

# ヤマトグループ CSR報告書2009

## CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT 2009



# CONTENTS 目次

編集方針	1
グループ企業理念	2
トップメッセージ	3

## 特集

「宅急便」が 「2008グッドデザイン賞 特別賞」を 受賞しました	5
---	---

## 経済

ヤマトグループの概要	7
------------	---

社会から信頼されるヤマトであるために	11
--------------------	----

## 安全

<b>HIGHLIGHT</b> 安全専門講師を軸とする 安全教育体制の確立に向けて	15
「安全第一、営業第二」の基本理念	17
輸送の安全を確保するための取り組み	18
安全を支える取り組み	21
事業所における労災事故防止	22
情報セキュリティの確保	23

## 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、安全や環境などへの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。

### 【対象期間】

2008年度（2008年4月～2009年3月）  
実績データについては、2009年3月31日時点のものを使用し、異なる場合は明記しています。活動報告については、一部2009年4月以降のものを含みます。

なお、ヤマト運輸(株)エクスプレス事業本部は、2008年4月1日、ヤマトグローバルエクスプレス(株)として分社化したため、「環境」のヤマト運輸(株)2008年度実績データについては、ヤマトグローバルエクスプレス(株)分を含みません。

### 【対象範囲】

ヤマトグループ各社（P7～8参照）の安全確保のための活動、環境保護に関わる活動、社会性の高い活動、経済活動。

## 環境

### HIGHLIGHT

「エコ包装」を究める ——ヤマト包装技術研究所(株)	25
-------------------------------	----

基本理念と推進体制	27
2008年度実績と環境保全の主要コスト	28
環境影響と環境保護活動フロー	29
地球温暖化防止に向けて	31
廃棄物削減・リサイクルの取り組み	34
環境コミュニケーション・グリーン購入	35

## 社会

### HIGHLIGHT

「こども交通安全教室」の参加者が 150万人を突破しました	37
----------------------------------	----

地域の皆様とともに ——「地域への貢献」「社会・環境教育」「障がい者の自立支援」	39
社員とともに	45
お客様とともに	48
パートナーとともに	51
株主・投資家とともに	52

第三者意見	53
-------	----

### 【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（2007年版）」

### 【情報公開】

本誌の内容は下記ホームページにも開示しています。訂正や最新情報の追加に関してもホームページで公開しています。

- ヤマトホールディングス(株) <http://www.yamato-hd.co.jp>
- ヤマト運輸(株) <http://www.kuronekoyamato.co.jp>

また、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」（英文・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。

### 【第三者意見】

報告書の客観性・信頼性を高めるため、第三者意見をいただいています。

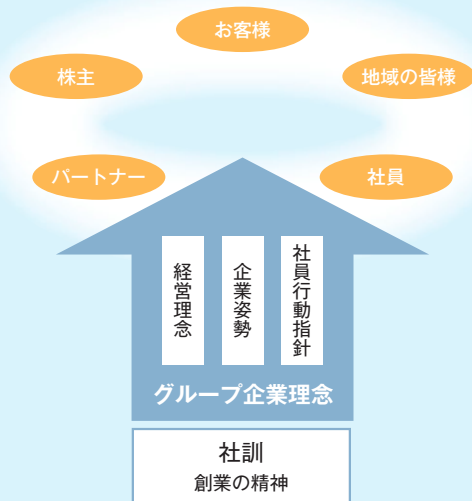
### 【発行】

2009年9月（次回発行予定：2010年8月）

# グループ企業理念

ヤマトグループは、グループ社員全員で企業理念を共有し、さまざまなステークホルダーとの対話を重ねつつ、「社会とともに持続的に発展する企業」「働く社員がいつまでも誇りと思える企業」を目指して、CSR（企業の社会的責任）を推進していきます。

## ■「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

ヤマトグループは、常にまごころを込めた良質のサービスを提供し、お客様に満足をお届けします。また、常に革新に挑戦し、生活利便の向上に役立つ新しいサービスを開発します。

### 2 人命の尊重

ヤマトグループは、人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

### 3 働く喜びの実現

ヤマトグループは、社員各人が自律性と自発性を発揮し、常に働く喜びに満ちあふれ、社員と家族が夢と誇りの持てる企業をめざします。

### 4 法の遵守と公正な行動

ヤマトグループは、常に法と社会的規範、国際ルールとその精神を遵守し、高い倫理観をもって公正に行動します。

### 5 地域社会から信頼される企業

ヤマトグループは、地域の一員として信頼される事業活動を行うとともに、障がいのある方の自立を願い、応援します。

### 6 環境保護の推進

ヤマトグループは、環境問題への取り組みが人類共通の課題であると認識し、環境保護活動を自主的・積極的に推進します。

### 7 個人情報の保護

ヤマトグループは、個人情報・顧客情報の取り扱いに関する方針を自主的に定め、適切な管理と保護に努めます。

### 8 コミュニケーションの充実と共存共栄

ヤマトグループは、株主、お客様、地域の皆様、パートナー、社員とのコミュニケーションを広く行い、互いの共存共栄を実現します。

### 9 情報開示と説明責任の実践

ヤマトグループは、常に正確で迅速な情報開示を行い、社会から信頼される「開かれた企業」をめざします。

### 10 企業不祥事への対応

ヤマトグループは、万一、企業理念に反するような事態が発生した時には、経営トップ自らが問題解決にあたる姿勢を明らかにし、原因究明と再発防止に努めます。

## トップメッセージ

# 皆様のいちばん近くで 持続可能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

瀬戸 薫

### ネットワークに「活力」を そして、お客様に「満足」を

昨年来の世界的な景気低迷は、物流の市場そのものを収縮させるほどのインパクトを生み、ヤマトグループ全体としても苦戦を強いられました。しかしその一方で、ライフスタイルの多様化や、コンプライアンス意識の向

上、環境保護への意識の高まりなど、企業が守るべき規範や果たすべき責務、かなえるべきニーズは進化し続けています。

2008年4月からの中期経営計画「満足創造3か年計画」の経営方針「CSR経営の徹底」には、「健全な企業風土を改めて浸透させる」と示しました。皆様の生活とともに存在し、公共性の高い事業を展開するヤマトグ

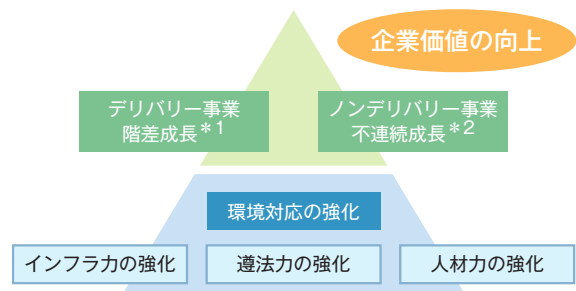
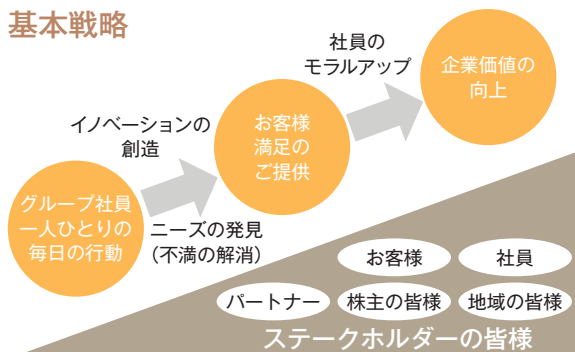
## ヤマトグループ中期経営計画「満足創造3か年計画」

ヤマトグループは、グループの力を結集して、今までにない新しい価値（イノベーション）を創造し、お客様と共栄する3か年とします。

### 経営方針

- (1) グループ連携を徹底し、お客様の利便性が向上する流通イノベーションを実現する。
- (2) CSR経営を徹底し、健全な企業風土を改めて浸透させる。

### 基本戦略



\*1 階差成長：安定的に成長し、かつ競合他社との差を徐々に広げていくこと。  
\*2 不連続成長：新商品・新サービスを開始し、飛躍的な成長を遂げること。





グループは、守るべき規範を確実に遵守し、お客様のさまざまなご要望に応えるために、良き企業風土の醸成および堅持に努め、ネットワーク全体に活力を吹き込んでいかななくてはなりません。

