

社会から一番愛され
信頼される会社を目指して



受付
18.7.25
幸川アセンター

社会から一番愛され 信頼される会社を目指して

ヤマトグループは、創業100周年を迎える2019年に向けて「社会から一番愛され信頼される会社」になることを目指しています。この報告書では、社会的インフラを担う企業としての私たちの取り組みをご紹介します。



目次

ヤマトグループの概要	1	安全	15
トップメッセージ	5	環境	21
特集		社会	27
1 路線バスを活用した宅急便	9	ヤマト福祉財団の取り組み	33
2 エコでスマートな物流サービスの提供	13	ヤマトグループのグローバルなCSR活動	34

会社概要 (2017年3月31日現在)

商号 ヤマトホールディングス株式会社
 本店所在地 東京都中央区銀座二丁目16番10号
 創業 1919(大正8)年11月29日
 資本金 127,234百万円
 株式の状況 発行可能株式総数 1,787,541,000株
 発行済株式総数 411,339,992株
 株主数 36,390名
 社員数 201,784名(連結)
 事業内容 貨物自動車輸送業はじめ各種事業を営む会社の株式を所有し、経営管理およびそれに附帯する業務を行う。

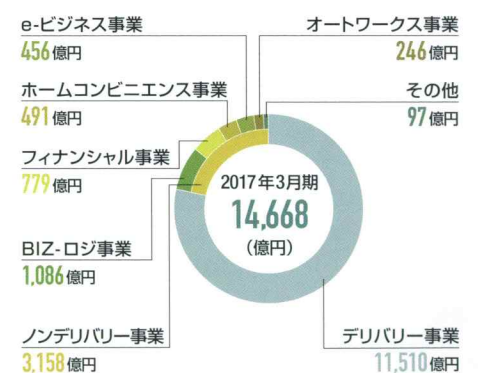
事業展開地域 (2017年3月現在)



営業収益、営業利益(連結)



営業収益構成比(連結)



デリバリー事業

日本で、アジアで、「新しい便利」を次々と生み出す宅急便サービス。

宅急便などに代表される小口貨物輸送事業、そして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です。

台湾(2000年10月)、上海、シンガポール(2010年1月)、香港(2011年2月)、マレーシア(2011年9月)、タイ(2017年4月)でも、日本同様の宅急便サービスを提供しています。

BIZ-ロジ事業

ロジスティクス事業を中心に、企業のさまざまな物流課題を解決。

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しています。海外現地法人との連携による一貫輸送サービスや海外生活支援のほか、国内ではリコールのサポートや医薬品の物流なども手がけます。

ホームコンビニエンス事業

引越、家具・家電の配送・設置などを中心に生涯生活をサポート。

引越や家財の配達・セッティングなど、「生活空間」におけるサービスを提供しています。また、全国の希少品を産地から直接お届けするなど、ご家庭や職場の不便を解消し、生活を豊かにする事業を展開しています。



ヤマトグループ



e-ビジネス事業

情報通信技術(ICT)を活用して、お客さまの業務プロセスの効率化を支援。

物流に関わる事業で磨き上げた追跡情報の提供を行う「トレーシング」、安心を提供する「セキュリティ」、早期に導入・実現する「パッケージ」の3つを兼ね備えたサービスをグループ内外に提供します。

フィナンシャル事業

代金引換、電子マネー、クレジットなどに対応し、あらゆる場面で必要な決済機能を提供。

ヤマトグループの物流における商品配達時の代金回収事業やリース事業、クレジットファイナンス事業を展開しています。また、通信販売や企業間の物流における円滑な代金決済を通じて、お客さまの販売機会の拡大を支援しています。

オートワークス事業

運送事業者向けに車両管理から物流設備メンテナンスまで幅広いサービスを提供。

ヤマトグループの車両管理はもちろんのこと、そのノウハウを活かし、運送事業者、バス事業者の車両管理をまるごとサポート。管理、整備、架装関連サービスをはじめ、燃料供給、自動車保険、物流設備のメンテナンスなど、幅広いサービスを提供しています。

その他 幹線輸送事業、ボックスチャーター事業やシェアードサービスを中心に提供。
各種団体 グループでの福祉事業推進および福利厚生を担当。

グループ会社(2017年6月現在)

デリバリー事業: ヤマト運輸(株) / 沖縄ヤマト運輸(株) / ヤマトグローバルエクスプレス(株) / ヤマトダイアログ&メディア(株) / エクスプレスネットワーク(株) / ヤマトコンタクトサービス(株) / ヤマト・スタッフ・サプライ(株) / 雅瑪多(中国)運輸有限公司

BIZ-ロジ事業: ヤマトロジスティクス(株) / ヤマトグローバルロジスティクスジャパン(株) / ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株) / ヤマトパッキングサービス(株) / ヤマト包装技術研究所(株) / 湖南工業(株) / 米国ヤマト運輸(株) / メキシコヤマト運輸(株) / 欧州ヤマト運輸(株) / 香港ヤマト運輸(株) / 台湾ヤマト運輸(株) / ヤマト国際物流(株) / 上海雅瑪多倉庫有限公司 / シンガポールヤマト運輸(株) / ヤマトティディキエクスプレス(株) / タイヤマト運輸(株) / マレーシアヤマト運輸(株) / ヤマトロジスティクスインド(株) / インドネシアヤマト(株) / ヤマトロジスティクスベトナム(有)

ホームコンビニエンス事業: ヤマトホームコンビニエンス(株)

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

フィナンシャル事業: ヤマトフィナンシャル(株) / ヤマトクレジットファイナンス(株) / ヤマトリース(株)

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

その他: ボックスチャーター(株) / ヤマトボックスチャーター(株) / ヤマトマネージメントサービス(株) / ヤマトマルチチャーター(株) / 神戸ヤマト運輸(株) / (株)スワン / ヤマトアジア(株) / 雅瑪多(香港)有限公司 / 雅瑪多管理(中国)有限公司

各種団体: ヤマトグループ企業年金基金 / ヤマトグループ健康保険組合 / 公益財団法人ヤマト福祉財団 / 社会福祉法人ヤマト自立センター / 一般社団法人ヤマトグループ総合研究所

