への対応

ヤマトグループは、万一、企業理念に反するような事態が発生した時には、経営トップ自らが問題解決にあたる姿勢を明らかにし、原因究明と再発防止に努めます。

## トップメッセージ

# 一人ひとりの理解と実行で、 よい循環を生み出します



### 新たな中期経営計画

#### ——満足創造3か年計画

本年4月より、新たな中期経営計画「満足創造3か年計画」がスタートいたしました。

この「満足創造3か年計画」では、「満足」をテーマに二つの経営方針を掲げています。一つは、グループ会社間の連携をより強固なものとし、LT（物流）・IT（情報）・FT（決済）の各機能を組み合わせることにより、お客様の高い満足度を得られる流通イノベーションを起こしていくこと。そして、もう一つはCSR経営の質を高めて健全な企業風土を育み、ヤマトグループをとりまくステークホルダーの満足度を向上させていくことです。

ヤマトグループの使命は、これまで培った経営資源を活用し、お客様の声に耳を傾け、お客様にとってのメリットが明確な商品・サービスを提供することであり、それと同時に、社会に対するさまざまな責任を果たしていくことだと認識しています。

### CSR施策

#### ——環境保護の取り組み

物流事業を中核とするヤマトグループは、人命の尊重、法令や社会規範、企業倫理の遵守等のコ

ヤマトホールディングス株式会社  
代表取締役社長

瀬戸 薫

ンプライアンス、環境保護活動など、事業推進の基本となる活動を大切にしています。

特に、環境問題に対する取り組みは、人類共通の課題であり、約5万台の車両をグループ全体で保有し事業展開している当グループにとっても喫緊に取り組まなければならない課題と認識しております。

そこで、2010年度におけるグループ全体のCO2排出総量を2006年度比99%とすることを「満足創造3か年計画」の中で目標として掲げました。

特に車両を利用した日々の輸送に対しては、次のような施策を講じてまいります。まずは、台車や新スリーター（リヤカー付き電動自転車）を活用することにより、車両台数の抑制に努めています。そしてこれと並行して、ハイブリッド車を始めとする低公害車の導入を今までより早めます。また、講習や機器の活用を通じて、ドライバー一人ひとりへのエコドライブの浸透と継続を図ります。このほかにも、モーダルシフトの推進や、電力効率の良い施設の整備等をグループ全体で推進し、CO2排出総量の削減に努めます。

こうした環境対策に積極的に取り組むことにより、皆様の最も身近な場所で事業を展開させていただいている企業グループとして、持続可能な社

会の構築を担ってまいります。

## ともに生活し成長する存在として

ヤマトグループの各企業・各事業が、ステークホルダーの皆様からの信頼と共感を得て、さらに成長するためには、社員一人ひとりの理解と実行が必要であると私は考えております。

また、事業活動やヤマト福祉財団の活動を通して、障がいを持つ方々の雇用や自立支援、高齢者雇用の確保に、引き続き力を注ぎ、ヤマトグループで働く17万人以上の社員や、パートナーとしてご協力いただいている方々にとって、いつまでも誇りと思える企業グループを目指してまいります。

私たちは、これからも、社会に必要とされ続ける企業グループであるために、さまざまな活動を展開してまいります。皆様のご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

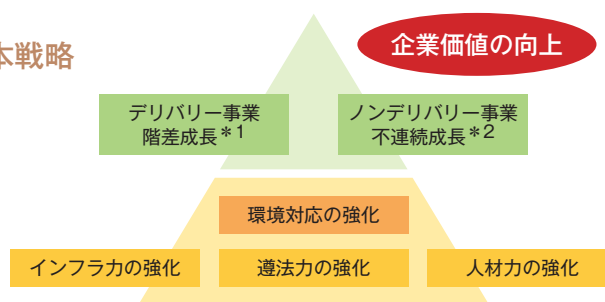
## ヤマトグループ中期経営計画「満足創造3か年計画」

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

### 経営方針

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

### 基本戦略



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

# 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)のもとで、5つの事業フォーメーションを構成しています。グループの経営資源を活かして、2008年4月よりスタートした中期経営計画「満足創造3か年計画」を推進し、よりいっそうの企業価値の向上に努めます。

## 会社概要 (2008年3月31日現在)

商号	ヤマトホールディングス株式会社	社員数(連結)	169,836名
本店所在地	〒104-8125 東京都中央区銀座二丁目16番10号	連結子会社	29社(国内22社、海外7社)
創業	1919(大正8)年11月29日	事業内容	貨物自動車輸送業はじめ各種事業を営む会社の株式を所有し、経営管理およびそれに付随する業務を行う。
設立	1929(昭和4)年4月9日		
資本金	120,725,291,077円		

## グループ企業 (2008年8月1日現在)

### デリバリー フォーメーション

宅急便・クロネコメール便を中心とした一般個人消費者、中小企業向けの小口貨物輸送事業

ヤマト運輸(株)、ヤマトグローバルエクスプレス(株)、沖縄ヤマト運輸(株)、ヤマトダイアログ&メディア(株)、ヤマト物流設計(株)



### BIZ-ロジ フォーメーション

ロジスティクス事業、フォワーディング事業、物流システムに関するコンサルティングを中心とした企業間物流を担う事業

ヤマトロジスティクス(株)、ヤマトグローバルロジスティクスジャパン(株)、ヤマト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)、YAMATO TRANSPORT U.S.A., INC. [アメリカ]、YAMATO TRANSPORT EUROPE B.V. [欧州]、大和運輸(香港)有限公司、和台国際物流股份有限公司 [台湾]、YAMATO TRANSPORT (S) PTE. LTD. [シンガポール]、YAMATO UNYU (THAILAND) CO., LTD. [タイ]、YAMATO TRANSPORT (M) SDN. BHD. [マレーシア]、雅瑪多國際物流有限公司 [中国]、YAMATO LOGISTICS INDIA PVT. LTD. [インド]



### ホームコンビニエンス フォーメーション

引越や家具の宅配、物品販売を中心とした生活関連事業

ヤマトホームコンビニエンス(株)



### e-ビジネス フォーメーション

主に企業向けの情報システム開発事業

ヤマトシステム開発(株)、ヤマトキャリアサービス(株)、YAMATO SYSTEMS U.S.A., INC. [アメリカ]



### フィナンシャル フォーメーション

一般消費者、中小企業向けの集金代行業、総合リース業

ヤマトフィナンシャル(株)、ヤマトリース(株)、ファインクレジット(株)



### その他

車両整備事業、ボックスチャーター事業、人材派遣事業など

ヤマトオートワークス(株)、ヤマトオートワークス沖縄(株)、ヤマトオートワークス北信越(株)、ボックスチャーター(株)、ヤマトボックスチャーター(株)、ヤマト・スタッフ・サプライ(株)、ヤマトマネージメントサービス(株)、ヤマトマルチチャーター(株)、神戸ヤマト運輸(株)、(株)スワン、(株)スワンネット、ヤマトコンタクトサービス(株)、DREAM CREATE(株)



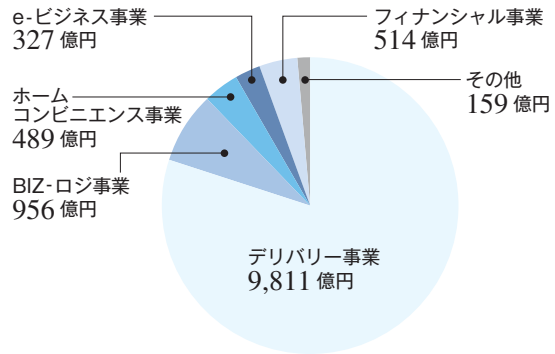
### 各種団体

グループでの福祉事業推進および、福利厚生を担っています。

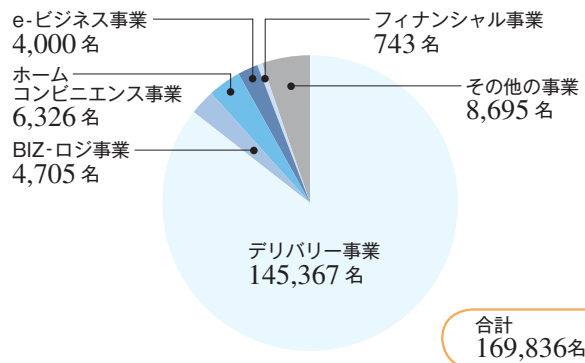
ヤマトグループ企業年金基金、ヤマトグループ健康保険組合、財団法人ヤマト福祉財団、社会福祉法人ヤマト自立センター

事業データ

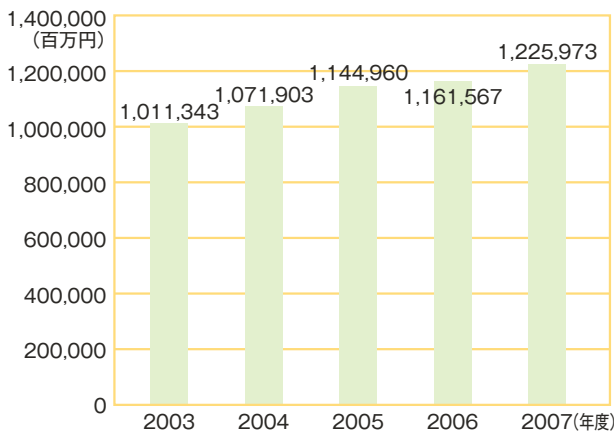
2007年度営業収益構成比(連結)



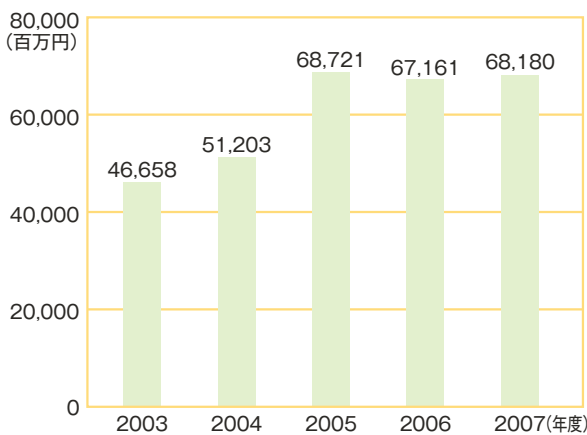
従業員数(連結)



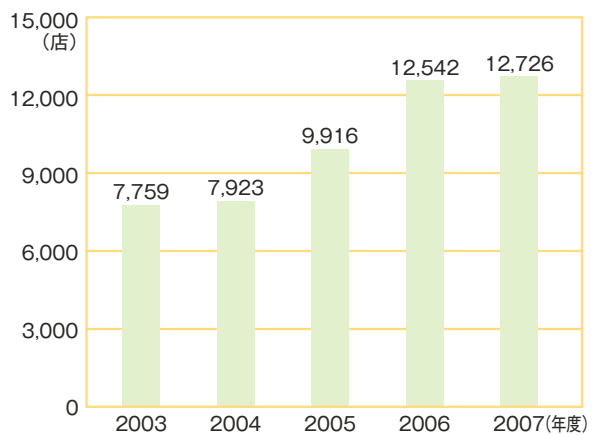
営業収益(連結)



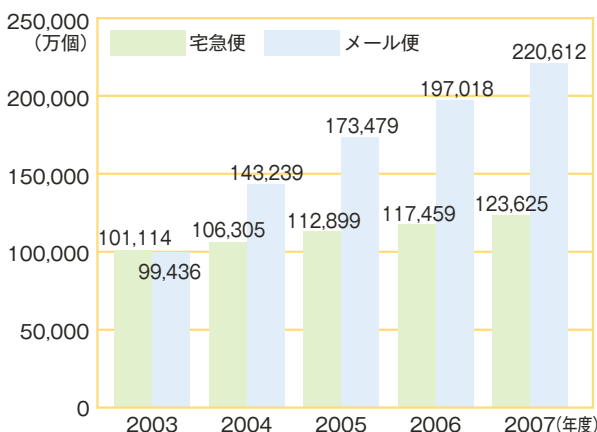
営業利益(連結)



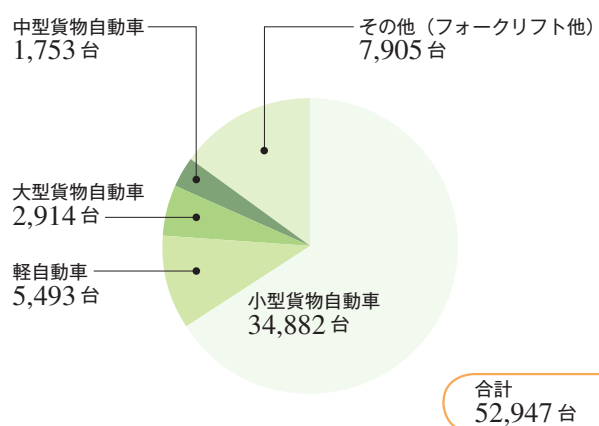
事業所数(ヤマト運輸)



小口貨物取扱個数



車両構成比(連結)



# 社会から信頼されるヤマトであるために

新中期経営計画では、経営方針の2本柱の一方に「CSR経営の徹底」を掲げました。社員全員が企業理念を共有し、高い倫理観をもった企業グループを目指しています。

## ヤマトグループのCSR

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

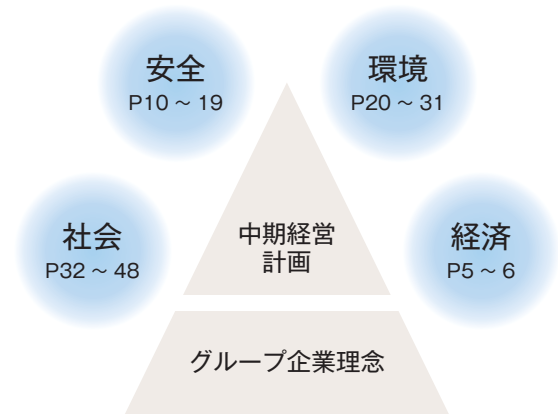
よき企業風土づくりを継続することが、法令・社会規範に合った事業活動の推進に寄与し、ひいては今後のグループ全体の事業継続を可能にするものと考えています。また、社員全員が企業理念を共有し、自発的にCSRを推進し



「グループ企業理念」小冊子。グループ全社員が携帯しています

ていくため、携帯用の「グループ企業理念」小冊子をグループ全社員に配付しています。

### CSR展開図



## コーポレートガバナンスの強化

ヤマトグループは健全な経営と社会的信頼の向上を図るため、コーポレートガバナンスの強化を進めています。

経営上の意思決定および監督を担う機能として取締役会、経営の執行を担う機能として執行役員制度を設け、それぞれの役割を明確に分けることにより、的確かつ速やかな意思決定と迅速な業務執行ができる経営体制としています。

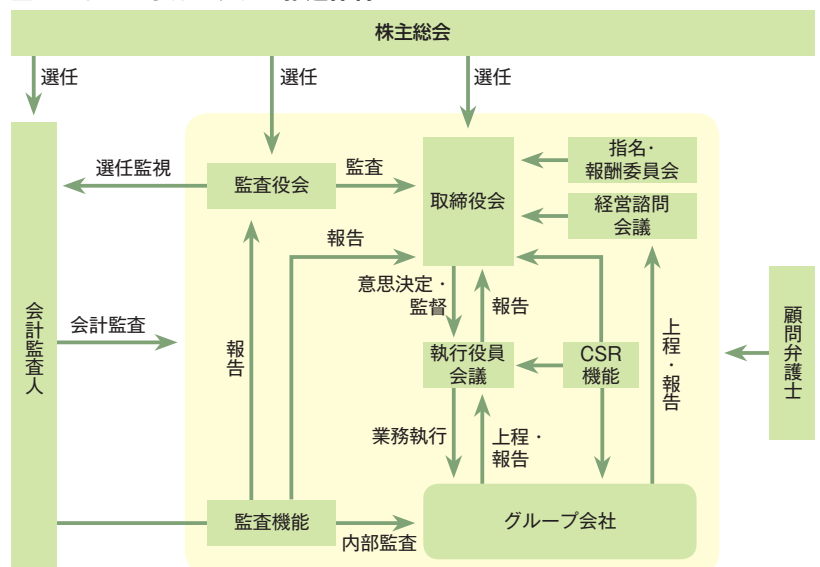
取締役会は6名中2名を社外取締役で構成しています。社外取締役は経営全般に助言をするほか、指名・報酬委員会に参画し、経営の透明性を高めるよう努めています。

監査役会は4名中2名を社外監査役で構成しています。取締役会などの重要な会議への出席、業務執行の適法性に関する監査などを通じて、健全な経営がなされていることを確認しています。そして、グループ監査役連絡会を定期的開催し、主要事業会社の監査

役と連携強化を図っています。

また、ヤマトホールディングス(株)の監査担当は内部監査機能として、グループ各社に対する監査を実施し、その結果を取締役および監査役に報告しています。

### コーポレートガバナンス推進体制





## 内部統制システムの構築

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

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

さらに2008年4月より適用された金融商品取引法に基づく内部統制報告制度に対応するため、ヤマトグループの主要な会社に内部統制の専任者を配置し、業務ルールの見直しや業務の標準化を進めてきました。また、当社の監査担当と主要なグループ会社の内部監査担当部署

それぞれにおいて、業務がルールに従って有効に実施されているかをチェックし、不具合があれば直ちに改善する体制を構築しています。

グループ各社の各部署が内部統制の意義を理解し、主体的に整備・運用を行うために、各部署の長による自己評価を実施するなど、効果的に内部統制の浸透を図っています。



グループ内部統制連絡会  
(2008.8月)