もう一方の経営方針「グループ連携を徹底し、お客様の利便性が向上する流通イノベーションを実現する」につきましては、昨年のうちにLT(物流)・IT(情報)・FT(決済)の各機能を組み合わせた5つのソリューションモデルを作りました(P50参照)。各モデルともさらに磨きをかけ、皆様との満足度の高い関係の構築を目指します。

### 「安全」と「地球温暖化防止」を最優先の課題として

グループ全体で約5万台の自動車を保有し、公共の道路を利用して事業をさせていただいている私たちは、「安全」と「地球温暖化防止」を最優先事項として、常に考え、行動していかななくてはなりません。

ヤマト運輸(株)では、安全集配ルートマップ(P19参照)とバス停方式での集荷・配達(P32参照)を行っています。より安全なルートで走行し、停車の回数を減らすことは、高いレベルで安全を確保すると同時に、走行距離の短縮・安定による環境への配慮も実現しています。

その他にも、低公害車の導入やエコドライブ指導、台車や新スリーター(P32参照)を効果的に投入し自動車の数そのものを抑制する施策、モーダルシフトの推進などを通じてCO2排出量の削減を進めています。

さらに、事業領域を問わず各施設における環境配慮型設備の導入や廃棄物処理、リサイクルといった循環型社会を形作る取り組みを検討・実施します。身近なことからとも考え、社員一人ひとりの環境への理解と意識をさらに高めていきたいと考えています。

### ステークホルダーの皆様へ親しまれ、信頼される企業グループであるために

ヤマトグループで働いてくださっている方は、アルバイトの方々まで含めて約17万人。メール便の配達を委託させていただいているメイトさんは約5万人。の中には、グループ各社やヤマト福祉財団が自立支援をする障がいを持つ方々、高齢者再雇用により働いてくださっている方々も含まれます。私たちは、各社・各事業を支えてくださる方々、ともに事業推進にあたってくださるパートナー企業の皆様にとって、最も身近で信頼のける企業グループであるよう努め、「社会とともに持続的に発展する企業」を目指してまいります。

ヤマトグループの各社・各事業が高い倫理観をもって本業において成果をあげると同時に、安全対策、環境保護活動を推進し、地域の皆様や社会の発展に資するさまざまな活動を展開することによって、私たちをとりまくステークホルダーの皆様のご期待に沿うことのできるよう日々の業務に取り組んでまいります。

皆様におかれましては、よりいっそうのご支援・ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。

# 「宅急便」が 「2008グッドデザイン賞 特別賞」を 受賞しました

宅配サービスを制度や効率性からでなく、顧客である生活者の多様なディマンドを基点にして細やかにデザインしてきたのが宅急便だ。私たちの生活形態を大きく変えた、世界に類のないイノベーションだ。情報技術も飛躍的に利便性を高めるのに活用されてきたが、基本は人間だ。根底には豊かな社会のためにという理念がある。地域社会を最も知っているのも彼らだ。

最近街で見かける自転車配達も都市の環境、安全への配慮を物語る。

——グッドデザイン賞公式サイト「審査員の評価」より



## 「モノ」「カタチ」でない デザインの代表として

1976年に誕生以来、お客様に便利で快適なサービスを提案し続けてきたヤマト運輸(株)の宅急便が、「2008グッドデザイン賞」および「グッドデザイン・ライフスケーブデザイン賞」を受賞しました。

宅急便がエントリーしたのは、「産業・社会領域」の「ソリューションビジネス・サービスシステム」というユニット。審査の視点を生産者から生活者に移行したことに伴って2008年度に新設された、「モノではない」「カタチがない」デザインを評価する領域です。

宅急便は、

- ①人々や社会の課題を解決している
- ②イノベーション(革新的解決)がある
- ③多くの人々のディマンド(需要)に応えている

という3つの評価基準を満たすとして、「グッドデザイン賞」を受賞しました。

さらに、宅急便が、非常にきめ細やかな日本独自ともいえるビジネスモデルとして多くの生活者の支持を受け、その生活様式を変化させるにまで至ったことが評価され、特別賞である「グッドデザイン・ライフスケーブデザイン賞(経済産業大臣賞)」も受賞することができました。

## 宅急便の「デザイン」

今回、評価をいただいたのは、宅急便という事業そのもののデザインです。

「電話1本で1個から集荷」「翌日配達」「明解な料金」といったコンセプト、離島も含めた全国ネットワーク、宅急便の顔であるセールスドライバーやウォークスルー車、情報システム、環境への地道な取り組みなど、事業





経済産業大臣政務官の谷合正明氏（左）から賞状を受け取るヤマト運輸(株)碓清史常務執行役員（2008.11.6 / 東京ミッドタウン。役職はいずれも当時）



「グッドデザインエキスポ2008」での展示風景。グッドデザイン賞2次審査会後の会場を公開して行う、アジア最大規模のデザインイベントです（2008.8.22～24 / 東京ビッグサイト）



を構成するすべての要素を総合して評価をいただいたとヤマト運輸は考えています。

私たちの根底に変わらずあるのは、荷物を出され、受け取られるお客様にご満足いただきたいという願いです。

## 進化を続ける宅急便

サービス開始から34年間、宅急便は宅配便のパイオニアとして常に業界をリードしてきました。お客様の声に耳を傾けて潜在的ニーズを的確にとらえ、各種商品・サービスを次々に開発して付加価値を高めています。近年は、特に荷物を受け取るお客様のさらなる満足向上に取り組み、おかげさまで年間約12億個の荷物を取り扱うまでに成長しました。

ヤマト運輸は今回の受賞を誇りに思うとともに、今後も宅急便のさらなる進化にチャレンジしていきます。

## グッドデザイン賞とは

1957年に通商産業省（現：経済産業省）が創設した「グッドデザイン商品選定制度」を継承し、1998年より財団法人日本産業デザイン振興会が主催・運営する日本で唯一の総合的なデザイン評価・推奨制度。世界でも有数の歴史と実施規模を誇ります。生活と産業のクオリティの向上に貢献するデザインを身の回りのさまざまな分野から見出し、「グッドデザイン賞」として顕彰しています。



## グッドデザイン・ライフスケープデザイン賞とは

経済産業省が提唱する「感性価値創造イニシアティブ」、そして2006年から展開されてきた「新日本方式」の活動を受けて2008年度に新設された賞。すべてのグッドデザイン賞およびグッドデザイン・ロングライフデザイン賞受賞対象の中から、さらに生活者の「ライフスケープ（生活様式）」に育っていきことができたデザインを評価するとともに、日本ならではのものづくりとデザインを推奨します。

# 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)のもとで、5つの事業フォーメーションを構成しています。グループの経営資源を活かして、2008年4月よりスタートした中期経営計画「満足創造3か年計画」を推進し、よりいっそうの企業価値の向上に努めます。

## ■ヤマトグループの事業フォーメーション (会社名は2009年7月1日現在)



### デリバリー フォーメーション

宅急便・クロネコメール便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。全国津々浦々まで配送サービス網をもち、送る側にも受け取る側にも常に高い利便性を実現できるようサービスの改良を重ねています。

ヤマト運輸(株)、ヤマトグローバルエクスプレス(株)、エクスプレスネットワーク(株)、沖縄ヤマト運輸(株)、ヤマトダイアログ&メディア(株)

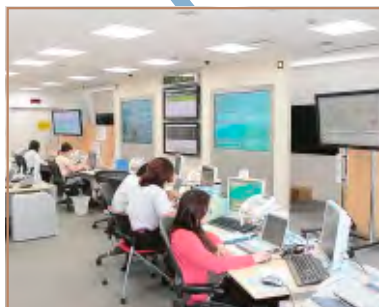


### BIZ-ロジ フォーメーション

ロジスティクス事業を中心に、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、国内ではリコールサポートやメディカル製品物流なども手がけます。

