

ヤマトグループ CSR報告書 2012

CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2012

【ハイライト版】



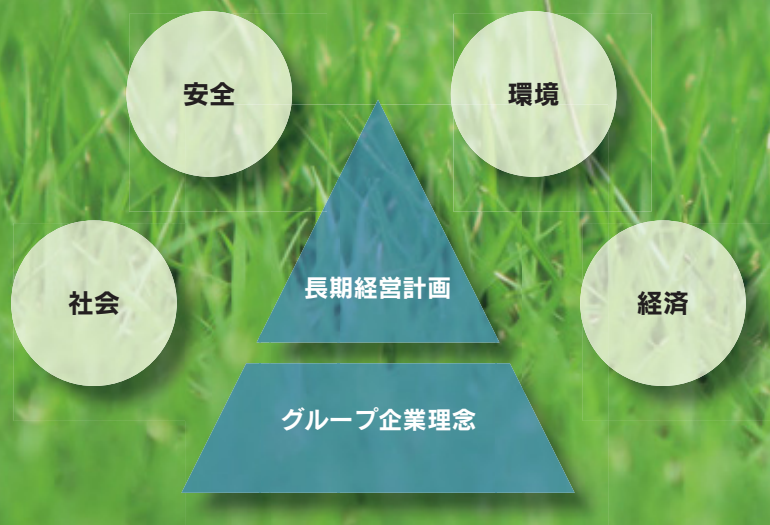
ヤマトホールディングス株式会社

ヤマトグループのCSR

ヤマトグループのCSR活動は、「グループ企業理念」に則り、「安全」「環境」「社会」「経済」の4分野を軸に展開しています。

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

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。



CONTENTS

ヤマトグループのCSR	01
グループ企業理念	02
トップメッセージ	03
ピックアップ2011	05
特集 よりグローバルへ、ローカルへ GLOBAL アジアに広がる宅急便ネットワーク LOCAL 一番身近で一番愛される企業でありたい	07 09
ヤマトグループの震災復興支援活動報告	11
経済	
経済 01 ヤマトグループの概要	15
安全	
安全 01 安全指導長の魂のこもった教育がヤマトの安全を支えています	17
安全 02 ヤマトのプロドライバーとしての誇りをかけて第1回ヤマト運輸全国安全大会を開催	19

環境	
環境 01 限りある資源を大切に、より環境に良い取り組みをしていくそれがヤマトグループの「ネコロジー」です	21
環境 02 「歩くまち・京都」での環境への取り組み「京都プロジェクト」が進んでいます～ネコロジー in 京都～	23
社会	
社会 01 2012年、「こども交通安全教室」は参加者累計200万人を突破しました	25
社会 02 経営資源を活かし障がい者の自立への道筋をつくるヤマト福祉財団「パワーアップフォーラム」	27
社会 03 どうすれば「心」をお届けできるのか社員一人ひとりが常に考えています	29
CSR経営の基盤	31
第三者意見	33
WEB版【ヤマトグループのCSR】掲載項目一覧	34

グループ企業理念

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。

「グループ企業理念」の構成図



企業姿勢

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

社員行動指針

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

編集方針

本報告書は、「グループ企業理念」に掲げる「お客様」「社員」「パートナー」「地域の皆様」「株主」の各ステークホルダーに、CSR（企業の社会的責任）に対するヤマトグループの姿勢と取り組みについて、より理解を深めていただくために作成しました。

幅広い読者の方々を想定し、見やすさ・読みやすさに重点をおいた構成になるよう努めています。

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

ヤマトホールディングス(株)コーポレートサイト【ヤマトグループのCSR】

WEB <http://www.yamato-hd.co.jp/csr/>

【対象期間】

2011年度（2011年4月～2012年3月）

実績データは2012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、2012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（P15～16参照）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（2012年版）」

【情報公開】

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

WEB <http://www.yamato-hd.co.jp/investors/>

【第三者意見】

本報告書とコーポレート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。

【発行】

2012年8月（次回発行予定：2013年8月）



トップメッセージ

個人、企業、行政、地域をつなぐプラットフォームを
構築し、豊かな社会を実現します。

ヤマトホールディングス株式会社
代表取締役社長

お川 真

よりグローバルへ、ローカルへ

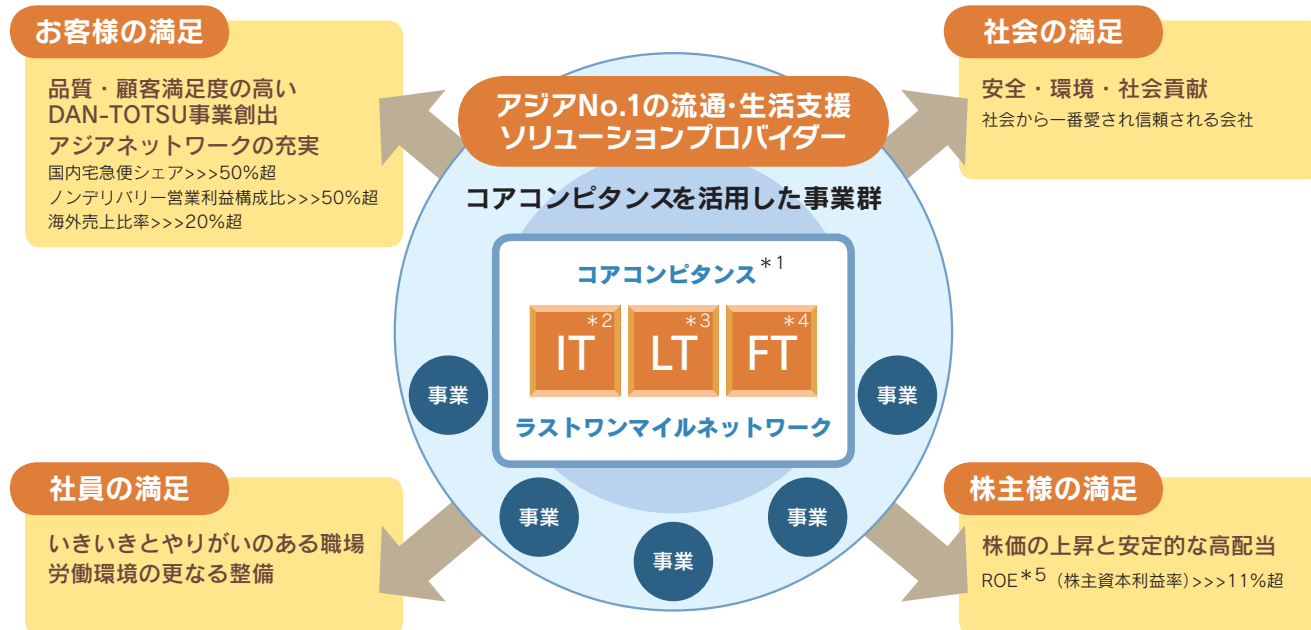
ヤマトグループは2019年に創業100周年を迎えます。それまでに目指す到達点を示した長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画2019」（右ページ参照）においてヤマトグループが目指す姿は大きく分けて2つあります。

1つは世界経済のボーダーレス化に伴い、ヤマトグループも国内にとどまらず、海外、特にアジアにおけるネットワークを充実させることです。我々が2019年に目標としている「アジアNo.1の流通・ソリューションプロバイダー」となるため、昨年9月にはマレーシアで宅急便事業を開始し（P7～8参照）、着々とこの目標に向け進んでいます。

もう1つは、国内では地域社会や個人により密着した生活支援

企業として社会的使命を果たすことです。岩手県の大槌町では買い物が困難なお年寄りを対象に、地域の社会福祉協議会や地元スーパーと協力し、買い物支援と見守りを行う「まごころ宅急便」事業が始まっています（P9～10参照）。地域に根ざした事業を推進してきた企業グループとして、より個人や地域社会に密着したローカルなサービスを開発していきたいと考えています。

「よりグローバルへ」「よりローカルへ」、この2つは一見すると異なるゴールに見えますが、ヤマトグループにとっては「個人、企業、行政、地域をつなげ、豊かな社会を実現するためのプラットフォームを構築する」という点で、共通した目標です。ヤマトグループがもつあらゆる機能を集結させ、さまざまなサービスを提供しながらその実現を目指します。



*1 コアコンピタンス：他社にはまねできない核となる能力。

*2 IT：Information Technology 情報技術 *3 LT：Logistics Technology 物流技術 *4 FT：Financial Technology 金融技術

*5 ROE：Return on Equity 純利益÷株主資本で、どれだけ効率のよい経営を行うことができたかを表す指標。数値が高いほど効率的に経営を行っていることを示す。

※長期経営計画詳細については、コーポレートサイトをご参照ください。[WEB http://www.yamato-hd.co.jp/company/plan/index.html](http://www.yamato-hd.co.jp/company/plan/index.html)

東日本大震災からの復興へ向け

未曾有の被害をもたらした東日本大震災の影響はいまだ大きく残っています。被災された皆様には心からお見舞いを申し上げますとともに、被災地の一日も早い復興を願ってやみません。ヤマトグループでは復興支援として、2011年4月より「宅急便1個につき10円の寄付」を1年間継続しました。寄付金の総額は142億3,608万1,360円となり、これらの寄付先は被災地の水産業、農業、生活基盤の復興・再生に限定し、公益財団法人ヤマト福祉財団が編成した有識者による第三者委員会で、「見える支援、速い支援、効果の高い支援」の方針の下、国の助成を受けにくい案件、あるいは早期の雇用創出につながる案件などの助成にあてられています。被災地の仮設魚市場の建設を皮切りに、これまで31件に助成させていただきました(2012年4月現在)。

宅急便をご利用いただいたすべてのお客様、そしてヤマトグループの活動にご理解とご支援をいただいたすべてのステークホルダーの皆様へ改めて心から御礼を申し上げます。ヤマトグループの復興支援活動はこの寄付活動に加え、救援物資輸送協力隊、社員一人ひとりが行う全社運動(P11～14参照)の3本柱で実施いたしました。

社会の一構成員である企業として

ヤマトグループのCSR活動は、企業理念に定める「人命の尊重」「環境保護の推進」「地域社会から信頼される企業」などの10の企業姿勢に基づき行われています。中でも「安全」については輸

送業を営み5万台以上の車両を保有する企業グループとして、地域の皆様の安全や安心を確保することを何より優先し、交通事故ゼロや労災事故ゼロに向け、強い信念をもって取り組んでいます。

環境保護に関する新たなCSR活動としては、「歩くまち・京都」にて「京都プロジェクト」を始動しました(P23～24参照)。第1弾は路面電車(嵐電)とコラボレーションした物流のモデルシフトを実現し、第2弾としては、京都で学ぶ大学生がデザインしたイラストでラッピングされた軽商用電気自動車とリヤカー付き電動自転車での集配が始まりました。今後も事業の拡大に努めつつ、この「京都プロジェクト」を含んだあらゆる局面で環境負荷の削減を追求する試みを行っていく所存です。また、グループ全体の環境保護活動を皆様にもっと知っていただけるよう、この度「ネコロジー」と名づけました(P21～22参照)。今までの活動を継続することはもちろん、新たな取り組みも加え大きく展開してまいります。

ヤマトグループは企業市民としての活動を通じて、「企業価値」を高めていくことを掲げています。我々にとっての「企業価値」とは、営業利益などの財務価値だけでなく、お客様満足、社会満足、社員満足の総和と捉えており、CSR活動も含めた全体での企業価値を上げることが、グループがこれからも成長し、存続していくことにつながると考えているからです。

ヤマトグループは、創業100周年を迎える2019年に向け、「社会から一番愛され信頼される企業」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。

ピックアップ2011

2011年度のヤマトグループ

2011年4月



被災地の生活・産業基盤の再生を支援 —宅急便1個につき10円の寄付

2011年3月11日の東日本大震災は、被災地の生活や産業に大きな打撃を与えました。復興には長い時間と莫大な費用が必要です。そこでヤマトグループとして力になれる方法を模索し、2011年4月7日、地域の生活基盤の復興と水産業・農業の再生支援のために、宅急便1個につき10円を1年間継続して寄付することを決定しました。

宅急便を35年間育ててくださった東北の被災地の皆様への恩返しとして取り組んだ結果、1年間の寄付金の合計は142億3,608万1,360円となりました。

(写真は第一次助成先の1つ、南三陸町の志津川漁港・仮設魚市場のオープンセレモニー。寄付金の使い道などについてはP13をご参照ください。)

9月



マレーシアで宅急便事業がスタート —ASEANでも宅急便・物流ネットワークを拡大

2011年9月、ヤマトグループはマレーシアでの宅急便事業をスタートしました。ASEAN(東南アジア諸国連合)においては隣国シンガポールでもサービスを提供しており、両国間にネットワークを築くことも視野に入れています。

すでに宅急便事業を展開している台湾・上海・香港では、日本生まれのきめ細かく安心・安全、高品質なサービスが高い評価を受け、認知度も高まってきました。今後もアジア全域における宅急便を含む物流のグローバルネットワーク構築を加速していきます。

(詳細についてはP7～8をご参照ください。)

12月



軽商用電気自動車、第1号車が納車 —環境配慮型次世代自動車の本格的稼働に向けて

車両のエコ化に継続して取り組むヤマト運輸(株)では、より環境にやさしい次世代車として、ガソリンを消費せず、走行時にCO₂や大気汚染物質を排出しない電気自動車(以下、EV)の導入に取り組んでいます。