世のため人のために、常に新しい価値を生み出し続ける会社であるために

イノベーションを通じて社会的課題の解決に貢献

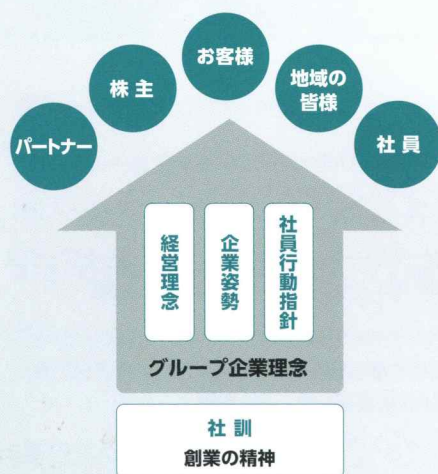
ヤマトグループは2019年に創業100周年を迎えます。その歩みは、宅急便をはじめとする、その時々が必要とされる多くの新しいサービスを生み出してきたイノベーションの歴史であり、「世のため人のため」という思いを持って、お客さまの課題を解決しながら企業としての経済価値と社会価値を同時に実現すること、すなわち

「CSV (Creating Shared Value=共通価値創造)」を追求してきた結果ともいえます。

今、日本は少子高齢化や過疎化といったさまざまな課題に直面しています。こうした状況を踏まえ、ヤマトグループの新たなCSVとして地方自治体などと連携して社会的課題の解決に貢献していく「プロジェクトG (Government)」に注力しています。2017年6月までに1,971件の案件が検討され、そのうち611件がサービスと

▼ グループ企業理念

グループ企業理念の構成図



社訓

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

経営理念

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

企業姿勢

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

社員行動指針

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

して提供中です。

グループ各社が保有するIT (情報技術)・LT (物流技術)・FT (決済技術)の機能を組み合わせ、地域住民、NPOといった方々や地域に根差した同業他社と連携してプラットフォームを構築し、地方自治体とともに課題解決に取り組んでいます。

例えば、一人暮らしの高齢者の状況を定期的に確認する「高齢者見守り支援」、商店まで買い物に行くのが困難な方の

ための「買い物サポート」、地域産業の衰退などの課題を持つ地域での「特産品の販路拡大支援」など、課題に合わせてヤマトグループの持つ機能を活用した提案を進めています。中でも、2015年度から開始した路線バスを活用した宅急便輸送きやくか こんさい「客貨混載」は第13回 エコプロダクツ大賞において「環境大臣賞」を受賞しました。過疎化が進む地域では、住民の足となる路線バス網の維持が困難になっています。



代表取締役社長
社長執行役員
山内 雅喜



本取り組みは、宅急便をトラックで運行していた区間の一部を路線バスに切り替えて輸送することで、CO₂排出量の削減につながることに加え、バス事業者にとってはバス路線網の維持につながる新たな収入源が確保されるなど、地域における課題解決と地域活性化につながることで評価されました。

また、現在は北海道、岩手県、兵庫県、熊本県、宮崎県の1道4県で地域のバス事業者とともに取り組んでおり、これらの取り組みを全国の過疎地へ広め、より地域へ貢献できるよう、ヤマト運輸では旅客運送用車両における貨物運送の規制緩和を提言してまいりました。

この度、規制改革推進会議において規制緩和の必要性が認められ、旅客運送事業者、貨物運送事業者双方においてさらに

利用し易い制度となります。今後もヤマトグループの機能を活用し、全国のお客さまへより良いサービスを提供するとともに地域社会への発展に貢献してまいります。

「バリュー・ネットワーキング」構想による価値の創造

ヤマトグループは、国内外のネットワークの革新により、物流を「コスト」から「バリュー（付加価値）を生み出す手段」に進化させ、お客さまの業種・事業規模を問わない「物流の改革」を通じて日本の成長戦略を支える、という「バリュー・ネットワーキング」構想を掲げています。

2013年に本構想の重要な役割を担う羽田クロノゲートを開設しました。これと同時に関東地区で厚木ゲートウェイが、2016年には中部地区で中部ゲートウェイが稼働しており、2017年10月には関西地区で関西ゲートウェイが稼働します。付加価値機能を持つ大型物流拠点を提供する圧倒的スピードと、IT、LT、FT、そして全国、アジアの宅急便のラストワンマイルのネットワークを融合させることで物流を進化させ、toC（個人宛）だけでなくBto（企業発）の物流を改革していきます。

今後も「バリュー・ネットワーキング」構想のもと、これまで以上に、お客さまの物流のスピードと品質を向上させながら、

コスト削減を実現してまいります。

経営の最優先課題としてグループをあげて「働き方改革」を推進

デリバリー事業においては昨今のeコマースの急拡大による大幅な荷物の増加と労働需給の逼迫によって、体制の構築が追い付かず労働環境が悪化する事態になりました。

ヤマトグループが社会的インフラとしてお客さまをはじめとする社会の期待に応えていくためにも、サービスを支えている「社員」がヤマトグループで働く誇りとやりがいを持って、日タイキイキと働くことが重要であると感じています。そこで、2017年2月に、ヤマト運輸では「働き方改革室」、その他のグループ会社においては「働き方創造委員会」を新設し、全社をあげて「働き方改革」への取り組みを開始しました。

また、デリバリー事業全体の事業モデルをこれからの時代に合わせて設計し直し、改革することを目的とした、「デリバリー事業の構造改革」を進めています。

今後も「働き方改革」を経営の中心に据えて、取り組んでまいります。

「安全」「環境」「社会」「ガバナンス」などの重要なCSRの取り組みを推進

ヤマトグループのCSRとは、企業理念に定める「人命の尊重」、「地域社会から信頼

される企業」、「環境保護の推進」など10の企業姿勢に基づいて、「経済」のみならず、「安全」、「環境」、「社会」の分野における責任を果たし、ステークホルダーの皆さまからのご信頼・ご期待に応えることです。ヤマトグループは、ステークホルダーの皆さまをはじめとする社会各方面への影響を考慮に入れ、重要な課題、取り組みを決めてCSR活動を推進しています。

また、事業のグローバル化を進める中、国連が提唱する持続可能な成長を実現するための枠組み「国連グローバル・コンパクト」に2014年4月に署名し、「人権」「労働」「環境」「腐敗防止」の4分野10原則の支持を表明いたしました。

私たちは、「企業価値」を営業利益などの財務的評価だけでなく、顧客満足、社会満足、社員満足、株主満足の総和と捉えており、CSR活動も含め、全体で企業価値を高めていくことが、グループの持続的発展につながることを確信しています。これからもヤマトグループは、常に新しい価値を生み出し続け、「社会から一番愛され信頼される会社」となるべく、いっそう努力してまいります。今後も変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