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)、ヤマトパッキングサービス(株)、ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)、ヤマト包装技術研究所(株)、湖南工業(株)

※海外現地法人についてはP9をご参照ください。



### e-ビジネス フォーメーション

情報システムの開発・システムパッケージの販売を担っています。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。

ヤマトシステム開発(株)、ヤマトキャリアサービス(株)

### 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、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



## ヤマトホールディングス(株)

### 会社概要 (2009年3月31日現在)

商号	ヤマトホールディングス株式会社	社員数(連結)	170,664名
本店所在地	〒104-8125 東京都中央区銀座二丁目16番10号	連結子会社	32社 (国内25社、海外7社)
創業	1919 (大正8) 年11月29日	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
設立	1929 (昭和4) 年4月9日		
資本金	120,728,791,077 円		



### ホームコンビニエンス フォーメーション

引越事業、家具・家電を配送から設置まで行うセッティングデリバリー事業、食料品などの生活必需品の販売事業を展開しています。お客様のより便利で快適な生活を実現します。

ヤマトホームコンビニエンス(株)



### トラックメンテナンス事業

24時間365日の車両整備点検サービスをグループ内外のトラック・バス事業者向けに提供しています。車両管理システムや各種保険、燃料の販売などもサポートします。

ヤマトオートワークス(株)、ヤマトオートワークス旭川(株)、ヤマトオートワークス岩手(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四国(株)、ヤマトオートワークス沖縄(株)

### その他

中長距離の幹線輸送事業、ボックスチャーター事業、グループの事業を集約・統一したシェアードサービスなどを提供しています。

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・サプライ(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、ヤマトコンタクトサービス(株)、ネコレ(株)



### フィナンシャル フォーメーション

宅急便などヤマトグループの物流における商品配達時の代金回収に関わる事業や総合リース事業を展開しています。通信販売などでの代金決済方法の多様化に対応したサービスの提供や、企業間の物流における円滑な代金決済を通して、販売機会の拡大を支援します。

ヤマトフィナンシャル(株)、ヤマトリース(株)、ファインクレジット(株)

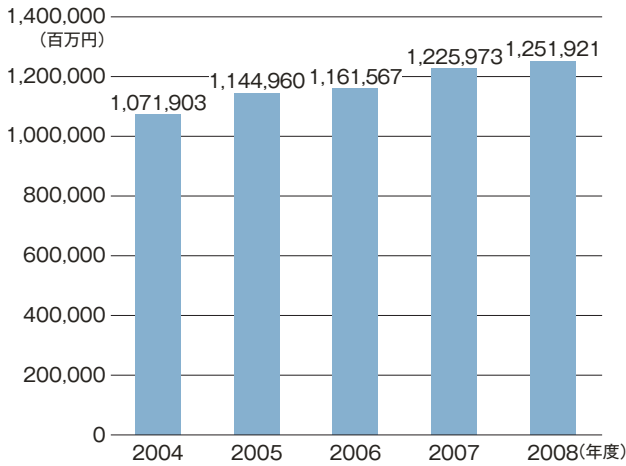
## 海外への事業展開

ヤマトグループの海外現地法人は10社。現在、世界20カ国に展開し、77カ所の事業所を開設しています。特に、アジア圏各国との経済的な壁が低くなっていく将来を見ずえて、ナンバーワンビジネスである宅急便を中心にグループ全体で海外事業の強化を図ります。

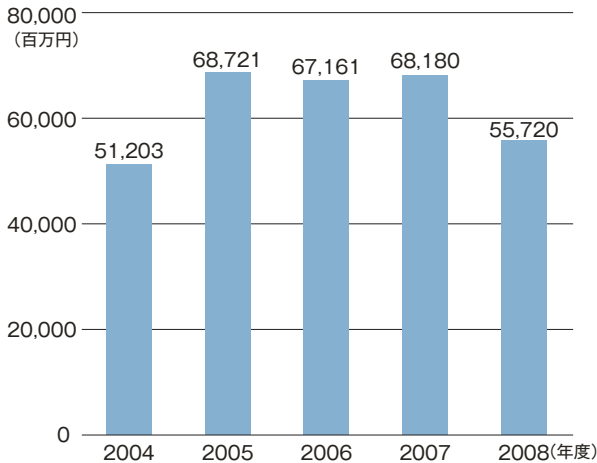


## 事業データ

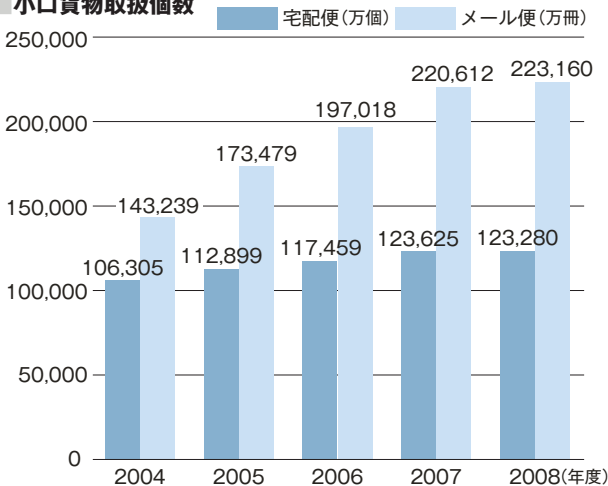
■ 営業収益 (連結)



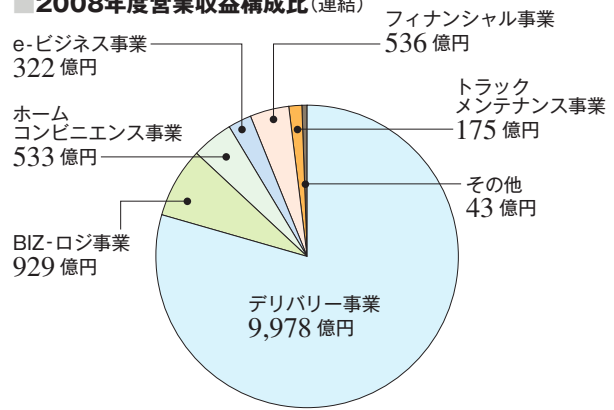
■ 営業利益 (連結)



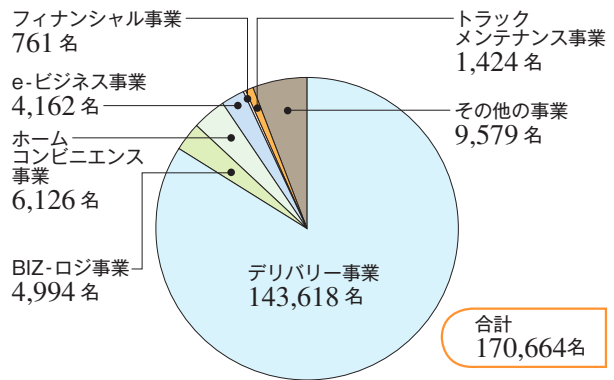
■ 小口貨物取扱個数



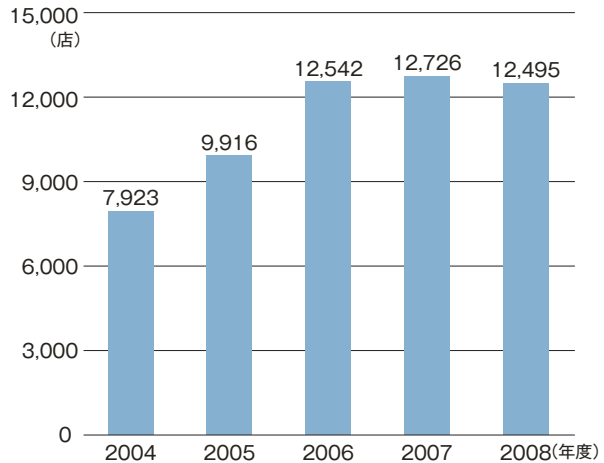
■ 2008年度営業収益構成比 (連結)