## コンプライアンスの徹底

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

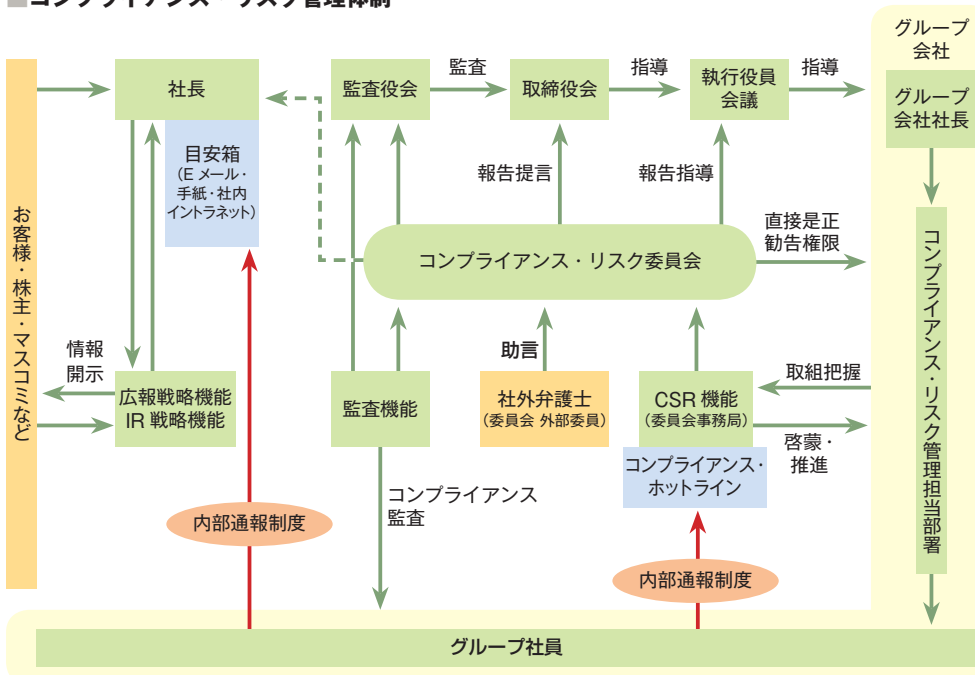
社会におけるヤマトグループの責任や姿勢についてまとめた「グループ企業理念」の他に、2003年3月に「コンプライアンス宣言」を行い、法令および企業倫理などの遵守を宣言しています。

ヤマトグループの役員および社員は、これらに基づき誠実に行動することが求められ、ヤマトホールディングス(株)のコンプライアンス・リスク委員会を中心に、

グループ各社のコンプライアンス・リスク委員会およびコンプライアンス・リスク管理担当部署がその遵守を推進しています。

また、内部通報制度として「コンプライアンス・ホットライン」や「目安箱」を設けるなど体制を整備し、電話やメールなどによる通報や相談を通じて、社内のリスク情報を直接把握できるようにし、コンプライアンス違反の防止などにつなげています。なお内部通報制度は、2006年4月施行の公益通報者保護法にも対応しています。

### ■コンプライアンス・リスク管理体制



ヤマトグループの全事業所に掲示されている「コンプライアンス宣言」ポスター

## コンプライアンス・CSR教育

### >>コンプライアンス教育

高い倫理感をもった社員を育成するために、ヤマトグループ各社では、「グループ企業理念」に関する教育を推進しています。社員、役職者への職位別教育、外部講師による経営トップへのセミナーを開催。全従業員を対象として、不正・不祥事の事例をもとにした教育を徹底するとともに、定期的な意識調査も実施しています。

また、職場の倫理観をさらに高めるため、各職場のリーダーや事業責任者を対象とした「管理者行動規範」を制定し、配付しています。



「管理者行動規範」。管理者はこの規範に基づき自らを律し、自己研鑽に努めています

「ヤマト運輸 CSRポケットブック」第1号。「安全」「ルール」「品質」「環境」の4人の「守るンジャー」が登場。社員の家族、特に子どもたちから好評を得ました



### >>CSR教育

2008年4月、ヤマト運輸(株)では、社員とその家族向けに「CSRポケットブック」第1号を発行し、全社員に配付しました。「なぜ、台車で集配するのか」という身近なテーマを取り上げて、「守るンジャー」らのキャラクターが「CSRとは何か」を楽しく、わかりやすく解説しています。CSRへの理解を深め、CSR活動を推進するツールとして、今後も発行を続けていきます。

当社では過去に例がない「まんが」の教材です。「CSR」という、とっつきにくい用語を、身近に感じてもらうことが狙いでしたが、「家族といっしょに読んで、自分の仕事について話すよいきっかけになった」という、うれしい報告もありました。

本社 CSR部 法務課 係長  
太田 浩城



## 公正で公平な競争を求めた裁判の行方について

### 対：郵便事業株式会社(旧日本郵政公社) 訴訟

2004年9月28日、ヤマト運輸(株)は日本郵政公社(現在の郵便事業株式会社)に対し、宅配便市場における不公正・不公平な競争条件の是正を求め、東京地方裁判所に不公正取引差止請求訴訟を提起しました。

この裁判は、第1審の東京地方裁判所、第2審の東京高等裁判所のいずれも、ヤマト運輸(株)の請求棄却の判決となりましたが、その判決内容はヤマト運輸(株)として到底容認できるものではありませんでしたので、2007年12月12日、あらためて最高裁判所に上告し、現在も係争中です。

上告の主旨は大きく言うと二つあります。

一つ目は、ヤマト運輸(株)としての立場で、第2審の判決で「公正な競争秩序を維持するために平等な競争条件が確保されるべきこと」の一文が入り、ヤマト運輸(株)の主張が一部認められた部分があったものの、結論として「著しい損害の有無」だけを判断材料にしてヤマト運輸(株)には著しい損害が生じているとは認

められないとして、不公正取引を否定した判決内容について納得できなかったためです。

二つ目は、「官と民との競争のあり方」を問うたこの裁判の「社会的意義」の重要性に鑑み、ヤマト運輸(株)があえて世の中に問題提起したことについて、第2審で中途半端のままに終わらせることなく、第3審の最高裁判所において最終判断を仰ぎたいというものです。

ヤマト運輸(株)では、この裁判の最終結果にかかわらず、今後とも、アンフェアな条件下においてもお客様に信頼され、選んでいただくべく企業努力を重ねる一方、引き続き各方面において公正・公平な競争の必要性を訴え続けてまいります。

今まで、ヤマト運輸(株)の主張についてご支援いただきました数多くのお客様にあらためて厚く御礼申し上げますとともに、引き続きのご支援、ご鞭撻のほどお願い申し上げます。

# 安

# 全



ヤマトグループは、人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

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

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



## 安全専門の講師を養成し、安全教育を推進

ヤマト運輸(株)のセールスドライバーは全国に約6万人。その安全教育の徹底とレベルアップは、安全の確保に不可欠です。2008年、主管支店ごとに安全専門の講師を配備する新たな取り組みをスタートしました。

### >>より充実した安全教育のために

ヤマト運輸(株)では、2008年度の「輸送の安全に関する安全の基本方針」(P13参照)の実施事項として「所属ごとに安全専門の講師を養成し、安全教育の推進を図る」ことを掲げています。

ヤマト運輸(株)の安全戦略の基盤となっているのは、安全対策の専門職をすべての主管支店に配属し、セールスドライバーの安全教育を行う「安全指導長制度」(P13参照)です。この独自の制度は、1974年の導入から現在にいたるまで当社の「安全」を支え続けてきました。その伝統ある仕組みを維持しつつ、さらなるレベルアップを図るのが今回の目的です。

2008年5月、取り組みの第一弾として安全専門の講師を養成する「安全講義講師養成研修」がスタートしました。研修対象は、各主管支店で選抜された安全指導長です。これにより、指導者のよりいっそうのレベルアップと、全国の安全教育の充実を目指していきます。

### 安全講義講師(実技担当)養成研修

2008年7月9日  
於：平和橋自動車教習所

日頃はセールスドライバーへの安全指導を行っている安全指導長が、今日は指導される立場。新たな実技講義講師の認定を受け、主管支店ではさらに安全教育の要となっていかなければなりません。現場には、新人研修などとはまた違った緊張感がみなぎっています。



体操で身体をほぐし、今日のカリキュラムについて説明を受けて、研修スタート。



約50%を占めるといふ交差点事故の検証では、左折時のバイク巻き込みシーンを再現。目測に頼らず、実測で安全な距離を再確認した。教官の解説には真剣に耳を傾け、メモをとる。



指導者として大事なことは、失敗しても怒らないこと。相手の言い分を聞くこと。そして、いかに納得させることができるか。納得してもらうには「知識」が必要です。

平和橋自動車教習所  
副所長  
佐藤 光治さん

わかったのと「できる」のは違います。現場でできるようにするには、普段から習慣づけることが大切。ヤマトの指導長たちの真剣さ、積極性は素晴らしかったです。

平和橋自動車教習所 係長 小貫 秀二さん



フルブレーキ制動と飛び出し事故の実証テストでは、マネキン人形を使ってリアルな衝撃を体験。



ぬれた路面でのブレーキング実証テスト。ABS（アンチロックブレーキシステム）を作動させた状態とさせない状態で急ブレーキをかける。ABSなしの状態では大きくスピンしてコントロール不能に。また、ABSが作動しても思うようには止まれないことを再確認した。

### 危険を予測した運転を学ぶ

私たち安全指導長の仕事は、交通事故を未然に防ぐため、セールスドライバーに安全指導を行うことです。今回の研修では、道路上の危険箇所やさまざまな危険シーンを体験し、危険を予測した運転をすることを学びました。これからも指導長として、運転技術を高めると同時に、確実に安全運転ができるセールスドライバーを育てていきます。

札幌主管支店 安全指導長  
岸上 輝一

### 正確な数字によるチェックの大切さ

交差点でのバイク巻き込み、自転車の飛び出しなどのケーススタディでは事故の怖さを実感しました。目測に頼ることなく、正確な数字を使って厳しくチェックする方法は大変参考になりました。今後は気配りと目配りの管理・指導を心がけ、今回の研修受講で得たことを実際の安全指導の中で活かしていきたいと思っています。

埼玉主管支店 安全指導長  
君塚 二三男

### 教えられる側になって見えてくるものが

普段から、指導するドライバーには「公平、公正」を念頭において教育し、なぜ指導されているのかをわかってもらえるよう心がけています。研修では教えられる側になって、自分が下した判定が正しかったのか自信もて戸惑うこともありました。そういう意味で、自分の運転操作や知識を見直すよい機会になったと思います。

佐賀主管支店 安全指導長  
南里 博隆



# 輸送の安全を確保するための取り組み

優秀ドライバー育成のための教育・研修体制の整備、「ハンドル左切り・ローギア発進」などの日々の取り組み、全社安全運動などを通して、「安全」の確保に努めています。

## 輸送の安全に関する安全の基本方針のもとに

ヤマト運輸(株)の2008年度の安全基本方針は、

①「安全第一・営業第二」の精神の継続

②安全管理体制の維持

と決めました。

生活道路を使用し、業務をさせていただいているヤマト運輸にとって、人命の尊重は最重要事項です。

安全最優先を遵守する施策を展開し、また安全教育体系を見直して、安全教育のさらなる充実を図ります。

また、常に安全運転を徹底し、「安全第一・営業第二」の精神を継続していきます。



「安全基本方針」ポスターを全事業所に掲示

## 優秀ドライバーの育成——安全教育・研修

### >> 安全指導長制度

ヤマト運輸(株)の安全戦略の基盤となるのは、1974年の導入以来、着実に当社の安全を支え続けてきた独自の「安全指導長制度」です。安全指導長は各主管支店に配属された安全対策の専門職で、日々、管下の宅急便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。

2008年3月現在、全国の主管支店の社会貢献課に安全指導長239名が配され、運行管理者、各宅急便センターの安全担当者と緊密に連携しながら、セールスドライバー(SD)の安全教育を行い、安全確保の徹底を図っています。

### >> 厳格な社内免許制度

厳しい適性検査などを受けて採用されたヤマト運輸(株)のセールスドライバーは、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。

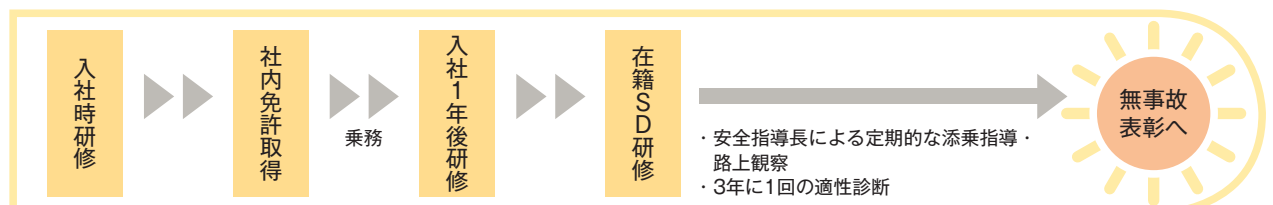
その後も、入社1年後研修、在籍SD研修、安全指導長による定期的な添乗指導・路上観察、3年に1回の運転適性診断などを通して、安全運転に磨きをかけていきます。

### >> 無事故の優秀ドライバーを表彰

ヤマト運輸(株)の「安全第一」は、セールスドライバーの日々の安全運転に支えられています。安全運転に優れ、無事故を続けるドライバーに対し、毎年、ダイヤモンド賞(無事故年数25年又は無事故走行270万km)など各賞の表彰と褒賞を行っています。2008年は、表彰制度開始以来初の女性ダイヤモンド賞受賞者2名を含む8,927名が受賞しました。

また、1年間のたゆまぬ努力により、交通事故・労災事故を発生させなかった事業所には、「安全優良店」として表彰と褒賞を行っています。2008年は、宅急便センターなど5,894店、ベース7店が受賞しました。

### 安全教育の流れ



## 2008年の永年無事故表彰受賞者

賞	無事故年数又は距離	受賞者数(名)
ダイヤモンド賞	25年又は270万km	137
金賞	18年又は190万km	930
銀賞	8年又は80万km	1,750
銅賞	5年又は50万km	2,673
セーフティ・ドライバー賞	2年又は20万km	3,437



式典終了後の懇親会にて

## ダイヤモンド賞を受賞しました

私たち運転手はヤマト運輸の看板を背負い運転しているので、常に安全第一を心がけ、無事故・無違反でなければなりません。25年無事故でこられたことを誇りに思い、また、多くの先輩や後輩に恵まれたお陰と感謝しています。家族もとても喜んでくれました。私は、この大切な家族を守るためにという気持ちで頑張ってきました。これからもこの気持ちを忘れず、無事故をつらぬきます。

鹿児島主管支店 鹿児島ベース 浜田 憲造



永年無事故運転者表彰式典  
(2008.5.28)

## 安全運行への日々の取り組み

### >> ハンドル左切り・ローギア発進

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

#### 1. 駐車時のハンドル左切り

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



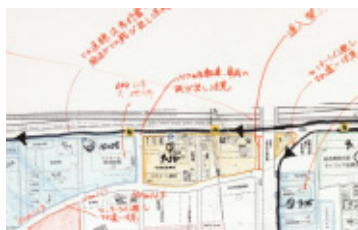
ハンドル左切りでエンジンオフ

#### 2. ローギア発進

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

### >> 「安全集配ルートマップ」の活用

「安全集配ルートマップ」は、セールスドライバーがそれぞれの担当エリアの地図に、見通しの悪い交差点などの潜在的な危険箇所、安全面・効率を考慮した駐車位置、危険度の高い右折を少なくするルートなどを書き入れて作成する、安全な集配のためのルートマップです。ヤマト運輸(株)が取り組むバス停方式(P22参照)の推進にも、欠くことのできない要素となります。安全確保に関するリスク管理とともに、セールスドライバーの安全意識向上、集配の効率アップにも資する取り組みとして推進しています。



安全集配ルートマップの一例。危険情報を集積し、ルートマップを進化させていくことでリスクの最小化を図ります

### >> 路上パトロール・添乗指導

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・添乗指導などを通して直接安全指導を行っています。

エリアごとの集配ルートを巡回して行う路上パトロールでは、走行時、交差点、駐車時の危険行為を厳しく



路上パトロール。集配車が停止した場所で安全指導を行う

チェック。添乗指導は、担当する全セールスドライバーへの実施を目標とし、細部にわたって安全運転を確認・指導します。

## 啓発・教育ツールの活用

ヤマト運輸(株)では、安全への意識を高め、「安全第一」を実践するために、「運転者安全手帳」「安全カレンダー」「セーフティー・ファースト」など、さまざまなツールを活用しています。

特に2007年度は、「運転者安全手帳」を改訂。会社の基本理念に始まり、安全運転に関する内容だけでなく、防火・救急や日常点検・整備など、全ドライバーが日常業務の遂行に活用できるものになっています。今回の改訂に合わせ、全ドライバーへ配付しています。また、運輸安全マネジメント導入開始(2006年10月)に伴い、輸送の安全を確保するために遵守すべき事項と全社統一の基準を定めた「安全専科」を作成しました。

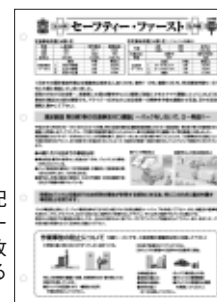
さらに全社員の「運転記録証明書」を取得し、公私にわたるモラル・安全意識の徹底を図っています。



過去に発生した事故・災害と、その要因、注意すべき事項などを掲載し、再発防止に役立てる「安全カレンダー」



すべてのドライバーが携帯する「運転者安全手帳」



月刊で各宅急便センターに配付する「セーフティー・ファースト(安全第一)」。発生事故の報告や社内の安全に関する情報を掲載

## 全社安全運動

ヤマト運輸(株)では、「人命尊重・安全第一」の理念に基づき、全社共通の安全運動を展開しています。

2007年度も、1970年以来継続する春・秋の交通事故ゼロ運動や、労災事故防止を目指す「安全週間」、重大事故防止を目指す「重大事故防止運動」などを実施し、安全の確保に取り組みました。

### >> ヒヤリハット事例を収集・分析

春の交通事故ゼロ運動のスローガンは「危険を見抜き、事故ゼロを達成する」としました。事前にヒヤリハット事例を収集し、研究・分析して、事故の芽を摘んでいくことを第一に取り組みを進め、事例を約4万件収集。宅急便センターで情報の共有を図りました。

秋の交通事故ゼロ運動のスローガンは「ヒヤリハットゼロ運転と点呼執行の完全実施」。準備期間中の5日間に約1万3千件の事例を集めて安全意識を高め、期間中はドライバー全員が「ヒヤリハットに遭遇しない運転」の実施を心がけました。

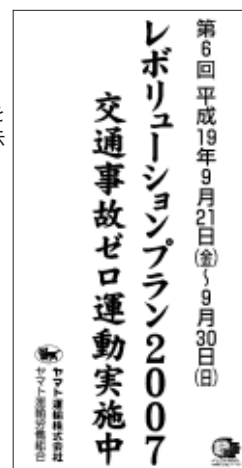
今後はヒヤリハット事例をさらに分析する仕組みを取り入れ、事故防止対策に役立てていきます。