代表取締役社長
社長執行役員 山内雅喜

路線バスを活用した宅急便

きゃく か こん さい

「客貨混載」で、 地域のお困りごと解消と サービスの向上を両立

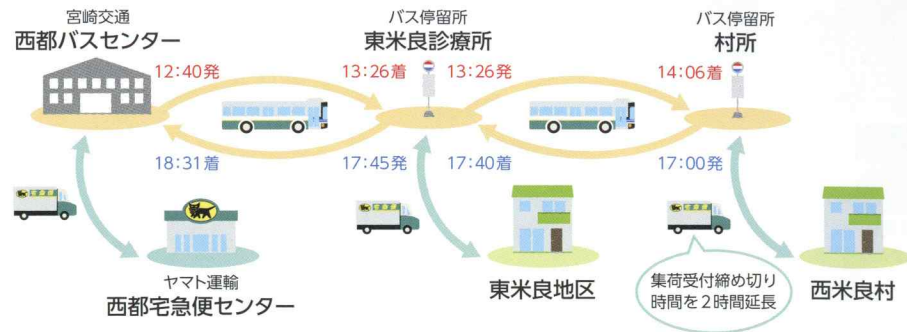


Miyazaki

特集

1

▼ 保冷専用BOXを搭載した路線バスの運行フロー



社会課題

地方都市の沿岸部・中山間地域では、自家用車の普及や都市への人口流出などにより、公共交通の利用者数が減少傾向にあります。特に路線バスにおいては減便・廃止が相次ぐ厳しい状況が続いています。

▼ 路線バス廃止のあった市区町村数と路線数



* 改正道路運送法施行(需給調整廃止)2002年2月
出典:国土交通省自動車交通局旅客課「バスの運行形態等に関する調査報告書」

過疎化や高齢化によって、 路線バスなど地域の公共交通の 維持が困難に。

宮崎県の西部に位置し、山林に囲まれる西都市東米良地区と西米良村は、年々人口が減少し、高齢化率も約40%になるなど、県内でも特に過疎化や高齢化が進んでいる地域です。こうした地域の高齢者などにとって、都市部への公共交通手段として路線バスが重要な役割を果たしています。しかし、路線バスを運営する宮崎交通株式

会社にとって、利用者が少ない路線の生産性を向上させることは非常に難しい問題となっていました。

一方、ヤマト運輸では西都市から両地域のお客さまへ宅急便を配達する際、西都市にある西都宅急便センターから約50kmの道のりを約1時間半かけて集配車両で輸送していました。また、西都宅急便センターに戻る時間を考えると、両地域の集荷受付締め切り時間は15時ごろにせざるを得ず、お客さまにご不便をおかけしていました。

地域住民、宮崎交通、ヤマト運輸、 3者にメリットがある「客貨混載」。

こうした課題を解決するために、ヤマト運輸は、西都市と西米良村を結ぶ路線バスで宅急便を輸送する「客貨混載」を提案。これは、既に地域を走る路線バスの座席を一部減らし、空きスペースを確保して、「バスの乗客(客)」と「宅急便の荷物(貨)」を「混載」して運ぶというものです。

この取り組みは、3者それぞれにメリットがあります。まず宮崎交通は、路線バスの空き

▼ 客貨混載による3者のメリット



より地域に貢献できる 路線バスへ。

宮崎交通株式会社 乗合部
部長 尾上 勝政 様

ヤマト運輸からお話をいただいた時は、路線バスの運行に支障が出るのではと懸念もありました。しかし、実際には運行時刻に合わせた運用を提案していただき、従来のお客さまにも変わらずご利用いただいています。地域に貢献できる路線バスとして、今後もヤマト運輸と新しいことに取り組みたいと思っています。

客貨混載を 運用中の 路線バス



名士バス、土別軌道、十勝バス、空知中央バス (北海道)



産交バス (熊本県)



岩手県北バス (岩手県)



全但バス (兵庫県)

宮崎交通 (宮崎県)



スペースで宅急便を輸送することで、バス路線の生産性を向上し、路線網の維持につながる新たな収入源を確保することができます。次にヤマト運輸は、両地区を担当するセールスドライバー (SD) が西都宅急便センターに戻る必要がなくなるため、現地に滞在できる時間が増え、当日発送の集荷締め切り時間が17時まで延長できます。また、集配車両の走行距離を削減できるため、CO₂の排出量も低減できます。そして地域住民の方にとっては、路線バスの

路線網が安定的に維持されることで、都市部の病院やスーパーなど多様な施設へアクセスでき、生活基盤の維持・向上につながります。また、お客さまからの配達時間の変更などのご要望にも、より柔軟に対応できるようになります。さらに、集配時にお客さまの異変に気づいた場合、自治体に連絡する「見守り支援」も行うことで、地域住民の生活サービス向上にもつなげることができます。

より便利で地域に貢献する 新しいサービスの創造へ。

現在、宮崎県内では、3路線で「客貨混載」の取り組みを行っています。2017年1月からは、西都市一西米良村間で日本で初めて「クール宅急便」の運用を開始しており、地域の特産品の出荷などに活用いただいています。

ヤマトグループは今後も、さまざまな視点から、高齢化や過疎化が進む中山間地域等における課題解決と地域活性化に取り組んでいきます。

蓄積したノウハウを 他地域にも展開。

ヤマト運輸株式会社
宮崎主管支店
営業企画課 課長
佐藤 裕士



往復で約3時間かかっていたSDの移動時間を減らせたことで、お客さまへのサービスも向上できました。また、最終集荷時刻が大幅に延びたことも、お客さまから好評をいただいています。日本初となる保冷設備を活用した客貨混載のクール宅急便の運用も始まり、ここで蓄積したノウハウを他地域でも展開できればと考えています。

エコでスマートな物流サービスの提供



特集

2 ICTを活用した 全国初の戸建て住宅街 一括配送を開始



社会課題

現在の日本は、地方では過疎化などの課題がある一方、都市では人口集中によるエネルギー使用量の増大などの課題を抱えています。

エコでスマートな物流サービスで、 街での暮らしをトータルサポート。

神奈川県藤沢市と民間企業が連携して立ち上げた「Fujisawa サスティナブル・スマートタウン(以下、Fujisawa SST)」では、暮らし起点で実稼働するスマートタウンとして、街に関わる人々と持続可能なスマートライフを育み、新たなサービス・技術を取り入れ、100年先も続く街づくりが進められ