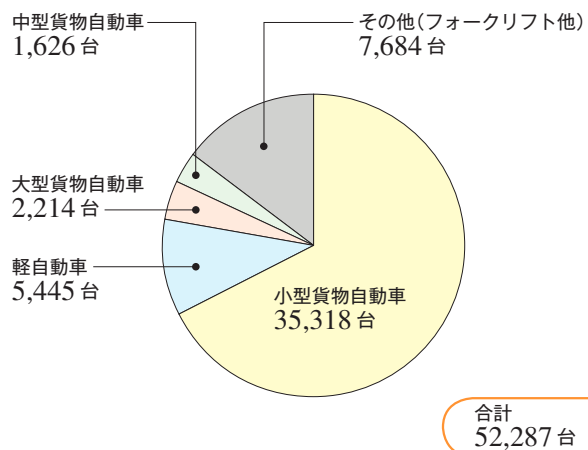
■ 従業員数 (連結)



■ 事業所数 (ヤマト運輸)



■ 車両構成比 (連結)





# 社会から信頼されるヤマトであるために

「CSR経営の徹底」は、中期経営計画における最重要課題の1つです。  
社員全員が企業理念を共有し、高い倫理観をもった企業グループを目指しています。

## 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。2008年4月からの中期経営計画である「満足創造3か年計画」においては、経営方針として掲げる2本柱の一方として「CSR経営を徹底し、健全な企業風土を改めて浸透させる」と決めました。

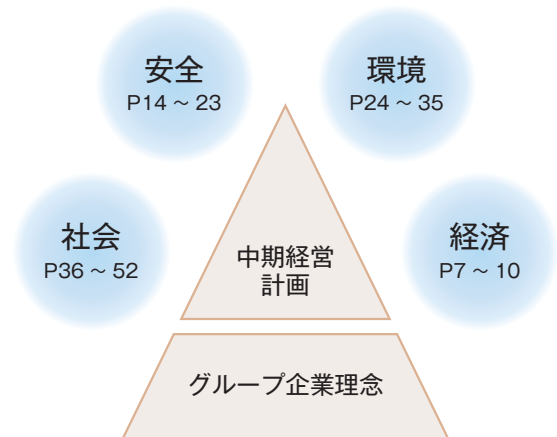
よき企業風土づくりを継続することが、法令・社会規範に合った事業活動の推進に寄与し、ひいては今後のグループ全体の事業継続を可能にするものと考えています。また、社員全員が企業理念を共有し、自発的にCSRを推進していく



「グループ企業理念」小冊子。  
グループ全社員が携帯しています

ため、携帯用の「グループ企業理念」小冊子をグループ全社員に配付しています。

### CSR展開図



## コーポレートガバナンスの強化

ヤマトグループは健全な経営と社会的信頼の向上を図るため、コーポレートガバナンス(企業統治)の強化を進めています。経営上の意思決定および監督を担う機能として取締役会、経営の執行を担う機能として執行役員制度ならびに執行役員会議を設け、それぞれの役割を明確に分けることにより、的確かつ速やかな意思決定と迅速な業務執行ができる経営体制としています。

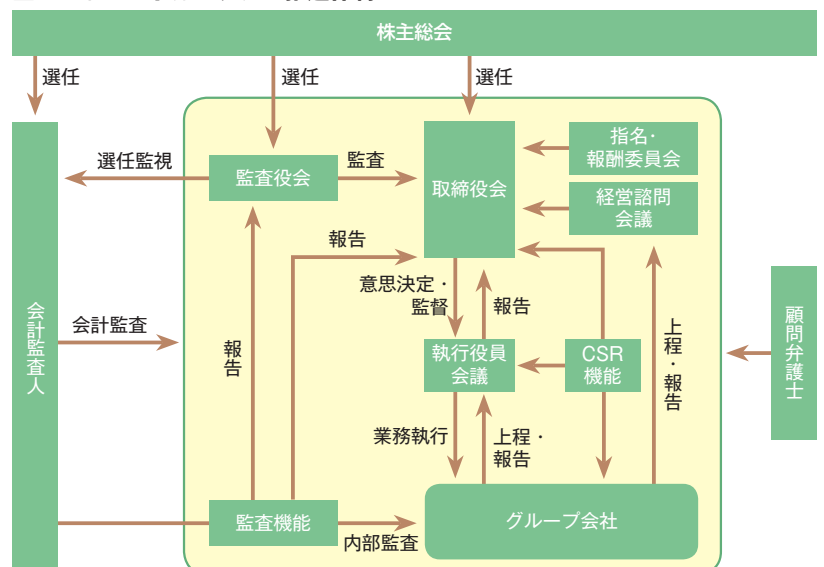
取締役会は6名中2名を社外取締役で構成しています。社外取締役は経営全般に助言をするほか、指名・報酬委員会に参画し、経営の透明性を高めるよう努めています。

監査役会は4名中3名を社外監査役で構成しています。取締役会などの重要な会議への出席、業務執行の適法性に関する監査などを通じて、健全な経営がなされていることを確認しています。そして、グループ監査役連絡会を定期的開催し、主要事業会社の監査

役と連携強化を図っています。

また、ヤマトホールディングス(株)の監査担当は内部監査機能として、グループ各社に対する監査を実施し、その結果を取締役および監査役に報告しています。

### コーポレートガバナンス推進体制





## コンプライアンス・CSR教育

### >>コンプライアンス教育

高い倫理感をもった社員を育成するために、ヤマトグループ各社では、「グループ企業理念」に関する教育を推進しています。社員、役職者への職位別教育、外部講師によるコンプライアンスセミナーを開催。社員を対象として、トレーニングシートを用いた教育やグループ企業理念の唱和などを実施するとともに、定期的な意識調査も実施しています。また、職場の倫理観をさらに高めるため、各職場のリーダーや事業責任者を対象とした「管理者行動規範」を制定し、配付しています。

ヤマトグローバルロジスティクスジャパン(株)では外部専門家による独占禁止法遵守の講義を実施しました



### >>CSR教育

2008年10月、ヤマト運輸(株)では「CSR報告書を読む会」を開催しました。

取引先企業や一般のお客様などの、環境対策や社会貢献などへの関心が高まる中、ヤマトグループの方針や取り組みについて、社員の理解を深めていくことを目的とするものです。本社スタッフを対象に3回に分けて開催された会には計169名が参加。終了後のアンケートでは「CSRに関する知識・意識が高まった」「社会全体の動きや会社を俯瞰できるいい機会になった」などの意見が寄せられました。



「CSR報告書を読む会」

### 経緯と対応

## 家電リサイクル法違反で嚴重注意

#### 経緯

引越・物販事業を展開するヤマトホームコンビニエンス(株)は、お客様からお預かりした家電リサイクル品の一部を製造業者等に引き渡していなかった事実が社内調査により判明し、経済産業省および環境省に報告しましたところ、2008年12月24日づけで家電リサイクル法第10条に基づく小売業者の引渡義務違反により、嚴重注意を受けました。

当社は、事実判明後直ちに全国の引越支店の調査を実施し、適正にリサイクル処理が行われなかった家電リサイクル品については、お客様へご連絡の上、リサイクル料金の返金をさせていただくとともに、発生の原因を「家電リサイクルに対する意識」の欠如と認識し、早急に再発防止策に取り組みました。

#### 再発防止策

1. 家電リサイクルに関連する社員教育の実施
  - ・ 全国の事業所責任者への家電リサイクル品回収に関する運用ルールの教育(2008年9月~10月)。
  - ・ 全社員への「家電リサイクル基本徹底事項」の説明(2009