### ■ 交通事故ゼロ運動

全事業所にポスターを掲示



集配車にステッカーを貼付して運動に取り組む



交通事故ゼロを達成した中国支社



## 各地域における取り組み

### ▶▶ 年間事故ゼロ達成への挑戦 —— 事故りません隊

▶▶ 金沢主管支店 社会貢献課

2007年度、ヤマト運輸(株)金沢主管支店では、「年間事故ゼロ」達成に向けたプロジェクトを立ち上げました。

取り組みのテーマは、

1. 安全喚呼を集配作業中に完全実施
2. 宅急便センターの安全担当者「主導」による具体的活動方針の作成と実行

の2点。目標について、日、週、月ごとにチェックする項目を定め、PDCAを基本とする仕組み構築を行っていきました。

取り組みの進捗状況を常に目に見える形で示し、毎月の安全担当者会議に、それぞれの取り組みや成果を発表する場を設けるなどの仕組みにより、安全担当者の意識が向上し、またセールスドライバー一人ひとりの自主性が芽生えました。金沢主管支店は2007年度の安全評価全国1位を獲得。ヤマト運輸(株)の業績表彰「社長賞」を獲得しています。



安全喚呼の重要性を  
主管支店全体で再確認



### 「精神論」ではなく「仕組み」として

交通事故ゼロは、私たちヤマトの最大の課題です。その達成に向けて、これまで偏りがちだった「精神論」ではなく、目に見える「仕組み」として取り組んだことが成果を生んだと思っています。安全担当者やセールスドライバーの「やる気」がレベルアップにつながることも実感しました。この「仕組み」を完全なものとするために、これからも主管支店内の社員全員が意識を継続させ、基本動作の徹底にこだわっていきます。

金沢主管支店 社会貢献課長  
原 幸広



### ▶▶ 地元警察から感謝状 —— ヒヤリハット事例寄贈と旗振り

▶▶ 北東京主管支店 板橋中央エリア  
▶▶ EXP事業本部 EXP新宿東営業所

2007年6月、北東京主管支店 板橋中央エリアは、ヤマト運輸の全社的取り組みでもある「ヒヤリハット」の事例約300件を板橋警察署に寄贈。これにより、優良事業所として表彰されました。

またエクスプレス新宿東営業所（現在はヤマトグローバルエクスプレス(株)新宿東営業所）は、2003年度から近所の横断歩道で継続して行ってきた「旗振り」運動が評価を受け、

2007年7月、牛込警察署より表彰されました。



板橋警察署より表彰を受ける張谷知幸板橋中央エリア支店長



エクスプレス新宿東営業所のメンバー。牛込警察署長とともに

### ▶▶ 地域社会の安全を守る —— 事故ゼロ運動時の早朝旗振り運動

▶▶ 横浜主管支店

横浜主管支店は、2007年秋の全国交通安全運動期間中に、主管支店内12カ所の交差点で“早朝旗振り運動”を実施しました。地元警察の事前指導を受けて、旗の持ち方、走行中の車の止め方などを習得し、横断歩道を利用する地域住民の方々のために、安全に誘導しました。地域に密着した安全活動として、今後も交通安全運動の期間に継続して実施していく予定です。



登校する子どもたちを安全に誘導

# 事業所における労災事故防止

多くの荷物の仕分け作業を行うベースなどの事業所では、安全教育の徹底などにより、安全に、安心して作業できる職場環境の実現、労災事故防止に取り組んでいます。

## 「危険な場所を知ろう」—— 労災事故のない職場へ

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

### >> 「安全週間」における全社取り組み

2007年7月に実施した「第3回レポリキュレーションプラン2007 安全週間」のスローガンは、「危険な場所を知ろう」。職場安全会議で、労災事故事例に基づいて自店の危険な場所を洗い出し、そこにシールを標示。またベース・センター構内には導線を標示し、構内・事務所・車両を整理整頓するなど、全社で労災事故防止の徹底を図りました。



「安全週間」ポスター

### >> 労災防止グッズの導入推進

大量の荷物を仕分けするベースでは、多くのロールボックスパレットが行き交います。作業時の労災防止を目的として、ボックスが足にぶつかった時の衝撃を緩和し、アキレス腱を保護する「アキレスガード」など労災防止グッズを積極的に導入しています。



アキレスガード

## 労災撲滅を目指して ▶▶ ヤマト運輸(株) 函館ベース

ヤマト運輸(株)函館ベースは、実効ある労災事故防止への取り組みを進め、労災事故撲滅を目指しています。

### 重点実施事項

- ・ アルバイト雇用時の教育強化
- ・ 作業指揮者による不安全行動者への注意指導
- ・ 日々の安全目標の設定

ドライバーや内勤者も含め全員で、不安全行為を見たら即注意する体制としていますが、今回、作業指揮者を明確化しました。グループ長を含む11名で交番を組み、腕章、ホイッスルを携帯して、不安全行動者への指導を徹底しています。

グループ長 北嶋 一夫

過去の労災事故発生事例をもとに危険箇所・危険行為を洗い出し、そのシーンを再現して撮った写真を安全教育ツールとして活用しています。耳だけでなく、目から入る情報も合わせると、説得力が倍増。特にアルバイト雇用時の安全教育には有効でした。

グループ長 大村 篤志



危険箇所・危険行為を例示した教育ツール



危険箇所にはボードを掲示して注意を喚起

## グループ各社での取り組み

ヤマト運輸(株)以外のヤマトグループ各社でも、情報、教育、車両整備など、それぞれの事業を通して、安全や安心確保への取り組みを展開しています。

### お客様の大切な情報を安全・適切に管理

▶▶ヤマトシステム開発(株)他

ヤマトグループでは、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います。

お預かりする荷物の追跡情報や、グループ外のお客様の情報を多く取り扱うグループ会社を中心に、JISQ15001（プライバシーマーク）や、ISO27001（ISMS：情報セキュリティマネジメントシステム）の取得を進めています。



プライバシーマーク

ヤマトシステム開発(株)のサーバールーム

### グループ各社のセキュリティ関連認証取得状況

認証	会社名	取得年
JISQ15001	ヤマトシステム開発(株)	1999
	ヤマトフィナンシャル(株)	2005
	ヤマトコンタクトサービス(株)	2006
	ヤマトキャリアサービス(株)	2007
	ヤマトダイアログ&メディア(株)	2007
ISO27001	ヤマトシステム開発(株)	
	新東京IDC	2004
	大阪IDC	2002
	ヤマトパッキングサービス(株) 本社(人事総務、生産性品質) ドキュメントロジスティクスカンパニー (東京主管、埼玉支店)	2005
	ヤマトロジスティクス(株) 東京BIZロジセンター	2006
ヤマトコンタクトサービス(株) 本社/足立・埼玉コールセンター	2007	

### 安全運転向上を目指し、ドライバーコンテストを実施 ▶▶ヤマトホームコンビニエンス(株)

#### >> 地域密着型企业として

ヤマトホームコンビニエンス(株)はネットワークカおよび全国均一の品質を活かした引越事業と大物(家具・家電製品) 宅配事業を軸に、お客様に満足していただき、さらに喜ばれるサービスを提供していくことで、地域の皆様に必要とされる地域密着型の企業として、便利で快適な生活の実現を目指しています。

2007年度、関東統括支店では、ドライバーの運転技能・法令知識・車両点検など安全運転レベルのさらなる向上を目指し、全支店参加のドライバーコンテストを開催しました。コンテストを通じて「技能だけでなくマナーの大切さを実感した」との声が参加者の大勢を占めました。

#### >> 「こども交通安全教室」の開催

また、地域の子どもたちの交通事故防止を願い、ヤマトホームコンビニエンス(株)では、地元小学校や地域イベントにおいて「こども交通安全教室」を開催。引越2トン車を学校やイベント会場にもち込み、横断歩道や



ドライバーコンテストで、S字クランクを通過する2トン車(2007.11.6)



宮崎県宮崎市高千穂幼稚園で実施した「こども交通安全教室」(2007.6.8)

交差点の通行ルールなどについて、「見て、触れて、考える」安全指導を行いました。2007年度は、北海道、関東、九州で計15回実施。今後は全国に拡大していきます。

**国土交通省認定運転適性診断実施機関として、運送業界の「安全」をサポート ▶▶ヤマト・スタッフ・サプライ(株)**

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

2007年度は、ヤマトグループ内約9,000名、グループ外約7,000名に運転適性診断を実施しました。診断は、初任診断などの義務診断の他、在籍ドライバー向けの一般診断、カウンセラーと個別に面談する事故発生者向けの個別診断・特定診断Ⅰがあり、“気付き”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ともに目指していきます。

2006年11月に国土交通省の認定を取得し実施してきた旅客(バス、タクシー、ハイヤー)の適性診断も徐々に業界内に浸透し、2008年8月現在200社を超える事

業者にご利用いただくようになりました。

各企業のコンプライアンス強化のサポートとしての、運行管理者および衛生管理者試験対策講座も、独自の教材やプログラムで高い合格率を保ち、お客様の支持をいただいています。

2008年8月からは、フォークリフト運転技能講習を新たに開始しました。今後もさらに幅を広げ、安全な社会の実現に寄与していきます。



運転適性診断における  
選択反応検査

**万全の整備体制でヤマトの「安全」を支える**

▶▶ヤマトオートワークス(株)

**>> 運送業界屈指の車両管理実績を基盤に**

輸送の安全を確保するためには、車両の徹底した点検整備と保守管理が不可欠です。

ヤマトオートワークス(株)は、長年の経験と実績を活かし、ヤマトグループの50,000台に及ぶ車両の点検整備を担当する他、一般のトラック運送事業者・バス事業者を対象とした、車両の販売から車両整備、車両管理、トラックボディリフォーム、保険販売まで、幅広く一貫したトータルサポート事業を展開しています。

バー。法定定期点検の完全実施に加え、稼働状況に合わせた出張点検や巡回保守を実施しています。また、約600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が350人以上と高い整備技術を誇り、各種低公害車への対応も万全です。

2005年より、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」を各地に設置しています。

高水準で効率的な整備体制により、ヤマトグループの安全をしっかりと足元から支えています。

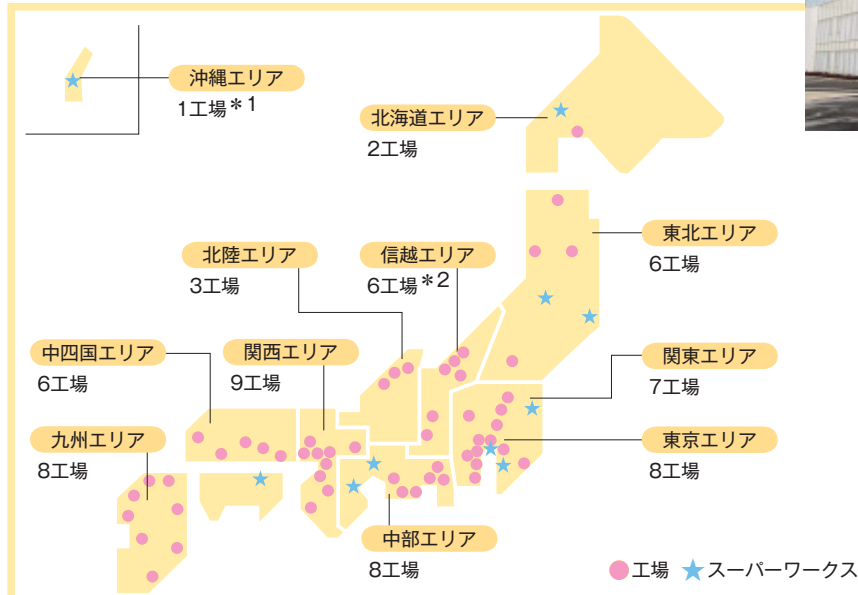
**>> 高水準で効率的な整備体制**

2008年6月末現在、日本全国に64カ所の整備工場が、ヤマトグループの配送拠点約3,800カ所をもれなく



最新鋭の整備工場「スーパーワークス」。2008年6月末現在、全国に10工場が稼働。写真は2008年6月に竣工した千葉工場

**■ ヤマトオートワークス(株) 整備工場のネットワーク**



\*1 ヤマトオートワークス沖縄(株)  
\*2 1工場はヤマトオートワークス北信越(株)

# 環

# 境



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

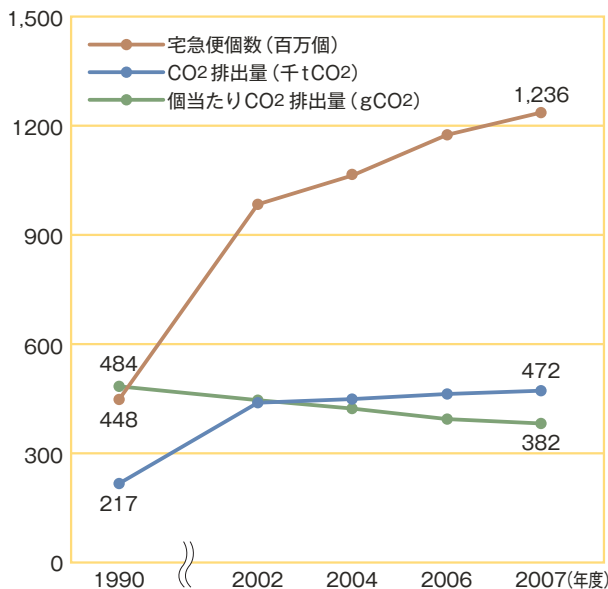
数多くの車両を使用して事業を営むヤマトグループにとって、地球温暖化・大気汚染防止対策は最優先のテーマです。私たちは、環境問題への取り組みが今や地球規模の課題であることを認識し、日々の行動を通して環境保護を推進していきます。



## 「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」を2年前倒しで達成します

2003年9月に、10年後の地球環境への貢献と、企業としての成長の両立を目指して策定した「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」。3つの戦略での取り組みを強化することにより、2年前倒しでの達成を表明しました。

■ 車両からのCO2排出量推移 (ヤマト運輸)



※CO2排出係数については、地球温暖化対策の推進に関する法律施行令の排出係数(平成18年3月)を使用しています。過去に遡り、この係数で再算出しています。

### ➤➤ 3つの側面からの取り組みの成果

地球温暖化防止への取り組みは、企業としての重要な社会的責任です。

ヤマト運輸(株)は、2003年に策定した「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」で、企業としての成長を維持しつつ、2012年度のCO2排出総量を2002年度比で99%に抑制、宅急便1個当たりのCO2排出量を30%削減するという高い目標を掲げました。

以降、【仕組み】【機器】【人】という3つの側面から戦略を立て、目標達成に向け全社で取り組みを推進しています。成果は徐々に表れ、年々の宅急便個数の増加に対して、CO2排出総量は微増に抑制、宅急便1個当たりのCO2排出量は少しずつ減少しています。

### ➤➤ 施策の拡充により2年前倒しを表明

2008年4月、新中期経営計画「満足創造3か年計画」のスタートに伴い、CO2排出総量抑制目標を2年前倒して2010年度に達成する、と見直しました。

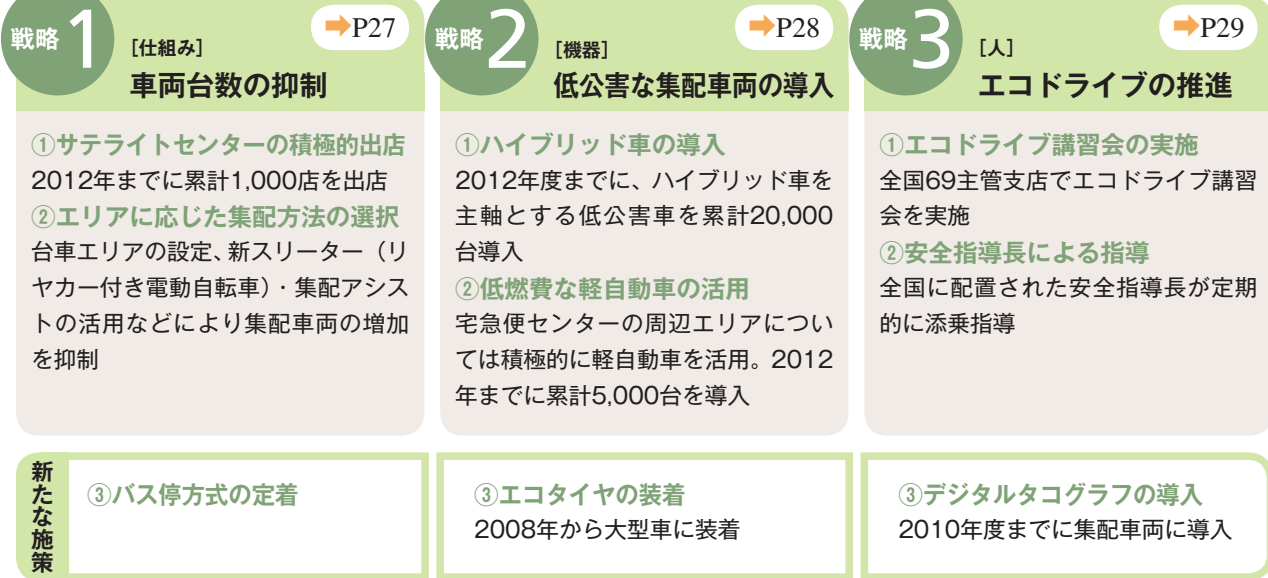
2010年度に向けての強化策で特記すべきこととしては、ハイブリッド車を中心とした低公害車を年間約2,500台というペースで導入していきます。また、新たな取り組みとして、「バス停方式の定着」「エコタイヤの装着」「デジタルタコグラフの導入」などを加えました。

## ■「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」と3つの戦略

## 「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」

ヤマト運輸は企業としての成長を維持しながら、2012年度のCO<sub>2</sub>排出総量を2002年度比で99%に抑制します。そのために、原単位排出量（宅急便1個当たり）のCO<sub>2</sub>排出量を30%削減します。

2010年度の  
達成を  
目指します



## 【仕組み】バス停方式の定着

「バス停方式」とは、集配ルート内の決まった場所に停車し、そこから主として台車で集配を行う方法です。当社では従来、バス停方式の導入を進めてきましたが、車両の走行距離短縮、CO<sub>2</sub>排出量削減に非常に効果的であることが確認できたため、今後さらに定着を図っていきます。