2010年10月より三菱自動車工業株式会社と実証走行試験を開始、2011年5月に軽商用EV100台の導入が決定し、12月8日、ついに第1号車が納車されました。

2011年度末現在、「環境共生型都市・京都」の実現を目指す京都市に28台、東京都内に2台が稼働しています。(京都の街を走るEVについてはP23～24をご参照ください。)

※ヤマト運輸では計40台を保有しています。

2012年1月



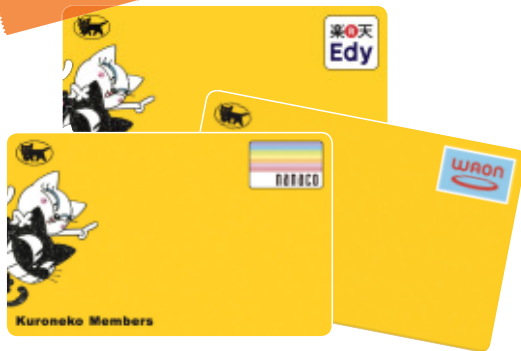
「マルチ電子マネーサービス」 の提供を開始

—電子マネー時代のニーズに応える店舗向けサービス

お客様が自分の持つ電子マネーが使えるかどうかで店舗を選ぶ時代、電子マネー対応は集客や顧客満足度に大きく関わります。ヤマトシステム開発(株)とヤマトフィナンシャル(株)は、2012年1月20日より、小売店・飲食店向けに、「マルチ電子マネーサービス」の提供を開始しました。主要な電子マネー(nanaco、楽天Edy、WAON*、交通系電子マネー)を1台で決済できる端末を提供し、併せて各電子マネー事業者との契約・精算業務を一括代行するサービスで、店舗の作業負担を軽減しながら、電子マネー利用者の利便性向上を図ります。

*「nanaco(ナナコ)」は、株式会社セブン・カードサービスが発行するプリペイド型電子マネーサービス、「楽天Edy(ラクテンエディ)」は、楽天株式会社の子会社であるビットワレット株式会社を通じて運営するプリペイド型電子マネーサービスです。「WAON(ワオン)」は、イオン株式会社が管理および運営するプリペイド型電子マネーです。

10月



電子マネー付きカードの発行を開始 ——クロネコメンバーズのサービス拡充

ヤマト運輸(株)の個人会員制サービス「クロネコメンバーズ」では、お荷物の発送・受け取り時に提供している各種サービスをより便利にご利用いただくために、2011年10月、「クロネコメンバーズ電子マネーカード」を発行し、併せておサイフケータイ*と連携した新機能を追加しました。このカード1枚で、各営業所などで簡単に送り状が発行できる「らくらく送り状発行サービス」のほか、宅急便運賃・コレクト代金・包装資材などのお支払いや電子マネー加盟店での決済にもご利用いただけるようになりました。今後もお客様のご要望に応えつつ、クロネコメンバーズの機能拡充を図ります。

*「おサイフケータイ®」は株式会社NTTドコモの登録商標です。

1月



「スーパーワークスさいたま工場」竣工 ——24時間365日対応でトラックやバスを点検・整備

ヤマトオートワークス(株)は、2012年1月23日、運送事業者の拠点が集中する埼玉県さいたま市の東北道沿いに、「スーパーワークスさいたま工場」を竣工しました。

「スーパーワークス」の最大の特長は、24時間365日稼働、かつ作業効率の徹底追求で「お客様の稼働を止めない車検・整備」です。例えば、車検や整備が必要な車両を、お客様の業務終了後に引き受け、翌営業日の始業までにお届けすることが可能です。太陽光発電や全館LED照明採用など環境配慮も万全で、働く人にもやさしい夢の工場「スーパーワークス」は2011年度に2拠点をオープン。現在全国に20工場となりました。

12月



「山陰流通トリニティーセンター」開設 ——地域の産業振興・活性化に貢献する流通拠点

ヤマトパッキングサービス(株)は、2011年12月、鳥取県米子市に流通プラットフォーム拠点「山陰流通トリニティーセンター」を開設。これまで山陰地方のメーカーの大半は海外との輸出入に阪神港を利用してきましたが、当センターの開設で境港への切り替えの道が開け、コスト削減や納期短縮の効果が期待されています。利用企業と地域、ヤマトで三位一体(トリニティー)による連携の意を込めた同センターは、境港の港湾機能にヤマトグループのソリューションを付加し、国内外の調達・販売の流通を支援することで、地域の産業振興・活性化に取り組んでいきます。

社外評価

2011年

- 7月 「第12回物流環境大賞」 物流環境負荷軽減技術開発賞
主催：一般社団法人 日本物流団体連合会
安全・エコナビゲーション「See-T Navi」の開発・導入
【ヤマト運輸(株)、日本電気(株)】
- 8月 「2011日本パッケージングコンテスト」 ロジスティクス賞
主催：公益社団法人 日本包装技術協会
Neco fitシリーズ「FLIXタイプ12」
【ヤマト包装技術研究所(株)】
- 11月 「第51回消費者のために広告コンクール」
雑誌広告部門銅賞
主催：公益社団法人 日本アドバタイザーズ協会
「守っているものは、企業だけではありません。」
(雑誌「WEDGE」2011年5月20日発行号掲載)
【ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)】
- 11月 「第5回市民が選ぶCANPAN CSR大賞2011」グランプリ
主催：公益財団法人 日本財団
「東日本大震災復興支援」
【ヤマトホールディングス(株)】

2012年

- 3月 「レポート表紙デザインアワード2012」 1位
主催：(株)ハートウェイ、(有)インフォワード
「ヤマトグループCSR報告書2011」
【ヤマトホールディングス(株)】



「市民が選ぶCANPAN
CSR大賞2011」
授賞式にて

※東日本大震災における取り組みへの評価はP14に掲載しています。



特集

GLOBAL

よりグローバルへ、ローカルへ

LOCAL

アジアに広がる宅急便ネットワーク マレーシアで宅急便事業スタート

100周年を迎える2019年に向け、ヤマトグループが目指している姿は、「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」です。その基盤となるアジアでの宅急便ネットワーク構築は着々と進み、2011年9月にはマレーシアでも宅急便事業がスタート。日本と同じようにお客様のことを第一に考え、笑顔でサービスを実行する現地のセールスドライバーたちが、アジアの市場と生活を大きく変えていこうとしています。

「宅急便のある生活」を 広くアジアに

2011年9月、マレーシアの地で宅急便事業がスタートしました。ASEAN（東南

うれしいことも苦労もチームで

一番気をつけているのは安全運転と丁寧な荷扱いです。品質担当リーダーとして、他のSDの手本になるよう心掛けています。宅急便の業務はチームで行うので、うれしいことも苦労もチームで味わえるのが楽しい。また集配業務を知るSDが管理者になれる人事制度は素晴らしいですね。会社からの情報をすべてのスタッフに共有・指導し全員経営を進めることができる管理者になりたいです。

YAMATO TRANSPORT(M)
セールスドライバー
SHAMSUL HAFIZ
BIN AHMAD

アジア諸国連合)の中核国の1つとして注目され、今後も物流需要の拡大が予想されるマレーシアで、ヤマトグループは日本同様の高品質なサービスをお届けし、「宅急便のある生活」の便利さ、快適さをしっかり伝えていきたいと考えています。

宅急便事業はすでに台湾*（2000年10月）、上海、シンガポール（2010年1月）、香港（2011年2月）で始まっています。

どの地でも一番の課題は、宅急便のようなサービスを今まで見たこともない現地セールスドライバー（以下、SD）の育成でした。生活習慣や文化の違いが大きく、最初は苦労の連続でしたが、日本と同様に時間をかけて一人ひとりを丁寧に教育する中で、お客様第一のヤマトの企業文化を身につけた優秀なSDが次々に生まれています。お客様からいただく「ありがとう」の言葉もまた、彼らを成長させたといえます。

彼らの活躍と、これまでにない利便性が相まって、宅急便は各市場で確実にシェア

を伸ばしています。

アジアの人々が待ち望んでいた サービスを実現

上海では、生鮮食品を速く、安全に送るクール宅急便に、食にこだわる中国の人々が高い関心を寄せ、ブームの兆しが見えています。宅急便はアジアの人々が待ち望んでいたサービスになろうとしているという感触があります。

ヤマトグループでは、創業100周年となる2019年までにアジア市場に宅急便を根付かせ、日本を核として10以上の国・地域を結ぶ「アジア宅急便ネットワーク」を構築したいと考えています。そして、このネットワークを活かし、グローバル化を図る企業のさまざまな物流のニーズに応えて、「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」となることを目指していきます。

*台湾は少額出資にてスタートしています。

グローバルに広がるヤマトグループのCSR活動

雅瑪多運輸(香港)/雅瑪多客運(香港)/ 雅瑪多國際物流(香港)

東日本大震災への支援に感謝

2012年3月、香港日本国総領事館主催の「元気な日本」展示会に3社共同で出展。大震災への香港からの支援に感謝し、日本ブランドのアピールに協力しました。



YAMATO UNYU (THAILAND)

リメイクの机・椅子を小学校に寄贈

梱包作業をする社員が、輸出梱包用の木枠や箱を作る際に余った木材を利用して机と椅子を製作。学習環境が整わない小学校に寄贈する活動を行っています。



雅瑪多運輸(香港)

強盗逮捕に勇気ある貢献

李保華SDは、集配中に女性がバッグを奪われるのを目撃し、犯人を追ひ自宅を警察に通報。犯人は逮捕され、この行動は新聞にも採り上げられました。





ミーティングでは活発に意見を交換



上／新興都市シャーアラムのブルーモスク前を通るヤマトのトラック（モスク：イスラム教の礼拝堂）右／首都クアラルンプール。超高層ビルが林立する中を配達に向かいます



雅瑪多(中国)運輸

上海で物流の重点企業に認定

継続的に力を注ぐ安全および品質への取り組みが高く評価され、2011年10月、上海市交通運輸協会より「上海市道路貨物（物流）重点企業」に認定されました。



YAMATO TRANSPORT U.S.A.

「Delivering Hope」シャツを着て

日本での東日本大震災の復興支援活動に合わせ、社員たちが「Delivering Hope」の文字をデザインした特製Tシャツを着用。復興支援へ向けた思いを共有しました。



台灣雅瑪多國際物流股份

清掃活動で子どもたちの安全を確保

自社ビル周辺ブロックの清掃活動を実施し、地域美化に協力。また幼児教室が開かれる近隣の公園は特に力を入れて清掃し、教室開催時の安全確保を図りました。





小槌第七仮設団地に住む三浦さん宅に大槌センターの菅野セールスドライバーが「まごころ宅急便」を届けます



特集 一番身近で一番愛される企業でありたい 地域を見守る、地域を活性化させる「まごころ宅急便」

アジアに宅急便ネットワークを拡げる一方で、ヤマトグループはより地域へ、個人へ、生活へと近づき、お役に立ちたいと考えています。高齢者の見守りと買い物代行を連動させたヤマト運輸（株）の「まごころ宅急便」は、「地域の人々の役に立ちたい」という1人の女性社員の強い思いから生まれました。高齢化の進む過疎地で、また東日本大震災の被災地支援の1つの形として、さまざまな広がりを見せています。

地域のお年寄りを見守る それができるのは、ヤマト!?