年1月)。

2. 運用徹底のための体制整備
  - ・ 家電リサイクル品の運用マニュアルの配付とポスター掲示。
  - ・ 引越センターごとに家電リサイクル品の保管場所の設置(全国220拠点)。
  - ・ 家電リサイクル品の処理履歴を管理する情報システムの導入(2008年10月)。
  - ・ 内部監査項目に家電リサイクル品管理に関わる項目を追加し、マニュアル通りの運用が徹底されているかを確認。
3. コンプライアンス体制の見直しと徹底
  - ・ 毎月のコンプライアンス・リスク委員会において家電リサイクル品処理状況の確認およびルールの徹底。
  - ・ 新任管理者研修や支店長会議を通じて責任者のコンプライアンス精神の高揚を継続的に実施。

当社は、この度の嚴重注意を真摯に受け止め、再発防止とコンプライアンスに関わる教育の徹底に努めてまいります。

## 公正で公平な競争を求めた裁判の行方について 対：郵便事業株式会社(旧日本郵政公社)訴訟

2004年9月28日、ヤマト運輸(株)は日本郵政公社(現在の郵便事業株式会社)に対し、宅配市場における不公正・不公平な競争条件の是正を求め、東京地方裁判所に不公正取引差止請求訴訟を提起しました。

この裁判は、第1審の東京地方裁判所、第2審の東京高等裁判所のいずれも、ヤマト運輸(株)の請求棄却の判決となり、2007年12月12日、改めて最高裁判所に独占禁止法第19条、第24条に基づく不公正取引差止の上告を行っておりましたが、2009年2月18日、最高裁判所より上告棄却の決定がされました。

1. 当社は、第1審から第3審までの裁判を通して、安価で良質な運送サービスを創出し続けるためには、健全な競争を促進することが不可欠であり、平等な競争条件が確保されるべきであると主張してまいりました。しかしながら、一連の裁判において公正・公平な競争条件を求めた当社の主張が認められなかったことについては、極めて遺憾と考えております。

2. しかしながら当社は、この度の終局裁判の結果を受け止めつつ、今後ともお客様に満足していただける良質なサービス商品の提供を通じて、裁判を通して主張してきた公正・公平な競争環境の実現を目指してまいります。

3. 具体的には、宅急便やクロネコメール便等に加え、現在郵便事業株式会社が事実上独占している信書の領域も含めて、お客様の生活利便の向上に役立つ新しい事業はないか、検討を続けてまいります。

4. 本件裁判に対し、これまで当社の主張をご支援賜りました沢山のお客様に厚く御礼申し上げますとともに、今後ともサービス向上に全社一丸となって努めてまいりますので、これまで同様、なにとぞご支援、ご鞭撻を賜りますようお願い申し上げます。





## 安全

ヤマトグループは、人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

公道を使わせていただき事業を行うヤマトグループにとって、地域の皆様の安全・安心の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、安全運転に努め、輸送の安全を図る施策に力を注ぎ、業務上のいかなる時にも人命の尊重を最優先します。



## 安全専門講師を軸とする安全教育体制の確立に向けて

「安全最優先」の施策として、ヤマト運輸(株)が2008年度にスタートした安全専門講師養成研修。すでに「法令」「実技指導」の講師が誕生し、各主管支店で専門知識を活かした教育を実施しています。2009年度には「交通安全」「安全衛生」講師の養成研修も始まりました。

### 安全教育の徹底とレベルアップを目指して

「安全第一、営業第二」の理念を社員に浸透させ、無事故を実現するためには、安全教育の徹底とレベルアップが重要な課題です。ヤマト運輸(株)では「法令」「実技指導」「交通安全」「安全衛生」それぞれの安全専門講師を養成し、安全教育の軸とする体制づくりを進めています。

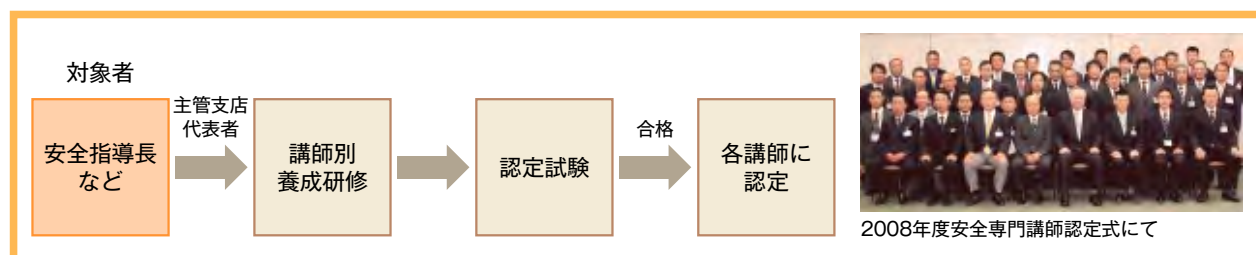
2008年5月～10月には、各主管支店で選ばれた安全指導長(P18参照)を対象に、「法令」「実技指導」講師の養成研修を実施。各69名の安全専門講師が誕生し、10月よりドライバーへの教育をスタートしました。2008年度中に、法令講師による法令研修を9,171名、実技指導講師による添乗指導を4,768名が受講しています。

### 均一で実効ある、質の高い研修を実施

2009年度は、安全指導長や衛生管理者などを対象に「交通安全」「安全衛生」講師の養成・認定を進めています。最終的には各主管支店に科目ごとの安全専門講師が1名ずつ配置され(1名が2つの講師に認定のケースもあり)、習得した専門知識や指導方法を駆使して、全社均一の質の高い研修を実施していく計画です。また、研修後の交通事故発生率やエコドライブの進捗状況を正確に把握し、研修の有効性を随時確認して改善を図ります。

この安全教育体制の確立により、着実に社員のスキルアップを図り、交通事故防止、労災事故防止、コンプライアンスの徹底などにつなげて、「安全最優先」を厳守していきます。

### 安全専門講師になるまで



## 2008年度講師誕生

## 法令講師

法令を遵守した運行管理業務が日常的に行えるよう、  
運行管理者を育成します



## それぞれの立場に合った指導を

ドライバーなど社員に対しての法的指導教育は、その場限りの一時的なものではなく、しっかりと継続して実施していくことが重要であると感じています。また、小集団や業務担当別など、それぞれの立場に合った条件で指導・検討していくと非常に効果的かつ実用的で、問題点の解決や、社員の意識向上にもつながります。

ヤマト運輸(株) 佐賀主管支店  
安全指導長 法令講師  
今泉 人昭



## 実技指導講師

基本の運転動作、エコドライブを確実にできるドライバーを育成します



## 頭で理解したことをきちんと実行

実技指導講師認定後は添乗を中心に教育指導を行っています。「ローギア発進、アイドリング走行」では、ドライバーたちに聞くとほぼ全員がちゃんとわかっているのに、実際に添乗してみると約30%がローギア後にアクセルを踏んで発進していました。頭で理解したことを、きちんと実行できるよう、指導を徹底していきます。

ヤマト運輸(株) 東京主管支店  
安全指導長 実技指導講師  
永原 章雄



## 2009年度講師養成中

## 交通安全講師

交通事故防止のため適正な認知、判断が確実にできるドライバーを育成します



## 交通事故防止への真摯な取り組み

ヒューマンエラーの講義をヤマト運輸の安全指導長の方々にいたしました。講義に先立って日頃の安全指導を行っているの問題点について調査をしましたが、非常に積極的に問題点を挙げ、講義に臨む態度も前向きでした。また、講義中においても、真剣に取り組む姿勢にあふれており、成果も十分上がったと思います。

麗澤大学 名誉教授  
交通安全講師養成研修講師  
丸山 康則



## 安全衛生講師

労災事故防止のため安全衛生業務が確実にできる安全衛生担当者を育成します



## 健康確保で、快適な職場づくりを

「安全」はわかるが、「衛生」って？という受講者が多いようです。しかし、職場での衛生基準を確立しなければ、事業経営の大前提である「人」の健康確保ができません。今まであまり目を向けられず、「誰かがやるだろう」と思われていた「衛生」を学ぶことで、少しでも快適な職場づくりのきっかけになればと思っています。