ています。

ヤマト運輸は、2016年11月、Fujisawa SST内に街全体の総合的な物流インフラとなる「Next Delivery SQUARE(以下、ネクストデリバリースクエア)」を開業。他の宅配会社の荷物を集約し、ヤマト運輸がまとめてお届けする一括配送を全国で初めて戸建て住宅街で開始しました。

Topics

2016年10月25日、Fujisawa SSTでの一括配送事業が、全国初の改正物流総合効率化法の対象として国土交通省より認定されました。



官民一体となって、
100年続く街づくりを
進めます。

パナソニック株式会社
CRE事業推進部
部長 宮原 智彦 様

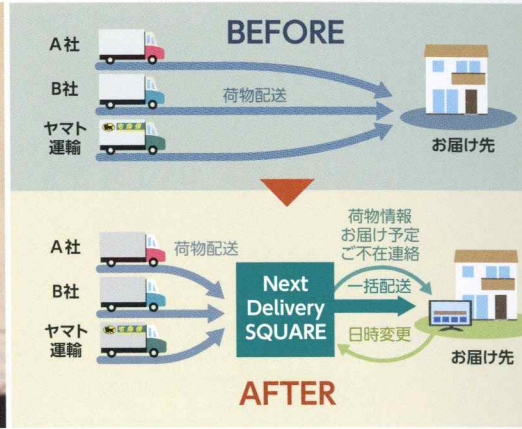
当社はFujisawa SSTを運営する協議会の代表幹事ですが、ヤマト運輸から提案を受けた際、この街の目指すところを深く理解してくださっていると感じました。今後もヤマトグループの機能を活かして、新たなサービスを一緒につくっていかれると思っています。

街づくりにどのように
貢献できるか、
常に考えています。



ヤマト運輸株式会社
藤沢辻堂支店
支店長 小泉 純也

戸建て住宅街での一括配送は日本で初めての試みでした。ご利用のお客さまからは、受け取りの手間が省ける、荷物の届くタイミングがわかるので嬉しい、といった声をいただいています。他企業とも協力し、新しいアイデアで街の活性化に貢献できればと思っています。



物流のオンデマンド化とコミュニティ 活動の推進でくらしの快適さを向上。

2017年3月から、ICTを活用し各住宅に設置されたスマートテレビを使って当日のお届け予定情報やご不在連絡を配信するサービスを開始し、居住者ごとの配送ニーズに応える環境づくりを行っています。テレビ画面からまとめてお届け日時の変更や受取場所の指定ができるため、個々の宅配業者に連絡する必要がなく、荷物を別々に受け取る手間も省けます。地域を走る集配車が減るため、環境負荷も減らせます。この他にも、ネクストデリバリースクエアは

エネルギーを生み出すスマートな施設として太陽光発電やLED照明の導入、建築資材の低炭素化など、従来のヤマト運輸の集配拠点に比べて約30%のCO₂を削減することができます。

また、「こども交通安全教室」や「職業体験」も実施するなど、Fujisawa SSTの一員として、住民と連携しながら街づくりに取り組んでいます。

これからも、ヤマトグループは、持続可能なコミュニティの実現に向けて、グループ各社が持つ機能を活かした提案を続けていきます。

安全



人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

生活道路を使用し事業を行うヤマトグループにとって、地域の安全確保はなによりも大切です。「安全第一、営業第二」の理念のもと、輸送の安全を図る施策に力を注ぎ、業務上のいかなるときにも人命の尊重を最優先します。

ヤマトグループの重要なCSRの取り組み

事業	事故の防止	安全な職場環境の実現	安全・安心な生活の提供
デリバリー事業 <small>小口貨物輸送(宅急便など)</small>			●機密情報の適正処理
<small>ノンデリバリー</small> BIZ-ロジ <small>物流の改善、保管など</small>	●交通事故の防止		●リコール品対応
ホームコンビニエンス <small>引越支援、家財の配達・配置など</small>	●航空貨物の危険物搭載防止	●労災事故の防止	●ホームセキュリティ
オートワークス <small>車両管理サービス</small>	●各国の交通事情に合わせた安全対策	●メンタルヘルスケア	●トラック・バスの車両管理・整備
e-ビジネス <small>情報システム開発</small>			●商品サービスにおける情報セキュリティ確保
フィナンシャル <small>決済などの金融サービス</small>			
ガバナンス	コンプライアンス/事業継続計画(BCP)/情報セキュリティ/情報公開・コミュニケーション		



安全運転の意識を持って。

プロドライバーとしての安全運転のレベルアップと、全社の安全意識や運転技術の向上を目的として開催しています。



細い道での運転を想定した競技も。

ヤマト運輸から50人と沖縄ヤマト運輸から3人、ヤマトグローバルエクスプレスから3人の合計56人が参加しました。

2016年度の注目の取り組み

安全意識と運転の技術向上のために 全国から56名が集結—— 全国安全大会

事前点検も厳しくチェック。



各地方大会を勝ち抜いたセールスドライバーが学科、日常点検、整備、運転実技で競い合います。2016年から女性ドライバー部門も新設しました。

キレイな車両で運送するために。



「車両美化」の一環として、ヤマトオートワークスの協力のもと、電動ポリッシャーの効果と使い方を実演しました。キズの無い状態を維持することで、安全に運転する姿勢が養われます。

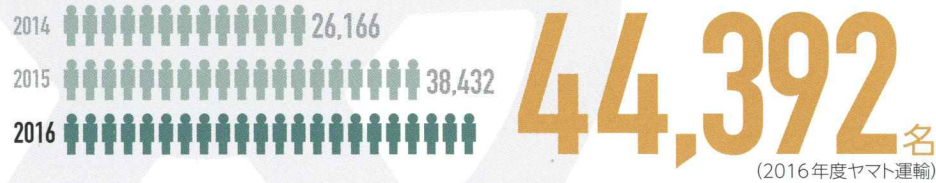
セールスドライバー(SD)の育成

● 技能向上のための教育

ヤマトグループでは、運転技能向上のため、教育制度を充実させ、日々のきめ細かな指導に取り組んでいます。
ヤマト運輸では、主管支店に安全指導長を配置し定期的な添乗指導や教育を実施しています。