2008年春、当時ヤマト運輸盛岡駅前センターのセンター長であった松本まゆみは、顔なじみのお客様に荷物をお届けしました。

「盛岡駅近くで一人暮らしをしていたおばあちゃんです。よく配達に行っていて仲も良かった。その日は元気がなくて何かようすが違うと感じましたが、忙しくて、またねって帰ってきてしまいました」

3日後、おばあちゃんは自宅で亡くなっているのを発見されます。

「亡くなったのはおそらくあの日の晩で、最後に話をしたのは多分私。もう一声掛けるか、通報するなどしていればおばあちゃんが一人で亡くなることはなかったかもしれない。私のせいだと思って、仕事が半

年くらい手に付きませんでした」

二度とこんなことが起きてはならない。福祉や介護のプロでなくても地域で見守る仕組みを作れば、お年寄りの孤独死なんてこの日本からなくせるんじゃないか。そう考えたときに、

「もしそれができるとしたらヤマトだろう、と思いました。どんな田舎でも走っているヤマトのトラック、お客様と親しく会話するたくさんのセールスドライバー（以下、SD）、ヤマトなら絶対できると確信しました」

その後、岩手県立大学と協力し、盛岡市内での見守り事業を実験的に運用。それを知った岩手県西和賀町社会福祉協議会（社協）から、同町の過疎集落での運用依頼が来ました。松本は詳細な現地調査を行い、買い物支援のニーズが高いことを発見しま

す。これにより見守りが買い物代行と結びつき、「まごころ宅急便」という事業として立ち上がったのです。

被災地に小さな「安心」を届けた 「まごころ宅急便 in 大槌」

2010年9月、西和賀町の「まごころ宅急便」は順調にスタートしました。他地域からも声が掛かり始めた2011年3月11日、東日本大震災が発生。岩手県は甚大な被害を受けます。松本らもヤマトの救援物資輸送協力隊（P12参照）に参加し、21日には宅急便も営業を再開。がむしやりに動きまわっていて、このころのことはよく覚えていないと松本は言います。

数カ月後、松本は岩手県社協から紹介を受け、とりわけ大きな被害を受けた同県大槌町に入ります。震災で買い物手段を断た



①大槌町社協の多田課長(左)と ②大槌センターの「まごころ宅急便」担当SDたちと ③「おらが大槌・復興食堂」は地元の青年たちが立ち上げた活動拠点。松本は構想段階から参加しています ④仮設商店街「福幸きらり商店街」 ⑤「ジョイス釜石店」で商品をピックアップ(上は商品カタログと注文票)

れた人たちに「まごころ宅急便」を適用できないかということでした。松本は同町社協業務課長・多田左衛子さんが入居した仮設住宅に2週間泊まり込み、その後は2カ月間空家を借りて県庁や社協、スーパーとの交渉を重ね、準備に奔走しました。松本のモットーは、

「まず、行動してみる。それだけです。あとは、諦めないことかな」

「松本さんは前に進んでいくパワーがすごい。大槌は町役場の建物も壊れ、何も無い、本当にゼロからのスタートでしたが、松本さんの粘り強い頑張りに、元気をもらいました」と多田課長は言います。

同年8月、社協、スーパー「ジョイス釜石店」、ヤマト運輸の協働で「まごころ宅急便 in 大槌」が始まりました。対象者は約120人。社協が電話で注文を受け、「ジョイス釜石店」で商品をピックアップして、ヤマトがお届け。そこで聞き取った見守り情報シートを社協に送り、なにか変調があ

れば社協が対応をとります。

開始からまもなく1年。お客様からの感想で一番多いのは「安心した」だそうです。多田課長は、地元をよく知るSDと話ができることも大きいと考えています。一人暮らしのお年寄りの状況も把握しやすくなりました。

地域見守りの次なる進化は たくさんの企業の連携に始まる

「まごころ宅急便」はさらに進化を続けています。西和賀町では2012年夏から、ヤマト運輸のコールセンターと連携し、商品の注文のほか、散髪をしたいとか家電を修理してほしいといった要望を地元商店に取り次ぐ「絆ワン」サービスを導入しました。地元商業の活性化にも一役買う取り組みです。そして松本の目には、次なる進化も見えています。

「『まごころ宅急便』によって、私たち運送業者にも地域の高齢者を見守ることが

できると分かりました。でも、お年寄りには生活や医療、文化などさまざまな分野での手助けが必要です。だからヤマトができることだけでなく、他のたくさんの企業にもできることを持ち寄ってきてもらい、業種を超え皆で協力して地域を支えたいと思うのです」

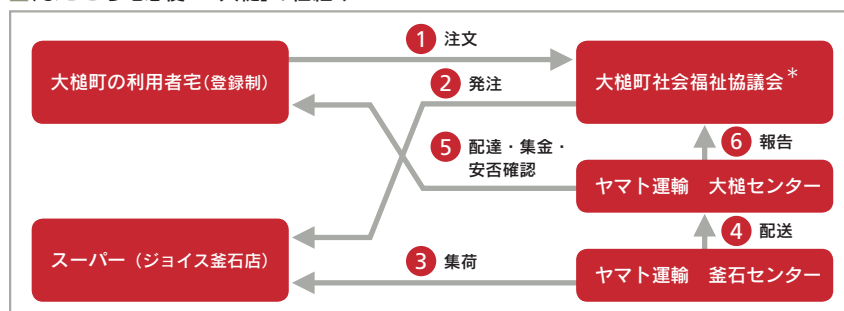
「まごころ宅急便」は現在、釜石市でも運用中。被災地以外の他県でも計画が進められています。

「『まごころ宅急便』をもっと日本に広げて、そしてあの盛岡のお客様にお線香をあげに行きたいんです」

松本の挑戦はこれからも続きます。

ヤマト運輸(株)
岩手主管支店
営業企画課 課長
松本 まゆみ

■「まごころ宅急便 in 大槌」の仕組み



*2012年4月までは北上町社会福祉協議会が受注作業に協力



ヤマトグループの 震災復興支援活動報告



東日本大震災により未曾有の被害を受けた東北地方。ヤマトグループでは社会的インフラとしての使命を果たし、地域の復興支援活動を通じて日本を元気にするために、グループ社員の心を1つにし、全社運動を展開しました。

その運動は3つのアクションで構成されています。

ヤマト運輸(株)の社内報「Yamato News」では、2011年9月号より被災3県の事業所を採り上げ、災害に見舞われながらも前向きに働く社員たちの姿を伝えました。表紙で彼らが掲げるメッセージは力強く、全社員が復興への想いを共有しました。写真は11月号掲載の石巻東支店。

ACTION 1

輸送のプロとして 何ができるか 懸命に考え、 動きました

ヤマト運輸(株)
宮城主管支店 気仙沼南町センター
センター長(当時) 荒木 修造

避難所暮らしのセールスドライバーから「救援物資が届かない」と聞き、市役所に協力を申し出ました。

集積所になっていた旧青果市場に行ってみると、1日1回の輸送で手いっぱい。山と積まれた物資を見て、「モノがあっても被災者に届かないとはこういうことか」と息を呑みました。改めてロジスティクスの大切さを認識し、この物資を早くどうにかしなければと焦燥感にかられました。

避難所は食料が足りず、23日に東京で水道水から放射性物質が検出されてからは水すら届かなくなりました。被災者の皆さんは心身ともに大変な状況に追い込まれていたと思います。

私たちができるのは、今そこにある物資を届けることだけ。目の前の仕事にひたすら取り組みました。仕事量は膨大でしたが、市民の命を守る仕事と思っていましたから疲労感はありませんでした。応援に来てくれたヤマトの仲間も皆モチベーションが高く、献身的に体を動かしてくれて、ヤマトの底力を感じましたね。



待っている人がいる。がれきの中を進み、1つずつ配達します

救援物資輸送協力隊 延べ1万4,286人、4,187台が出動

3月11日からわずか数日後、宮城県気仙沼市や岩手県釜石市などの社員が、自分たちの避難所や被災地で救援物資の管理や配送を自発的に始めました。自らも被災し避難所で生活していた社員がこの活動を始めたのは、多くの善意ある救援物資が自治体の一時保管所に滞留され、その先に点在する多くの避難所まで到着していない現実を目の当たりにしたからです。ほかの被災地でも同様のボランティア配送が始まっていました。

こうした現場の動きに対応し、本社は全被災地に適用できる組織的な支援制度を確立。それが同月23日に誕生した「救援物資輸送協力隊」です。岩手・宮城・福島3県の自治体と連絡を取り自衛隊と協力しながら、被災地のニーズに応えるべく、現地



全国から
続々と応援
の車、人がや
ってきました
＝宮城県気仙沼市

社員と全国からの応援社員が集積所の救援物資の仕分け、避難所・集落・施設などへの配送を無償で行いました。

混乱がやや落ち着くと、4月中旬までに有償化することで地場会社の参入機会を創出。ヤマト・スタッフ・サプライ(株)を通じて現地採用を行うなど雇用創出にも貢献しました。そして2012年1月15日、活動終結。出動は延べ人員1万4,286人、車両4,187台でした。



左／少しでも早く避難所の皆さんに届けたい＝宮城県気仙沼市



右／刻一刻と変化する状況。仲間と情報を共有します＝宮城県石巻市



ACTION

2

「使い道が見える」 「スピードが速い」 「効果が高い」 支援に徹しました

公益財団法人 ヤマト福祉財団
東日本大震災復興支援選考委員会
事務局長 山内 信幸

復興支援選考委員会は次の3つの共通認識に基づいて選考・審査を行っています。①見える支援・速い支援・効果の高い支援、②国の補助のつきにくい事業への助成、③単なる資金提供ではなく新しい復興モデルを育てるために役立てる。また、事業計画の必然性や透明性も重視しています。

ヤマトグループをはじめたくさんの法人、個人の皆様方からいただいた寄付です。運営に当たっては、1円たりとも無駄にせず被災地の復興のために活かすことを強く意識しています。そのために応募から事業完了まで一貫してスピーディーに対応しています。

被災地はすべてを失ったところからの再出発です。国の助成は薄く自己資金の調達もままならない。そんな中、ヤマトの助成が産業や生活基盤の一部の復興のきっかけとなり、「ヤマトの後押しで再生・復興を始めることができた」と多くの方に言っていただきました。今後も引き続き真摯に取り組んでまいります。



宅急便 1 個につき 10円の寄付

合計142億円余で31件の復興事業を助成 (2012年4月現在)

ヤマトグループとして次に何ができるかを考えたとき、出てきた答えは、個人ではなしえない規模の寄付活動でした。被災地の生活基盤の復興と水産業・農業の再生に向けて継続的な支援を行うために、2011年4月から「宅急便1個につき10円の寄付を1年間継続する」ことを決めました。

宅急便運賃の値上げはせず、すべて収益からの寄付です。この取り組みの公共性の高さが認められ、財務大臣より「指定寄

附金」制度が適用されました。これにより、寄付金の全額を税金等で欠けることなく被災地復興支援にあてることができるようになりました。寄付金提供先は公益財団法人ヤマト福祉財団とし、使い道の妥当性・客観性を確保するため第三者の専門家5人による復興支援選考委員会を設けました。

1年間の寄付金合計は142億3,608万1,360円、助成件数は31件(2012年4月現在)になりました。民間企業による「速い支援」は、仮設魚市場の建設、養殖用機材等の整備、がれき撤去の進捗、農業者の営農再開などの実を結び始めています。宅急便1個につき10円の寄付は終了しまし

たが、今後もこの寄付金を活かすための助成活動は続きます。



上/相馬市・農地復旧復興プロジェクトでは、被災した農地を大豆畑に再生するためのトラクターやコンバイン等を助成
右/宮城県・農業生産復興緊急対策事業では158の取り組みを助成。イチゴ生産者4人で設立した株式会社は、助成金で整備した新しいハウスですすでに初収穫



南三陸町・水産業基盤施設緊急復興事業では、事業の1つとして志津川漁港に仮設魚市場を建設(2011年10月完成)。秋サケの初競りに間に合わせることができ、にぎやかなスタートとなりました。同町が目指す、観光も含めた総合的な「海業(うみぎょう)」による復興」の第一歩となっています

ACTION 3

私たちにできることは たくさんあると このボランティアで 実感しました

ヤマトホームコンビニエンス(株)
関西ビジネスサポート支店

小林 恭子

南三陸町の志津川周辺に7月、9月、10月と行ってお寺の草刈り、川の漂流物拾い、神社敷地内のがれきの撤去などを行いました。全国のヤマトグループの仲間と出会う貴重な機会にもなりました。

10月の最終日、地面をスコップやシャベルで掘っていくとタオルや浴衣が出てきて緊張しました。重機を使うと遺骨や遺品を傷つけたり見逃してしまうため、手作業で掘るのです。まだ見つからない方のご遺族はどんなに心が重いのだろうと、胸が痛くなりました。

何度も参加できたのは職場の理解と協力のおかげと感謝しています。会社がバスと宿泊先を用意してくれて、女性1人でもボランティアに参加しやすい環境でした。現地ではヤマトのピブスをつけて作業したので、通りがかりの方々からも「ヤマトさん、ありがとう」と言われ恐縮しましたが、私たち一人ひとり小さな存在でも、できることはたくさんあると感じました。今後も被災地のことを忘れず、自分にできることを実行していきます。



ヤマトグループ全社員が
身につけた全社運動ワッペン



全国のヤマトグループ社員が積極的
にボランティアに参加しています

全社運動 「みんなで一歩前へ」 全社員が今できることを考え、実行する

被災地のためにヤマトグループ全社員一人ひとりにできることはないか。そんな思いから始まったのが「復興支援全社運動」です。スローガンは、社員応募総数8,558件から選ばれた「みんなで一歩前へ」。被災地支援と復興に向けて、一人ひとりが今できることを考え、実行してきました。

2011年の夏は原発事故の余波を受け全社で節電に取り組み、クールビズを例年より半月前倒しし、全国の事業所で打ち水運動を実施。節電うちわを全社員に配布し、「わたしは〇〇で一歩前へ！」と復興に向けた宣言を皆で書き込みました。また社員の自主的な活動を支援するボランティア休暇制度を6月より導入。2012年3月までに延べ2,000名を超えるグループ社員が、被災地のボランティアに参加しています。



6月より社内イントラネット上に復興支援ポータルサイトを開設。全社運動の情報を皆で共有しました



打ち水運動は、電力不足の夏を乗り切るアイデアとして寄せられた130件の社員の提案の中から生まれました

社外評価

東日本大震災における取り組みは社会から高く評価され、多くの賞をいただきました。

第5回市民が選ぶCANPAN CSR大賞2011グランプリ
(公益財団法人 日本財団)

第9回企業フィランソロピー大賞
(公益社団法人 日本フィランソロピー協会)

第27回企業広報大賞
(一般財団法人 経済広報センター)

第60回日経広告賞最優秀賞 (日本経済新聞社)

東日本大震災被災文化財等救援・修復活動への
援助者に対する文化庁長官感謝状 (文化庁)



「第27回企業広報大賞」授賞式にて

ヤマトグループの概要

ヤマトグループは、純粋持株会社であるヤマトホールディングス(株)のもとに、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。