## 【機器】エコタイヤの装着

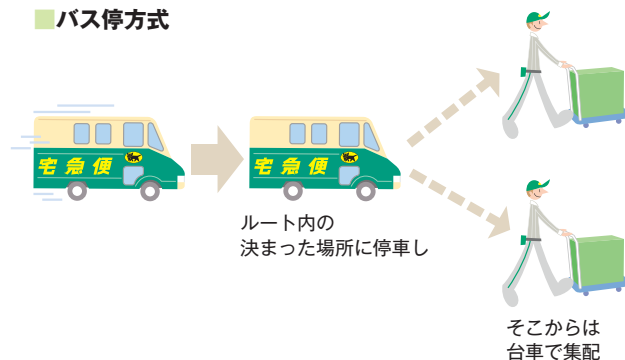
2008年度より、大型車へのエコタイヤ装着をスタートします。エコタイヤとは、路面とタイヤの間に起きる抵抗（転がり抵抗）を低減することで省燃費を実現したもので、使用燃料を削減し、CO<sub>2</sub>排出量を抑制します。

## 【人】デジタルタコグラフの導入

2010年度までに、集配車両へのデジタルタコグラフ（デジタル式運行記録計）の導入を完了する計画です。

セールスドライバー一人ひとりの運転内容（アイドリング時間、急発進・急加速回数など）を目視確認することで、エコドライブなどの指導をさらに徹底。「環境に

## ■バス停方式



も、人にもやさしい運転」の全社への浸透を図ります。

「満足創造3か年計画」において、ヤマトグループは環境対応の強化を鮮明に打ち出しました。ヤマトグループ全体としても、「直接排出する2010年度CO<sub>2</sub>総排出量を2006年度比1%削減する」という目標を立てています。今後も、常に現状を厳しく検証しながら、途切れることなく、地球温暖化防止対策に取り組んでいきます。

## 環境マネジメント

# 基本理念と推進体制

ヤマトグループ環境保護宣言・基本方針のもと、全社にいきわたる推進体制を整備。全社一丸となって積極的に環境保護活動を推進しています。

## ヤマトグループ環境保護宣言

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

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

## 基本方針

- 1 大気汚染防止対策および地球温暖化防止対策を積極的に推進する。
  - (1) 大気汚染防止対策
    - ① 低公害車を積極的に導入するとともに最新規制適合車への代替をすすめ、排出ガスの低減を図る。
    - ② NOx、PM法および各地域の条例を遵守する。
  - (2) 地球温暖化防止対策
    - ① エコドライブ運動を推進する。
    - ② ハイブリッド車の積極的導入および車両の小型化を図り、CO2削減を推進する。
    - ③ 自動車を使用しない集配作業を推進する。
    - ④ モーダルシフトを推進する。
    - ⑤ 省エネルギーを推進する。
- 2 廃棄物の分別によりゴミの排出量を削減する。
  - (1) 品目ごとのリサイクル方法を明確にし、リサイクル量を拡大。
  - (2) 反復使用可能な梱包資材の開発および使用を推進し、廃棄物を削減。
- 3 グリーン購入を積極的に推進する。
  - (1) グリーン購入ガイドラインに基づき「グリーン購入」を推進。
  - (2) グリーン購入基本原則に基づき、ヤマトグループおよびサプライヤーを含めたより広範囲での意識高揚を図る。
  - (3) 環境マーク適合品の拡大。
- 4 社員の環境への意識向上を図り、地域の環境保護活動に積極的に貢献する。
- 5 廃棄物処理費やその他環境対策費用などの数値・数量を正しく把握し開示する。

## 環境保護活動の推進体制

ヤマト運輸(株)の環境保護活動の中心となるのは、社長に直結する地球環境委員会です。その下部組織として、本社に「クリーン・エネルギー」「リサイクル」「グリーン物流」各小委員会があります。

また、本社→10支社・1事業本部(各地球環境小委

員会を中心として活動)→69主管支店(各推進委員会と、その事務局である社会貢献課を中心に活動)という流れで全社にいきわたる推進体制を構築し、積極的に環境保護活動に取り組んでいます。



## 環境マネジメント

## 2007年度実績と環境保全の主要コスト

ヤマト運輸(株)では、数値を伴う年度目標を設定して活動を展開。  
未達成の項目については結果を十分に検証し、次年度における向上を図ります。

## 2007年度実績と2008年度目標

低公害車導入では、ハイブリッドのウォークスルー車を約2,600台新規導入という高い目標を掲げていましたが、計画台数未達となりました。「2012年20,000台導入」を目指し、引き続き積極的に導入していきます。

また、乾電池、伝票、ユニフォームリサイクルを推進し、大幅にリサイクル量が増加しました。

## 2007年度の目標・実績と2008年度目標 (ヤマト運輸)

項目	2007年度目標	2007年度実績	2008年度目標
低公害車の導入 (内ハイブリッド車の導入)	累計8,279台 (2,590台)	8,096台 (2,459台)	10,589台 (4,690台)
サテライトセンターの設置	累計1,000店	949店	1,000店
エコドライブ推進	前年比4%の燃費向上	前年比 - 0.2%	前年比4%の燃費向上
リサイクル率の向上 ロールボックスパレットのリサイクル	60.0%	61.1%	65.0%
グリーン購入	60.0%	44.7%	50.0%
環境教室の実施	300回	334回	—

※環境マークについては、製紙メーカーによる古紙配合率の偽装問題に伴い新規認定を中止しました。

## 環境保全の主要コスト

掲載項目を一部見直し、新スリーター導入を項目として追加しました。大気汚染・地球温暖化防止対策では、ハイブリッド車導入台数の増加などにより、前年より

6,848百万円の増加となりました。

今後もさらに精度の高い集計と公表の体系の検討を進めていきます。

## 2007年度環境保全主要コスト (ヤマト運輸)

(単位：百万円)

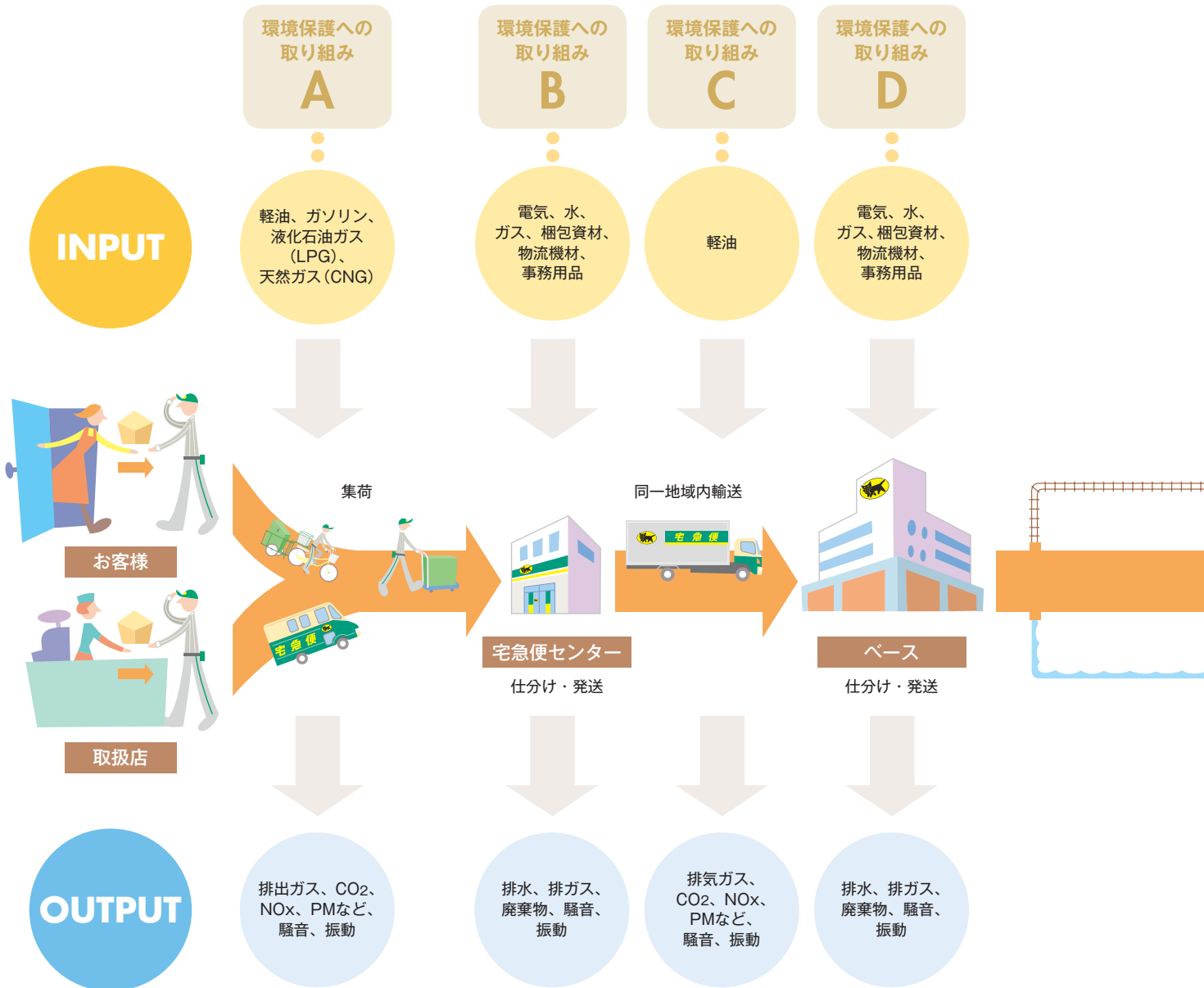
項目		2007年実績
大気汚染・ 地球温暖化防止対策	低公害車の導入	12,117
	PM減少装置の取り付け	
	モーダルシフト推進の倉庫賃借	
	エコドライブ運動推進 (ポスター、ステッカーなど)	
	新スリーター導入	
廃棄物の削減・ リサイクル	廃棄物処理費	2,648
	リサイクル処理費	
	ロールボックスパレットの再生	
	コールドボックスの再生	
環境コミュニケーション	CSR報告書発行	6
	HP環境サイト作成、その他イベントなど	
計		14,771

※環境保全コストについては掲載項目を一部変更しました。

## 環境マネジメント

# 環境影響と環境保護活動フロー

ヤマト運輸(株)の宅急便事業に伴う環境影響と、各局面における環境保護活動の状況をフロー図にまとめました。



### 車両関連

INPUT	
軽油	約 157,967 (千 ℓ)
ガソリン	約 8,335 (千 ℓ)
LPG (液化石油ガス)	約 12,637 (千 kg)
CNG (天然ガス)	約 547 (千 m <sup>3</sup> )

OUTPUT	
CO <sub>2</sub> 排出量	472,258 (tCO <sub>2</sub> )

**環境保護への取り組みD**

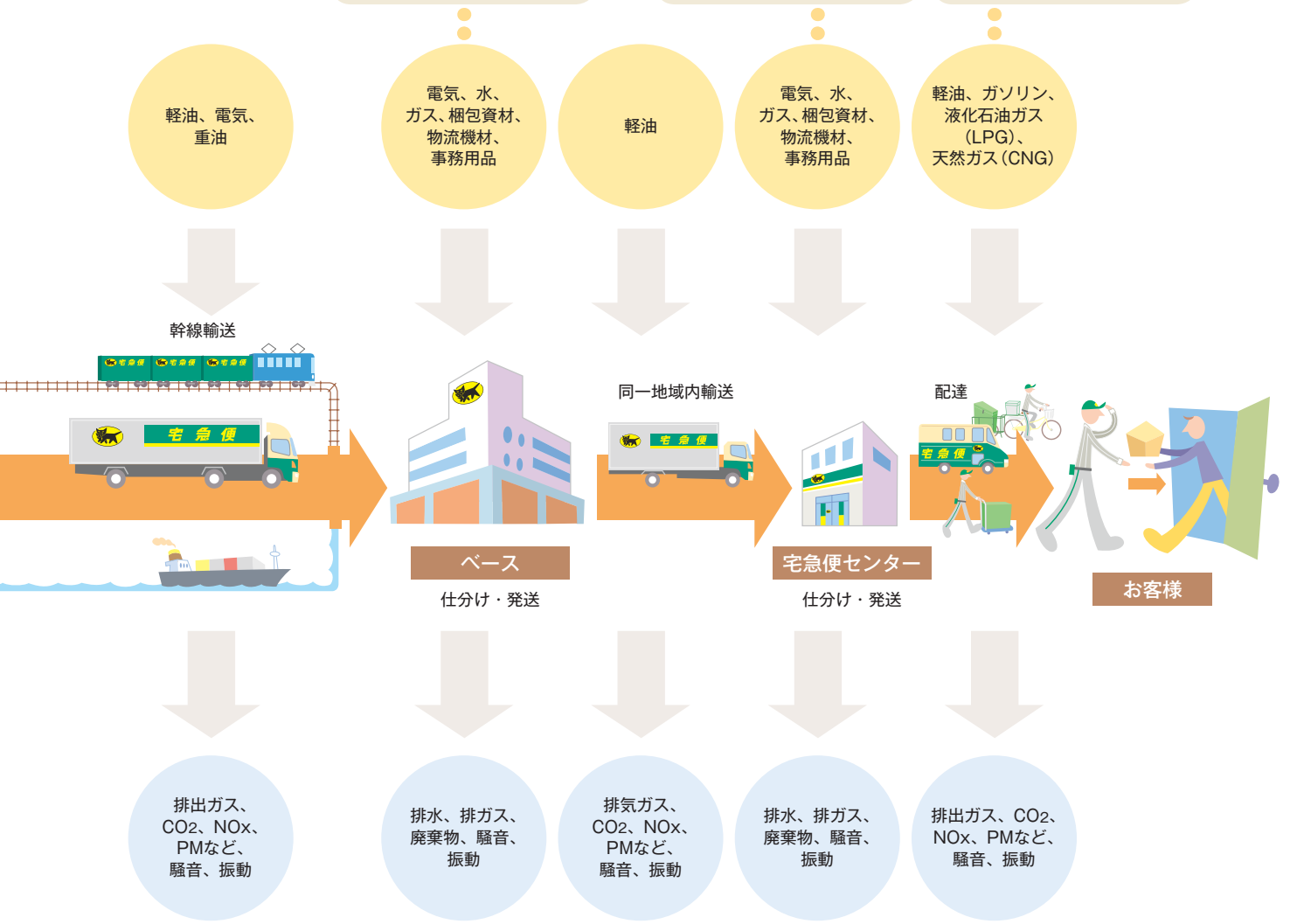
- ・新型ロールボックスパレットの導入
- ・乾電池・蓄冷剤・物流機材のリサイクル
- ・ユニフォームのリサイクル
- ・送り状のリサイクル

**環境保護への取り組みB**

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

**環境保護への取り組みA**

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



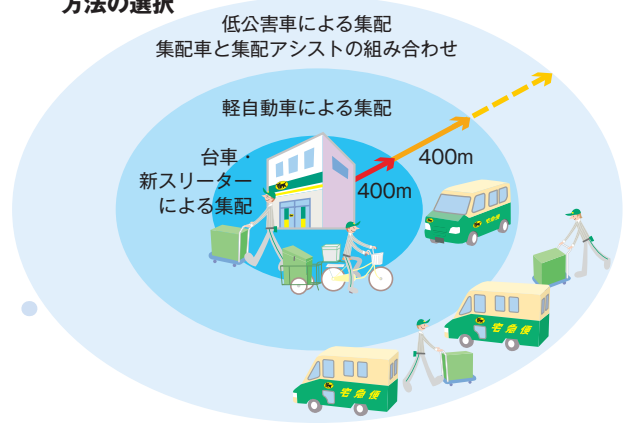
**環境保護への取り組みE**

- ・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
- ・エコタイヤの装着

**環境保護への取り組みC**

- ・エコドライブの推進
- ・アイドリング・ストップの徹底

**エリアに応じた集配方法の選択**



# 地球温暖化防止に向けて

「車両台数の抑制」「低公害な集配車両の導入」「エコドライブの推進」——  
「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」達成のため3つの戦略を立て、活動しています。

## 戦略 1

### 車両台数の抑制

#### >> 「サテライトセンター」1,000店を目標に

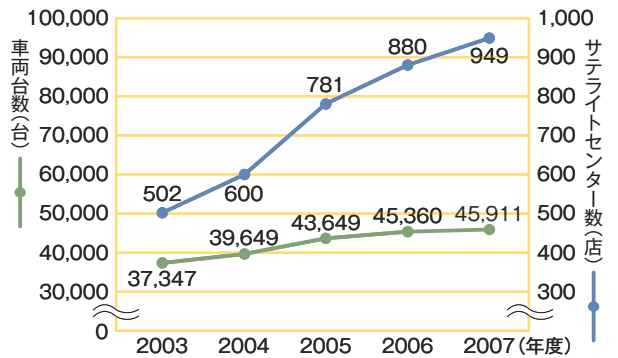
ヤマト運輸(株)では、自動車を使用せず、台車や新スリーター(リヤカー付き電動自転車)で集配を行うサテライトセンターの出店を拡大しています(一部軽自動車使用)。2012年までの目標は、累計1,000店。

市街地や住宅密集地域における集配効率を高め、車両台数の増加を抑制して、地球温暖化ガス・大気汚染物質の排出量削減を図ります。また、違法駐車や交通渋滞の解消など、交通公害を削減する、人と町にやさしい集配システムです。2007年度には69店を増設し、2008年3月末現在で



新スリーター

#### ■ サテライトセンターの出店数累計推移 (ヤマト運輸)



サテライトセンターは全国に949店となりました。

また、宅急便センターからの距離が短い集配については台車や新スリーター、軽自動車を活用し、集配車と台車集配アシストを組み合わせるなど、エリアに応じた集配方法を選択して、車両台数の削減を図っています。

### モーダルシフトへの取り組み

ヤマト運輸(株)では、トラック中心であった中長距離の幹線輸送を鉄道や海運にシフトし、トラックとの複合一貫輸送を行うモーダルシフトへの取り組みを継続しています。鉄道や海運は貨物自動車に比べてエネルギー効率が高く、CO2排出量を大幅に削減するとともに、大気汚染防止や道路渋滞の緩和、コスト削減にも大きな効果があります。

鉄道では、関東～北海道など20区間で実施。貨物ターミナル駅構内に倉庫を賃借して仕分け拠点として活用し、また他企業との連携によるコンテナの往復利用などの取り組みを続けています。2007年度の取扱量は、前