ヤマトスタッフサプライ(株)  
東京研修センター アシスタントマネージャー  
安全衛生講師養成研修講師  
宇佐美 暢弘





# 「安全第一、営業第二」の基本理念

いかなるときにも人命の尊重を最優先する——それがヤマトグループの基本精神です。「企業姿勢」「社員行動指針」のもと、常に安全の達成に努めています。

ヤマトグループ  
「企業姿勢」より

## [人命の尊重]

ヤマトグループは、  
人命の尊重を最優先し、常に安全の達成に努めます。

生活道路を活動の場として使わせていただいている私たちヤマトグループにとって、地域で生活されている皆様の安全や安心の確保はなによりも優先されなければなりません。

ヤマトグループは、安全運転はもちろん、業務上のいかなるときでも、人命の尊重を最優先します。そして、その達成のための環境整備や研究・研鑽に努めます。

ヤマトグループ  
「社員行動指針」より

## [社会の一員としての役割]

### 安全運転・安全作業の徹底

ヤマトグループの仕事は、地域社会から信頼され、親しまれなければ成り立ちません。常に「安全第一」を考え、安全運転、安全作業を徹底し、なによりも人命の尊重を優先して考えます。また、公共の道路を使わせていただいていることを自覚し、地域の皆様にご迷惑をかけないよう心がける必要があります。

- ①プロとしての自覚を持ち、交通ルールを守ることはもちろん、歩行者や自転車、車やバイクなどに道を譲るゆとりと思いやりを心がけ、常に安全運転を徹底しましょう。
- ②通勤途上や休日など業務時間外であっても、常に安全と思いやりある運転を心がけましょう。
- ③ボックスの移動や荷物の取り扱い時などは基本ルールを守り、安全作業を徹底して労災事故を防止しましょう。
- ④いかなる理由があっても、飲酒運転は厳禁です。

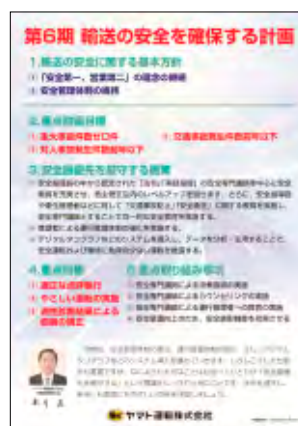
## 輸送の安全を確保する計画のもとに

ヤマト運輸(株)の2009年度の安全基本方針は、2008年度に引き続き、

- ①「安全第一、営業第二」の理念の継続
  - ②安全管理体制の維持
- と定めました。

安全最優先を厳守する施策を展開し、安全教育体制の確立、運行管理体制の強化などを進めていきます。

ヤマト運輸にとって、人命の尊重は最重要事項です。社員一人ひとりが「安全最優先を厳守する」という意識をしっかりともち、常に安全運転を徹底して、「安全第一、営業第二」の理念を継続していきます。



安全基本方針、重点目標、取り組み内容などを記したポスターを全事業所に掲示しています

# 輸送の安全を確保するための取り組み

優秀なドライバー育成のための教育・研修体制の強化を進めています。また、日々の「ハンドル左切り・ローギア発進」などの取り組み徹底により、安全の確保を図ります。

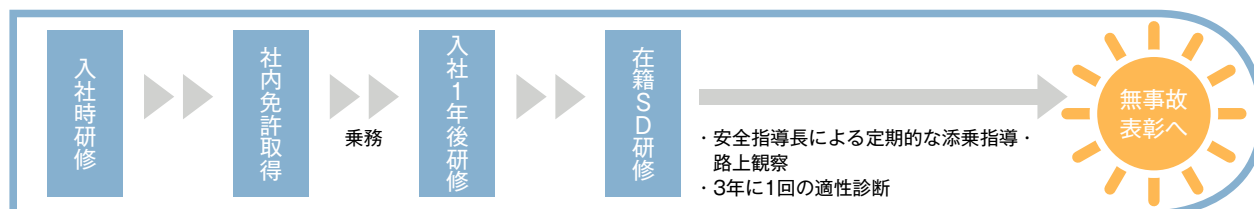
## 優秀ドライバーの育成——安全教育・研修

### >> 安全指導長制度

ヤマト運輸(株)の安全戦略の基盤となるのは、1974年の導入以来、着実に当社の安全を支え続けてきた独自の「安全指導長制度」です。安全指導長は各主管支店に配属された安全対策の専門職で、日々、管下のセンターを巡回しながら、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に取り組んでいます。

2009年5月現在、全国の主管支店の社会貢献課に安全指導長218名が配され、運行管理者、各センターの安全担当者と緊密に連携しながら、セールスドライバー(SD)の安全教育を行っています。

#### ■ 安全教育の流れ



### >> 無事故の優秀ドライバーを表彰

ヤマト運輸(株)の「安全第一」は、ドライバーの日々の安全運転に支えられています。安全運転に優れ、無事故を続けるドライバーに対し、毎年、表彰と褒賞を行っています。2009年は、各賞合計9,098名が受賞しました。

また、1年間のたゆまぬ努力により、交通事故・労災事故を発生させなかった事業所にも、「安全優良店」として表彰と褒賞を行っています。2009年は、センター4,589店、ベース2店が受賞しました。

#### ■ 2009年の永年無事故表彰受賞者

賞	無事故年数又は距離	受賞者数(名)
ダイヤモンド賞	25年又は270万km	205
金賞	18年又は190万km	805
銀賞	8年又は80万km	2,071
銅賞	5年又は50万km	2,887
セーフティ・ドライバー賞	2年又は20万km	3,130

### >> 厳格な社内免許制度

厳しい適性検査により採用されたヤマト運輸(株)のドライバーは、入社後約1カ月にわたる安全教育などの入社時研修を受け、社内免許を取得した後、初めて実際の乗務につくことができます。

その後も、入社1年後研修、安全指導長による定期的な添乗指導・路上観察、3年に1回の運転適性診断などを通して、安全運転に磨きをかけていきます。

#### 女性として4人目のダイヤモンド賞を受賞しました

25年前に女性SDとして仕事を始めた時は、思った以上に厳しく、やっていけるかなという不安もありました。しかし、100件配達すれば、100人のお客様に接することが勉強になり、自分を成長させてくれると感じました。お客様が笑顔で言ってくれる「加辺さんありがとう」の言葉と、諸先輩や仲間たちの支えのおかげで、今日を迎えることができました。今後も、ヤマト運輸の精神である、安全第一・人命の尊重を最優先し、プロドライバーとしての自覚と自信をもってハンドルを握っていきたいと思います。

群馬主管支店 高崎倉賀野センター  
加辺 千恵子



永年無事故運転者表彰式典(2009.5.25)における受賞者代表挨拶



式典終了後の記念撮影

## 安全運行への日々の取り組み

### >>> ハンドル左切り・ローギア発進

ヤマト運輸(株)では、「事故ゼロ」を目指す安全運転の基本事項として「左切り・ローギア発進」の徹底に全社で取り組んでいます。

#### 1. 駐車時のハンドル左切り

駐車時にハンドルを左に切ってからエンジンオフします。発進時にハンドルを右に切り直す動作が発生するため、右方・右後方の確認が自然にでき、ゆとりをもって発進することができます。また、万が一の場合の自走事故も防止します。



ハンドル左切り駐車を徹底しています

#### 2. ローギア発進

ローギアに入れ、アクセルを踏まずにクラッチをゆっくりつないで発進します。ローギアは完全に停止しないと入らないので、確実に一旦停止ができます。また、急加速がなくなり、危険を感じた瞬間にすぐ停止できるため、安全走行が確保されます。