会社概要

商号	ヤマトホールディングス株式会社	社員数	177,872名
本店所在地	〒104-8125 東京都中央区銀座二丁目16番10号	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随する業務を行う。
創業	1919(大正8)年11月29日		
設立	1929(昭和4)年4月9日		
資本金	127,234,791,077円		

(2012年3月31日現在)



デリバリー事業

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

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



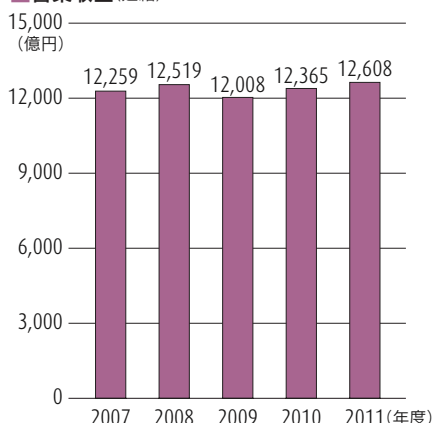
BIZ-ロジ事業

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。

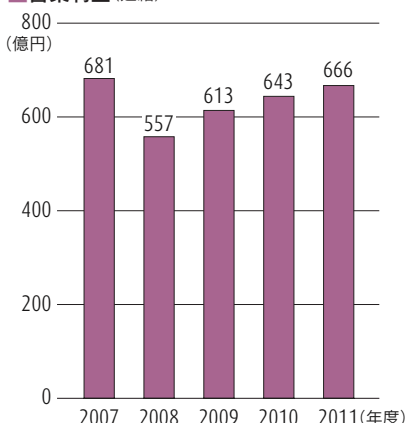
ヤマトロジスティクス(株)／ヤマトグローバルロジスティクスジャパン(株)／ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)／ヤマトパッキングサービス(株)／ヤマト包装技術研究所(株)／湖南工業(株)
YAMATO TRANSPORT U.S.A., INC.／YAMATO TRANSPORT EUROPE B.V.／雅瑪多国際物流(香港)有限公司／台湾雅瑪多国際物流股份有限公司／YAMATO ASIA PTE. LTD.／雅瑪多国際物流有限公司／YAMATO TRANSPORT (M) SDN. BHD.／YAMATO LOGISTICS INDIA PVT. LTD.／上海外高橋保税區物流園區 雅瑪多倉儲有限公司／YAMATO UNYU (THAILAND) CO., LTD.

事業データ

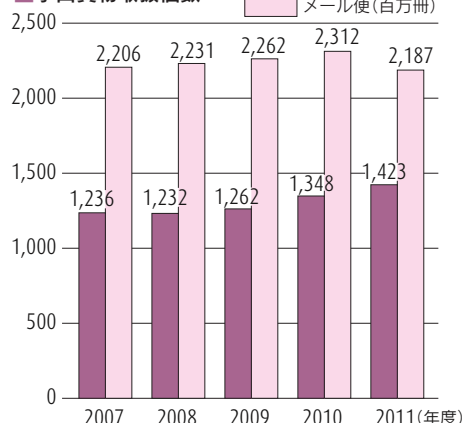
■営業収益(連結)



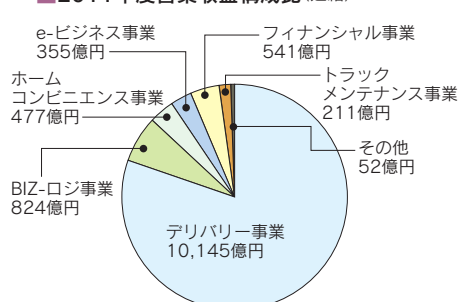
■営業利益(連結)



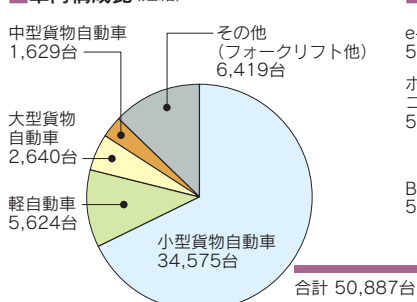
■小口貨物取扱個数



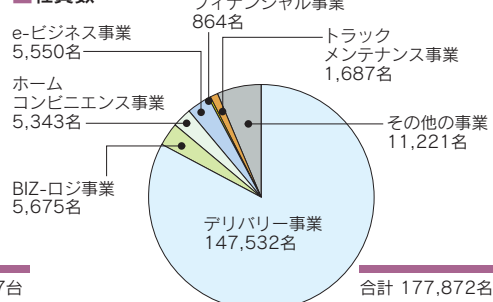
■2011年度営業収益構成比(連結)



■車両構成比(連結)



■社員数





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) / ヤマトキャリアサービス(株) / ヤマトコンタクトサービス(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)
YAMATO PAYMENT SERVICE (S) PTE. LTD. / 雅瑪多客楽得 (香港) 有限公司



トラックメンテナンス事業

車両整備事業、車両管理システムや各種保険をトラック・バス事業者向けに提供。
ヤマトオートワークス(株) / ヤマトオートワークス北信越(株) / ヤマトオートワークス沖縄(株) /
ヤマトオートワークス岩手(株) / ヤマトオートワークス四国(株)

その他

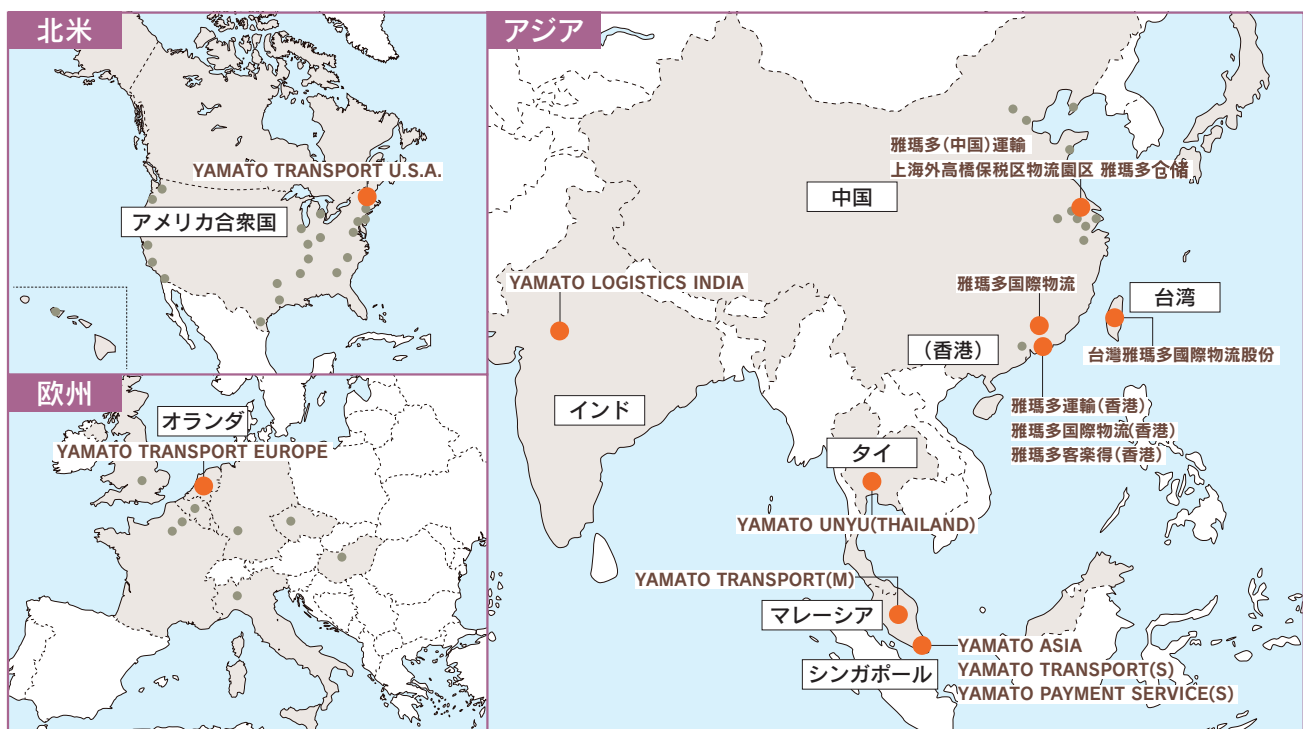
中長距離の幹線輸送事業、グループの事業を集約・統一したシェアードサービスを提供。
ボックスチャーター(株) / ヤマトボックスチャーター(株) / ヤマト・スタッフ・サブライ(株) /
ヤマトマネージメントサービス(株) / ヤマトマルチチャーター(株) / 神戸ヤマト運輸(株) / (株)スワン

各種団体

グループでの福祉事業推進および、福利厚生を担います。
ヤマトグループ企業年金基金、ヤマトグループ健康保険組合、公益財団法人ヤマト福祉財団、社会福祉法人ヤマト自立センター

海外への事業展開

ヤマトグループの海外現地法人は15社。現在、世界22カ国に展開しています。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。



※北米に31、欧州に12、アジアに29の事業所があります。●は本社、●は主な拠点。

安全指導長の魂のこもった教育が ヤマトの安全を支えています

ほかではあまり例を見ない安全の専門職、安全指導長。1人の指導長がおおよそ20のセンター、200～250名のセールスドライバーを担当し、ヤマトの顔ともいえる彼らが絶対事故を起こすことがないよう、日々指導・教育に取り組んでいます。

安全に対して 絶対に妥協しない

ヤマト運輸(株)の宅急便の集配を担当するセールスドライバー(以下、SD)は、全国に約5万5,000名。彼らを優秀なドライバーに育て、見守り、ヤマトの安全を支えているのが、1974年に導入された「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教育の専門職。交通・労災事故を防止するために管下のセンターを巡回し、「安全第一、営業第二」の理念の継承、法令の遵守、運転レベルの向上に取り組んでいます。

「安全に集中して仕事をさせてもらっています。事故は絶対にあってはならないこと。だから、安全指導においては絶対に妥

協せず、安全における最後の砦でありたいと思っています」と語るのは北大阪主管支店の平田善則。41歳で安全指導長になり、11年が経ちました。

一人ひとりの個性を観察し それぞれに有効な教育法を探る

平田指導長が初めての添乗指導で担当したのが当時49歳の上林博文SDでした。

「1件目の配達からとにかく驚きました。安全の基本が理解できていませんでした。最初はカーツとしましたが、言葉で指摘するよりも自分の目で模範を見てもらったほうが良いと思い、翌日、安全運転のレベルの高いセンターに連れていって横乗りしてもらいました」

プライベートで自分の思うようにいかな

いことがあり、いらいらした気持ちのまま運転していたという上林SDは、ルールに則った運転で安全がしっかり守られているようすを目の当たりにして、自分の運転を素直に反省。その後少しずつ変わっていったといいます。

「きっちり行動に結びついているかを確認するために、何度も路上パトロールに行きました。一気に180度とはいかなかったが、1つずつ変わっていて、やる気はあるんだと分かる。どう変わってくれるのか見届けたい、そこから長い付き合いが始まりました」

その後、上林SDが職場で意見の食い違いがあり退職を考えたときには、平田指導長が駆けつけ、退職を踏みとどまるよう説得しました。



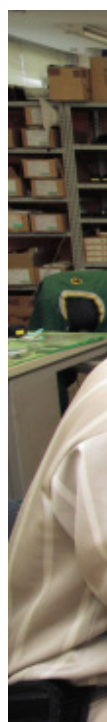
ヤマト運輸(株)
北大阪主管支店
社会貢献課 安全指導長
平田 善則



①路上パトロールで久しぶりに平田指導長の指導を受ける上林SD ②どんなに厳しい指摘があっても、その後の集配に気持ちを切り換えるため、最後は必ず「じゃあ、気をつけて」と笑顔で握手



③安全指導長が店所巡回やパトロールを行うときに使用する安全指導車 ④添乗指導。上林SDは2011年に定年を迎えましたが、延長して今も現役を続行中。「ここまで無事故でSDを続けられたのは平田指導長のおかげ。感謝しています」





⑤信号なし交差点での「進入時確認と危険予知」をテーマに「体験学習」を実施しました ⑥主管支店では、社会貢献課長（右）を中心に毎日ミーティングを行っています



「上林SDの車の中が所内で一番きれいだったので、今後もヤマトで活躍できるはずだと思います」と平田指導長は言います。

2人の10年にわたる歴史が「18年無事故継続」に結実

指導長になって6年目、平田指導長の担当エリアで事故が発生してしまいました。自分は指導長失格である、この仕事を続けられないと思ったと言います。噂を聞いた上林SDから電話が入りました。

「『逃げるのか！俺の運転を指導に来ないのか！俺はまだまだ完璧にできてないで！』と。何か精一杯の気持ちか伝わってきて、電話を切った後、涙がこぼれ落ちました。あのときの気持ちは今も忘れません。そう、逃げてはいけない、辞めてはいけないと思い直し、今も指導長をやっています」
上林SDは、ヤマト運輸の2012年度永

年無事故表彰で、18年無事故継続の金賞を受賞しました。約5万5,000名のSDの中で、738名に与えられた栄誉です。平田指導長と上林SDの両者が安全への熱い思いをもち、お互いの立場からコミュニケーションを重ねることで、考えや行動を認めあいステップアップしてきたことが、このような結果につながったのでしょう。

