



## contents

### 特集1. ヤマトグループのCSV

～リコール対応支援やリユース品の出張販売などグループの取り組み～

- 高齢者世帯向けリコール製品回収の取り組み  
(ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社)
- 引越などの生活支援事業を通じた地方自治体への移住支援、  
家具・家電の出張販売の取り組み(ヤマトホームコンビニエンス株式会社)

### 特集2. 地域活性化を支えるイベント支援について

- 手荷物を預かるクロークサービス(滋賀県イナズマロックフェス)
- 観光客向けお土産・手荷物配送(青森県ねぶた祭り)

新着情報 農水産物の販路拡大を支援する国内外の展示会やイベントに出展

### 特集1. ヤマトグループのCSV

～リコール対応支援やリユース品の出張販売などグループの取り組み～

#### ◇地域課題の解決に取り組む「ヤマトグループのCSV」とは

ヤマトグループでは、社会的インフラを担う企業として、地域社会と企業が共有する価値を本業を通じて創造する「CSV」(Creating Shared Value)を推進しています。

過疎化や高齢化など地域が抱える課題に対し、ヤマトグループのIT(情報)・LT(物流)・FT(決済)の機能を、自治体、地域住民、NPOや、同業他社に自由に使っていただける「プラットフォーム」として提供し、地方自治体や地元企業と一緒に課題解決に取り組んでいます。

今回は、宅急便事業以外のヤマトグループのCSVとして、ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社(YMM)とヤマトホームコンビニエンス株式会社(YHC)の取り組みについてご紹介します。



リコール製品回収チラシを説明するセールスドライバー

## 高齢者世帯向けリコール製品回収の取り組み (ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社)



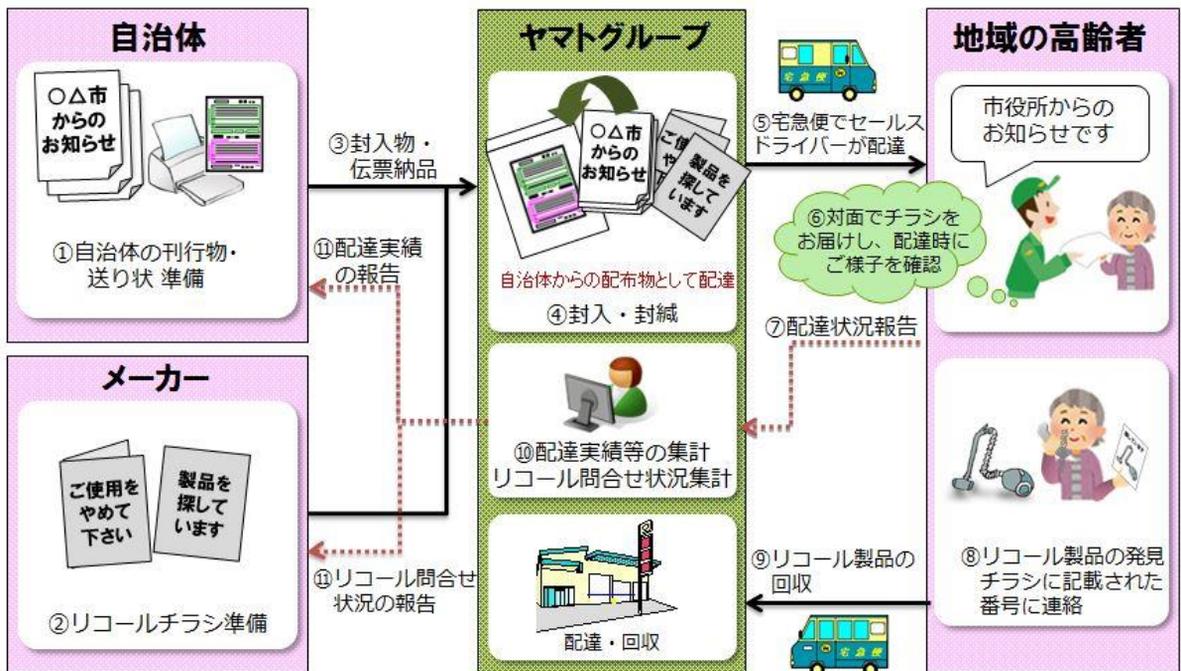
### ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社 リスクマネジメントカンパニー プレジデント 茂木 孝夫

当社では、2007年に修理品の回収からコールセンター業務までトータルに行う「リコールサポートサービス」を開始しました。このサービスは、メーカーが販売した製品のリコールや自主回収が発生した場合、メーカーが通常の営業活動を続けながら、市場と消費者に対してしっかりとリコール回収作業を実施できるよう、ヤマトグループのリソースを活用しながら対応していくサービスです。これまでに200以上のリコール案件に携わり、そのノウハウに基づいて、各メーカー様の特性に合わせたリコール製品の回収プランをご提案させていただいております。