安全指導長の添乗指導を受けたSD



安全指導長による在籍者への安全研修



社員への安全意識浸透

● コンテスト・表彰の実施

ヤマトグループでは、安全意識と運転技術について競う全国安全大会を毎年開催しています。また、安全運転に優れ、無事故を続けているドライバーに対し無事故年数または距離に応じて、毎年、表彰しています。



永年無事故表彰受賞者



安全計画の策定

● 輸送の安全を確保する計画

ヤマトグループでは、毎年輸送の安全に関する重点施策や計画を見直しています。これを全社員に周知することで、安全への意識強化を図っています。



ヤマト運輸では、毎年の目標や取り組み内容などを記したポスターを全事業所に掲示。

全国に配置した安全指導長



重大事故件数



安全性優良事業所「Gマーク」※



社員への安全意識浸透

●「交通事故ゼロ運動」の実施

ヤマトグループでは海外事業会社を含めたグループ全体で4月と9月に「交通事故ゼロ運動」を実施しています。

交通事故ゼロ運動



「2016年 秋の交通事故ゼロ運動」ポスター



47年
連続開催

● 労災事故防止の取り組み

ヤマトグループでは、重大事故につながるようなヒヤリハット事例を共有し、安全な職場環境の実現に向けて取り組んでいます。また、フォークリフト安全講習会や安全意識の向上を図る「安全週間」などの施策を実施しています。



安全を確保する施策の海外展開

● 各国の交通事情に合わせた安全対策

海外でも、各地の事業所が安全大会「ドライバーコンテスト」を開催するとともに、安全のイベントにも参加しています。



シンガポールヤマト運輸では、第4回ドライバーコンテストを開催しました。2016年度は、シンガポールの警察署員を講師としてお招きしました。



マレーシアヤマト運輸では、年に1回、国が主催する安全イベントに参加しています。2016年度はバンとバイク部門に参加しました。

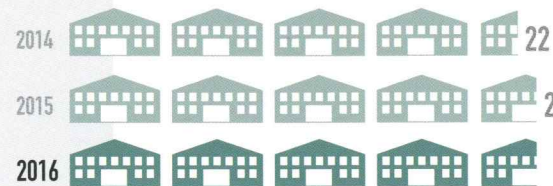
設備・安全システムの整備

● 車両の整備

「スーパーワークス」はヤマトオートワークスが保有する24時間365日稼働の、作業効率が大幅に向上した整備工場です。全国71整備工場のうち23拠点がスーパーワークスとして稼働しています。

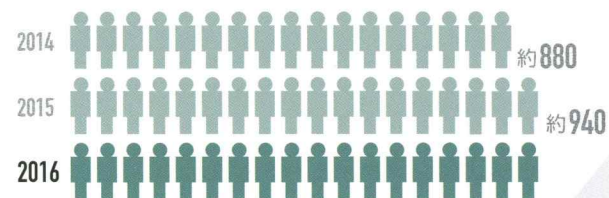


車両整備工場「スーパーワークス」



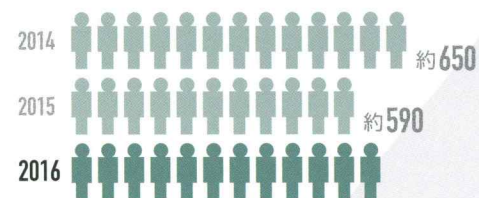
23
拠点

整備士数



約940人

上記整備士のうち、自動車検査員資格者



約600人

● 設備・ツールの導入

ヤマト運輸独自の車載システム「See-TNavi」による安全集配ルートマップのデジタル化や、ドライブレコーダーの導入などによって、セールスドライバーの安全運転をサポートしています。



環境

「ネコロジー」を合言葉に 環境にやさしい物流の仕組みをつくります。

わたしたちヤマトグループは、企業の社会的責任である環境保護活動を「ネコロジー」と総称し、環境を意識した事業活動とともに、社員一人ひとりが常に環境保護の意識を持って、日々の業務に取り組みます。輸送の「包む」「運ぶ」「届ける」はもちろんのこと、その他のさまざまな取り組みを徹底的にエコロジー化して、環境にやさしい物流の仕組みを築きます。このような商品・サービスの提供を通じ、地域と共によりよい社会作りに貢献する企業を目指します。

ヤマトグループの重要なCSRの取り組み

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



お客さまの利便性向上と再配達による環境負荷などの課題解決のために、駅などを中心に宅配便ロッカーの利用を推進しています。

2016年度の注目の取り組み

再配達によるCO₂を削減

オープン型宅配便ロッカー ネットワークを構築



フランスのネオポストグループとヤマトグループが設立した合弁会社「Pack City Japan」は、ヤマト運輸をはじめとした複数の事業者が共同で利用できるオープン型宅配便ロッカーの設置を進めています。



今後、荷物を受け取っていただくだけでなく、荷物を手軽に発送いただける仕組みなど、より便利で快適なサービスを展開する予定です。

輸送のエコ



新スリーター台数

2014 約4,700

2015 約5,000

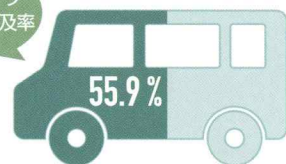
2016 約

約 **5,200** 台
(2016年度)

低公害車台数

約 **28,000** 台
(2016年度グループ合計)

ヤマトグループ
低公害車両普及率



鉄道と船での宅急便輸送量

約 **43** 万トン
(2016年度)



台車

● 車両をできるだけ使わない 集配の追求

ヤマト運輸では、新スリーター(リヤカー付電動自転車)や台車などを活用し、できるだけ車両を使わない集配を追求しており、必要な車両については低公害車へのシフトを進めています。また他社との共同運行や鉄道、船などを使ったモーダルシフトの推進により、輸送の効率化を図っています。



集配車両に搭載された「See-T Navi」

● エコドライブの実践

See-T Navi シーティーナビ
ヤマト運輸独自の車載システム「See-T Navi」による、燃費など運転状況の見える化や、エコドライブ研修などによってエコドライブの精度を高めています。

See-T Navi搭載車台数

約 **32,000** 台
(2016年度)



TOPICS

「クロネコ小型家電リサイクルサービス」の開始

小型家電リサイクル法の施行から3年が経過しましたが、当初の目標通り回収が進んでいない現状があります。そこで、2016年10月、ヤマトホームコンビニエンスは、小型家電リサイクル法の対象となるすべての家電製品を、家族引越、快適生活サポートサービスのご利用時にあわせて回収する「クロネコ小型家電リサイクルサービス」を開始しました。