「安全指導長の仕事の第一は、SDの安全意識を途切れないように継続させること。そのためにはSD一人ひとりの話をよく聞き、言うべきことは分かりやすく、叱るときは真剣に、そしてなにより自分自身の思いと行動でSDの心に『響かせる』ことが大事です。これからも指導長の職務に励み、事故を体験せずに定年を迎えるSDを1人でも多く見届けていきたいと思います」

上林SDが引退する日、2人は食事とともにする約束をしています。



安全指導長とは

ヤマトグループの安全指導長の人数

270名 (2012年4月現在)

ヤマト運輸(株)に251名、ヤマトグローバルエクスプレス(株)に12名、ヤマトボックスチャーター(株)に5名、沖縄ヤマト運輸(株)に2名の安全指導長が任命されています。

安全指導長の仕事

安全教育の専門職として

- 「安全第一、営業第二」の理念の継承
- 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

2011年度、安全指導長の添乗指導を受けたヤマト運輸のセールスドライバー数

24,202名

⑦See-T Navi (P21参照)の「運転日報」を見せ合いながら、お互いの運転や安全について情報交換するSDたちの輪に参加。「See-T Naviのおかげで、SD全員の普段の運転のようすが分かるようになり、SDを絞り込んで添乗指導を行うなど、効率良く指導ができるようになりました。SD自身も自分の運転を振り返ったり、同じコースの他のSDと見比べることができ、安全運転に大いに役立っていると思います」と平田指導長

ヤマトのプロドライバーとしての誇りをかけて 第1回ヤマト運輸全国安全大会を開催

「安全第一、営業第二」の基本理念のもと、日々安全運転の徹底に努めるヤマトのセールスドライバーたち。その日ごろの成果を発揮し、安全意识と運転技術のさらなる向上を目指して、2012年2月6日～7日、初の全国安全大会が開催されました。

3部門で競う プロドライバー全国No.1

安全大会＝ドライバーコンテストは、これまでも支社や主管支店ごとに行われてきましたが、会社と労働組合の共催による全国大会は初の試みとなります。

会場となった三重県鈴鹿市・鈴鹿サーキット交通教育センターには、2トンMPバン・2トンウォークスルー・軽自動車（P20欄外参照）の3部門に、支社大会で優勝した各10名、計30名の精鋭が集結。プロドライバー全国No.1を目指し、学科試験、日常点検整備、運転実技の3種目で熱戦が繰り広げられました。団体では、各部門3位までに3名入賞の四国支社が総合優勝を果たしています。

常に安全最優先、そして 思いやりのある運転を

2トンMPバン部門で安全運転No.1に輝いたのは、大阪主管支店・北花田センターの織田昌之セールスドライバー（以下、SD）でした。

織田SDが担当する集配エリアは子育て世代の多い住宅地。自分のエリアの安全を自分で守るため、常に思いやりのある安全運転を徹底しています。

「常に速度を落として走行し、乗車時の車の一巡、発進時の指差喚呼を徹底しています。また子どもやお年寄りを見掛ければ必ず徐行します。お客様から『さすがヤマ

ヤマト運輸(株) 大阪主管支店 北花田センター

織田 昌之



スラローム・クランク走行では、車両感覚や操作技術が試されます



①競技スタート前に、精鋭30名 ②軽自動車部門優勝の佐竹正樹SD（大阪主管支店・左）と、ウォークスルー部門優勝の新谷洋SD（香川主管支店） ③日常点検整備。審査員は、ヤマトオートワークス(株)のメカニクが担当しました ④運転実技の最後は大勢の応援者の前でのバック駐車。緊張します

ト』と言っていたいただけるような、常に安全最優先、そして思いやりのある運転をしたと考えています」

安全運転には自信があっても、初めての全国大会、しかも支社の代表として出場するプレッシャーは相当なものでした。

「正直言って、すべてが難しかった。大会当日までずっと緊張していました。けれども、運転実技でのコース想定、練習時の車の準備、学科のための資料作成など、安全指導長をはじめとする諸先輩の強力なサポートをいただけて乗り切ることができました。心強く、うれしかったです。また家では目に付く場所に妻が作成した学科問題が貼られていたり、家族の協力にも助けられました。

表彰式で私の名前が呼ばれたときに、主管支店長が涙を浮かべて喜んでくださり、期待に応えることができて本当によかったと思いました」

「至誠通天」の言葉を胸に よりいっそうの努力を続ける

全国安全大会開催の目的は、全国のヤマト運輸のSDに、

- 1.「交通事故ゼロ」を目的とする安全意識の向上

- 2.プロドライバーとしての運転技術の向上

- 3.法令知識と安全運転実践のための知識の向上

を図ることにあります。出場者たちは支社の期待を背負って技を競うとともに、大会で得たものを職場に持ち帰り、事故が防止できるように活かしていかなければなりません。

「優勝は率直にうれしいと同時に、責任も強く感じました。事故というのは、基本動作を徹底し、注意を怠ることがなければ、必ず防ぐことができると思っています。どのような状況でも安全を最優先し、事故ゼロを継続するために、自らが模範となれるよう努力を続けていきたいと思います」

安全への取り組みは目標を達成して終わりではなく、ずっとひたすらに続けていくことが使命。簡単ではありません。

「ヤマト運輸の理念は『安全第一、営業第二』です。お客様や地域の皆様のためにも、自分たちの家族のためにも、それが一番大切。

表彰式では、ヤマト運輸の山内社長から『至誠通天（誠を尽くせば、願いは天に通じる）』という素晴らしい言葉をいただき、よりいっそう努力していこうと思いを新たにしました」

グループ会社でも ドライバーコンテストを実施

引越事業、大型家具・家電製品の配送などを手掛けるヤマトホームコンビニエンス(株)では、業務における事故防止をテーマとしてドライバーコンテストを実施しています。



富山支店で開催されたドライバーコンテスト (2011.10.11)



ヤマト運輸の宅急便集配車



MPバン



ウォークスルー車



軽自動車

限りある資源を大切に、より環境に良い取り組みをしていく それがヤマトグループの「ネコロジー」です

いつでも、進んで環境保護を考え、どんどん実行する——そんなヤマトグループの環境保護活動を、私たちは「ネコロジー」と名づけました。お客様とともに、大切な地球の環境を守っていく活動です。

環境にやさしい物流の仕組みを築く ヤマト運輸(株) CSR推進部 環境推進課 青澤 勇

クロネコ(ヤマト)が行うエコロジー活動だから、「ネコロジー」。これが今後、ヤマトグループのすべての環境活動の指針となります。

その目指すところは、物流を中心にしたさまざまな取り組みを徹底し、環境保護を実現することです。環境に対する取り組みは特段新しいものではなく、ヤマトの日常の集配やサービスが環境保護につながっています。しかし、ひと目で分かるエコ商品などと違い、物流のエコ化の重要性はなかなか分かりづらい。そこで、このなじみやすく、ヤマトらしいネーミングで、社員の意識をさらに高め、またお客様にもヤマト

グループの取り組みへの理解・共感を深めていただきたいと考えています。

「ネコロジー」には3つの理念があります。

1. グループの社員一人ひとりが、いつも環境保護を考えながら仕事に取り組む。
 2. 荷物を「包む」ところから、「運ぶ」「届く」ところまで、運送のすべてのステージで徹底的なエコ化を図る(右ページ参照)。
 3. 「環境にやさしくありたい」というお客様の思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る。
- このような活動を通して、お客様とともに一步一步、環境にやさしい物流の仕組みを築いていきたいと思っています。

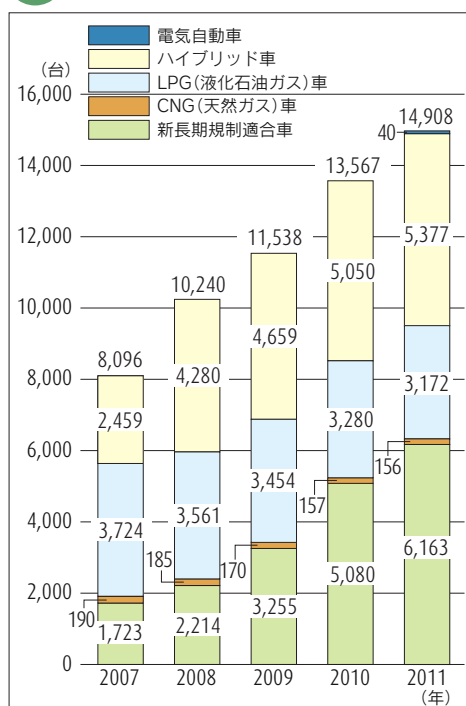


新スリーター(リヤカー付き電動自転車)で配達

3 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

2 低公害車導入の推移(ヤマト運輸)



※電気自動車は2012年度に70台導入予定。

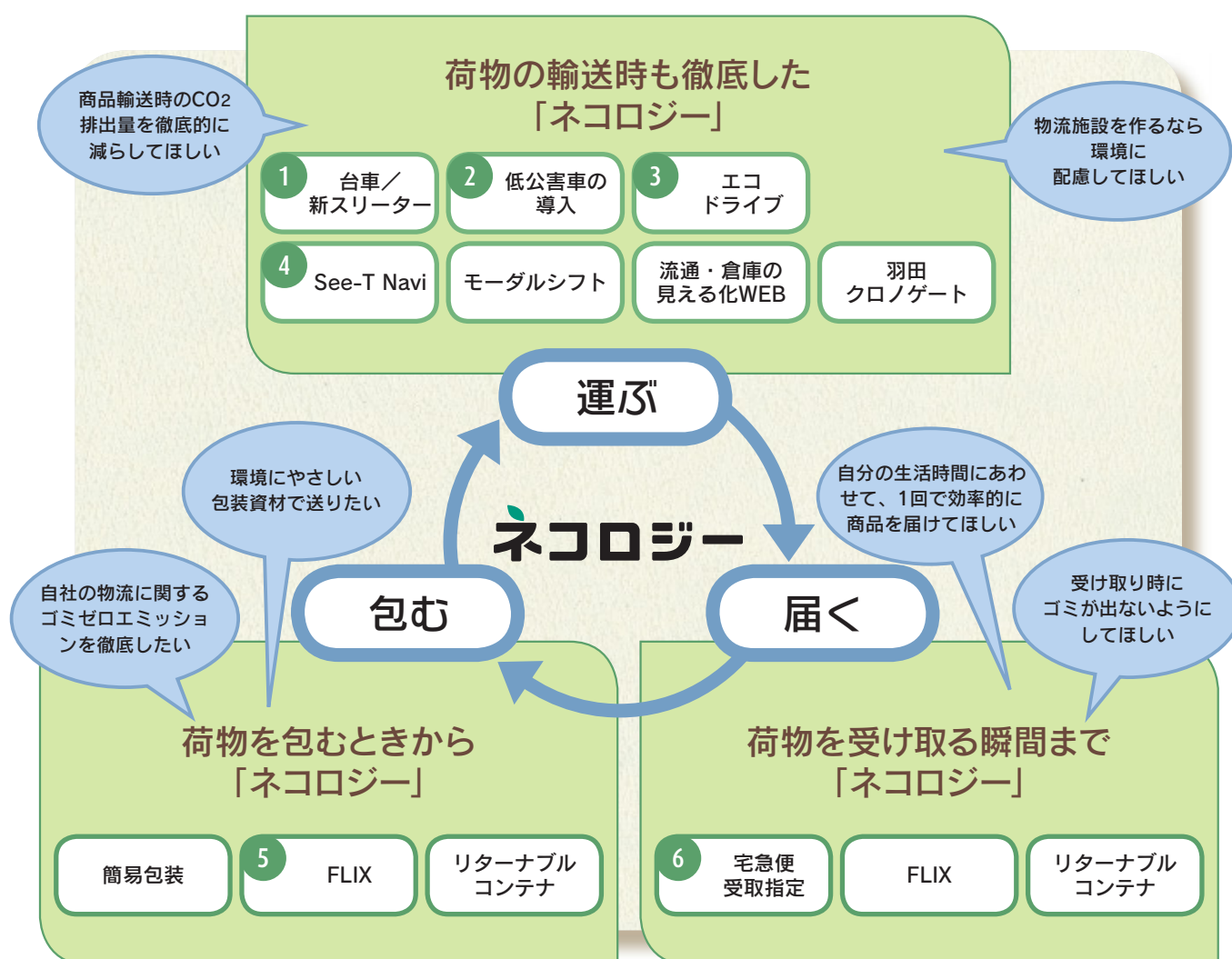
4 See-T Navi(シーティーナビ)

2010年3月に開発・導入した、ヤマト運輸(株)独自の安全・エコナビゲーションシステム。従来はアナログで確認していたセールスドライバー(以下、SD)の運転を細部までデータ化＝「見える化」したことで、SDが自分の運転を振り返って改善することができるようになりました。またデータに則った個別指導も可能となり、安全で環境にやさしい運転を強力にサポートしています。



See-T Navi導入により、SDのエコドライブへの意欲は確実に高まりを見せています

ネコロジーから生まれる具体的アクション



5

FLIX (フリックス)

ヤマト包装技術研究所(株)が独自に開発した包装資材。軽く柔らかいシート状の緩衝材で物品を包み、付属のポンプで緩衝材から空気を抜くことで固定します。包装する物品の形状や大きさに合わせてフィットする柔軟な成型機能と優れた緩衝機能をもつ画期的な資材です。近年、「ゴミが出ない環境にやさしい包装」へのニーズが高まる中、ヤマト包装技術研究所では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、改良を重ねながらお客様のご要望に応えています。