### 「高齢者の見守り支援サービス」と連携し、高齢者世帯にリコール情報を提供

通常、リコールが発生すると、メーカー様は行政機関に届け出をされた後に、マスメディア・自社サイト・その他告知ツールを最大限に活用し、可能な限り多くの方にリコール発生情報を伝達し、対象製品を探し続けなければなりません。しかし、すべての消費者に情報を届ける事は非常に難しく、特に過疎地に住む高齢者の方には、メーカー様の回収率も低く、情報が届いていないのではという声をいただいております。そこで、一人暮らしの高齢者向けにヤマト運輸のセールスドライバーが配達時にお元気確認をおこなう「高齢者の見守り支援サービス」と、リコール製品のお知らせを組み合わせる取り組みを開始しました。



自治体様には各世帯に送付する刊行物を、メーカー様にはリコール製品のチラシを準備していただきます。それらの書類をヤマトグループの拠点でひとつの荷物として封入作業を行い、セールスドライバーが各世帯にお届けします。お元気確認と同時に、リコール製品のチラシについて対面でご案内をすることで、マスメディアに触れづらい方々にリコール製品をお知らせすることができます。

自治体様のメリットとしては、高齢者の見守りをより強固にするとともに、年間100件以上発生しているリコール未対策品による重大製品事故を減らすことにつながります。

また、メーカー様は、リコール発生後の回収率が伸び悩み始めた時期に、本サービスを活用していただく事で、高齢者世帯における回収率向上・事故防止に役立てていただけます。

### 効果が発揮された、対面によるリコール製品のご案内

2015年4月以降、秋田県湯沢市、宮崎県の日南市と川南町、福島県白河市と連携協定を結んだ他、2016年7月迄に4社の製品と8自治体で取り組みをおこなっています。秋田県湯沢市では対象となった4,300世帯中4件、宮崎県日南市では5,800世帯中7件のリコール製品を発見・回収し、新聞広告やテレビCMよりも、高齢者世帯に対しては、対面でのご案内が効果が高いことが実証されました。



### 複数企業と自治体のマッチングによりコスト低減を目指す

今後は、より取り組みの効果をあげるため、ご賛同いただける自治体様やメーカー様を増やし、サービス提供エリアと取扱い製品の拡大を目指します。また、複数のメーカー様のリコール製品のお知らせを、一度に同じ地域でおこなえるような自治体様とメーカー様のマッチングサービスも検討し、リコールチラシの配布にかかる自治体様やメーカー様のコスト負担を少しでも軽減できるよう継続してサポートして参ります。

### 本取り組みにご協力いただいている自治体様とメーカー様より

#### 秋田県 湯沢市役所

福祉保健部 福祉課 地域福祉班 主幹 高橋 健吾 様



当市は、山形県、宮城県に隣接する秋田県の最南東部に位置し、人口は4.7万人で、高齢化率は35.5%、65歳以上のひとり暮らし及び高齢者のみの世帯は26.0%となっています。

平成27年3月から同年10月まで、計6回に分け、65歳以上のみの世帯(4,312世帯)に、リコール製品のお知らせ(2社)と、市からのお知らせ(2種類)を送付したところ、4件の情報が寄せられ、製品の回収と無償交換につながりました。

企業様からは「新聞、テレビ等の媒体に比べ、発見率が極めて高い。」また、所有者様からは「身近な製品が、リコール製品とわかりビックリ。事故になる前に交換できて良かった。」という感謝のお言葉をいただきました。

これからも、情報の届きにくい高齢者に向け、情報の発信と見守り支援を行い、市民の皆さんの安心安全につなげていきたいと考えております。



#### 積水化学工業株式会社

高機能プラスチックカンパニー 技術・CS部

生産基盤力強化グループ 部長 西村 昭彦 様

#### 積水化学工業株式会社

＜お客様への大切なお知らせ＞ 積水化学工業株式会社

**（無償交換のお知らせ）**  
**セキスイ製ポータブルトイレ座楽 買もたれ型を探しています**

※2019年10月1日より2022年6月30日まで対象製品（ポータブルトイレ）について、座楽型に買い替えるお客様がいらっしゃいます。座楽型は現在も販売されています。

※お買い替えの際は必ず対象製品（ポータブルトイレ）の型番を確認してください。型番が不明な場合は、お問い合わせください。

※対象製品は、対象製品（ポータブルトイレ）の型番を確認の上、お問い合わせください。

※対象製品（ポータブルトイレ）の型番を確認の上、お問い合わせください。

**対象製品の確認方法**

1. 対象製品（ポータブルトイレ）の型番を確認の上、お問い合わせください。
2. 対象製品（ポータブルトイレ）の型番を確認の上、お問い合わせください。

積水化学工業株式会社 ポータブルトイレ販売窓口

TEL 0120-011-578(無料) 受付時間 9時～17時(土日祝日を除く)