鉄道を使った物流実証実験の実施

2016年9月から10月にかけて、東京メトロ有楽町線～東武東上線において、既存の鉄道施設を活用した物流実証実験を、ヤマト運輸を含む鉄道・物流5社共同で実施しました。本実証実験は、物流に関する交通渋滞、CO₂排出量の削減、トラックドライバー不足等の社会的課題の解決策として想定されている、旅客鉄道の輸送力を活用した貨物輸送に関するものです。取得したデータや旅客輸送に与える影響、トラック輸送から旅客鉄道を活用したモーダルシフトの実現可能性を検証します。



施設のエコ

●施設の省エネ化を推進

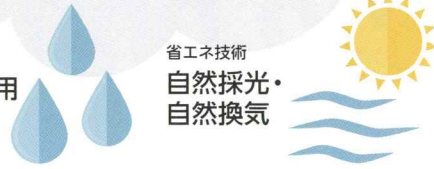
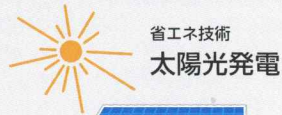
羽田クロノゲートでは自然エネルギーを利用した最新の環境技術を取り入れ、同様の規模の物流施設に比べて約46%のCO₂排出量を削減しています。

同様の規模の物流施設に比べて羽田クロノゲートのCO₂排出削減量

約 **46** %



羽田クロノゲート



商品のエコ

●リサイクルの取り組み

ヤマトグループでは、お客さまの不要になった重要文書を回収・溶解処理し、リサイクルするサービスを提供しています。

不要重要文書

100 %溶解処理



重要文書処理システム「エコボックス」

●環境配慮商品の開発推進

ヤマト包装技術研究所では、緩衝材が不要な包装資材や、廃棄分別が簡単にできる包装資材を開発しています。



緩衝材不要の「Neco fit」



廃棄分別の簡単な「クイックフィット」

地域のエコ

●クロネコヤマト環境教室の開催

ヤマト運輸では、小学生を中心に環境教室などを開催し、環境の大切さを伝えています。活動開始以来の累計で3,121回開催し、延べ231,979人が参加しました。

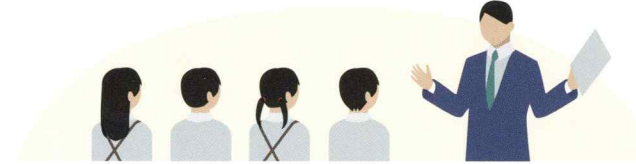


環境教室開催数

128 回
(2016年度)

参加生徒数

9,240 人
(2016年)



●リユース品の出張販売

ヤマトホームコンビニエンスでは、引越時などに発生する不要になった家電や家具を洗浄・修理し、「クロネコキャラバン」として全国各地で出張販売を行っています。

出張販売「クロネコキャラバン」

全国で **317** 回開催
(2016年度)



リユース品の出張販売「クロネコキャラバン」

来場者 約 **22** 万人
(2016年度)

●地域の環境保護活動に参加

ヤマトグループ各社では、地域社会の一員として地域の清掃活動に積極的に参加しています。

社会

すべてのステークホルダーから信頼され、期待される存在を目指します。

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

ヤマトグループの重要なCSRの取り組み

事業	ステークホルダーへの責任を果たす活動		
デリバリー事業 <small>小口貨物輸送(宅急便など)</small>	<table border="1"> <tr> <td> お客様 お客さま満足度・品質の向上 ● お客さまのニーズによる商品開発 (スキー宅急便、ゴルフ宅急便など) ● 応対品質、作業品質向上の取り組み </td> <td> 株主 適切で公平な情報開示／コミュニケーションの充実 ● アニュアルレポートや株主向け冊子の発行 ● 決算説明会や国内外での投資家説明会の実施 </td> </tr> </table>	お客様 お客さま満足度・品質の向上 ● お客さまのニーズによる商品開発 (スキー宅急便、ゴルフ宅急便など) ● 応対品質、作業品質向上の取り組み	株主 適切で公平な情報開示／コミュニケーションの充実 ● アニュアルレポートや株主向け冊子の発行 ● 決算説明会や国内外での投資家説明会の実施
お客様 お客さま満足度・品質の向上 ● お客さまのニーズによる商品開発 (スキー宅急便、ゴルフ宅急便など) ● 応対品質、作業品質向上の取り組み	株主 適切で公平な情報開示／コミュニケーションの充実 ● アニュアルレポートや株主向け冊子の発行 ● 決算説明会や国内外での投資家説明会の実施		
BIZ-ロジ <small>物流の改善、保管など</small>	<table border="1"> <tr> <td> 社員 イキイキと働ける職場環境づくり ● 教育とキャリア開発 ● ワークライフバランス ● 多様性の尊重 </td> <td> 地域の皆様 社会教育の支援 ● 音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」 ● こども交通安全教室 ● クロネコヤマト環境教室 ● 高校生経営セミナー </td> </tr> </table>	社員 イキイキと働ける職場環境づくり ● 教育とキャリア開発 ● ワークライフバランス ● 多様性の尊重	地域の皆様 社会教育の支援 ● 音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」 ● こども交通安全教室 ● クロネコヤマト環境教室 ● 高校生経営セミナー
社員 イキイキと働ける職場環境づくり ● 教育とキャリア開発 ● ワークライフバランス ● 多様性の尊重	地域の皆様 社会教育の支援 ● 音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」 ● こども交通安全教室 ● クロネコヤマト環境教室 ● 高校生経営セミナー		
ホームコンビニエンス <small>引越支援、家財の配達・配置など</small>	<table border="1"> <tr> <td> パートナー 公平・公正な取引／安全やサービス向上のための共働 ● 宅急便取扱店とのコミュニケーション </td> <td> 地域と連携したCSVの推進 ● 「生活支援」「販促支援」「観光支援」などの実施 障がい者の経済的自立支援 ● 公益財団法人ヤマト福祉財団による取り組み ● 障がい者の働くスワンパーカリーの展開 ● 社員による寄付活動 </td> </tr> </table>	パートナー 公平・公正な取引／安全やサービス向上のための共働 ● 宅急便取扱店とのコミュニケーション	地域と連携したCSVの推進 ● 「生活支援」「販促支援」「観光支援」などの実施 障がい者の経済的自立支援 ● 公益財団法人ヤマト福祉財団による取り組み ● 障がい者の働くスワンパーカリーの展開 ● 社員による寄付活動
パートナー 公平・公正な取引／安全やサービス向上のための共働 ● 宅急便取扱店とのコミュニケーション	地域と連携したCSVの推進 ● 「生活支援」「販促支援」「観光支援」などの実施 障がい者の経済的自立支援 ● 公益財団法人ヤマト福祉財団による取り組み ● 障がい者の働くスワンパーカリーの展開 ● 社員による寄付活動		
オートワークス <small>車両管理サービス</small>			
e-ビジネス <small>情報システム開発</small>			
フィナンシャル <small>決済などの金融サービス</small>			
ガバナンス	コンプライアンス／事業継続計画(BCP)／情報公開・コミュニケーション		