「Neco fit」シリーズの最新ラインナップ「FLIXタイプ12」。ノートパソコンなどの精密機器を運ぶのに適しています。「2010グッドデザイン賞」「2011日本パッケージングコンテスト・ロジスティクス賞」などを受賞

6

宅急便受取指定

宅急便を受け取る人の利便性を追求して2010年2月にスタート。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。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)を指定できるというサービスです。1度でお届けすることで、追加のCO₂も発生せず、環境にもやさしいサービスとして好評をいただいています(※利用条件があります)。



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

「歩くまち・京都」での環境への取り組み 「京都プロジェクト」が進んでいます～ネコロジー in 京都～

ヤマト運輸(株)が2011年より取り組む「京都プロジェクト」。路面電車(嵐電)とのコラボレーションに続く第2弾では、カラフルな軽商用電気自動車やリヤカー付き電動自転車が街を走り、「歩くまち・京都」の実現を応援しています。



渡月橋近くを走る軽商用EV。絵は「歩くまち・京都」グッドデザインコンテストの大賞作品です

京都の景観にじっくりなじむ ラッピング EV・集配用コンテナ

2012年2月25日、京都らしい落ち着いた色使いの絵でラッピングされた軽商用電気自動車(以下、軽商用EV)、集配用コンテナを搭載したリヤカー付き電動自転車(以下、新スリーター)と台車が京都市内に登場しました。

「今までにない色使いで京都の景観にじっくりなじんでいますね。街では『それ、なんや?』と聞かれることも多く、『ええなあ』『京都らしいてはんなりしてるなあ』と評判も上々です」と語るのは、ヤマト運輸東福寺センターの橋本信幸センター長。

この取り組みは、ヤマト運輸が京都で展

開する「京都プロジェクト」の第2弾です。ラッピングされた絵は、地元大学生を対象にした「歩くまち・京都」グッドデザインコンテストの大賞・優秀賞作品。5月末現在、軽商用EV28台が京都市内、新スリーター180台が京都全域で稼働し、街に彩りを添えています。

プロジェクト第1弾は 路面電車を利用したエコ集配

「京都プロジェクト」とは、1,200年有余の歴史と伝統をもち、「京都議定書」採択の地で展開する、環境にやさしく、地元に貢献していくための活動です。

その第1弾として2011年5月、ヤマト運輸は京福電気鉄道(株)とともに「路面電

車(嵐電)を利用した低炭素型集配システム」を開始しました。嵐電の車両を1台借り上げ、西院駅車庫で台車ごとコンテナを積み込み、嵐電嵯峨駅・嵐山駅など5駅で降ろして、そこからはセールスドライバー(以下、SD)が新スリーターに積み込んで配達します。CO₂排出量を大きく削減するこのエコ集配は、環境モデル都市・京都にふさわしい取り組みとして話題になりました。

「嵐電で荷物を運ぶという発想はとても面白いけれど、実際に成功はしないだろうというのが正直な気持ちでした」と橋本センター長は言います。

「一部の取引荷主様から不安の声もありましたが、同じ工程を繰り返し実践してい



①京都の街にとても似合う新スリーター。絵はコンテストの優秀賞作品 ②この台車を押して歩いていると、声を掛けられることが多いといいます ③嵐山駅で台車を降ろします。ヤマトの車両にはクロネコのロゴマークがつけられています



く中で改善点を見つけ、お客様のご要望にも一つ一つ対応して、ようやく信頼していただけるようになりました。駅周辺で早い時間からの集配ができるようになったことでは、お客様に大変喜ばれています。課題はまだありますが、着実に前に進んでいます」

お客様や地域の皆様とより近くで関わりながら

そして、今回の第2弾。嵐山周辺で見かけるラッピングの軽商用EV、新スリーター、台車が、人と公共交通優先の「歩くまち・京都」を、大きくアピールしています。

「特にEVは人気があります。皆さんエンジン音がなく静かなことに驚かれますね。かなり注目されているので、いい緊張感の中で仕事をさせてもらっています。通りがかりの方から『こういう集配なら、安心して京都を楽しめるね』と言われたときはうれしかったです」

街の人たちとの関係にも変化があったようです。

「EVや新スリーターを見に来られたり、道で呼び止められたりして会話が確実に増えました。お客様や地域の皆様とゆっくり、より近くで関わっている実感があります」

最初はそれほど乗り気ではなかったSDたちも、今では新しいことへの挑戦、他にないサービスの追求を皆が意識して考えていけるようになったと言います。そのような現場の力に支えられて、「京都プロジェクト」はまだまだ続いていきます。

ヤマト運輸(株) 京都主管支店
東福寺センター センター長
橋本 信幸

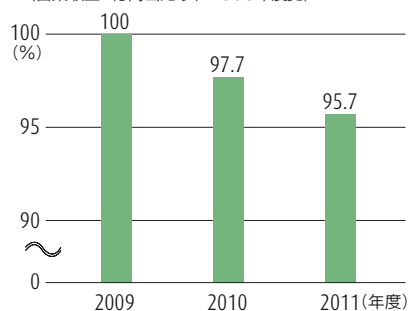


ヤマトグループのCO2排出量削減目標

2013年度の売上当たりのCO2排出量を

2009年度比 **3%** 以上削減

■ヤマトグループのCO2排出量推移 (営業収益1億円当たり、2009年度比)



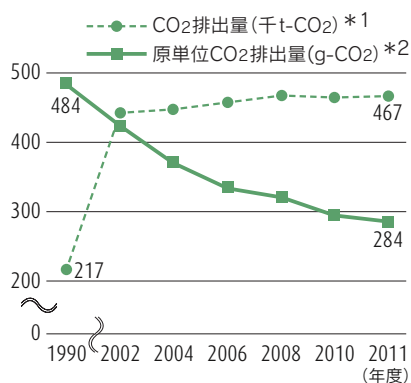
※・ヤマトグループ国内31社(2012年3月現在)を対象としています。

・数値は費用から換算、特定の月から年間を推計する数値を含みます。

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

ヤマト運輸(株)のCO2排出量削減の現状

■車両からのCO2排出量推移



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

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

ヤマト運輸「輸送のCO2削減3原則」

1. できるだけ車両を「使わない」
2. 「使うならエコ」な車両
3. 徹底して「使い方」にこだわる

2012年、「こども交通安全教室」は 参加者累計200万人を突破しました

「こども交通安全教室」は地域の一員として働く社員の「子どもの交通事故をなくしたい」「自分たちの地域を守りたい」という思いが詰まった社会貢献活動です。2011年度には1,285回開催。単純計算すると毎日3.5回、日本のどこかで教室が開かれていたことになります。

2011年度は65回開催（全国2位） 福島主管支店の意欲的取り組み

「おはようございまーす！」

子どもたちの元気な声とともに「こども交通安全教室」が始まりました。2012年4月25日、福島県郡山市にある行健第二小学校のグラウンドは桜が満開です。

教室で進行補助や写真撮影を担当するのはヤマト運輸(株)福島主管支店の伊藤秀子。ちなみに彼女のお子さんもこの小学校の卒業生です。

「昨年の福島第1原発事故から1年がたちました。自分たちの大切な地域の安全がおりやかされた事故を通し、自分も何らかの形で地域を守る活動に参加したいという気持ちはより強くなったように思います。今日はようやく屋外活動制限が解除された小学校のグラウンドで安全教室を開催するこ

とができました。子どもたちの元気な声を聞いて、少しずつ平常の生活を取り戻してきたと感じています。

私は教室を開催するときにいつも、子どもたちの歓声や、真剣に話を聞いて理解するようすを見るのをとても楽しみにしています。そして子どもたちと接すると、絶対事故を起こさないぞ、という新たな決意をもちます。福島主管支店の担当者も皆教室を開催することが大好きで、自然と回数も増えました。子どもたちに少しでも役に立つ教室になるよう今後もさまざまな工夫をしていきたいです」

ドライバーの実体験を活かした ヤマトならではの体験型教室

今日のカリキュラムは、①トラックの死角、②トラックの停止距離と飛び出し、③トラックの内輪差（左折時巻き込み）、④横断歩道の渡り方の4項目でした。まだ幼さの残る1・2年生たちに十分に伝えることができたでしょうか。

「子どもたちに交通安全について、限られた時間内でどれだけ分かりやすく伝えられるかが勝負です。そこで、まず実際の集配車を使い、見て、触れて、感じるができる体験型の教室にしています。また、ヤマトには地域を知り尽くしたプロドライバーがいます。セールスドライバーが安全運転の実体験を活かして行う教室はヤマトならではの教室だと思います」

1998年のスタートから14年を経て、今「こども交通安全教室」はさまざまな広がりを見せ始めています。

教室を開催するグループ会社が増え*

幼稚園・保育園が中心だった取り組みは、今回のように小学生向けにも広がっています。さらに高齢者や、障がいのある方々に向けての安全教室の試みも始まっています。

『「こども交通安全教室」では、道路での危険を知り、交通ルールを守ること、自分の命を自分で守ろう』と子どもたちに伝えています。これからも1人でも多くの子どもに伝えたいです。また、交通安全は子どもだけでなくすべての人に関係することです。さらなる展開として福島主管支店では高齢者向けの安全教室を考えています。今後も私の大好きな地域の安全を守るため、少しでもお役に立ちたいと思っています」

*すでに沖縄ヤマト運輸(株)、ヤマトホームコンビニエンス(株)、ヤマトグローバルエクスプレス(株)、ヤマトボックスチャーター(株)が実施しています。



黄色い帽子は、この春入学したばかりの1年生たち



「車の近くで遊ばない」「急に飛び出さない」「曲がろうとする車には近づかない」という「事故にあわないための3つの約束」をパネルでアピール



ヤマト運輸(株)
福島主管支店 社会貢献課
伊藤 秀子



トラックの死角を学ぶ通称「ガリパトレーナー」。運転席から見える範囲をゴムひもで示しています。子どもたちは実際に運転席に座り、ゴムひもの下にいるお友だちが見えるかどうか体験します



もし、あの風船や人形が自分だったら!? 時速 40km で走るトラックの急ブレーキや、左折のトラックが人形を巻き込むようすを子どもたちは息を呑んで見つめています。時には驚いて悲鳴をあげたり、泣いてしまう子もいます



制動距離と内輪差の危険を自分の目で確認してもらいます。子どもたちに大人気のクロネコ・シロネコも説明パネルを持ってお手伝い



クロネコ・シロネコと一緒に横断歩道の渡り方を学びました。手を上げて右左を確認、もう一度右を見てから渡ります



ヤマトグループの「社会・環境教育」への取り組み

文化	音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」					
環境	クロネコヤマト環境教室					
経済	「キッザニア」への出展			中高生経営セミナー		
社会	こども交通安全教室					
	3	6	9	12	15	18 (歳)

音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」

本物の良質な音楽をお届けしたいという願いを込めた、親子で気軽に楽しめるフルオーケストラのコンサート。



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。「地球温暖化」について皆で考えます。



「キッザニア」への出展

子どもたちが仕事に挑戦して社会の仕組みを学ぶ「キッザニア（東京・甲子園）」に「宅配センター」のパビリオンを出展しています。

中高生経営セミナー

中高生が自分と社会との関わりを認識し、自ら進路を開拓できるようサポートします。

全国離島交流 中学生野球大会へ協賛

全国の離島から球児が集まる大会の主旨に賛同。全離島に及ぶネットワークを活かして、選手の荷物の配送をサポートしています。

経営資源を活かし障がい者の自立への道筋をつくる ヤマト福祉財団「パワーアップフォーラム」

ヤマトグループの社会貢献活動を担う別働隊として「障がい者の自立支援」に取り組む公益財団法人 ヤマト福祉財団。障がい者の就労と賃金アップを支援する「パワーアップフォーラム」の活動が、徐々に成果を見せはじめています。



「パワーアップフォーラム」福岡会場（2011.7.22）

経営のノウハウを伝え、「稼げる作業所」を実現する

公益財団法人 ヤマト福祉財団 理事長 有富 慶二

2011年のパワーアップフォーラムのテーマは「稼げる作業所への道——仕事のしくみや組織を変えると、考え方や行動が変わる」。福祉施設・事業所の職員に宅急便で培ったヤマトグループの経営ノウハウを活用していただきたいと開催しています。

2010年の統計によると、全国約6,400の施設・作業所における障がい者の月の平均賃金は1万3,079円となっています。障害基礎年金などの社会保障がありますが、それでも自立した当たり前の暮らしを営むのに十分な金額とは言えません。

ヤマト福祉財団では、「障がい者が単に働く場を与えられるだけでなく、働いてお金を稼ぐ職場」を作ること目標に

さまざまな支援を続けてきました。その活動の1つが、前述のパワーアップフォーラムです。前身のパワーアップセミナーから約16年間、各地で年5、6回の開催を続け、今では私たちの考え方に共感し、経営を改善して「稼げる職場」を作ろうと考える人が着実に増えてきました。

