

# 企業のお客様を支援する イノベーションの提供で、 事業の飛躍的な発展をめざします。

—ヤマトグループのBIZ-ロジ事業—

ヤマトグループでは、新中期経営計画「満足創造3か年計画」に基づき、宅急便事業に代表されるデリバリー事業の着実な拡大とともに、デリバリー以外の事業を飛躍的に成長させる事業戦略を展開しています。今回は、デリバリー事業に次ぐ規模であり飛躍的成長の重要な柱を担う、BIZ-ロジ事業の基本方針と最新の動きについてご紹介します。

## 企業向け物流サービスを集約

BIZ-ロジ事業は、ヤマトグループの中で企業向けの物流サービスの事業、すなわちロジスティクス(物流に関する計画・実施・管理)業務、フォワーディング(国際輸送取扱)業務、物流システムに関するコンサルティング業務などを担当するグループ企業を一つに束ね、企業のお客様の物流最適化を実現する事業展開を行っています。

近年、企業活動のアジア地域の急発展、インターネット通販に代表されるような仮想空間を通じた経済活動の拡大、消費者ニーズの多様化・個別化など、企業物流をめぐる環境が大きく変化しています。こうした変化に対して、ヤマトグループの持つ強みを発揮して、企業のお客様にこれまでより格段に進歩したサービス(イノベーション)を提供していく…。そして、これまでにないご満足と感動を創造する…。BIZ-ロジグループでは、この共通の理念のもと、グループ各社が一体となって営業活動を推進しています。

## お客様企業にとっての イノベーションを目指して

BIZ-ロジグループでは、お客様の販売拡大への貢献やお客様の物流に係わる費用を大幅に削減

するサービスなど、お客様に物流のイノベーションを提供する事業展開を目指しています。すでに、『『仮想』と『現実』をつないで個別化ニーズに応える』『貿易を物流・流通全体の流れとして考える』『物流と製造機能の融合』といった発想から、ヤマトグループならではの独自商品が誕生していますので、代表的な例をご紹介します。

### ■ インターネットによる通信販売のサービス向上に向けて

「仮想と現実の融合」「個別化するニーズへの対応」ということでは、インターネットによる通信販売向けのサービスを充実しています。ヤマトロジスティックス(株)が2008年10月に開設した三郷販売物流センターでは、(株)丸井グループ様の商品センター運營業務を受託し、インターネット通販商品の在庫管理、保管、受注受付、発送などのサービスを提供しています。同センターは、365日・24時間稼働の自動倉庫システム「オートピックファクトリー」を備えており、梱包・発送の時間短縮、コストダウンを実現しているほか、ギフト商品のラッピングなどの付帯業務も休日・深夜を問わず行うことができ、カタログ用の写真撮影ができる専用スタジオも設けています。

丸井グループのネット通販ではスーツなどについて、商品を1着購入するために、3着まで試着ができる「ご試着サービス」を実施しています。同じ服の色違いやサイズ違いを選ぶこともでき、画面では

わからない着心地も試せるというものです。ご試着が終わった服は、ヤマト運輸のセールドライバーが返品回収に伺います。回収された商品は、センターで検品、手入れののち速やかに良品となって在庫に戻されます。購入されるお客様の満足度向上と、販売する業者の流通在庫削減ニーズへの対応を実現しました。

さらに、通販業者向けのサービスとしては、通販商品の即日配達サービス「Today Shopping Service」を展開しています。これは、深夜24時までにネットでご注文いただければ翌日午前中にお届けし、朝5時までのご注文でも当日中にお届けするというものです。商品をすぐに欲しいという消費者のニーズに対応して通販事業者様の販売拡大に貢献することで積極的に提案活動を行っています。オートピックファクトリーの機能と宅急便のきめ細かいネットワークを融合させ、受注からお届けまでの工程と時間を大幅に短縮することができたものです。今後も、通販サイト上で異なるショップから購入した商品をまとめて決済、配送できるサービスなど、消費者の要望に沿った新しいサービスの開発にも取り組んでいきます。