### >>> 「安全集配ルートマップ」の活用

「安全集配ルートマップ」は、セールスドライバーがそれぞれの担当エリアの地図に、見通しの悪い交差点などの潜在的な危険箇所、安全面・効率を考慮した駐車位置、危険度の高い右折を少なくするルートなどを書き入れて作成する、安全な集配のためのルートマップです。ヤマト運輸(株)が取り組むバス停方式(P32参照)の推進にも、欠くことのできない要素となります。安全確保に関するリスク管理とともに、セールスドライバーの安全意識向上、集配の効率アップにも資する取り組みとして推進しています。

置、危険度の高い右折を少なくするルートなどを書き入れて作成する、安全な集配のためのルートマップです。ヤマト運輸(株)が取り組むバス停方式(P32参照)の推進にも、欠くことのできない要素となります。安全確保に関するリスク管理とともに、セールスドライバーの安全意識向上、集配の効率アップにも資する取り組みとして推進しています。



安全集配ルートマップの一例。危険情報を集積し、ルートマップを進化させていくことでリスクの最少化を図ります

### >>> 路上パトロール・添乗指導

全国の主管支店では、安全指導長がセールスドライバー一人ひとりに対し、路上パトロール・添乗指導などを通して直接安全指導を行っています。

エリアごとの集配ルートを巡回して行う路上パトロールでは、走行時・交差点・駐車時の危険行為を厳しくチェック。添乗指導は、担当する全セールスドライバーへの実施を目標とし、細部にわたって安全運転を確認・指導します。



路上パトロール



添乗指導

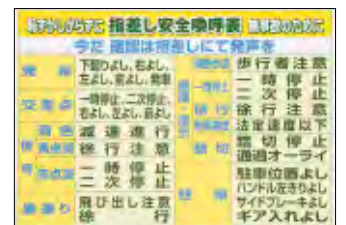
## 啓発・教育ツールの活用

ヤマト運輸(株)では、安全への意識を高め、「安全第一」を実現するために、安全情報を掲載した「セーフティ・ファースト」など、さまざまなツールを活用しています。2007年度には、「運転者安全手帳」を改訂し、全ドライバーに配付しました。会社の基本理念に始まり、安全運転に関する内容だけでなく、防火・救急や日常点検・整備など、全ドライバーが日常業務の遂行に活用できるものになっています。また、運輸安全マネジメント導入開始(2006年10月)に伴い、輸送の安全を確保するために遵守すべき事項と全社統一の基準を定めたマニュアル「安全専科」を作成しました。

さらに全社員の「運転記録証明書」を毎年取得し、公私にわたるモラル・安全意識の向上を図っています。



過去に発生した事故・災害と、その要因、注意すべき事項などを掲載し、再発防止に役立つ「安全カレンダー」



指差し安全喚呼表。意識を集中し、正確な判断ができるよう、朝礼時に動作に合わせて声を出し、確認を行います



すべてのドライバーが携帯する「運転者安全手帳」



## 全社安全運動

ヤマト運輸(株)では、「安全第一、営業第二」の理念に基づき、交通事故撲滅を目指して全社共通の安全運動を展開しています。

2008年度も、1970年以来継続する春・秋の「交通事故ゼロ運動」や、労災事故防止を目指す「安全週間」、重大事故防止を目指す「重大事故防止運動」などを実施し、安全の確保に取り組みました。

### >>「コジロオ君を守ろう！」

2009年春の交通事故ゼロ運動のスローガンは、「コジロオ君を守ろう！」としました。コジロオ君とは、コ：子ども、ジ：自転車、ロ：老人、オ：オートバイを総称したもので、交通事故の被害者に多い交通弱者を特に守ろうという、ヤマト独自のスローガンです。4月6日～15日の期間中は、アクセルを踏まないローギア発進など優しい運転に重点的に取り組み、全社で事故ゼロ達成を目指しました。

### >>事故ゼロ達成主管支店を表彰

2008年春より、交通事故ゼロ運動期間中に対人・対物の有責事故ゼロを達成した主管支店に対し、その成果を讃えて表彰を行っています。6回以上連続無事故を達成した主管支店にダイヤモンド賞、以下金賞（5回）、銀賞（4回）、銅賞（3回）の各賞を設定しています。



2009年春の交通事故ゼロ運動ポスター。全事業所に掲示しました



函館市川汲地区の車両パレードに参加（2009.4.11）



北海道渡島支庁にて、自治体など関係機関・団体による街頭啓発活動に参加（2009.4.5）



2009年春にダイヤモンド賞を受賞したのは、道北・山形・東東京・長野主管支店でした（2009.5.11表彰式にて）

## 安全運転と技術のレベルアップを目指すドライバーコンテスト

ヤマトグループで運送事業を展開する各社においては、交通法規などの知識習得状況、日常点検整備の技量、運転技能を競うドライバーコンテストを開催しています。ともに競い合うことで安全運転と技術の向上を図るとともに、社員の「和」を深めることも目的としています。また運転技能では、ヤマトグループの安全基本運転に則った運転ができているか、さらには環境に配慮したエコドライブを習得できているかなどが厳しく採点されます。

ヤマトホームコンビニエンス(株)では9月上旬に開催、秋の交通事故ゼロ運動（9月21日～30日）への弾みをつけました。個人・支店に加え、競技で使用した車両の美しさに対しても表彰を行っています。近年は女性ドライバーの参加も増えてきました。

ヤマトマルチチャーター(株)では、「第38回全国トラックドライバーコンテスト」の京都府大会、大阪府大会に参加。京都府大会において、京都支店のドライバーが11トン部門で2年連続の優勝を果たしています。



ヤマトホームコンビニエンス(株)東北統括支店で開催されたドライバーコンテスト



京都府トラック協会「第38回トラックドライバーコンテスト」11トン部門優勝 船野貴史（前列右）  
トレーラー部門準優勝 小田原実（左）

# 安全を支える取り組み

高水準で効率的な車両整備体制、きめ細かく適切な運転適性診断の実施が、ヤマトグループの「安全」をしっかりとバックアップしています。

## 万全の整備体制でヤマトの「安全」を支える

輸送の安全を確保するためには、車両の徹底した点検整備と保守管理が不可欠です。

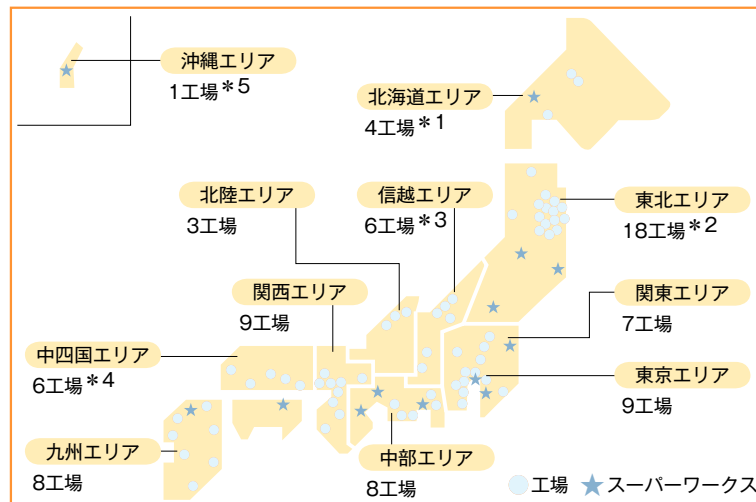
ヤマトオートワークス各社の拠点では、長年の経験と実績を活かし、ヤマトグループの50,000台に及ぶ車両の点検整備を担当する他、一般のトラック運送事業者・バス事業者を対象とした、販売、整備、ボディリフォームまで含む車両管理、物流機器販売、保険販売など、幅広く一貫したトータルサポート事業を展開しています。

2009年6月末現在、日本全国にある79カ所の整備工場が、ヤマトグループの配送拠点約3,900カ所をもれ

なくカバー。法定定期点検の完全実施に加え、稼働状況に合わせた出張点検や巡回保守を実施しています。また、約600人の整備士のうち、整備完了車が保安基準に適合しているかを確かめる完成検査を行える自動車検査員資格者が350人以上と高い整備技術を誇り、各種低公害車への対応も万全です。