賃金が上がれば、「生きるため」だけでなく、「楽しいこと」に使えるお金ができる——それは障がいのある方々にとって非常に価値あることのはずです。商品力、販売網、地域との連携、職員間の温度差など課題はありますが、経済的自立力を備えた新しい福祉の実現のため、今後も開催を続けていきたいと思っています。



パワーアップフォーラムを経て

製麺事業で 一般市場でも闘える生産体制を確立 福祉の枠を超え、さらに挑戦を続けます

社会福祉法人 藤山慶光園 ワークスひるぜん 理事・所長

柴田 智宏さん

1974年鳥取県倉吉市生まれ。93年より福祉の世界へ。2004年、岡山県真庭市藤山で障がい者とともに働く製麺所を開業。05年、社会福祉法人藤山慶光園に入職し、06年、ワークスひるぜん所長に。組織を整え、商品開発に努め、2010年度には売上1億円を突破、36名の利用者に5万円を超える給与を実現する。2011年、「【福祉+商売】のプロの誕生」として第12回小倉昌男賞を受賞。



2005年に初めてパワーアップセミナーに参加したとき、まず、福祉ということで自分の中にはさまざまな「逃げ」があったのですが、「逃げるな。そこを逃げるから商売もうまいかず、障がい者の方にも迷惑をかける」というようなことをズバッと言われました。びっくりして、それと同時に悔しくて。でも覚悟を決めて受けた3日間のセミナーは、本当に就労に特化した、奮い立つほどに刺激的なものでした。

そこで感じたのは、「福祉を謳っているのはダメだな」ということです。だからうちの商品の99%は一般市場に持っていきました。値段、納期のスピード、商品開発も品質管理も全部、一般市場のルール、一般市場の規格の物と勝負しながら、同じ土俵で切磋琢磨してきたというのが成長の大きな要因であったと思います。

組織面では、職員を福祉職と就労担当

職に分け、それぞれがプロとして力を発揮できる仕組みを作ったことで、一般市場でも闘える生産体制が整いました。

事業が順調に伸び、賃金も上がっていく中で、働く皆の状況にも少しずつ変化が見えました。素直に夢を描けるようになったり、入所施設を出て地域で一人暮らしをするようになったり。あと、小さいことかもしれませんが「ジュースが1本買えた」と言っていた人が、「家に帰るときにお父さんにビールを買って帰るんだ」と言うようになった、ということもありました。

このいくつもの選択肢のある環境を作ることが、私の仕事です。まず選択肢を増やした中で、障がいのある方が自己決定していく、その人らしい生活をしていくことが、私の目指す「幸せづくり」。今後も止まることなくさらに事業を成長させ、さらにたくさんの幸せをつくっていきたいと思います。



乾麺シリーズはお土産品として開発しました。工場では生、半生、乾麺、冷凍麺と全部作っていて、プロの蕎麦店・うどん店との取引も始まっています



製麺機の前に集合して記念撮影。種作りでは、障がい者の方々が手間ひまかける1工程が付加価値になると柴田さんは言います

ヤマト福祉財団の活動

障がい者による

クロネコメール便配達事業

障がい者の仕事創出の一環として、ヤマト運輸のメール便配達業務を幹旋しています。



スワンベーカリー

ノーマライゼーションの理念を実現させる目的で設立した(株)スワンが、障がい者の働く「焼きたてパンの店」を全国展開しています。



ヤマト自立センター「スワン工舎新座」

パンの製造・販売や衣類のクリーニングというスワン工舎の事業を通じて、障がい者の就労に必要な知識・技術の習得、卒業後の就労先開拓、就労後の定着までを支援します。

助成事業

障がい者施設・団体を対象に、障がい者の自立や社会参加に取り組む事業・活動へ助成金を贈呈しています。また、障がいのある大学生に奨学金による助成を行っています。

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、障がい者に働く喜びと生きがいをもたらしている功労者に小倉昌男*賞を贈っています。

*小倉昌男 ヤマト運輸の「宅急便」の生みの親。ヤマト運輸(株)の会長を退任後、1993年個人資産の大半を寄付してヤマト福祉財団を創設。障がい者自立支援に力を注ぐ。2005年没。

夏のカンパ

ヤマト運輸労働組合とヤマト労連が、交通事故犠牲者の遺族への支援を目的に始めた「夏のカンパ」。2011年度も、ヤマトグループ約18万人の社員から届いた7,340万円がヤマト福祉財団と「あしなが育英会」に贈られました。25年間のカンパ累計総額は10億円を超えています。

どうすれば「心」をお届けできるのか 社員一人ひとりが常に考えています

ヤマト運輸(株)では、お客様からお褒めをいただいた社員を「ヤマトファン賞」として表彰し、さらにお客様の目線に立った質の高いサービスを目指しています。2011年度の受賞は7,900件。ファン賞受賞の3人が仕事にかける思いを語ります。

お客様からの言葉

(2011年8月11日 お電話にて)

梶谷さんに直接集荷依頼した者です。心配で確認の電話をしてしまいましたが、対応してくださった皆さんがとても親切にしてくださいました。平川さんと梶谷ドライバーと集荷に来てくださった岩井ドライバーさん、この度はありがとうございました。

こんなできごとでした

昼前、梶谷セールスドライバー(以下、SD)はコンビニエンスストアで偶然会ったお客様から直接集荷依頼を受けました。荷物の準備が午後になるとのこと、午後に担当する岩井SDに引き継ぎました。一方お客様はコールセンターに集荷確認のお電話を入れられ、平川オペレーターが必ずおうかがいするとご案内し、その後、岩井SDが集荷。3人の連携により、お客様に安心して荷物を預けていただくことができました。

お客様を思う気持ちがつながり お客様の心に届いた

梶谷 ヤマトファン賞をいただき、うれしい反面、戸惑っています。いつも通りのことをしただけでもらっているのかなと。

岩井 私も同様です。ただ対応の仕方って大切だなと改めて感じ、励みになりました。

平川 本当にそうですね。私が所属する千葉主管支店のコールセンターには毎日3,000～4,000本の電話が入り、繁忙期には倍近くにもなります。でも、お客様にとっては大切な1本。それを忘れてはいけません。「一期一会」といつも肝に銘じています。

梶谷 お客様は心配だったんでしょうね。

平川 お客様のお電話からは、ちゃんと集荷に来てくれるか心配で電話してしまったが、ドライバーに催促しているようで申し訳ない、と恐縮されているようですが伝わってきました。そこで、集荷に関しては、

再確認して必ずおうかがいすることと、確認のお電話でも気にせずお気軽にしていたできるようにご案内させていただきました。

岩井 私も平川さんからお客様の状況を聞いていたので、まず、「遅くなってご心配をお掛けしました、申し訳ありません」とお詫びしました。少し世間話をしてから、いつも通りにお荷物をお預かりしました。

お客様の立場に立って考える それがサービスの原点

平川 岩井SDはそのお客様と以前からの知り合いですか？

岩井 ええ、配達や集荷でよくうかがうお客様で、道でも声を掛けてくださいます。

梶谷 地域の皆様とのコミュニケーションは大切ですね。母が岩手で一人暮らしをしているのですが、配達に来るヤマトのSDがちょっと世間話をしていつてくれたり、配達時間の細かい要望に応じてくれたりするそうなんです。娘としてはとてもあ

六崎センター
セールスドライバー

梶谷 泰香

千葉主管支店
コールセンター
平川 裕美

六崎センター
セールスドライバー

岩井 清人

りがたいし、自分もそのようなSDになりたいと思っています。

平川 細かい要望はコールセンターにもたびたび入ります。配達先が一人暮らしのお嬢さんなので、あまり遅い時間に行ってほしくないとか、小さなお子様の昼寝の時間にはチャイムを鳴らさないでほしいとか。

梶谷 チャイムについてのご希望は結構ありますね。私は直前に電話をかけるなどして到着を伝え、そっとノックしています。



やわらかな話し方の梶谷SD。お客様とはご家族の話などで大いに盛り上がることも

平川 お客様からのご要望にどこまでお応えできるかは、難しい問題ですね。

岩井 例えば再配達の依頼を受けたとき、お客様は待たれていると思うので、何とかやりくりして少しでも早くお届けしようと頑張ります。ちょっと難しいご依頼にもできるだけ応えたいと思います。

平川 難しいけど、決して「できない」というところから入らない。お客様のために「何とかしたい」と思う。それはヤマトの特長と言えるかもしれませんね。「お客様第一主義」が根付いている。



お客様の顔は見えないけれど、電話でも笑顔を絶やさない平川オペレーター

梶谷 そうですね。これからもさらにしっかりと根付かせていかねばなりません。

岩井 お客様の立場に立つて、自分がされたらうれしいなということを常に考えて動けば、お客様とのコミュニケーションもよくとれるし、良い仕事ができいくのではないのでしょうか。

平川 お客様の立場に立つというのは、やはりサービスの原点なんだろうね。二人とは違ってお客様と直接関わることはありませんが、私も声だけのやり取りの中で、お客様が何を望んでおられるのかをいち早く読み取り、的確な対応をしていきたいと思っています。

お客様のヤマトへの期待にしっかりと応えていきたい

岩井 個々のお客様に応じたサービスを、社員一人ひとりが考え、目指していることは、ヤマトの大きな強みだと思います。

梶谷 地域に密着しているということも強みですね。

岩井 お客様から「やっぱりヤマトさんがいい」「ヤマトさんでなくては」と選んでいただける。その信頼にしっかりと応えていきたいと思います。入社以来12年、コースは違っても同じ地域を担当しているので、古くからのお客様には「君は最初まごまごしていて頼りなかったけど、立派になったねえ」なんて言われます（笑）。このお客様方を大切にしていきたいです。



岩井SDは、挨拶や短い会話など、常にコミュニケーションを心掛けています

梶谷 そうですね、そして「ヤマトさんが好きだから」と言ってくださるお客様を増やしていきたいです。私は8年経った今でもお叱りを受けることがあります。お客様の立場に立つて考えるというのはそう簡単ではありません。まだまだ、勉強です。

平川 「ヤマトだから安心」というお声はコールセンターにもよくいただきます。元気が出ますね。

岩井 励みになります。受賞を機に、気持ちも新たに頑張っていきたいと思います。

梶谷・平川 はい。

家財・家電輸送でも……………

思わぬ行動に感激、東京都世田谷区新聞に投稿しました T・F様

液晶テレビを配達設置していただいた際のことです。東日本大震災のときに倒れた庭の石灯籠を見た日野雄太君が「ほっとけないです！」と元通りに修復してくれました。

どんなにうれしかったことか…感激のあまり新聞に投稿、それが掲載されて二重の喜びを得ました。日野君のような行為はなかなかできるものではありません。彼の善意に脱帽です。どうかたくさん褒めてあげてください。

お客様の喜ぶ顔が見たくて、頑張っています！

ヤマトホームコンビニエンス(株)
東京統括支店 調布営業所 **日野 雄太**

お客様との会話の中で震災後、中庭にある灯籠が倒れて困っていると聞きました。実際に現場を見て、自分でも何とか修復できないかと試みたところ、元通りにすることができました。昔から大事にしていた物が倒れてしまい悲しそうにしているお客様の表情が気になったので行動しましたが、お客様の喜ぶ顔を見ることができて、仕事の励みになりました。



航空貨物輸送でも……………

素早く丁寧な対応で 北海道函館市信頼を獲得！ K・J様

クライアント様への不在荷物の問い合わせをしたところ、夕方でしたが田中副所長が迅速に対応してくださり、とても安心しました。夜8時半頃まで再三にわたって先方に連絡を取り、さらに緊急転送の手配も。そこまで丁寧にスピーディーな対応をしていただけたのはヤマトさんだけです。おかげで、大切なクライアント様からも感謝の言葉をいただき、より一層の信頼関係が生まれました。

常に最良の方法を考え、ご提案しています

ヤマトグローバルエクスプレス(株)
函館営業所 **田中 敏章**

通常ルートの転送では、ご要望にお応えできない状況だったので、緊急転送を提案させていただきました。今回、特別なことはしてありませんが、日ごろから早い報告、連絡などには気をつけていたので、お褒めの言葉をいただくうれしく思っています。お客様に喜ばれるような対応、サービスにさらに努めていきます。



CSR経営の基盤——社会から信頼されるヤマトであるために

「ガバナンスの強化とCSRの推進」は長期経営計画「DAN-TOTSU経営計画2019」における基本戦略の1つです。社員全員が企業理念を共有し、社会から信頼される、高い倫理観をもった企業グループを目指しています。

コーポレートガバナンス

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

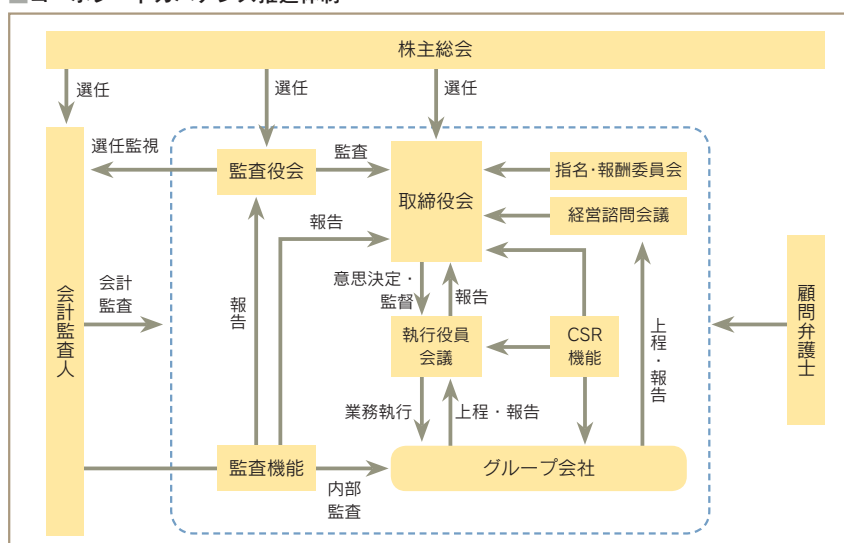
ヤマトホールディングスでは、グループ全体の経営上の意思決定、執行および監督に関わる経営管理組織として、取締役会、経営諮問会議、執行役員会議を設置し、重要事項の意思決定を迅速・的確に行う体制としています。

