

デリバリー事業

デリバリー事業では、お客様により使い勝手の良いサービスをお届けすることが大きなテーマです。

すでに情報インフラの再構築ややる気を引き出す人事制度への変更など、基盤整備が進展しました。03年4月には宅急便エリア・センター制を導入し、5,600か所以上の宅急便センター・ネットワークを、行き届いたサポートのもとで効率的に運営する仕組みを形成。これまで以上にきめ細かいサービスを提供できるよう組織改革を行いました。

商品面では、03年4月に小型サイズの新設などリニューアルしたクロネコメール便が順調なスタートを切りました。また03年6月からは、留守がちなお客様向けに、東武鉄道が展開する「スマートロッカー」対応の「102ロッカー宅急便」を開始しました。このほか、i-CATsブランドのインターネット関連サービスの充実などが進展しました。

今後、市場競争はさらに激化すると予想されますが、ヤマト運輸は、お客様に喜ばれる品質の向上とサービスの拡充を推進し、揺るぎない優位性の確立に努めていきます。

BIZ - ロジ事業

BIZ - ロジ事業では、輸送から在庫管理まで、多様な企業間物流ニーズに対応しています。顧客企業の販売戦略支援を使命とし、ロジスティクスサービスの提供やトータルコスト低減を通じて、顧客企業の発展に貢献することがテーマです。

03年4月からは、サービス全体をコーディネートするヤマトロジスティクス(株)を中心に、国際部門に強みを持つヤマトグローバルフレイト(株)など国内外15社で連携する体制を構築。ロジスティクスアウトソーシング、物流コンサルティング、情報システム構築などに取り組んでいます。

ロジスティクスサービスには、物流支援に加え、より効率的かつフローコストなオペレーションを実現するソリューション提供が求められています。ヤマトグループの強みは、海外から国内のお客様まで一貫したトータルソリューションを提供できること。今後もこの強みに磨きをかけ、高度化する顧客ニーズに応えていく考えです。

ヤマトグループでは、直接あるいは間接的に顧客企業の販売戦略をサポートします。今回は、ヤマトロジスティクス(株)がご提供するソリューション事例のひとつをご紹介します。(詳しくは <http://www.y-logi.com/> をご参照ください)

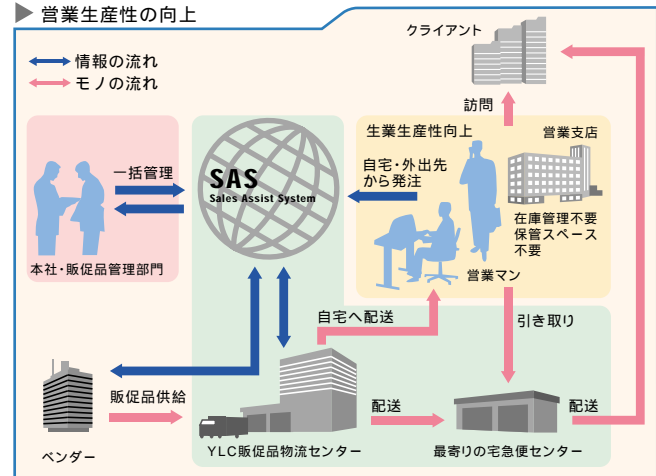
改善事例 製薬会社A社の販促品物流改善

営業拠点での販促品の在庫管理をヤマトロジスティクス(株)にアウトソースした結果、重複するアイテムが整理され、偏在がなくなることで、トータルの在庫量が減少するとともに欠品率も大幅に改善されました。

セールスアシストシステム(SAS)の導入により、営業マンはいつでもどこからでも必要な販促品を必要な量、発注できるようになりました。

注文した販促品を、どこでも受け取れるようになり、各地の営業拠点に立ち寄る必要がなくなったため、営業にかける時間が増加し営業生産性が向上しました。

営業拠点では、在庫管理スペースの削減と、在庫管理業務に関わる間接人件費の圧縮ができました。



ホームコンビニエンス事業

ホームコンビニエンス事業のテーマは、生活を便利にする多彩なサービスを地域に密着して提供し、お客様に身近なパートナーとなることです。引越や家事代行サービスなどの提供に加え、例えば、高齢のお客様向けの家具移動サービス、共働き世帯向けの掃除代行サービスなど、時代や社会のニーズに応えるよう努めています。

03年7月から順次、引越事業の分社化・統合を行い、全国各地に当事業を一括して提供するヤマトホームコンビニエンス各社を設け、地域密着の理念に沿って円滑な事業展開を進める体制を固めました。

03年10月に、ヤマトホームコンビニエンスグループのホームページをスタートさせました。おなじみの引越サービスのほかにも、毎日の生活に欠かせない日用品をはじめ、買い物には重くて面倒なもの、かさばるものなど、お客様の立場で商品を揃えた「得選市場」や、ヤマトホームコ



TOPICS

障害者の自立を支援する事業を強化



スワンベーカリー

ヤマトグループでは、事業を通じて障害者の社会的な自立を支援しています。宅急便の仕分けターミナルでの作業や主管支店での事務などでの障害者雇用を進める一方、障害者に働く場を提供する事業を推進しています。