FAX 0120-231-756(無料)

※お問い合わせの際は、お名前と住所をお知らせください。

対象製品は **無料** をご覧ください。

当社は2013年11月よりポータブルトイレのリコールをYMM様と連携して活動中です。リコール製品の対象期間は1996年10月から2002年6月までとかなりの年数が経過しているため、一般消費者への周知には苦慮していました。

本取り組みは地域に密着した宅急便のセールスドライバーがリコールチラシを自治体のお知らせと一緒に高齢者の方々へ直接届けることで確実に情報を伝達できることが大きなメリットであると思えます。

地道な活動ながらこれまでに12台を回収できたことで効果があると判断しており、今後とも活用したい取組みと考えています。

自治体様の発行物と一緒にご案内しているポータブルトイレのリコールチラシ



### 引越などの生活支援事業を通じた地方自治体への移住支援、家具・家電の出張販売の取り組み(ヤマトホームコンビニエンス株式会社)

過疎化による人口流出や、近隣の商店街の閉鎖などにより買い物困難者の増加の課題を抱える地方自治体を支援するため、引越や家事代行サービスなど生活支援事業を提供するヤマトホームコンビニエンス株式会社(YHC)では、地方自治体の移住支援や家具・家電の出張を展開しています。

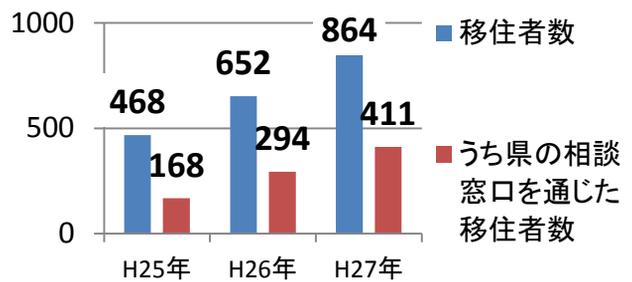


#### 1 地方自治体への移住促進や移住後の生活をサポート

自治体への移住をサポートするため、現在、高知県と島根県と連携協定を結び、移住希望者の呼び込みを支援するとともに、移住後のサポートも継続的に行っております。

高知県とは2014年から移住促進プロモーションの「高知家」の移住支援特使として、移住される方を対象に引越料金や、家事代行などのイエナカサービスの割引特典を提供しています。

2015年10月には、島根県と「包括的業務提携協定」を締結し、引越やイエナカサービスの他、1ターンUターンを中心に新生活に必要な家具・家電を貸し出す「クロネコおまかせレンタル」を提供し、すぐに家財を買い揃えずとも移住ができるように支援しています。



高知県の移住希望者は年々増加傾向  
(参考:高知県「移住に関する平成27年度実績及び平成28年度目標」より)

#### 2 復興支援の一環として、被災者の家具調達に貢献 クロネコキャラバンを定期的に実施

過疎地や山間部など商店街の閉店や、移動手段がなく買い物に苦労する地域を中心に、YHCでは2011年より、キッチン家電等の小型のものから冷蔵庫・タンス等の大型の家具など出張販売をおこなう「クロネコキャラバン」を展開しています。

引越で出た不要家具・家電の洗浄・メンテナンスをし、リユース品として低価格での出張販売と合わせて、購入いただいたお客様のご自宅へ配送・家具の設置サービスも提供しています。昨年度は北海道から九州までのエリアにおいて計257回、2011年から2016年7月までに累計800回以上開催いたしました。

また、2011年の東日本大震災や2015年の茨城県常総市での大雨被害など、自宅が被災し、家財が壊れてしまった地域住民の方の生活基盤を支えるため、被災地での出張販売もおこなっています。

2016年4月に発生した熊本地震の復興支援のため、6月7日に熊本県阿蘇地区・益城地区にて「クロネコキャラバン」を開催しました。避難所や仮設住宅での生活を余儀なくされている方、ご自宅の家財に被害があり、短期的で必要とされている方々など、開催3日間で合計約300名の方にご来場いただきました。熊本県では、9月10、11日にも開催を予定しており、より多くの方にご利用いただけるように事前告知を強化してまいります。