年度比117%となっています。

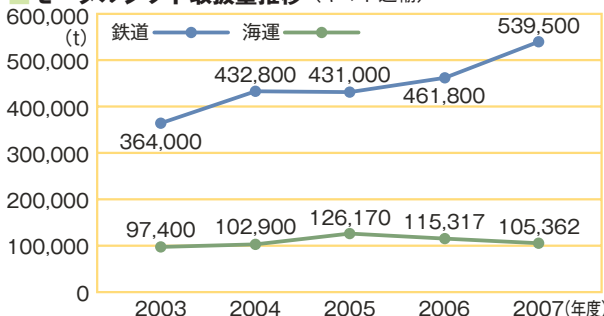
海運では、有明～苫小牧など4区間で実施しています。

2007年度の取扱量は、利用航路廃止の影響で前年度比91%にとどまりました。



JR31フィートウィングコンテナ

#### ■ モーダルシフト取扱量推移 (ヤマト運輸)



#### 「エコレールマーク」協賛企業に

近年、環境意識の高いメーカー企業様との取引が増えてきました。ヤマトグループの幹線輸送と合わせて、大型トラック約90台分の貨物を毎日運行しています。2008年1月には、利用拡大と認知度向上を図るため、JR31フィートウィングコンテナ16台を新たに導入。2007年度には国土交通省認定「エコレールマーク」協賛企業になりました。今後も環境負荷の少ない鉄道輸送の拡大に取り組んでいきます。

通運営業統括支店 支店長 井出 武史



## 戦略 2

## 低公害な集配車両の導入

## &gt;&gt;ハイブリッド車を主軸に導入を加速

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

2007年1月には、それまでのMPバンに加えて宅急便の象徴ともいえるウォークスルーのハイブリッド車が登場し、導入のペースも一気に加速しました。

2007年度末におけるハイブリッド車所有台数は2,459台となり、低公害車総数は8,096台、全車両比17.6%となっています。

2008年度のハイブリッド車導入計画は、2007年度の倍以上になる2,231台。目標の達成に向けて、今後もハイペースで低公害車導入に取り組んでいきます。

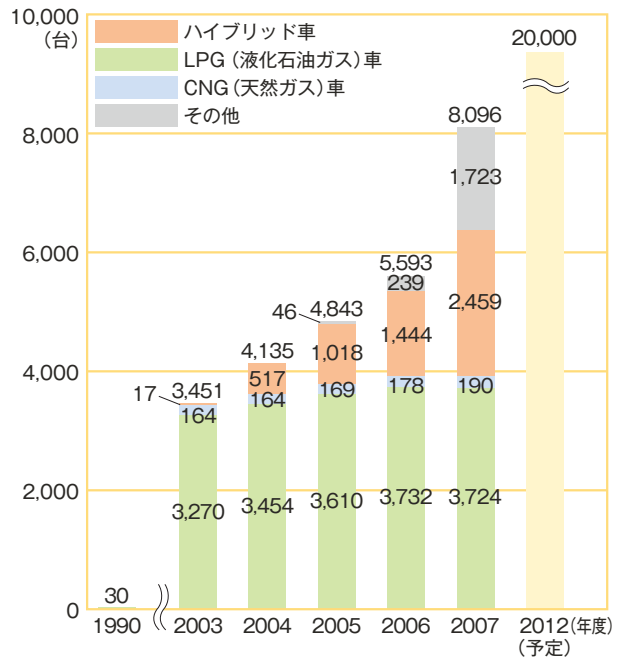


ウォークスルーのハイブリッド車

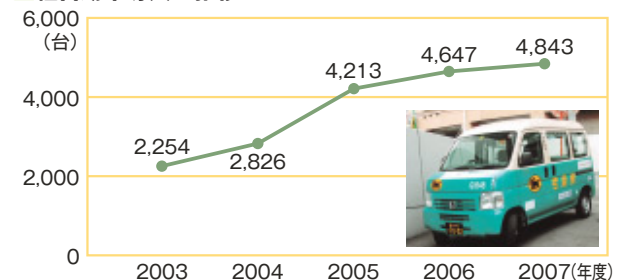
## &gt;&gt;低燃費な軽自動車を活用

エリアに応じた集配方法を推進するヤマト運輸(株)では、宅急便センターから半径400～800mのエリアで、CO<sub>2</sub>、NO<sub>x</sub>、PM排出量の削減に効果的な軽自動車を積極的に活用しています(P26参照)。2012年度までの導入目標は5,000台で、2007年度は196台の軽自動車を導入、累計4,843台となりました。

■低公害車所有台数の推移(ヤマト運輸)



■軽自動車導入の推移(ヤマト運輸)



## ヤマト運輸(株)秋田主管支店が秋田県「環境大賞」(知事賞)を受賞

秋田県の「環境大賞」(知事賞)は、秋田県内での環境保全に関する実践活動について、特に他の模範となるような団体・個人を表彰する制度です。秋田主管支店は、2007年度の地球温暖化防止部門で大賞を受賞。「エコドライブの運転技術の習得、実践」「燃費向上への取り組み」「集配中の無駄なアイドリング防止のための、かぎ紐着用」「低公害車の導入」「県内の小学校5・6年生を対象としたクロネコヤマト環境教室の実施」などの環境活動が高く評価されたものです。

秋田主管支店では現在、ハイブリッド車の導入を進めており、2008年12月までに累計50台を導入予定。ハイブリッド車を乗りこなすためのハイブリッド・エコドライブ研修(東北初)も実施するなど、地球温暖化防止に向けて全力で取り組みを続けています。



秋田県特産の秋田杉で作られた「環境大賞」の盾

2008年8月、リヤカー付き電動自転車「新スリーター」を管内の広面宅急便センターに4台導入しました。新スリーターでの集配は、ガソリンや駐車場が不要で、排出ガスもゼロということづくめ。地球の未来のために、今後も環境活動に積極的に取り組んでいきます。

秋田主管支店 社会貢献課長 小松 正和



環境にやさしい「新スリーター」は、電動なのでペダルも軽く、小回りがきくとセールスドライバーにも好評

ヤマトグループは、政府が推進する地球温暖化防止のための国民的プロジェクト「チーム・マイナス6%」に参加し、夏季「クールビズ」(6～9月) および、冬季「ウォームビズ」(12月～翌3月) の省エネ運動に取り組んでいます。2007年度も車両燃料使用量・電気使用量削減などの目標を各社が事業内容に応じて設定し、さまざまな活動を行いました。

なかでもエコドライブ(省燃費運転)は、燃料使用

量削減により環境汚染物質やCO2排出を抑えるとともに、ローギア発進などおだやかな運転で安全性も飛躍的に向上します。これからもヤマトグループでは「地球温暖化防止」「安全」「燃費向上」を目指し、グループ全社を挙げてエコドライブを推進していきます。



## 省エネ運動「エコドライブ部門」2年連続No.1!

▶▶ ヤマト運輸(株) 新潟主管支店

### 安全運転につながるエコドライブ

ヤマト運輸(株)では、冬季省エネ運動期間に「燃料使用量削減」「エコドライブ」「電気料金削減」の各部門で成果を挙げた主管支店への表彰を行っています。

新潟主管支店は、このエコドライブ部門で2006年に1位を獲得、2007年も連続No.1の成果を挙げています。「事故をなくしたい」という思いが出発点でした。事故撲滅のための運転研修で、燃費が計れる装置を使って実証テストを行い、受講者はエコドライブの有効性を確認。運転方法による燃費の違いを体感することで、納得してこの運動に取り組んでもらえるようになりました」とは、エコドライブ導入当初から推進してきた小柳安全指導長。

「ローギアでゆっくり発進すれば当然、安全性もアップします。しかし、最初はアクセルを踏み込まなくても動くということが理解できない。ドライバー自身が実際にやってみて初めて、エコドライブは安全にも効果がある運転方法だということがわかります。燃費の向上が実感できるようになると、じゃあ次は全国1位を目指そうと、やる気も出てきますね(笑)」と高橋安全指導長。

### 新潟主管支店独自のMED認定制度

エコドライブ技術の習得には安全指導長の添乗指導が欠かせません。特に新人ドライバーには1人乗車開始後3カ月でフォローアップ研修を行い、運転技術を徹底指導。合格者にはMED(マスター・エコノミー・ドライバー)の認定証を授与。さらに燃費などの目標をクリアするとMMED(モースト・マスター・エコノミー・ドライバー)認定を取得できるなど、エコドライブ推進をバックアップする制度も整備されています。



エコドライブ技術習得者に授与される「MED認定証」

タコグラフを活用して省燃費運転をチェック。労組もポスターでエコドライブ啓発活動を展開中



「右足はブレーキの上、シフトアップは早めに!」安全指導長の厳しい添乗指導でエコドライブの基本を習得



エコドライブ運動の推進でセールスドライバーの環境意識も向上しています。これからもエコドライブで温暖化防止と省エネに努めます。

安全指導長 小柳 彰



MMED取得者はまだ少ないですが、運転技術や知識のさらなる向上でエコドライバーの規範となるMMEDを増やしていきたいと思っています。

安全指導長 高橋 文則



安全を最重要課題として、MED取得ドライバーを9割以上にし、エコドライブ日本一を継続するのが目標です。

新潟主管支店長 石川 幹雄

### MMED認定を取得しました

小須戸宅急便センターでは現在、約半数のセールスドライバーがMEDを取得しています。エコドライブで心がけているのはローギア発進と、無駄にアクセルを踏まないこと。私の場合、坂道や踏切以外では1、2速でアクセルを踏むことはめったにありません。今後もエコドライブで省エネ&安全運転に努め、ダイヤモンド賞を目指していきたいですね。

小須戸宅急便センター  
セールスドライバー 五十嵐 淑夫



## 環境保護活動

## 廃棄物削減・リサイクルの取り組み

業務に伴って発生する廃棄物の削減に努めるとともに、蓄冷剤、乾電池、送り状、ユニフォーム、物流機材など、さまざまなリサイクルに取り組んでいます。

ヤマト運輸(株)では、全国の事業所から排出される廃棄物総量の把握に努め、継続して排出量削減とリサイクル率向上に取り組んでいます。2007年度の廃棄物発生総量は81,368tで、前年比130%となりましたが、リサイクル率は61.1%で、前年より3.8%向上しています。

### 送り状からユニフォーム、物流機材まで、リサイクルの可能性を追求

ヤマト運輸(株)では、業務で使用す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。リサイクル体制の整備も進み、リサイクル量は年々増加しています。

保存年限を経過した宅急便の配達票・売上票については、2004年からゼロエミッションリサイクル達成を目標に取り組んでいます。全国7カ所のリサイクル工場で、全エリアに対応可能な体制を構築。2007年度は3,216t(2006年度：2,063t)をリサイクルしました。

またセールスドライバーの使用済みのユニフォーム

### 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	
	2006年度	2007年度
クール宅急便蓄冷剤	113 t	203 t
使用済み乾電池	14 t	20 t
送り状	2,063 t	3,216 t
ユニフォーム	9.7 t	26.5 t
古紙	6,840 t	6,774 t
ロールボックスパレット	141,472本	210,635本
コールドボックス	43,816本	46,869本

※2007年版で、蓄冷剤の数値に誤りがありました。お詫びして訂正いたします。

を回収し、車の内装部品などに再利用するマテリアルリサイクルを実施、2007年度のリサイクル量は26.5t(2006年度：9.7t)でした。その他、クロネコメール便の業務でベンスキャナ携帯端末に使用する乾電池、クール便「蓄冷剤」のリサイクルも進めています。

また、ヤマトオートワークス(株)の修理工場では、宅急便事業に欠くことのできないロールボックスパレットなどの荷役機器を分解修理し、再生しています。2007年度は、ロールボックスパレット210,635本(2006年度：141,472本)のリサイクルを行いました。

## パソコン3,000台をリユース&リサイクル

2007年11月、ヤマト運輸(株)は次世代システムの全国展開により不要となったパソコン3,000台について、すべてを回収し、リユース販売・再資源化しました。

前回のシステム変更による機器廃棄時には、コスト面等で課題を残したため、今回はリース元であるヤマトリース(株)と「機器廃棄プロジェクト」を結成。リユース&リサイクルでゴミはほとんど発生せず、環境負荷の少ない切り替えが実現できました。

情報セキュリティについても万全を期し、パソコン内データの消去には、アメリカ国家安全保障局が採用し、最も安全といわれているデータ消去法を用いました。ほとんどコストをかけず、しかも環境に配慮した処理ができて、大変だったけれど、達成感があります。

「機器廃棄プロジェクト」メンバー



### 廃棄機器処分の流れ



ヤマトリース(株)  
廃棄業者の選定・機器  
買い取り交渉

ヤマト運輸(株)  
機器の回収・集約・  
廃棄業者への搬入

廃棄機器受け入れ業者  
データ消去・機器リ  
ユース・再資源化

## 環境保護活動

# 環境コミュニケーション・グリーン購入

地域の環境関連イベントに積極的に参加し、地域の方々とのコミュニケーションを深めています。また、グループ各社でグリーン購入推進への取り組みが進んでいます。

## 環境コミュニケーション

### >> 「防災・環境フェスティバル」で「クロネコヤマト環境教室」開催

ヤマト運輸(株)宮崎主管支店社会貢献課は、2008年4月19～20日に開催された「第2回防災・環境フェスティバル」に参加しました。

産学官協働による県民参加型のこのフェスティバルは、「私にもできる防災・環境保全」をテーマとして、減災や環境保全につながる知識・能力の向上を図り、住みよい街づくりを推進することを目的としています。

イオンモール宮崎の施設内で「クロネコヤマト環境教室」を3回実施し、126名の児童・生徒・保護者の皆様にヤマトの温暖化防止対策を説明。参加者からは、「環境への関心をもち行動することが大切だと再確認する機会になった」といった感想をいただきました。



フェスティバルには東国原知事も参加

### >> 地元商店街のお祭りに、燃料電池車、ウォークスルー・ハイブリッド車を展示

ヤマト運輸(株)愛知主管支店では、2007年11月10～11日に開催された地元商店街「ふびす祭」に参加し、ウォークスルー・ハイブリッド車と燃料電池車を展示しました。

ハイブリッド車の運転席での記念撮影は子どもたちに大人気で、約200名が試乗。大人の方々の関心も高く、燃費やCO2排出量などについて数多くの質問をいただきました。また、国内に2台しかない燃料電池車の展示では、エンジン音がせず、排気ガスが全く出ずに水が出ることに皆驚かされていました。

子どもたちは「宅急便の車」が大好き



ウォークスルー車の車内には、ハイブリッド車の特長を説明する資料を掲示しました

※燃料電池車は、1年間のモニター期間を終了しました。

## グリーン購入の推進

ヤマトグループでは文房具購買管理システム「べんりねっと」を運用し、グリーン購入を推進しています。2007年度、ヤマト運輸(株)の文具・事務用品のグリーン購入率は44.7%でした。

### >> ヤマトフィナンシャル(株)の取り組み

ヤマトフィナンシャル(株)では、「環境負荷軽減に自社として何ができるか?」という問いかけから、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。

・「グリーン購入記録簿」を作成し、各支店は購入実績を報告

- ・「べんりねっと」の利用を全社で推進
- ・普通紙購入支店に対し、再生紙やエコリングペーパーへの切り替えを指示
- ・毎月、グリーン購入比率の目標達成支店を発表
- ・社員のグリーン購入への意識を高めるため、説明や報告を徹底

などにより、2004年度に63.2%だったグリーン購入比率は、2007年度には71.0%まで上昇しています。

今後はグリーン購入ネットワーク(GPN)に加盟し、外部との情報交換を重ねながら、さらなる取り組みを進めていくことも検討しています。



# 社

# 会



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

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



## 障がいのある方の自立を願い、応援しています

「障がい者によるクロネコメール便配達事業」開始から4年。スタート時に20名だった障がいのあるクロネコメイトさんが今では全国に1,004名、事業に参入する障がい者施設・作業所は274カ所に及びます。

(数値は2008年7月末現在)

### ➤➤障がい者の新たな就業ルートとして

「障がい者によるクロネコメール便配達事業」は、ヤマト運輸(株)のメール便配達業務を、障がい者に新たな仕事の場として斡旋するもので、ヤマト運輸(株)が(財)ヤマト福祉財団とともに取り組んできました。

クロネコメール便の配達業務は、通常セールスドライバーか、あるいは個人契約の委託配達員(クロネコメイト)が行ってききました。「障がい者によるクロネコメール便配達事業」では、個人ではなく施設や作業所が契約主体となりますが、業務内容や1冊当たりの配達委託単価(賃金)は健常者のクロネコメイトと同じです。

グループ就労のため障がいに応じた作業分担ができ、また、ヤマトのユニフォームを身に着けて地域の人々と交流しながら配達することで、社会参加への自信をもつことができたという声も数多く寄せられ、障がい者の新たな就業ルートとして大きな注目を集めています。

さらに2007年度末までに、約1割の方々がここでの仕事を足がかりとして、より難易度の高い仕事を目指し、真の自立への道を歩み始めました。

ヤマト運輸(株)は今後も(財)ヤマト福祉財団と連携しながら、障がいのある方の自立を願い、応援していきます。

### ■「障がい者によるクロネコメール便配達事業」フロー

#### 周知

施設・作業所の幹部職員を対象とするパワーアップセミナー((財)ヤマト福祉財団主催、P35参照)で、事業紹介や参入施設作業所による事例報告

#### 契約

双方合意のもとに、ヤマト運輸(株)と施設・作業所で専用の契約書を交わす

#### サポート

サポート職員の研修(約7~10日間)、クロネコメイトと同行配達によるコーチング(約1週間~3カ月)などをさまざまにサポート

#### 習熟

最初は20冊程度からスタート。習熟段階に応じて配達冊数を増やしていく

一般就業

施設・作業所が取り組む事業として、その中で自己実現を目指す

## 「自立」への大きな1ステップとして——「しごと」のメール便配達事業

障がい者の経済的自立促進を目指すA型事業所\*「しごと」(東京都世田谷区)は、メール便配達事業に参加して今年で4年目。最初は1日50冊からのスタートでしたが、現在は6～8人のメンバーで1日平均1,200～1,300冊、月間約3万冊のメール便を配達しています。全国の作業所でもトップクラスの配達量です。さら

に2,000冊以上も配達可能ということで、配達エリアを広げるための拠点づくりも視野に入れています。

「しごと」では、メール便配達事業の長所である“施設・作業所ごとのグループ就労”を活かして、職員・スタッフが利用者をフォロー。それぞれの障がいや体調に応じて無理なく安心して働ける環境を整えています。



1 ←毎朝の作業開始時間に、等々力宅急便センターから当日配達分のメール便が到着。セールスドライバーが台車で運んでくれます。



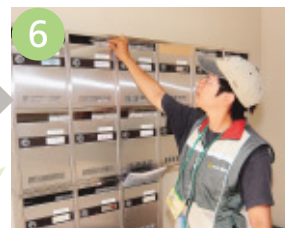
→朝のミーティングでは、当日の分担地区を確認。注意事項などを連絡してから、配達に出発です。



2 行ってきま〜す!