98年に設立した(株)スワンでは、ベーカリーチェーンを全国展開し、パンの製造・販売業務を通じて、障害者がみずからの収入を増やし、働きがいや生きがいを持って自立を図っていく機会を広げてきました。03年9月までに全国に10店舗を設けています。01年には、(株)スワンネットを設立し、障害者作業所からの商品の仕入・販売・卸を行う事業に参入しています。03年6月には、福岡市に炭焼きから販売まで障害者が一貫して行う、(株)スワン製炭を設立。さらなる事業領域の拡大が図られました。

5-point Formation



ンビエンスの全国ネットワークを活かして各地域の名産品を独自に開発し、産直品やギフトとして提供する物品販売事業もご案内しています。(詳しくは <http://www.kuroneko-yhc.co.jp/> をご参照ください)

e-ビジネス事業

ヤマト運輸のシステム設計・開発・運用を一手に引き受けてきたヤマトシステム開発(株)は、システム構築から各種アウトソーシング、ASP、e-ビジネス支援、パッケージソフトウェア販売まで、一連のサービスを提供しています。今後も販売支援、物流支援、決済など、ヤマトグループの経験・ノウハウを活かせる分野を中心に、企業顧客の業務効率向上に貢献していきます。

03年4月には、東京都江東区に新データセンターが完成。サービス内容を拡充する体制を整え、積極的な営業活動を推進しています。



新東京センター(東陽町)

ヤマトシステム開発(株)では、Webから物流業務に必要な機能をASPでご提供しています。ASPサービスはシステム導入・運用にかかる時間、費用を抑えられるだけでなく、情報共有を行い、企業間での物流・受発注業務連携の強化が可能となります。もちろん24時間365日、万全の運用体制で、お客様のシステムを管理・保守いたします。

また、ホームページ上では、「物流業務診断」を行っています。リーダーチャート等による診断結果がご覧になれますので、業務改善のヒントとしてお試しいただけます。

(詳しくは <http://www.nekonet.co.jp/> をご参照ください)

フィナンシャル事業

フィナンシャル事業では、コレクトサービスや融資事業など、金融に関するサービスで実績を積み上げてきました。そうした経験により増ってきた「与信の力=お客様を審査する目」を活かして、決済や集金代行などのビジネスに取り組んでいます。

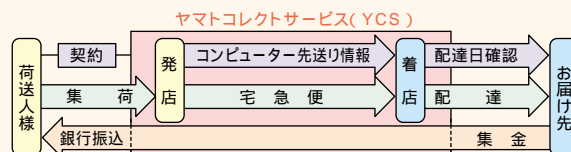
もうお使いですか?「コレクトサービス」

配達・集金・決済をまとめて代行、通信販売を強力にサポートします

コレクトサービスは、経営者の皆様の「資金繰り」のお手伝いをいたします。お預りした商品の代金は、集金の有無にかかわらず、締切り後5日で決済し、ご指定の銀行にお振込みいたします。もちろん、月締め精算も可能です。決済日が決まっているため、資金繰りの計画がたてやすくなります。

コレクト商品を配達する際には、必ず事前にお客様と連絡をとり、ご都合のよい時にお届けしますので、確実に代金を集金することができます。また商品と交換で代金が回収できるので未収リスクがなくなります。

▶ コレクトサービスのフロー



グループサポート事業

グループサポート事業のテーマは、ヤマトグループの内部で共通業務を集約・統一化して生産性の向上を図るほか、ネットワーク・人材を活かした発展的なビジネス創出に取り組むことです。

ヤマト運輸の整備部門は

どのトラックメーカーのどんな車種にも対応できる長年培ってきた高い技術

全国に配備された整備工場(60カ所)の体制

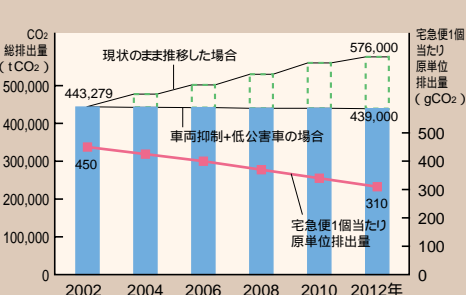
国家資格の中でも最上級の検査員資格保持者が作業の前後点検を実施できる体制。お客様に信頼いただけるメンテナンスがスピーディーに実現可能

という特色を持っていましたが、社外の営業用貨物自動車にも広く活用していただけるよう、03年10月1日より「ヤマトオートワークス(株)」の営業を開始しました。



社会とともに 環境保全へ長期的に取り組む

CO₂排出量シミュレーショングラフ



ヤマト運輸では、輸送サービスに携わる企業の使命として、年度ごとに定めた環境保護活動方針に沿って、環境保全への取り組みを継続的に推進しています。

03年9月、事業の成長を維持しながらも、CO₂の排出量を現段階以上に増やさないことを焦点とする、「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」を策定しました。具体的には、12年度のCO₂総排出量を02年度比で99%に抑制し、そのために原単位(宅急便1個あたり)のCO₂排出量を30%削減します。

目標達成に向けて、「車両台数の抑制」と「ハイブリッド車を中心とした低公害車両への切り替え」を計画的に推進します。車両を使わない配達の拡大や、エリアごとに環境負荷を最小限に抑える集配の実践に取り組むとともに、12年度までにハイブリッド車を20,000台導入する予定です。また燃費の良い軽自動車の活用も積極的に進めていきます。