事業のあらゆるステージにおいて、お客さま満足創造のための品質向上に取り組みます。

お客様

自立性と自発性を発揮する、活力と熱気に満ちた、社員とその家族もいきいきとやりがいを持つことができる企業を目指します。

社員

地域の皆様

責任を果たす活動

豊かな地域づくりに貢献することは、地域における企業市民としての使命であり、ヤマトグループの成長と発展の基盤です。

株主

パートナー

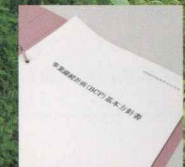
取扱店、クロネコメイト、運送協力会社など、良きパートナーシップの確立に努め、共存共栄を目指します。

財務情報・非財務情報をバランスよく発信し、建設的な対話の実現を目指します。

2016年度の注目の取り組み

宅急便というインフラを担う責任として 事業継続計画(BCP)を改定

「人命最優先」と「事業の早期復旧を目指す」などの対応方針に基づき、事業継続計画(BCP)を策定しています。また、2016年4月に発生した熊本地震での対応をふまえて、被災地における公的救援物資輸送協力などの被災地復興支援を組織的に取り組むために、マニュアルを追加しました。今後発生する可能性が高く、大規模な被災が予測される首都直下地震や南海トラフ地震などに備えるため、さらに見直し・整備を進めてまいります。



お客さまへの取り組み



● 対応品質の向上

ヤマト運輸では、接客対応レベル向上のための社員教育などにより、サービス品質の向上を目指しています。定期的にコンテストを行い、日々、宅急便センターなどでお客さまと接しているセールスドライバーとゲストオペレーターの接客対応（表情・動作・話し方・言葉遣いなど）、商品知識やコミュニケーションスキルなどについて審査を行い、表彰しています。



第2回全国セールスドライバー接客対応コンテスト



第4回全国ゲストオペレーター接客対応コンテスト

● 作業品質の向上

ヤマト運輸では、全国各地のペースで仕分けを担う社員の作業品質の向上と、社員のモチベーション向上を目的に、社内コンテストを開催しています。荷物を仕分けするスピードや正確性、荷扱いの実技審査や、各現場で取り入れている業務品質の向上につながるアイデアの発表会などを行い、表彰しています。



第2回ベース品質技能コンテスト全国大会

TOPICS

「ロボネコヤマト」プロジェクトを始動

2017年4月からヤマト運輸は株式会社ディー・エヌ・エー（以下、DeNA）と共同で、自動運転を活用した次世代物流サービスの開発を目指し、実用実験を開始しました。プロジェクト名は「ロボネコヤマト」とし、実施期間は2018年3月までの1年間を計画しています。

今回のプロジェクトでは、DeNAのIT技術を活用した自動運転関連のサービス設計ノウハウと

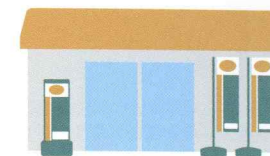
ヤマト運輸の物流ネットワークを組み合わせることで、より利便性が高く、自由な生活スタイルを実現する物流サービスを目指します。



パートナーへの取り組み

● 宅急便の取扱店とのコミュニケーション

セールスドライバーが日々取扱店を訪問し、荷物を集荷するだけでなく、酒屋、米屋などの一般取扱店向けに情報誌「クロネコだより」を発行しています。

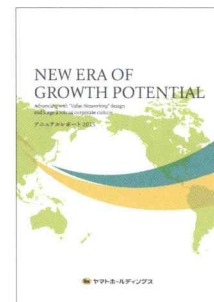


宅急便の取扱店
約 **21** 万店
(2016年度)

株主・投資家への取り組み

● 適時・適正な情報開示とコミュニケーションの充実

アニュアルレポートや株主向けの冊子を発行するなど、積極的な情報開示を行っています。また、年4回の決算説明会や、国内に加え北米、欧州、アジアでも機関投資家への訪問説明を行っています。



アニュアルレポート



株主通信

● ESGの外部評価

ヤマトグループは、環境、社会、ガバナンス（ESG）の取り組みを積極的に推進しており、こうした取り組みが評価され、損保ジャパン日本興亜アセットマネジメント株式会社が運用する2017年度「SNAMサステナビリティ・インデックス」の投資対象銘柄（インデックス構成銘柄）に選定されました。



Member of SNAM
Sustainability Index
2017

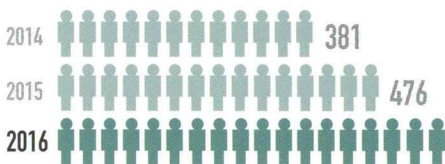
地域の皆さまへの取り組み



● ヤマト運輸 高校生経営セミナー

ヤマト運輸では、高校生がより広い視野を持って社会との関わりを認識し、自らの意志で進路を開拓するきっかけになることを目的に2006年から毎年実施しています。2016年度は18チーム、81人が参加しました。

延べ参加人数



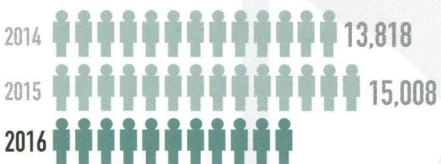
557人
(2006年度～2016年度)

2016年で
実施11年目

● 音楽宅急便 「クロネコファミリーコンサート」

本物の、いい音楽を年齢や地域を超えてすべての人にお届けしたいという思いで1986年から開催し、2015年8月に30周年を迎えることができました。2016年までに累計で311回開催し、延べ約45万人が来場されています。

来場人数



約 **11,588**人
(2016年度)

2016年で
開催31年目

● こども交通安全教室

ヤマト運輸では、地域の子どもたちに交通ルールや交通安全への知識を伝えることを目的に全国各地で実施しています。1998年から累計で27,871回開催し、延べ約290万人が参加しました。