3 ↑担当するエリアのメール便を丁目、番地ごとに細かく区分された棚に仕分けしてから(左)、ルートマップづくり。配達先をマーキングして配達のコースを組み立てます。



### 安心して働ける場の確保が障がい者の自立への第一歩

「ハタ楽」——働くことで、周囲(ハタ)の人とともに楽しく生きる、これが私たちの事業所の理念です。メール便配達事業に参入して、一番変わったのは利用者さん本人。作業場に来て机に座ったまま下を向いていた人が、今では冗談を言い合いながら率先して仕分け作業をやっていたり、グループホームで暮らしていた人が自分でアパートを借りて一人暮らしを始めるなど、親御さんたちもとても喜んでます。体が健康になって、自分でお金を稼いで、自信をもつ……メール便配達には障がいのある人にとって、やりがいのある仕事だと思います。障がい者が安心して働ける場を確保するためにも、このメール便の仕事をもっと広げていきたいですね。



社会福祉法人はる「しごと」管理者 藤原 秋豊さん

「火曜と日曜以外の週5日配達しています。雨や雪の日、冊数が多い時は大変ですが、もっと体力がついたら仕事を増やしていきたいです」  
(吉見 安以さん/3年目)



8 ↑メール便は郵便受けなどに投函するのが基本ですが、商店などでは対面でお届け。「ご苦勞様」と声をかけられます。

7 「奥沢7丁目担当で1日300～400冊くらい。最高450冊配ったこともあります。自分のペースで無理はしません。今でも朝起きるのは苦手ですが、メール便配達を始めて体が丈夫になりました」  
(吉田 順一さん/4年目)

## 第5回企業フィランソロピー大賞「社会共生賞」を受賞しました

2007年12月、ヤマト運輸(株)は、社団法人日本フィランソロピー協会主催の第5回企業フィランソロピー大賞において、特別賞である社会共生賞を受賞しました。この賞は、「経営だけではなく、環境や社会の視点から、本業を活かしていることを条件に、社会性・先駆性・波及性に富む行動をしている企業を顕彰する」ものです。

受賞の対象となったのは「障がい者によるクロネコメール便配達事業」で、「障がい者に就業機会を提供し、仕事をする喜びを与えている」ことに加え、①メール便配達という本業に組み込まれた社会貢献活動、②障がいのあるなしにかかわらず「共に生きる」姿を地域において体現、③委託単価(賃金)で健常者と障がい者を差別せず、障がい者の経済的な自立を目指していることなどが高い評価をいただきました。

第5回 社会共生賞  
授賞式  
主催：社団法人日本フィランソロピー協会



表彰を受けるヤマト運輸(株) 木川 眞社長

\*A型事業所：2006年10月に施行された障害者自立支援法による障害者就労継続支援事業所には、雇用型のA型と非雇用型のB型がある。A型は、一般の従業員を雇うのと同様に障がい者と雇用契約を結ぶため、最低賃金を保障するほか、労働条件によって労災保険、雇用保険などに加入する必要がある。

## 障がいのある方とともに

### 将来の「障がい者の働く場」を見すえた研修 パワーアップセミナー

(財)ヤマト福祉財団は、障がい者が働く福祉施設を対象に「パワーアップセミナー」を開催しています。セミナーでは、講義や成功事例の紹介、グループワークを通して、商品開発や障がい者の職域開発・経営改善などを学びます。コースは初級と中級があり、2007年度は全国5カ所で148名が受講。1996年の開始以来、卒業生は3,000人を超え、高い工賃を実践する職場もあります。

2008年には、施設の活性化や所得保障における課題への対応のために、タイトルを「障がい者の働く場パワーアップセミナー」としました。サブタイトルも「5万円をめざして」と改め、将来の「障がい者の働く場」を見すえて研修内容の充実を図っています。

関東・甲信越ブロック  
「パワーアップセミナー」



### 設立以来15年間で約9億5,000万円を助成 助成事業

(財)ヤマト福祉財団では1993年より、障がいのある大学生や、障がい者の自立や社会参加に取り組む事業・活動に対して助成を行っています。2007年度は一般助成85件・5,510万円、奨学金34名・1,905万円、合計7,415万円の助成を行いました。

この事業には、ヤマトグループ社員からの賛助金および賛同者からの寄付が活かされ、選考にいたる現地調査には全国のヤマトグループの社員が協力しています。

#### 2007年度の助成例



「バリアフリーハウス ほう・れん・そう」(三重県)に倉庫を店舗に改修する資金として100万円を助成



第6回日本聴覚障害者  
ロードレース大会へ助成

### 300名近くの障がい者が働くパン屋さん スワンベーカーリー

(株)スワンは、「障がいのある人もない人も、ともに働き、ともに生きていく社会の実現」というノーマライゼーションの理念を実現させるため、(財)ヤマト福祉財団がヤマト運輸(株)とともに設立しました。

障がい者の雇用確保と自立できる賃金支給を目的に、1998年6月スワンベーカーリー銀座店が第1号店としてオープンして以来、直営店3店、チェーン店20店を各地に展開しています。障がい者の就労数は、直営店31名、チェーン店210名となりました(2007年12月31日現在)。

2008年度は本部営業部直轄に物流センターを新設、またチェーン店も新潟県「新潟店」、広島県「沼隈店」、福井県「西福井店」の3店を出店しています。

2008年度に出店した  
スワンベーカーリー新潟店



### 障がいのあるメンバーの能力を活かす 「猫の手」サービス

ヤマトシステム開発(株)本社では、各部署の業務効率化と、障がいのあるメンバーの能力を活かすことを目的に、2008年1月、軽作業を担当する「猫の手」サービスを立ち上げました。パンフレットや資料などのプリントアウトをサービス化し、各部署は手を借りたい時に依頼できる仕組みです。「障がい者雇用担当者」のサポートなどもあり、立ち上げ以来順調に展開。その「作業品質」も高い信頼を得ています。



「猫の手」サービスメンバー



他にパソコン設定や帳票整理の  
依頼もあります

### ヤマト運輸労働組合によるカンパニア活動 「夏のカンパ」

ヤマト運輸労働組合では、毎年「夏のカンパ」を実施しています。2007年度は、ヤマトグループ約17万人の社員から5,659万円のカンパが寄せられました。

このカンパ金は、障がい者の自立と社会参加を支援

する(財)ヤマト福祉財団と、病気や事故、災害などで親を亡くした子どもたちを物心両面で支援する「あしなが育英会」に贈呈しています。

公共の道路を利用して仕事をする企業の労働組合として、交通事故犠牲者の遺族を支援することを目的に始まった「夏のカンパ」も21年目となり、これまでに集まったカンパ総額は7億5,000万円を超えています。

## 社員とともに

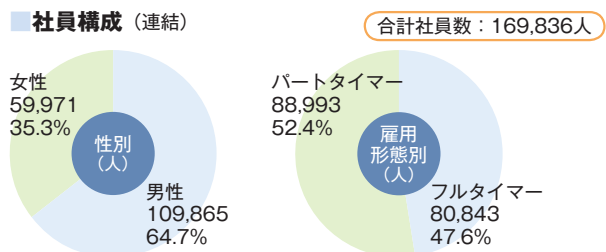
17万人近いヤマトグループの社員が個性と能力を十分に発揮できるよう諸制度を整備。働く喜び、活力と熱気、そして思いやりに満ちた職場の実現に努めています。

### 社員の成長を支援する人事・教育研修制度

ヤマトグループは、「企業姿勢」に「働く喜びの実現」を定めています(P2)。社員一人ひとりが「ヤマトグループの社員として、自ら判断し、積極的に行動する」という自律性と自発性を発揮する、活力と熱気に満ちた、社員と家族が夢と誇りの持てる企業を目指します。

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・運用しています。役職者への登用は、自ら手を挙げて立候補することが前提で、年齢にかかわらず意欲のある者にチャンスを与える仕組みが職場を活性化しています。さらに全グループ会社を対象にした社内ベンチャー制度「Y-Venture Dream」を設けています。

またヤマト運輸(株)の教育研修制度には、「入社時研修」「在籍社員研修」「役職候補者研修」などがあり、社員の成長を支援しています。ヤマトグループでは「経営役職候補者研修」「CFO育成塾」の他、業務外・自主参加型の「次世代リーダー塾」も開催しています。



### 多様な人材・働き方への支援

ヤマトグループは、社員のワーク・ライフ・バランスに対してさまざまな支援制度を整備し、育児や介護のための制度はいずれも法定以上の期間を設定しています。

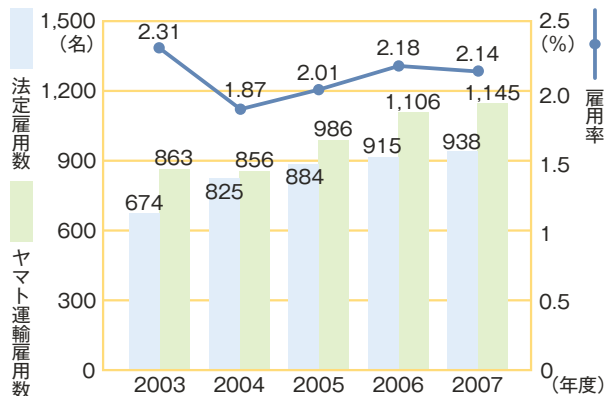
高齢者の再雇用にも積極的に取り組み、ヤマト・スタッフ・サプライ(株)は、退職前からセミナーなどによるセカンドライフ構築を支援。定年後に再雇用を希望する社員を登録し、グループ内外の企業へと派遣します。高いスキルと意欲をもつ人材は大きな戦力となっています。

また、障がい者雇用についても積極的に対応し、雇用機会の創出に努めています。

#### 育児・介護の支援制度 (ヤマト運輸)

育児休業	・子どもが1歳の誕生日を迎えるまで取得できる ・事情によって2歳の誕生日まで延長可能
子どもの看護休暇	・就学前の子どもについて年5日まで取得できる
育児のための深夜労働・残業辞退	・子どもが小学校1年生終了まで申請の上で取得できる ・対象は深夜業務と、年150時間以上(月24時間以上)の時間外労働
育児短時間勤務	・子どもが小学校1年生終了まで申請の上で取得できる ・1日4時間または6時間の勤務
介護休業	・対象家族1人につき、通算365日を上限として取得できる
介護短時間勤務	・対象家族1人につき、最長4年間取得できる

#### 障がい者雇用率推移 (ヤマト運輸)



※ヤマト運輸(株)が営む事業には障がい者の雇用が困難と認められている事業が含まれているため、雇用人数の算出には「除外率」の適用が認められています。

※障がい者の法定雇用率は1.8%です。

### 心と身体の健康を守る

ヤマトグループでは、社員が心身ともに健康に働けるよう定期健康診断を実施するほか、グループ全社員とその家族を対象に外部カウンセラーによる心の相談窓口を設けています。



メンタルヘルス相談窓口  
「心のフリーダイヤル」のポスター

## 在籍社員研修と教育専任者制度

### >> 全社員への「満足創造研修」の実施

ヤマト運輸(株)では、「健全な企業風土の継承」を課題と捉え、在籍社員の研修に力を入れています。2007年度は「在籍セールスドライバー研修」を実施、2008年度は、「満足創造3か年計画」を反映させて「満足創造研修」とし、対象を全社員に拡大して研修を進めています。

### >> 教育専任者が主導

在籍社員研修の中心となり、各支社・主管支店で研修を実施するのは、2006年3月より全国に86名(ヤマトグローバルエクスプレス(株)、沖縄ヤマト運輸(株)を含む)が配置されている「教育専任者」です。教育全般を担当し、社員がヤマトで働く喜びを実現できるようにサポートしています。

座学と実務を交互にするなど、受講者が退屈しないように工夫していますが、身だしなみや言動など、「人としての基本」については、時に厳しい教官となります。全員が連帯感を感じるような教育をしていきたいと思っています。

南東京主管支店 教育専任担当 課長 福井 健一

教育にあたっては初めから答ありきではなく、受講者がさまざまに考え、意見を出し合って答を探していくという形を大切にしています。全国の教育専任者の仲間と切磋琢磨しながら、自分のスキルをさらに磨いていきたいですね。

福岡主管支店 教育専任担当 係長 柴山 陽子



「満足創造研修」。教育専任者による「グループ企業理念」「満足創造3か年計画」についての講義



グループワークでは、「私の感動体験」「私の満足創造宣言」などをテーマにディスカッション

新人にはヤマトスピリッツである「社訓」を、在籍者研修では、「何のためにこれをするのか」という目的を重点的に伝えています。新人研修をした人が成長して、センター長になったりするのを見ると、やはりうれしいですね。

宮城主管支店 教育専任担当 課長 鈴木 祐子



教育専任者の集合研修。外部講師を招き教育スキル向上を図っています

## 「職場の元気」をサポートする野球&バレーボール大会

ヤマトグループでは、毎年野球大会とバレーボール大会を開催し、社員の生き活きとしたコミュニケーションをサポートしています。60年以上の歴史をもつオールヤマト野球大会には2007年度、全国から79チームが

参戦。予選を勝ち上がってきた4チームが戦う中央大会を制して、ヤマト運輸・船橋主管支店チームが優勝の栄誉に輝きました。



節目の第80回大会を逆転勝ちで制したヤマト運輸・船橋主管支店チーム(2007.9.23 埼玉・西武ドーム)



応援団も歓喜! 第23回オールヤマトバレーボール大会で優勝したヤマト運輸・岐阜主管支店チーム(2008.2.23 東京スポーツ文化館)

## 社員の意欲向上と職場の活性化を図る諸制度

### >> 業績表彰制度

ヤマト運輸(株)では、毎年度上期と下期の2回、対象期間内に成果を出した任意の成功事例を事業所やプロジェクト単位で表彰する業績表彰制度を設けています。「『目的』と『取り組み』と『成果』の間に明確な因果関係がある」などの評価基準で選考し、特に優れたグループには社長賞が授与されます。

また、半年間を通じて交通事故・労災事故・荷物事故・クレームの発生件数ゼロを達成した宅急便センターには「特別賞」が贈られます。

#### 2007年度業績表彰エントリーと受賞数

	エントリー	支社長賞・本部長賞	社長賞	特別賞
2007年度上期	147	61	8	12
2007年度下期	148	86	12*	10
計	295	147	20	22

\*内3件はソリューション部門(新設)

### >> 「クロネコたまご」

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

#### 2007年度「クロネコたまご」応募と受賞数

	応募	明日のヤマト賞	ヒント賞
2007年度	637	23	23

### 2007年度下期業績表彰社長賞 DNT\*の取り組みと効果

▶▶ 愛知主管支店 千種赤坂宅急便センター

千種赤坂宅急便センターでは、配達荷物の積み込みに時間がかかり、出車時間が遅い→配達先の不在が多い→労働時間が長い、という悪循環がありました。そこでセンター全員で話し合い、①バス停方式(P22参照)の導入、②安全集配ルートマップ(P14参照)の再作成、③DNTの推進に取り組んだ結果、労働時間短縮、発送個数増加という成果を上げることができました。今ではビルに同居する7センターすべてでDNTを実施しています。

\*DNT:「伝票(DENPYO)・抜かない(NUKANAI)・積み込み(TSUMIKOMI)」の略で、荷物の伝票を抜かずに、直接荷台へ積み付けることをさします。これにより、「伝票抜き」と「伝票組み(地図組み)」の作業効率が改善され、作業時間の短縮につながります。



「チーム朝寝坊」メンバー。「仕事に余裕がもて、センターの雰囲気も明るくなりました」

## 時短と効率化を目指して — 「新!ねこの手ガイド」の配付

2008年2月、ヤマト運輸(株)は、生産性の向上による労働環境の改善、高効率な経営を推進するため、生産性向上推進本部を新設しました。

業務の効率化のため、各主管支店や宅急便センターでさまざまな取り組みが始まっており、それらの事例や便利なツールを紹介する「ねこの手発見!」コーナーを社内イントラネットに開設。また、冊子マニュアル「新!ねこの手ガイド」を支社のマネージャー等と協力して作成し、社員に配付しました。



業務の中のムリやムダをなくし、労働環境を改善して、より豊かな生活を実現させようというのが、「ねこの手発見!」「新!ねこの手ガイド」のテーマ。改革へのチャレンジです。

本社 生産性向上推進本部  
小室 真由美



# お客様とともに

グループ社員一人ひとりが、それぞれの立場で、「どうしたらお客様に満足していただけるか」を見つめ直す——ヤマトグループの新たな挑戦が始まっています。

## お客様満足を追求して進化を続ける

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

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

## お客様満足向上のために「満足創造・品質向上運動」

ヤマト運輸(株)では2008年6月より、お客様満足向上の全社運動「満足創造・品質向上運動」をスタートしました。2007年度に実施した品質向上運動の実績を踏まえ、今回は「原点帰帰」をテーマに、全社員が各職場

で「お客様への心を込めた対応」や「正しい情報入力・作業」などの課題に挑戦。「お客様の期待を上回る感動とサービス」を提供して「やっぱりヤマトが一番!」と言っていただけのように、日々の業務に取り組んでいます。



全事業所に掲示したポスター



運動中はワッペンを胸に

品質向上運動の前に、サービスセンター長研修を実施



### 電話対応コンクールを実施

▶東京支社

サービスセンターのオペレーターには、豊富な業務知識と、お客様のご要望に的確に対応することが求められます。2008年5月30日、東京支社では「第1回電話対応コンクール」を開催。支社内で選ばれた24名が、そのスキルを競いました。



団体部門で優勝した南東京主管支店チーム

## サービスセンター表彰を実施

ヤマト運輸(株)では、お客様にご満足いただけるサービスの実現と、スタッフの意欲向上を図るために、年度ごとに成果を上げたサービスセンターへの表彰を行っています。2007年度の「品質指標部門」1位は秋田サービスセンター、「成功事例部門」は南魚沼コールセンター他2センターが受賞しました。



2007年度の受賞者

## お褒めの言葉を全社員が共有

ヤマト運輸(株)では、お客様にお褒めいただいた事例を全社員で共有し、日々の接客業務に活かすことを目的として、「ヤマトファン賞」を設け、社内イントラネットで紹介するとともに、対象者への表彰を行っています。賞には「サービス賞(仕事ぶり)」「スマイル賞(接客対応)」「プラスワン賞(業務外)」があり、2007年度は合計4,060名(前年比149.9%)が受賞しました。また、年度内に7回受賞の高丸勇太セールスドライバー(北東京・十条宅急便センター)に特別賞を贈りました。