左:2015年9月に大雨で被災した茨城県常総市でも、出張販売を行い、高杉市長から感謝状をいただきました。

右:熊本県のクロネコキャラバンの様子





### 特集2. 地域と一体となり取り組むイベントを通じて、地域活性化を支援！ ～地域イベントを様々なサービスで支援する取り組みをご紹介～

#### 1 手荷物を預かるクロークサービス(滋賀県「イナズマロックフェス」) 【2016年9/17(土)・18(日)開催予定】

滋賀県琵琶湖畔で2009年から開催されている「イナズマロックフェス」は、開催期間中に毎年約10万人が訪れる、西日本最大級の地元密着型の野外ロックフェスティバルです。2014年よりヤマトグループでイベント支援をおこなっています。昨年度は、来場者が安心して荷物を預けて、手ぶらでイベントを楽しめるように手荷物を預かるクロークサービスをヤマト運輸が提供し、2日間で3,500個の荷物をお預かりしました。

今年、2016年9月の開催では、ヤマトシステム開発によるバーコード管理での荷物預りや、手書き不要の送り状発行システムを導入予定で、よりスムーズに引取り、発送が出来る仕組みによって、イベントをサポートします。



クローク内を番号で区画整理し、スムーズに荷物の出し入れが出来るよう工夫。今年は、より利便性を高める為、システムを導入予定。  
(写真は、昨年の様子)



イベント公式キャラクター「タボくん」の横断幕がクロークの目印。オリジナルの宅急便送り状もご用意しています  
(左写真は昨年の様子)

#### 2 観光客向けお土産・手荷物配送(青森県 青森ねぶた祭)

8月2～7日まで開催された青森ねぶた祭り。ヤマト運輸ではお祭りに参加するだけではなく、毎年約200万人の観光客や受け入れる地域の方々を支援するためのサービスを提供しています。

開催期間中は、観光客が利用するホテルや、空港等で荷物を発送できるよう、臨時の荷受カウンターを設置、多くの方が訪れる市内でも、快適に過ごしていただけるよう支援しています。

また、JR新青森駅や、青森観光物産館「アスパム」に常設している荷受カウンターでは、平日は1日30～40個の荷物をお預かりするところ、10倍の1日平均約300個、2～7日迄の累計で約2,000個の荷受けを行いました。

他にも、青森県内でしか買えない、ねぶたのイラスト入り宅急便コンパクトBOXを販売し、箱自体もお土産として喜ばれています。



左: 空港の荷受カウンターは、観光客がを見つけやすいよう案内所に隣接。

右: ねぶたのイラストが入った宅急便コンパクトの青森限定BOX



左: ヤマト運輸では、32年前からねぶた祭りに参加。今年のねぶた「俵藤太と竜神」は、「知事賞」「運行ハネト賞」の2部門を受賞しました。



### 新 着 情 報

沖縄県・ANA Cargo・ヤマト運輸の3社で出展している、沖縄国際物流ハブを活用した日本の農水産物の販路拡大を支援するイベントの反響と、今後の予定をご紹介します。

【8/11(木)～15(月)開催】香港「Food Expo 2016」

香港最大級の国際総合食品見本市であるFood Expo 2016が、香港コンベンション&エキシビションセンターにて開催されました。

日本からは、沖縄、青森など約10の都道府県の農水産物の生産者様にご参加いただき、延べ110件の商談をいただくことができました。

生産者様からは「今後も、継続的に参加し続ける事で、県産品をアピールしていきたい」と、今後の農水産物の販路拡大への意欲を更に高めていただくことができ、ヤマトグループとして、物流ネットワークの提供だけではなく、アジア各国のバイヤーと生産者様のマッチング支援を強化していきます。



### ◆9月以降の出展予定

【9/6(火)～8(木)開催@香港】Restaurant & Bar Hong Kong 2016

香港や中国のレストランやバーの経営者・オーナーを中心に、食材やテーブルウェアなど飲食店に関するイベントで、飲食店とのマッチングを行います。

RESTAURANT & BAR HONG KONG 2016 香港餐飲展  
6th - 8th Sep 2016  
Hong Kong Convention & Exhibition Centre

【9/13(火)～16(金)開催@東京】国際物流総合展2016

アジア最大の物流・ロジスティクスの総合展示会である国際物流総合展が、東京ビッグサイトにて開催されます。沖縄国際物流ハブを活用した販路拡大を支援する国際クール宅急便をはじめとした国際輸送スキームについて、ご紹介します。



【10/27(木)～29(土)開催@シンガポール】Oishii Japan 2016

ジャパンブランドに特化したアセアン市場最大級の日本食品総合見本市が、シンガポール サンテック・シンガポールにて開催されます。日本に関心の高い現地バイヤーと日本国内のサプライヤー様とのマッチングイベントを行います。



Food Japan 2016

The 5th ASEAN Exhibition of Oishii Japanese Food & Beverage  
27 - 29 October | Suntec Singapore Hall 401 - 402