延べ参加人数

約 **2,900,000**人
(1998年度～2016年度)

● 障がい者の経済的自立を支援

(公財)ヤマト福祉財団では、障がい者が「経済的自立力」を備えるためのさまざまな取り組みを実施しています。また、「スワンペーカー」を全国に29店舗展開し、366人の障がい者が働いています。

社員への取り組み

● ワークライフバランスの推進

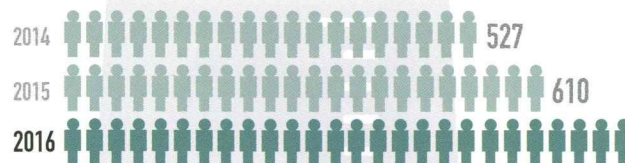
2017年7月 現在、3社が厚生労働省から「子育て支援に取組む企業」に認定されています。

認定された会社

- ヤマトマネージメントサービス(2015年)
- ヤマトロジスティクス(2013年)
- ヤマトシステム開発(2011年)



育児休暇取得者



715人
内、男性21人
(2016年度)

育児短時間勤務利用者

570人
内、男性14人
(2016年度)

介護休業取得者

33人
内、男性15人
(2016年度)

介護短時間勤務利用者

42人
内、男性27人
(2016年度)

● ダイバーシティへの推進

入社5年目以降の女性社員を対象に「自分らしい」リーダーのスタイル確立を目指し、意欲や能力を引き出す一助とすることを目的として、「女性リーダー・ミーティング」を開催しました。

● 障がい者雇用の推進

職場のバリアフリー化など働きやすい職場づくりに取り組んでおり、雇用率は2.15%です。

● キャリアプランに合わせた 研修を実施

「ジュニアリーダー塾」「グループ内ジョブローテーション」「グローバル人材交流研修」「理念研修」など、さまざまな研修を実施しています。

障がい者雇用人数

2,310人
(2016年度)

ヤマト福祉財団の取り組み

心身に障がいのある人々の 「自立」と「社会参加」を支援するために。

ヤマト福祉財団は、宅急便の生みの親である故・小倉昌男によって1993年に設立されました。さまざまな事業を通じて、障がい者の自立を支援しています。



障がい者の働く場「パワーアップフォーラム」

「経済的自立力を備えた新しい福祉」の可能性を講師の方々と共に考え、各地の実践報告を行う場として、パワーアップフォーラムを開催しています。



「夢へのかけ橋」実践塾

「経済的な自立力を備えた新しい福祉」に向けて行動を起こす福祉施設を対象とした合同研修会を行っています。期間を2年間とし、合同合宿を中心に開催しています。



障がい者福祉助成事業

障がい者施設・団体を対象に、主に障がいのある方々の給料増額のための助成を行っています。また、障がいのある学生への奨学金の支給も行っています。



ヤマト自立センターの就労移行支援事業

就労に必要な知識や技術の習得、就労先の開拓、就労後の定着まで、利用者が自立して、イキイキと働けるように支援しています。



障がい者のクロネコDM便配達事業

障がい者が地域で共生するために必要な仕事づくりの一環として、ヤマト運輸の「クロネコDM便配達業務」のあっせんを行なっています。



ヤマト福祉財団 小倉昌男賞の贈呈

障がい者の仕事づくりや雇用の創出、拡大、労働条件の改善などを積極的に推し進め、障がい者の自立支援に著しく貢献した人の中から毎年2名の方に贈呈しています。



もっと詳しく知りたい方は、こちらから ヤマト福祉財団 <https://www.yamato-fukushi.jp/>

ヤマトグループのグローバルなCSR活動

「社会から一番愛され信頼される会社」となるべく、 各地でCSR活動の輪を広げています。

ヤマトグループは、日本、アジアを中心に、欧州、北米でも事業を行っており、各地で地域の事情を踏まえながら、CSRの取り組みを展開しています。

Europe 安全

欧州ヤマト運輸では、アムステルダム日本人学校の中学生向けに職場体験を行いました。

USA 社会

米国ヤマト運輸では日本人学校で開催された運動会に必要な機材を無償で輸送しました。

China 安全

雅馬多(中国)運輸では、上海にある日本人向け幼稚園で安全教育を行い、子どもたちの安全意識を高めています。



Hong Kong 社会

香港ヤマト運輸では、毎年、日本人学校のイベントに参加しています。2016年度は親子を対象にした安全教室や日本の農産物の販売などを行いました。



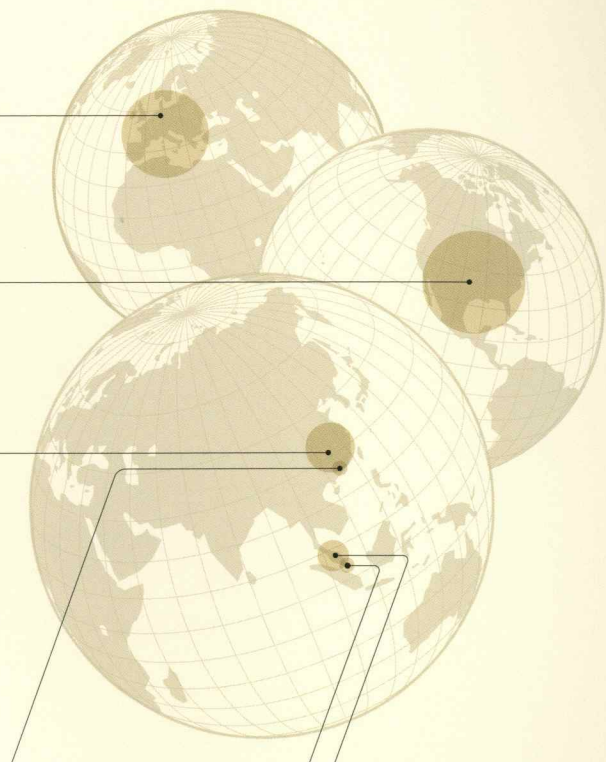
Singapore 社会

シンガポールヤマト運輸では、33名の社員が高齢者、障がい者などの支援を目的としたチャリティイベントに参加しました。



Malaysia 安全

マレーシアヤマト運輸では、毎年開催されるセーフティチャンピオンシップカーニバルで、子どもを対象にした安全教育を行っています。





【ハイライト版】

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



●お問い合わせは下記にお寄せください●

ヤマトホールディングス株式会社

法務・CSR戦略 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

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

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