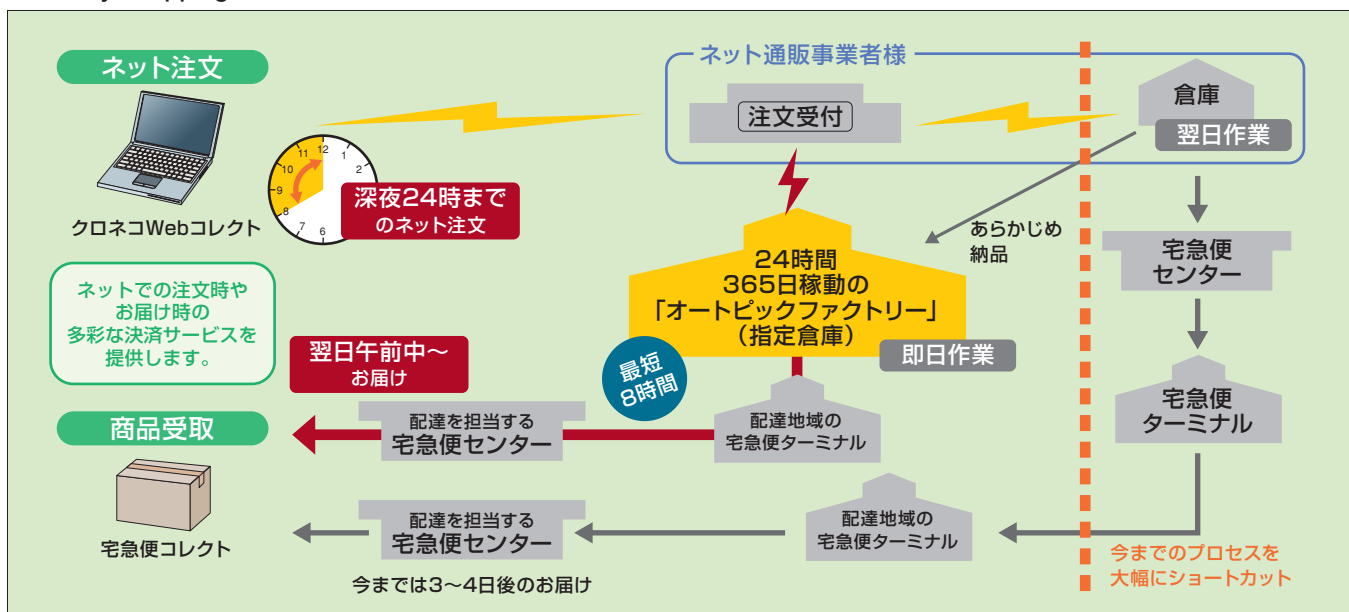


三郷販売物流センター

### ■ エクスポートファクトリー

貿易を物流・流通全体の流れとしてとらえ、その短絡化や、物流と製造の融合を図るための実践例が、エクスポートファクトリーです。製品を海外に輸出する場合、輸出梱包、輸出書類作成、通関手続き、船や航空機への荷積みという流れがあります。従来はそれぞれの工程で別々に行われていましたが、ヤマトグループでは、受注から船積みまでの工程を見直して、輸出梱包作業と輸出書類作成・通関手続きを1か所に集約し、書類作成と梱包作業を同時並行して行う仕組みを開発し「エクスポートファクトリー」と名づけました。輸出に関する業務を1か所で完結するため、輸出までに必要な日数を最大3日短縮し、流通在庫の圧縮や書類作成費用

#### ● 「Today Shopping Service」概念図



などの輸出に関する費用を最大で20%削減します。また、輸送回数が減るため、環境への負荷や事故のリスクも低減できるというメリットもあります。2008年6月にはエクスポートファクトリーのモデル展開として、千葉縣市川市に京葉主管支店がオープンしました。エクスポートファクトリーには、倉庫から必要な製品を自動的に取り出すオートピッキングラインがあるため、たとえば、海外工場の組立ラインに合わせて、複数の発送元から集まる部品を、発送先の工場の一製品ごとにセットすることなども可能です。このことで、お客様の工場では、従来必要としていた下準備を省き、すぐに組立に入ることが可能になります。

今後も、海外各現地法人がお客様のニーズを把握し、お客様の工場の業務の一部を肩代わりするような高度なサービスを広げて行きたいと考えています。



エクスポートファクトリー

### ■ クロネコヤマト・リコールサポートサービス

近年、メーカーが製品の販売後にさまざまな理由からリコール（無償修理）や自主回収を行うケースが増えています。ヤマトグループでは、2007年10月からリコール・自主回収に関する幅広い支援サービスを「クロネコヤマト・リコールサポートサービス」として商品化し、販売しています。これは、専属のスタッフがリコール・回収に関するすべての業務を代行し、集中コントロールすることで、回収率の向上

や回収状況の確認などを一元管理することが可能なサービスです。宅急便のネットワークを使うことで回収をすばやく確実にできるほか、消費者への告知案内から、回収依頼の電話受付、回収・検品・保管・管理そして関係省庁への報告資料作成まで、必要な業務をすべて代行します。企業にとって時間の短縮や手間が省けるだけでなく、消費者にとっても使いやすく、安心と安全を提供できるサービスです。

### オンリーワン、ナンバーワン商品の創造を目指して

これまでご紹介した商品・サービスは、いずれもヤマトグループのもつLT（物流機能）、IT（情報機能）、FT（決済機能）を融合し、これに宅急便事業のネットワークを組み合わせることで実現したものです。同時に最終消費者のニーズや輸出入に携わる企業のお客様ニーズをきめ細かく把握し、お客様の立場に立つことで実現した商品です。いまや「宅急便」は宅配サービスの代名詞となりましたが、同様に「Today Shopping Service」や「エクスポートファクトリー」が企業向け物流の代名詞となるように事業拡大を目指してまいります。

ヤマトグループには、販売拡大への貢献という着目点や、最終消費者の視点に立ったサービスを徹底して考える文化がグループ全体に根づいています。これはお客様の立場にたって宅急便をゼロから創り上げ、育て上げた経験から生まれ、現在も脈々と引継がれる「ヤマトグループの企業風土」とも言えるべきものであると考えます。今後も、ヤマトグループが強みを発揮し、お客様のお役に立てる市場にオンリーワン、ナンバーワンの商品・サービスの創造していけるよう、グループ一丸となった取り組みを続けていきたいと考えています。