表彰を受ける高丸セールスドライバーのモットーは「明るく、元気に、さわやかに」



## 全国 No.1 の「声の窓口」▶▶ 秋田横手コールセンター

秋田横手コールセンターは、東京都のお客様からの集荷・再配達のお電話に対応しています。その件数は1日あたり約1万件。受電件数が全国一であるにもかかわらず、呼損率\*1をはじめ、クレーム率、オペレーターの生産性などの指標は、いずれも全国トップクラス。オペレーターの教育や情報共有に力を入れ、交番体制を工夫するなど、さまざまな取り組みを地道に進めています。

\*1 呼損率：1日の総着信本数のうち、つながらなかった本数を割合で示したものの。



秋田横手コールセンター

### 品質No.1を維持します

秋田横手コールセンターでは現在、オペレーター92人とスタッフ13人で1日約1万件の電話をお受けしています。開設当初は手探り状態でしたが、受信件数と人員稼働数を30分単位で検証し、時間帯ごとの受信件数を予測、それに合わせた出勤体制を組むことで効率的な対応が可能になりました。これからも、お客様に満足していただけるよう心がけ、品質No.1を維持していきます。



秋田主管支店  
サービスセンター  
センター長  
加藤 広見

新人教育には横手独自のマニュアルを使用しています。「品質向上問題集」を作成し、月2回の知識テストやスキルアップ研修を実施。オペレーターとのコミュニケーションを図りながらレベル向上に取り組んでいます。

教育担当 柴田 奈保美

繁忙期前には東京のサービスセンターとミーティングを行い、統一ルールや問題点などを確認しています。また、お客様からいただいた“声”やクレーム事例、都内の難解地名をオペレーターに紹介するなど、さまざまな情報の共有化に努めています。

コールセンター長 高橋 憲一

着信計画に基づいた稼働調整で生産性と呼損率を向上させています。主婦層が多いため、土日の人員確保が課題ですが、オペレーターの個々の事情をくみながら少しずつ協力してもらい稼働体制を確保しています。

生産性担当 辻田 展子



## 旧町議会の議場を、そのまま有効活用▶▶ 南魚沼コールセンター

余剰となった公共施設を民間企業に有償で賃貸するのは、全国でも珍しい事例です。ヤマトのコールセンターとして「議場をそのまま使う」というのは、民間ならではの柔軟な発想。マスコミに何度も取り上げられ、賃料収入や地域雇用の創出に加えて、市の知名度アップにも貢献していただきました。今後は、企業内託児所の設置などにもご協力いただけたらと思っています。

南魚沼市役所  
産業振興部部長  
上村 博さん



2007年11月、南魚沼コールセンターは、秋田横手コールセンターに続いて、東京都のお客様からの電話対応のために開設されました。新潟県と南魚沼市\*2との共同誘致により、市町村合併に伴って使用されなくなった旧塩沢町議会の議場を再利用しています。



議場という特殊な施設をユニークに再利用。開所式には多くのマスコミが取材に訪れました

責任者が座る「議長席」は周囲より一段高く、オペレーターの電話対応の様子がよくわかるという利点があります。これからも社員の育成に努めながら、個々の意識と和を大切に、品質日本一を目指します。

コールセンター長 石原 克哉



\*2 南魚沼市：新潟県の南部、群馬県に隣接する魚沼盆地に位置する塩沢町・六日町・大和町の3町が合併してできた都市。

## お客様の期待に応じて進化を続ける

ヤマトグループでは、新サービスの開発とともに、お客様の期待や社会の変化に対応する、既存サービスの拡充にも取り組んでいます。

### 【電子マネー決済対応】

ヤマト運輸(株)とヤマトフィナンシャル(株)では、宅急便の運賃支払いや通信販売における商品代金支払いの利便性向上を目的に、2007年11月より電子マネーカードでの支払いを段階的にスタートしました。

### 【クロネコメール便特定受取人払い】

「クロネコメール便を使って不特定多数のお客様から商品などの回収を行いたい」との荷主様からのご要望に応じ、2008年4月、料金を受取人負担とした法人限定の「クロネコメール便特定受取人払い」を発売しました。

### 【「クロネコヤマトWebサービス」リニューアル】

インターネットや携帯で集配の依頼ができる「クロネコヤマトWebサービス」は、その便利さゆえに利用登録者が急増。そこで、簡易版料金案内機能を追加するなどさらに使いやすくリニューアルを行いました。

### 【セブン-イレブン他で各種サービス取り扱い開始】

ご不在で受け取れなかった宅急便を最寄りの店舗などで受け取れる「宅急便店頭受取りサービス」、ネットオークションご利用のお客様に、落札後の決済から配送までご利用いただける「オークション宅急便」などのサービスを、さらに多くのお客様にご利用いただけるよう、2007年7月より、全国のセブン-イレブン他での取り扱いがスタートしました。

キャノンマーケティングジャパン(株)様とともに挑戦

## 「宅急便当日引取サービス」で、修理品のお預かりからお届けまでをより速く

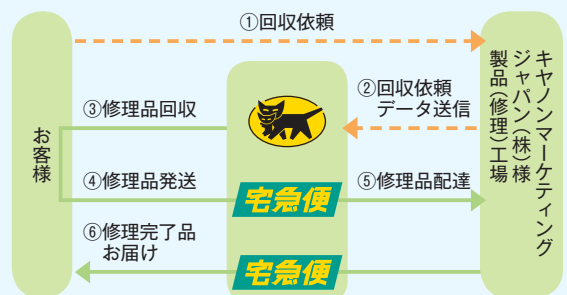
キャノンマーケティングジャパン株式会社様では、故障したプリンターのお引取からお届けまでをワンバックにした修理サポートメニュー「呼んで はやメンテ」を展開されており、現在「製品のお引取」の部

以前より、より速くお客様のお手元に修理完成した製品をお届けしたいと考えていました。「宅急便当日引取サービス」を利用することで、お客様からのご依頼日当日に、修理品をお預かりできるようになり、お客様からもご好評をいただいております。

キャノンマーケティングジャパン株式会社  
コンシューマイジングカンパニー 青木 幸治 様

分で当社の「宅急便当日引取サービス」をご利用いただいています。

### 修理品引取——宅急便当日引取サービスフロー



※修理代金回収も可能

## お客様の声をかたちにして、2007年度にスタートしたサービス事例

### 印刷と配送を一手に行うメール便

#### 「シートメール」 2007年9月スタート

クロネコメール便は、2007年度の取り扱い冊数が22億冊を超えるなど、ヤマト運輸(株)の成長著しい商品です。そうした中、「配送だけでなく、製作・印刷も任せたい。さらに手軽な料金で利用できる商品がほしい」と、多くのお客様からご要望をいただきました。そこで、大日本印刷(株)と協力して、「シートメール」を発売。印刷過程で仕分けを行うため、配達運賃は従来のクロネコメール便より安くご提供でき、また圧着タイプで多くの情報を発信することができるようになりました。



### 受取人が希望する方法(電子配信・FAX・郵便)で配信

#### 「電子封筒サービス」 2008年1月スタート

ヤマトシステム開発(株)では、大量の通知文書や重要データを印刷・郵送しているお客様から、「封入などの作業を軽減し、コスト削減を図りたい。またインターネットやFAXでも受け取れるようにしたい」というご要望をいただいていた。そこで、受取人が希望する方法(電子配信・FAX・郵便orメール便)でサーバーに蓄積した情報を配信する「電子封筒サービス」を開始。コスト削減、情報伝達のスピードアップを実現するとともに、暗号化やパスワード機能により、データのセキュリティも確保しています。



## 地域の皆様とともに

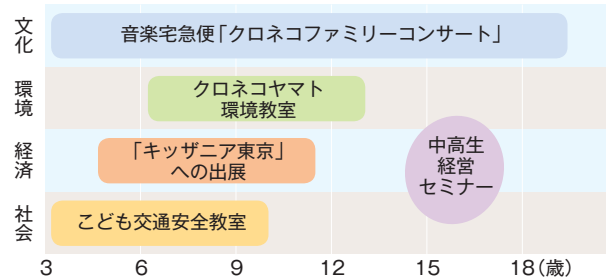
事業活動で培った知恵や技術を社会に還元していくために、「地域密着」と次世代への「社会・環境教育」を軸とする、さまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

### ヤマトグループの社会貢献活動

豊かな地域づくりに貢献することは、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。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、「地域密着」型の社会貢献活動に力を注いでいます。

活動の中心となるのは、子どもたちに「文化の楽しさ」「社会のしくみ」や「環境の大切さ」などを伝え、健全な育成をサポートする、「社会・環境教育」です。

#### ヤマトグループの「社会・環境教育」への取り組み



### 子ども交通安全教室——開催1万2千回、参加人数130万人を突破

ヤマト運輸(株)は子どもの交通事故防止を願い、地域の子どもたちに交通ルールや事故防止のための知識を伝えるため、1998年より全国各地で「子ども交通安全教室」を実施しています。2007年度は、全国で1,503回開催し、約16万人が参加しました。年間124回開催で全国1位となった北海道・道東主管支店では、プロジェクトチームを中心に取り組みを推進。またヤマトグループ内各社にも取り組みが広がっています。

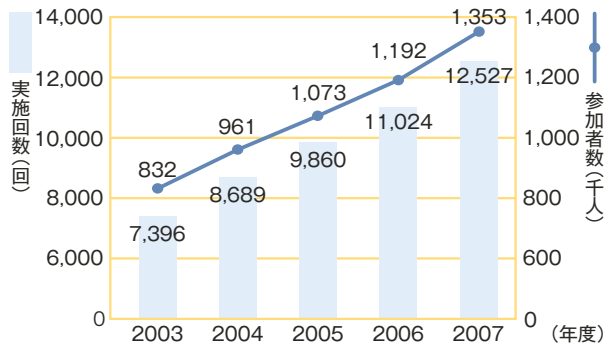


道東主管支店での「子ども交通安全教室」



ヤマトホームコンビニエンス(株)による「子ども交通安全教室」(北海道)

#### 「子ども交通安全教室」実施状況累計推移 (ヤマト運輸)



全員参加で取り組んだ結果の全国1位はうれしかったです。なによりよかったのは、子どもたちに接することで、社員一人ひとりの安全運転に対する気持ちが高まったこと。今後も継続して交通事故撲滅に取り組んでいきます。

道東主管支店 社会貢献課長  
菅野 博行



### 「ヤマト運輸の事業戦略」 専修大学経営学部で特別講義

「理論と実践の融合」を教育の柱とする専修大学経営学部では、外部から講師を招き、企業の最新動向を伝える授業が行われています。2008年6月18日、山口冬樹教授の「流通論」で、同教授のゼミ生でもあったヤマト運輸(株)新東京主管支店の長谷川真也支店長が特別講義を行い、今や社会のインフラともなった宅急便がいかに発展してきたか、それを支える「企業理念」とはどのようなものか、さらに自由闊達な社風を生む人事制度、経営者の条件などについて熱く語りました。



## 音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」——心に響く良質の音楽をお届けする

ヤマトグループでは、社会貢献活動の一環として、良質のクラシック音楽を全国各地の方々に無料で楽しんでいただく音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」を毎年開催しています。各開催地の近隣の方々子どもを連れて気軽に参加でき、また地元合唱団とのコラボレーション、指揮者体験なども取り入れた充実のプログラムで、毎回、参加者を抽選で選ばなければならないほどの好評を得ています。

2007年度は、北海道から沖縄まで全国11カ所で開催。これまでの22年間（1986～2007年）に通算で226回開催し、延べ33万人の方々をお招きしています。



ドキドキの指揮者体験（阿南市文化会館／徳島県 2007.10.2）



会場では交通遺児のための募金活動を実施。ヤマトホールディングス(株)からの寄付とともに地元団体に贈呈しています（和歌山市民会館／和歌山県 2007.7.26）



地元小学生の合唱団と共演（八戸市公会堂／青森県 2007.11.14）

## クロネコヤマト環境教室——小学生への環境教育をサポートする出張型教室

次世代を担う子どもたちへの環境教育のサポートを目的として、ヤマト運輸(株)が2005年10月にスタートした「クロネコヤマト環境教室」。2007年度は全国で334回（2006年度：241回）開催しました。

授業でも運輸・環境を学習する小学校5～6年生を対象とし、社員が学校に出張して教室を開きます。テーマは、人類が直面している最重要課題であるとともに、運

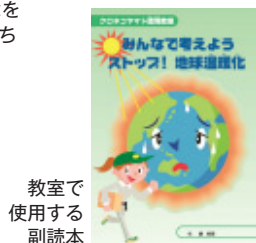
輸会社としての最優先取り組み事項でもある「地球温暖化」です。子どもたちにも身近な「クロネコヤマト」の温暖化防止対策を通して、環境保護への取り組みの大切さを知り、さらには、一人ひとりの行動の大切さを実感してもらいたいと考えています。

2006年12月からは、紙しばいや楽しいシールブックを使った小学校低学年向けの教室も始まっています。

### 三重主管支店での「クロネコヤマト環境教室」



元気よく副読本を掲げる子どもたち



教室で使用する副読本



低学年向けシールブック

高学年の子どもたちはエコへの関心が驚くほど高い。想定外の質問がきて、苦勞することもあります。子どもの目線に立って工夫を重ね、「さすがヤマト」といわれる充実した教室にしていきたいですね。

三重主管支店 社会貢献課 高橋 好江

低学年の子どもたちは集中力が途切れがちなので、まとめるのに苦勞します。笑いの要素は絶対必要。紙しばいやシールブックを見ると、目がキラキラしてきて、すごくかわいいです。

三重主管支店 社会貢献課 伊藤 ゆり



## ヤマトの「チャレンジ精神」を語る 京都産業大学にて講義

京都産業大学の講座「チャレンジ精神の源流」は、NHK番組「プロジェクトX」を素材に、受講生が新しい課題に挑戦し夢中になれるものを発見するためのヒントを提供するという趣旨で開講されました。2008年5月、2001年放映の宅急便の「プロジェクトX」に出演した加藤房男（現ヤマト福祉財団北海道支部長）がゲスト講師として招かれ、ヤマトの「チャレンジ精神」について講義、さらに「失敗を恐れず、自分で考え行動する勇気をもってほしい」と学生たちにエールを送りました。



## 「キッズニア東京」への出展——働く意義や社会のルールを楽しく学ぶ

「キッズニア東京」は、子どもたちがさまざまな仕事に挑戦し、楽しみながら社会の仕組みを学ぶ体験型施設。ヤマト運輸(株)が出展するパビリオンでは、子どもたちがセールスドライバーになって、小さなウォークスルー車や台車で宅急便の集配を行っています。この体験

を通して、子どもたちにあいさつやマナー、真心を込めたサービス、仕事を最後までやりぬくことの大切さなどを学んでもらいたいと考えています。

2009年3月に開業予定の「キッズニア甲子園」(兵庫県西宮市)への出展も決定しました。



笑顔であいさつの練習



キッズニアの中にあるお店に宅急便を配達

うれしかったのは、お父さんが働いているクロネコヤマトの制服を着たこと。それからお給料のお金でちゃんと物が買えたことです。

山本 雄喜くん(10歳)



## 中高生経営セミナー——学校の勉強と実社会の結びつきを実感する

2007年11~12月、ヤマト運輸(株)は前年度に引き続き、社会・経済教育プログラム「中高生経営セミナー」を実施しました。世界最大の経済教育団体「ジュニア・アチーブメント」との共同企画で、高校生が自分と社会との関わりや働く意味を知り、自分の意思で進路を決定・開拓する契機となることを目指しています。

第2回は、東京電機大学高等学校の生徒約30名を迎え、①経済の仕組みや宅急便のビジネスを学ぶ⇒②西東

京主管支店と埼京主管支店の社員から話を聞いたり職場訪問⇒③グループごとに課題解決の企画立案⇒④発表・評価・表彰、という流れによるセミナーを実施しました。

参加した皆さんからは、「会社を経営することの難しさを実感した」「発表ではヤマトの役員の方から指摘や意見をいただき、貴重な体験ができた」などの感想をいただいています。



発表会では、斬新な企画が続々と登場

高校生たちに説明する際は、一方的に話すのではなく、高校生の目線に立ちながら、ディスカッション形式で生の声を聞くようにしました。高校生が考える柔軟かつ斬新なアイデアには、正直舌を巻きましたね。私自身忘れかけていた大切なことを蘇らせてもらった気がします。将来彼らが仕事に就く時、当社での体験が少しでも役に立つよう願っています。

西東京主管支店 町田・稲城エリア支店長  
(セミナー当時、国立エリア支店長)  
原田 貴史



## 国際協力機構(JICA)主催「物流近代化研修」に協力

ヤマト運輸(株)では、国際協力機構(JICA)が主催する「物流近代化研修」に協力。2008年6月1日、バングラディシュ、ケニア、タジキスタンなど、さまざまな国からの参加者6名が北大阪主管支店を訪れました。6名はまず、宅急便の仕組みや情報システムなどについて説明を受け、続いて北大阪ベースで仕分け機械や作業の様子を見学。質疑応答では、不在時の再配達や国際宅急便について質問が出るなど、活発な意見交換を行いました。



# 全国の事業所での取り組み

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)の各事業所では、それぞれの地域で、環境保護活動・社会貢献活動を継続して行っています。

## 北海道支社

### 洞爺湖サミットで歓迎ステッカー

【千歳主管支店】では、2008年7月7～9日に開催された洞爺湖サミットで北海道運輸局に協力して集配車後部にステッカーを貼付。街中を走りながらサミット歓迎ムードを盛り上げました。



### 主管支店周辺でクリーン作戦実施

【函館主管支店】では、社員・スタッフ約25人が定期的に周辺道路などの清掃を行っています。2008年度に入ってから4月26日、7月5日に2回のクリーン作戦を行いました。

## 東北支社

### 宮城県より功労賞知事表彰

【宮城主管支店】は、2008年1月、環境への取り組みが評価され、県知事表彰を受けました。これは、低公害車の導入・エコドライブの推進と小学生を対象に実施している「クロネコヤマト環境教室」などの活動が認められたもので、さらに2007年度低公害車普及促進等事業所にも認定されました。



### 「福祉ねぶた」の運行をサポート

東北支社では、毎年8月に開催される青森ねぶた祭りに22年間連続出場しています。【青森主管支店】を中心とした社員・ボランティアらが障がいのある方も参加できる「福祉ねぶた」をサポート。2007年も約115人が協力してねぶたの安全運行に努めました。