取締役会は取締役6名(社外取締役2名を含む)にて構成し、事業年度ごとの経営責任の明確化を図るため、任期は1年としています。監査役は、常勤監査役1名と社外監査役3名で監査役会を構成し、重要な会議への出席などを通して取締役の職務

の執行を監査しています。また、グループ監査役連絡会を定期的に開催し、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

内部統制

ヤマトグループでは、グループ全体に健全な企業風土を浸透させ、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(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、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。

なお、2012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、関東財務局へ報告書を提出しています。

コンプライアンスの徹底

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

社会におけるヤマトグループの責任や姿勢についてまとめた「グループ企業理念」のほかに、「コンプライアンス宣言」を行い、

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

ヤマトグループの役員および社員は、こ

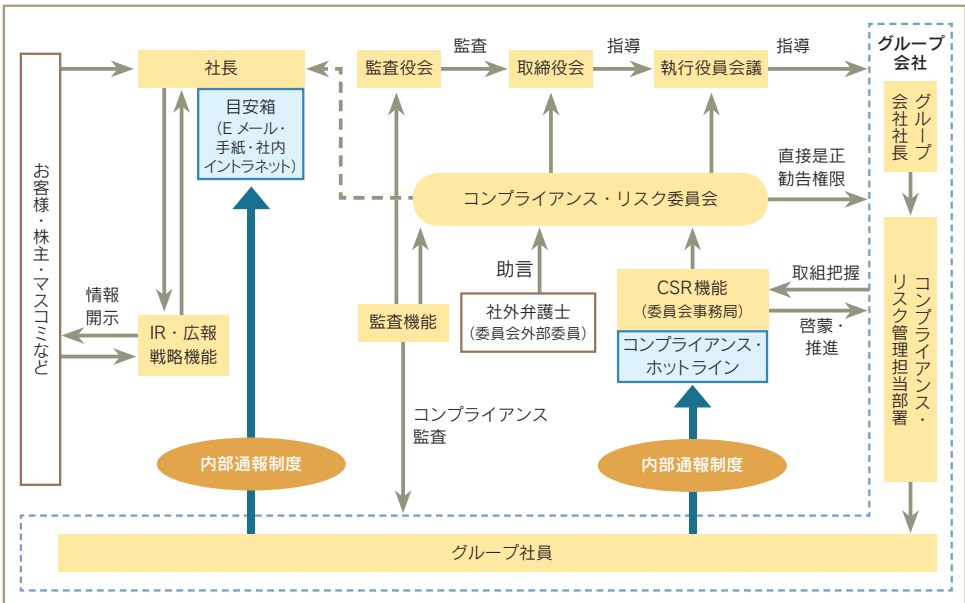
ヤマトグループの全事業所に掲示されている「コンプライアンス宣言」ポスター



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

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

■コンプライアンス・リスク管理体制



事業継続計画 (BCP)

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

という対応方針に基づいたこのBCPを参考に、2011年の東日本大震災に際しても対処を行いました。

また、東日本大震災での経験を活かし、現行のBCPを「大震災」にも対応できるものへと改良することを現在進めています。これは、今後発生する可能性が高く、

大規模な被害が予測される東海・東南海地震や首都直下型地震等に備えるためです。被害を最小限にすること、および輸送ネットワークの早期復旧が実現できることを目的に見直し・整備を進めています。

情報セキュリティ

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

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、教育機会の充実などにより、グループの顧客信頼度向上に努めています。

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

■グループ各社のセキュリティ関連認証取得状況 (2012年6月現在)

認証	会社名	取得年
JISQ15001 (プライバシーマーク)	ヤマトシステム開発(株)	1999
	ヤマトフィナンシャル(株)	2006
	ヤマトコンタクトサービス(株)	2006
	本社	2011
	池袋コールセンター	2007
	足立・埼玉コールセンター	2010
	都城インテリジェントコンタクトセンター	2012
	和歌山コールセンター	2012
	ヤマトキャリアサービス(株)	2007
	ヤマトロジスティクス(株)	2010
ISO27001	ヤマトマルチメンテナンソソリューションズ(株)	2010
	ヤマトマネージメントサービス(株)	2011
	ヤマトシステム開発(株)	2004
	新東京IDC	2002
	大阪IDC	2009
	クレジットカード非接触型 大型加盟店向けデータ処理サービス	2012
	クレジットカード端末設置申込書受付センター業務	2012
	ヤマトパッキングサービス(株)	2005
	本社 (人事総務、生産性品質)	2005
	ドキュメントロジスティクスカンパニー(東京工場、埼玉工場)	2005
PCIDSS	ヤマトコンタクトサービス(株)	2007
	本社	2011
	池袋コールセンター	2011
	足立・埼玉コールセンター	2007
	都城インテリジェントコンタクトセンター	2010
	和歌山コールセンター	2012
	ヤマト包装技術研究所(株)	2009
	関東東京統括支店、オペレーションセンター、包装技術研究所	2010
	ヤマトシステム開発(株)	2010
	ヤマトシステム開発(株)	2004

第三者意見

NPO法人エコロジーオンライン理事長
ポイントグリーン基金運営委員長

上岡 裕



復興支援事業で高まった「企業価値」に注目

2011年3月11日に東日本を襲った大震災は多くの方の命を奪い、1年が経過した今でも、先の見えない原発事故の収束や、進まないがれき処理、被災者が抱えた生きづらさの問題など、まだまだ解決していない問題が山積しています。

そんななか「宅急便1個につき10円の寄付」という積極的な貢献を打ち出し、142億円を超える寄付を行い、被災地の水産業、農業、生活基盤の復興・再生など、政府からの資金提供が難しい分野に助成を行った貴社の支援の取り組みには本当に頭が下がります。市民が選ぶCANPAN CSR大賞2011グランプリや、企業フィランソロピー大賞など、様々な社会的評価を得たことは容易に理解できることです。

その結果、ヤマトグループの「企業価値」は大きく成長し、日本を代表するソーシャルブランドとして評価を得たと言えると思います。トップメッセージで表現された、お客様満足、社会満足、社員満足を求める経営姿勢は、顧客同士のつながりを深めたソーシャルメディアなどの影響で営業利益につながることは間違いありません。日本におけるソーシャルカンパニーのリーダーとして今後のたゆまぬ努力を期待します。

新たなCSRコミュニケーションに好感

CSR報告書をつくる場合、多くの企業がガイドラインに沿った編集方針にしばられがちです。その結果、自社のCSR情報を共有したいステークホルダーにとって読みづらい冊子となってしまうことが多いように思います。

今年の貴社の報告書はハイライト情報を伝える冊子と、すべてのCSR情報を網羅したウェブの両方を用意し、読む人々たちに対する優しさを持ったものと成長しました。散逸しそうな情報がウェブのリンクによってひとまとめにされ、外部にあるヤマト福祉財団などへの情報アクセスも大変スムーズになりました。

今回の報告書の成長はそれだけに止まりません。グループ社員の声をしっかりと聞き、自社内で生まれた取り組みに対する担当者の思いや苦労、喜びをひとつのストーリーとして

織りあげました。昨年の報告書でも感じたことですが今年はさらに温かい人の思いが伝わってくる読み物となっています。ぜひ、多くの人に読んでもらってください。ヤマトグループのみなさんの手がけた事例が他社のみなさんをインスパイアし、我が国の企業市民の活動の活性化に寄与することは間違いありません。

社会的課題へのチャレンジの継続に期待

特集となった「よりグローバルへ、ローカルへ」で紹介された「まごころ宅急便」の取り組みに社会的課題へのチャレンジ精神が読みとれます。一人暮らしの高齢者の方が独居死しないためにも見守りの事業は重要です。ただ、こうした事業を継続的に運営するには、かなりの苦労が必要です。長引く不況と人口減少のなかで予算の削減が急務となる自治体ではなかなか対応できない問題です。全国津々浦々にネットワークを持つヤマトグループだからこそ、買い物代行の事業と連動させ、このような社会的な事業を成り立たせることができました。これからも貴社の持つ強みを生かしてチャレンジして行ってほしい分野です。

また、ウェブ版の環境コミュニケーションで紹介された「豊田市低炭素システム実証推進協議会」などへの参画もヤマトグループの重要な役割であると感じます。地球温暖化対策として電気自動車の導入が多くなって行くことですが、その電気を生みだす一次エネルギーが化石燃料なのか原子力なのかによって地球温暖化抑止効果が変わってきます。EVは蓄電池に充電した電気を使うため、不安定な再生可能エネルギーを安定化させる能力も持っています。地域の行政や企業と連携し、地域で生みだせるクリーンなエネルギーの導入を応援してください。貴社のトラックが地域で生まれたエネルギーで走っていく姿は子どもたちの環境教育に直結します。また、そのことが気候変動対策となり、グローバルな課題解決へとつながっていきます。日本を代表するソーシャルカンパニーとして成長した貴社の次の一歩を期待して止みません。

ご意見をいただいて

ヤマトホールディングス株式会社
常務執行役員 CSR 担当

芝崎 健一



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

本報告書はCSR（企業の社会的責任）に対するヤマトグループの姿勢と取り組みについて、より理解を深めていただくために作成しております。本年からは、WEBサイトにおいて本誌では掲載できなかった活動や詳細なデータを掲載することとし、一方本誌においては社員の声など具体的なエピソードをより多く盛り込み、ヤマトグループの活動を身近に感じていただけるような誌面を心掛けました。その点につきまして「温かい人の思いが伝わってくる読み物」と評価いただきましたことを大変うれしく存じます。

また、特集「よりグローバルへ、ローカルへ」では、常に地域密着を意識し、お客様を第一に考える精神から生まれた取り組みについて紹介しました。これに対し、今後も独自の強みを活かしてチャレンジして行ってほしいとの期待を込めたお言葉もいただきました。これを励みに、これからも「社会から一番愛され信頼される企業」を目指し、さらなる成長のため取り組んでまいりたいと思います。

最後になりましたが、本報告書をお手に取ってくださった皆様からの率直なご意見・ご感想を頂戴することができれば幸いに存じます。

編集後記

「ヤマトグループCSR報告書2012」をお読みいただきありがとうございます。

本年の報告書は、「読みやすさ」をコンセプトに、本誌をハイライト版として発行する一方、すべての情報を網羅するものとしてWEBサイトを作成しております。特にハイライト版においては、社員の声や写真を多く掲載することで、ヤマトグループのCSR活動がより分かりやすく伝わるよう努めております。

本誌の内容に興味をもたれた方は、コーポレートサイトも参照していただければ幸いです。今後も皆様のご意見をいただきながらCSR報告書を充実させてまいります。

ヤマトホールディングス(株) CSR担当
ヤマト運輸(株) CSR推進部

WEB版「ヤマトグループのCSR」掲載項目一覧

CSRニュース

CSRビジョン

グループ企業理念

長期経営計画

トップメッセージ（本誌P3～4）

ピックアップ2011（本誌P5～6）

特集「よりグローバルへ、ローカルへ」（本誌P7～10）

ヤマトグループの震災復興支援活動報告（本誌P11～14）

安全

HIGHLIGHT（本誌P17～20）

輸送の安全を確保する

優秀ドライバーの育成

安全運行への日々の取り組み

全社安全運動

安全を支える取り組み

事業所での労災事故防止

環境

HIGHLIGHT（本誌P21～24）

方針・目標

環境影響フローと主な環境投資

地球温暖化防止への取り組み

ヤマト運輸「輸送のCO₂削減3原則」

・使わない

・使うならエコ

・使い方

グループの省エネ推進

廃棄物削減とリサイクル

グリーン購入

環境コミュニケーション

社会

HIGHLIGHT（本誌P25～30）

社会・環境教育

こども交通安全教室

クロネコヤマト環境教室

中高生経営セミナー

「キッザニア」への出展

全国離島交流中学生野球大会へ協賛

クロネコファミリーコンサート

地域への貢献

障がい者の自立支援

ステークホルダーとともに

お客様とともに

・ヤマト運輸の満足創造

・グループ会社の取り組み

・お客様の声を形にした新サービス

社員とともに

・人事・教育研修制度

・多様な人材がいきいきと働く職場へ

・満足創造のための諸制度

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

経済

ヤマトグループの概要（本誌P15～16）

CSR経営の基盤

コーポレートガバナンス

コンプライアンス

事業継続計画（BCP）

情報セキュリティ

第三者意見（本誌P33）

「ヤマトグループCSR報告書2012」（本誌PDF）

CSR情報の掲載方針



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

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