## 北信越支社

### 震災時のライフライン機能を果たす

【長岡主管支店】では、2007年7月16日の新潟県中越沖地震で被災したお客様・取扱店の安否確認を翌日から開始。集荷・配達の間合に状況確認リストを作成し、できる限り避難先へのお届けや集配を行うなど、宅急便のライフラインとしての機能確保に努めました。



## 中部支社

### 海岸掃除ボランティアに参加

【新静岡主管支店】では、2007年6月18日、ゴミのお祭り「フェスタ・コスタ・デル・ゴミIN千本浜」に参加しました。2回目となる今回は沼津市の要請でヤマトブースを設置、環境に対する取り組みなどの紹介も行いました。



### 火災現場で勇気ある人命救助

【浜松主管支店】管内の浜松市内で集配作業を手伝っていた人事総務課の柴田哲也課長が火災現場に遭遇。1階で部屋に閉じこめられている男児を発見し無事救出しました。柴田課長の勇敢な行動に対して、浜松市消防本部から感謝状が贈られました。



## 関東支社

### クロネコアート展覧会で地域交流

【西埼玉主管支店】では、2008年6月15～29日に深谷はたら宅急便センターにてクロネコアート展覧会を開催。店内には地域の子どものぬり絵を展示したほか、紙しばいを使った環境教室やウォークスルー車見学会なども実施して大好評でした。



## 東京支社

### 防犯&清掃活動で地域に貢献

【西東京主管支店】では、府中市内の集配車両80台に防犯ステッカーを貼ることで、犯罪抑止・防犯意識高揚に協力。2008年6月には、府中警察署・府中防犯協会から「地域防犯功労賞」を受賞しました。



【南東京主管支店】では、2007年10月20日に世田谷区立明正小学校で行われたイベントに参加、交通安全教室と環境教室を実施しました。また、2008年4月の交通安全週間に碑文谷警察署前交差点にて旗振りを行ったほか、毎月第一火曜日には渋谷駅周辺の清掃活動を実施しています。

【埼玉主管支店】では、毎年8月に行われる新座市主催の野火止用水クリーンキャンペーンに25人が参加。「小さな流れも郷土のほこり、みんなできれいに野火止用水」をスローガンに市職員・地元中学生・PTAら総勢約400人で市内の用水路付近を清掃しました。



## 関西支社

### 地域住民の安全と障がい者を支援

【兵庫主管支店】有瀬宅急便センターのセールスドライバー2名に神戸西警察署長より感謝状が贈られました。2008年1月30日の配達中、強盗犯を取り押さえ、逮捕に協力したことに對するもので、2人の勇気ある行動が犯人逮捕につながりました。



【姫路主管支店】では、障がい者雇用を推進しています。2008年3月現在、姫路市内の企業の中でも最も多い16人の障がい者がヤマトの仲間として就労。その功績に対して、姫路市障害者職業自立センターより、開設10周年記念事業の特別賞を受賞しました。



## 四国支社

### 地元のイベント参加で地域交流

【徳島主管支店】を中心とする四国支社では有志による阿波踊りのチーム「ヤマト運輸連」が結成され、毎年地元の祭りを盛り上げています。2007年8月14日に開催された「徳島阿波踊り」には17回目の参加となり「企業連」として高い評価をいただきました。



### 路上安全キャンペーンに協賛

【高知主管支店】では、高知交通安全協会に協力し毎年4月に交通安全路上キャンペーンを実施しています。2008年は四万十エリアで4月6日午後2時～3時20分、7人の社員が安全に関するリーフレットを通行する方々に配布し、交通安全を呼びかけました。

## 中国支社

### 地域の方々へ安全を呼びかけ

【広島主管支店】は、2007年11月3～4日、東広島運動公園（アクアパーク）で開催された第17回東広島市生涯学習フェスティバルに参加。安全担当者らが中心となって会場で「こども交通安全教室」を実施しました。また、無事故・無違反の150日達成をチームで競う「トライ・ザ・セーフティー in ひろしま」に参加するなど安全意識向上に努めています。



### 飲酒運転撲滅への取り組み

【山口主管支店】では、2007年9月19日に山口県警・小郡警察署主催の“飲

酒運転撲滅運動”に参加し、チラシ配布など行って、県民らに飲酒運転防止を呼びかけました。

事故ゼロ運動期間中には、担当エリアごとに学校近くの横断歩道で旗振りを実施、事業所周辺やカーブミラーの清掃を行うなど、地域の交通安全と環境美化に協力しています。



### 地元小学校の職場見学に協力

【津山主管支店】では2007年6月5日、地元の香々美小学校4年生25人が「仕事場見学」で来訪。ヤマトの地球環境への取り組み、荷物の流れなどについて説明しました。その後11月には発表会に招待され、学校で子どもたちの感想などを聞かせてもらいました。

## 九州支社



### 各担当エリアを集中清掃

【鹿児島主管支店】では、2008年4月14日と5月9日の2回、溝辺宅急便センターのセンター長・セールスドライバーが、鹿児島空港と学校周辺の空き缶拾い、およびカーブミラーの清掃を行いました。今後も定期的に行う予定で、実施場所に依じてエリア担当セールスドライバーが参加、全センター員の安全意識向上を図っていきます。

## ヤマトグローバルエキスプレス



### 全員参加で安全ボランティア

【九州主管支店】では、春と秋の交通事故ゼロ運動期間中に管内全店で、全社員が参加して通学路の横断歩道での旗振りを実施しています。この取り組みに対して2008年5月に、東光小学校より表彰状をいただきました。

## 沖縄ヤマト運輸

### 「車椅子マラソン」をサポート

沖縄本島および離島の宅急便センターを中心に、各地域の小学校・幼稚園・保育園において「こども交通安全教室」を開催しています。子どもたちや先生、父兄の方々には大変好評をいただいております。ヤマトの社員たちも、子どもたちのきらきらと輝く瞳に出会うたびに安全に対する強い気持ちと行動を改めて強く心に誓っています。

また、障がいのある方々への手助けとして、「車椅子マラソン」や養護学校の校外遠足での車椅子の搬出・搬入をサポートしています。これからも地域に喜ばれ、少しでも地域社会のお手伝いができるよう努めていきます。



# 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、ヤマトグループの事業は多くのパートナーに支えられています。良好な関係を築き、共存共栄の実現に努めています。

## 取扱店とのパートナーシップ

コンビニエンスストア、商店、事業所など全国約27万店に及ぶ宅急便の取扱店は、お客様とヤマト運輸(株)とを結ぶ大切なパートナーです。毎日の集荷訪問でコミュニケーションを深めるとともに、2006年7月からは取扱店とのコミュニケーション誌「クロネコだより」を発行して、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ています。また、取扱店からは、宅急便をご利用いただくお客様の生の声・ご要望を教えてもらい、貴重な情報として業務に役立てています。双方向コミュニケーションを深め、良好なパー

ナーシップを築くことで、さらなるサービスの向上に努めていきます。



左／「クロネコだより」(年4回発行)  
右／取扱店用の荷受ガイドブック。さまざまなサービスについて、わかりやすくガイドし、スムーズな荷受をサポートしています

## クロネコメイトとのパートナーシップ

「クロネコメール便」の成長を支えるのは、個人契約の委託配達員であるクロネコメイト(通称メイトさん)です。ヤマト運輸(株)では、全国で約46,000人を超えるメイトさんとのコミュニケーションを促進し、業務の品質向上を図るため、2006年度より「クロネコメイト連絡会」を全国各地で開催しています。3カ月に1度行うこの連絡会では、エリア単位での取り組みの進捗状況、安全・サービスを中心とするヤマトの情報、情報入力機器の使い方などの業務連絡を取り上げ、メイトさんの意見もヒアリングして情報の共有を図っています。

また2007年5月より、コミュニケーション誌「メイト通信」を発行。全国各地のイベント紹介や、メイトさんが配達に取り入れている創意工夫などを紹介し、連帯

感の醸成を図っています。2007年9月には「メイト通信・ビデオ版」も作成しました。



栃木主管支店で開催されたクロネコメイト連絡会。「メイト通信」も活用しています

「メイト通信・ビデオ版」より。ある町のメイトさんの1日の配達作業を通して、実際の配達業務における問題点や悩み、その解決策などが描かれています



## 運送協力会社とのパートナーシップ

ヤマト運輸(株)では、ベース間の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を中心に協力していただいています。2007年12月現在、取引を行っている事業者は約1,200社。すべての取引先と「傭車契約書」を締結し、特に「法定速度の遵守」については書面の取り交わしを徹底しています。

また、ともにお客様の大切な荷物をお運びするパートナーとして、「安全第一」を重要・最優先課題とし、「無理な運行計画・指示をしない」「道路・気象情報などの

積極的伝達」「定期的な安全研修の実施」などを通して、安全管理に努めています。





# 株主・投資家とともに

株主・投資家の皆様に向けたさまざまな形での情報開示を通じて  
双方向コミュニケーションの充実に努めています。

## 常に株主・投資家の皆様の視点に立った情報開示を徹底

### >> IR情報の開示

ヤマトホールディングス(株)では、ホームページ内に「株主・投資家情報」のコーナーを設け、投資に関わる情報を速く正確に開示するよう努めています。

このコーナーでは、決算短信や決算説明会資料、当社の株価情報、そしてヤマトグループの中期経営計画に関する資料などを掲載しています。また、登録していただいたメールアドレス宛にプレスリリースや決算情報などをメールマガジンとしてお送りする「IRニュースサービス」もここからご登録いただけます。

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

### >> 株主総会

2008年6月26日、第143期定時株主総会を銀座ブロッサム（中央会館）にて開催しました。

より多くの皆様に議決権の行使をいただくべく、2003年からはインターネット上での議決権行使を可能にしています。また、開催日についても、2006年からはいわゆる株主総会の集中日を避けて開催しています。招集通知については、ホームページ上に日本語版・英語版ともに掲載しています。

### >> 株主の皆様とのコミュニケーション

株主の皆様に向けた「アニュアルレポート」や「事業報告書」の発行、そして機関投資家の皆様との対話を通

じて、定期的な情報の開示とコミュニケーションの充実に努めています。

#### 【2007年度の活動実績】

- ・決算説明会（4回）
- ・海外IR（2回・米国、欧州）
- ・「事業報告書」の発行（2回）
- ・「アニュアルレポート」の発行（1回）
- ・スモールミーティング



「アニュアルレポート」(右)と「事業報告書」(左)

### >> FTSE4Goodへの組み入れ

近年、企業に対してより高いCSR意識が求められる中で、社会貢献や環境保全の活動に着目した「社会的責任投資（SRI）」もまた注目されています。ヤマトホールディングスの株式は2006年3月より「FTSE4Good指数シリーズ\*」に組み入れられています。

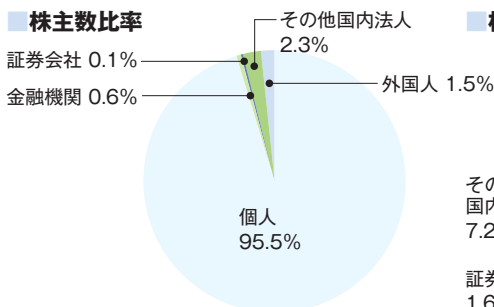
\*FTSE4Good：FTSEインターナショナル社による指標。環境・社会・人権の3つの視点から社会的貢献度を測り、基準に適合した企業を採用する。



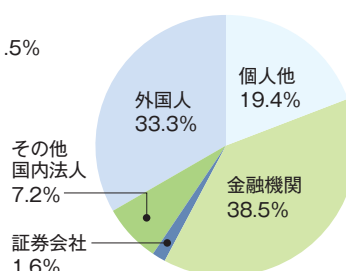
## 株式の状況 (2008年3月31日現在)

発行可能株式総数 1,787,541,000株  
発行済株式総数 457,309,400株  
株主数 28,988名

#### 株主数比率



#### 株式数比率



## 第三者意見

九州大学大学院  
芸術工学研究院 応用情報部門 デザインストラテジー専攻

教授 清須美匡洋



今回「ヤマトグループCSR報告書2008」を読んで、あらためて、ヤマトグループの明確な意志、スピリットを感じました。

この激動の時代にヤマトグループが、創業者の強い精神に基づく様々な努力と知恵により、いま21世紀の新しい企業スタイルへと変貌をとげようとしています。

ヤマトグループのCSR活動は、グループ企業理念に基づく、わかりやすく、着実で、スタッフ一人一人の姿が見える誠実なCSR活動に見受けられます。

グループ全社員が自らその強い意志によって、様々な「気づき」を持ちながら率先して日常的な活動に取り組むことにより、社会からの期待に応えているのです。

今年度から新たな中期経営計画として「満足創造3か年計画」を推進しており、そのテーマとして「満足」を具体的に2つの経営方針、すなわち「グループ内連携を強めることでヤマトグループのコア機能を統合し、流通イノベーションをつくりだすことによるお客様の満足」と、「CSR経営の質を高めることによるステークホルダー全体の満足」に集約し、ヤマトグループが持つ企業価値の強みを活かした実現力の高い計画となっています。

特に、ヤマトグループの企業特性には欠かせないCSR施策としての環境活動に関しては、ドライバー一人一人、集配車一台一台の努力と実行により解決していくという、身の丈サイズのアクションプランであり、本当に素晴らしいものと感銘を受けます。

多くの企業のCSR報告書には、マクロなデータや上位概念としてのモデルやフレームばかりで、具体的な活動は断片的にしか記載されていない場合が見受けられます。その点、この報告書は非常にわかりやすく、「安全」「環境」「社会」に対するヤマトグループ独自の活動がリアルに報告されています。

「安全」に対しては、さらなる「安全」を求めて安全専門の講師を養成するという高いレベルの目標と、それを実施するための研修開催やドライバー表彰、「ヒヤリハット」事例を通しての安全運転ポイントノウハウ普及等、きめこまかな各地域ごとの状況に見合った安全対策を実践していることが、具体的な成果としてあらわれています。

「環境」に対しては、2年前倒して「地球温暖化防止目標」を達成するために、お客様へのさらにきめこまかなサービスと、環境活動への限りない努力（車両台数の抑制等）を両立するためのヤマト独自の知恵と工夫があります。サテライトセンターの設置や新スリーターの活用、軽自動車、ハイブリッド車への移行に加えて、ガソリン高騰による経営上の負荷と、バス停方式の定着やエコタイヤの活用といった新たな施策と、ドライバー一人一人のエコ「意識」とエコ「技能」の向上により、事業と環境の両立を図りながら環境マネジメントを実践し、環境優良企業を目指す姿は、“さすがはヤマトグループ”と感じさせます。

報告書には、事業における環境負荷を各局面で把握し、全ての環境活動が一目でわかるフローとして記載され、単なる個別数値だけでなく、統合的なヤマトの環境活動の捉え方が伝わるように工夫されています。

「社会」については、ヒト一人一人を大切にするヤマトグループが、本当にヒトの目線に応じた個々の活動を、地域ごと、対象属性ごとに行ない、見える形で表現することで、ヤマトグループのCSR活動に対する高い意識が熱く伝わってきました。

CSRにおける企業全体としてのコーポレートガバナンスの強化、内部統制システムの構築、コンプライアンスの徹底はもちろんのこと、企業成長を前提とした個別事業への展開に十分に配慮したヤマトグループならではの報告書となっています。

今後、企業におけるCSR活動は、社会やステークホルダーに対しての説明責任、企業価値の理解、コーポレートガバナンス、リスクマネジメントへの活動、企業倫理の遵守等、社会や環境に対する安心・信頼のサステナビリティがますます強く求められます。

ヤマトグループのCSR活動を今後、自社のみならず、地域や社会に対して広く訴求し、ヤマトグループの持つ“社会に対する多様な実直さ・誠実さ”を大切に、日本のCSR活動におけるフラグシップカンパニー、存在感ある21世紀型「社会企業」モデルとして活躍されることを望みます。

## ご意見をいただいて

ヤマトホールディングス株式会社  
代表取締役 常務執行役員

神田 晴夫



物流を主として広く事業を営むヤマトグループとして、より開かれたCSR報告書を作成するために、清須美教授にご清覧いただき、ご意見を頂戴しました。

2000年の環境報告書作成の当初から心がけてきたわかりやすい報告書作りの姿勢や、社員の声を多く取り上げるよう努めてきたことが、高い評価をいただけたものと特に喜ばしく思っております。

また、教授が述べられているとおり、今後ますます企業が社会や環境に対して、安心・信頼のサステナビリティを作り上げていく姿勢が求められるであろうことは必至であると、私どもも認識しております。

このような状況の中で、我々は、安全・環境・社会それぞれの分野における取り組みが、社会の要請を充たし、ステークホルダーの皆様の発展につながるものとなるよう、ステップアップを図ってまいります。

また、より多くの方々に本報告書における取り組みを伝えられるよう努め、引き続き「社会とともに持続的に発展する企業」を目指してまいります。

本報告書をお手にとってくださいました読者の皆様におかれましては、忌憚ないご意見・ご感想をお寄せくださいますよう、お願い申し上げます。

### 編集 後記

本報告書は、ヤマトホールディングス(株)CSR担当とヤマト運輸(株)CSR部が中心となり作成にあたりました。

CSR活動は、安全・環境・社会・経済のどの分野においても、地域の方々のご理解と、グループ各社社員の日々の活動に支えられています。そのことがより伝わるよう、従来どおり幅広いステークホルダーの皆様を想定して見やすい・読みやすい構成を心がけると同時に、グループの内外から、より多くの方にコメントとともに誌面にご登場いただく場面を増やしました。

今後も、事業の推進と同時に、ステークホルダーの皆様のご期待や社会の要請にかなうCSR活動の推進と、その体制作りをグループ全体で進めてまいります。

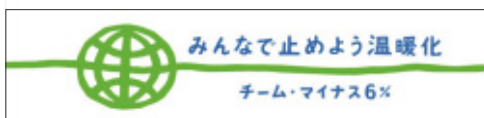
ヤマトホールディングス(株)CSR担当  
ヤマト運輸(株)CSR部

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

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

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

本報告書についてのお問い合わせは下記にお寄せください  
ヤマトホールディングス株式会社 CSR担当  
〒104-8125 東京都中央区銀座二丁目16番10号  
TEL 03-3541-4141 FAX 03-5565-3427  
ホームページ <http://www.yamato-hd.co.jp>



この報告書は、森林環境に配慮し、森林管理協議会(FSC)が認証する「適切に管理された木材」を原料とした紙を使用しています。  
印刷工程ではVOC(揮発性有機化合物)を含む浸し水が不要な「水なし印刷」を採用し、石油系溶剤を含まない「植物油インキ」を使用しています。