車両整備システムの効率化と環境への配慮、そして社員の働きやすさを追求した最新鋭工場「スーパーワークス」を2005年より各地に設置しており、現在13店舗が稼働しています。高水準で効率的な整備体制により、ヤマトグループの安全をしっかりと足元から支えています。

### 整備工場のネットワーク



2009年3月に竣工したスーパーワークス浜松工場

- \*1 ヤマトオートワークス旭川(株)2工場を含む
- \*2 ヤマトオートワークス岩手(株)12工場を含む
- \*3 ヤマトオートワークス北信越(株)2工場を含む
- \*4 ヤマトオートワークス四国(株)1工場を含む
- \*5 ヤマトオートワークス沖縄(株)

## 国土交通省認定の運転適性診断実施機関による安全教育

ヤマト・スタッフ・サプライ(株)は、グループ内外に向け安全教育事業を展開しています。

2008年度は、ヤマトグループ内約8,000名、グループ外約10,000名に運転適性診断を実施しました。診断は、初任診断などの義務診断の他、在籍ドライバー向



運転適性診断における選択反応検査

けの一般診断、カウンセラーと個別に面談する事故発生者向けの個別診断・特定診断Ⅰがあり、“気付き”を促すことで今後の安全運転の継続や

事故の再発防止とともに目指していきます。

資格取得支援サービスは、コンプライアンス強化のサポートとして運行管理者および衛生管理者試験対策講座など、独自の教材やプログラムで高い合格率を保ち、お客様のご支持をいただいています。

さらに2008年8月から、フォークリフト運転技能講習を新たに開始しました。全天候型の施設で行う講習は、ヤマトグループ内外の多くのお客様からご利用いただいています。また、2009年4月より関西研修センターをオープンしました。今後もさらに幅を広げ、安全な社会の実現に寄与していきます。

# 事業所における労災事故防止

多くの荷物の仕分け作業を行うベースなどの事業所では、安全強化運動の推進や、安全教育の徹底などにより、安心・安全な職場環境の実現に取り組んでいます。

## 作業範囲を明確化し、労災事故防止の徹底を図る

ヤマト運輸(株)では、労災事故のない安全な作業環境を実現し、社員が安心して業務に励むことができるよう、安全衛生管理の向上に努めています。

### >> ベース、センターでの労災事故ゼロへ —— 全社で取り組む「安全週間」

2008年7月に実施した満足創造「第5期 安全週間」では、「作業範囲の明確化」を重点実施事項としました。

ロールボックスパレットやフォークリフトの導線を床にペンキで明示し、また、見取り図を作成するなど各事業所ごとに工夫をして、労災事故ゼロに取り組みました。



「安全週間」ポスター

### >> 労災防止グッズの導入推進

大量の荷物を仕分けするベースでは、多くのロールボックスパレットが行き交い、足をぶついたり、手を挟んだりする事故が発生することも。こうした作業時の労災事故を防ぐため、ヤマト運輸では、ボックスが足にぶつかった時の衝撃を緩和し、アキレス腱を保護する「アキレスガード」、挟まれたりぶつかった時に手の甲を守る「手甲ガード」などの労災防止グッズを積極的に導入しています。



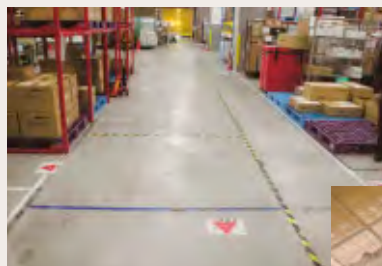
手甲ガード、アキレスガードを装着して安全にボックスを操作

## 「確実な確認」による労災防止の推進

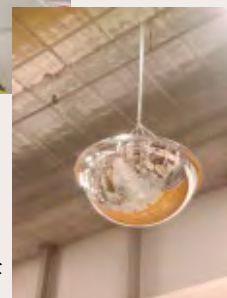
東京メディカルセンターには、「移動時には必ず歩行者通路を歩く」「フォークリフト作業時に危険箇所では一時停止をして安全確認を行う」などの構内ルールがあります。しかし「確認したつもり」が引き起こすヒヤリハットも多く、懸案事項となっていました。2008年度はドームミラーを設置し、一時停止の表

### >> ヤマトロジスティクス(株) 東京メディカルセンター

示をしました。また、秋の「第8回安全強化運動」(9月8日～30日)では、「気を抜くな、慣れた作業も一呼吸」のスローガンのもと、センター全員でのヒヤリハット事例収集や「声掛け」を徹底して、無事故を達成しています。



床面には一時停止の表示をし、確実な確認ができるようになりました



危険箇所に360度目視確認が可能なドームミラーを設置

安全強化運動のスローガンはセンター全員の投票で決めています。また社員の通勤方法が電車・バス・自転車と多岐にわたるため、事業所近辺の危険箇所MAPを作成したり、通勤時のヒヤリハット情報を掲示して共有するなど、通勤労災の防止にも積極的に取り組んでいます。

安全担当 田中 建自





# 情報セキュリティの確保

多くのお客様の大切な情報をお預かりするヤマトグループでは、各種サービスを安心してご利用いただけるよう、情報セキュリティへの取り組みを進めています。

## 「情報セキュリティ確保宣言」のもと、セキュリティ関連認証取得を推進

ヤマトグループでは、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・隠べいの禁止」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います。

お預かりする荷物の追跡情報や、グループ外のお客様の情報を多く取り扱うグループ会社を中心に、各社でJISQ15001（プライバシーマーク）や、ISO27001（ISMS：情報セキュリティマネジメントシステム）取得の取り組みを積極的に進めています。

情報セキュリティの強化はあたりまえの取り組みになりつつありますが、社員一人ひとりの意識を向上させるための社員教育や、日々の運用管理の徹底は欠かせません。

ヤマトロジスティクス(株)  
システム企画課  
アシスタントマネージャー 阿部 修



### ■グループ各社のセキュリティ関連認証取得状況

認証	会社名	取得年
JISQ15001	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
	ヤマトキャリアサービス(株)	2007
	ヤマトダイアログ&メディア(株)	2007
ISO27001	ヤマトシステム開発(株) 新東京IDC 大阪IDC	2004 2002
	ヤマトバックギングサービス(株) 本社（人事総務、生産性品質） 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
	ヤマトロジスティクス(株) 東京BIZロジセンター	2006
	ヤマトコンタクトサービス(株) 本社/足立・埼玉コールセンター	2007
	ヤマト包装技術研究所(株) 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	2008

## 信頼できる情報セキュリティ構築に向けて

宅急便の情報システムなど、ヤマトグループ内外を問わず機密性のある重要な情報を取り扱うヤマトシステム開発(株)にとって、事業を通してお預かりしたお客様の個人情報をしっかりと保護することは重要な使命です。情報セキュリティの徹底を図り、情報の適切かつ安全な運用に努めています。

活動の中心となるのは「情報セキュリティ対策チーム」で、ネットワークへの不正アクセスや施設への不正侵入に対するセキュリティ対策を徹底。社員一人ひとりの意識向上を重要課題と定め、「情報セキュリティポリシー」携帯カードの作成・配付、全社員向けeラーニング教材の作成・活用などを行っています。

また、全社員に対して個人情報保護に関する研修を実施。入社時研修や、各定期研修においても情報セキュリティ教育に力を注いでいます。

今後も、お客様からお預かりした情報を大切に守り、お客様に信頼され、ご安心いただける情報セキュリティの構築に努めていきます。



情報セキュリティが確保されたサーバールーム（ヤマトシステム開発(株)）



中途入社社員を対象とする情報セキュリティ研修（2009.6.25）



## 環境

ヤマトグループは、  
環境問題への取り組みが  
人類共通の課題であると認識し、  
環境保護活動を自主的・積極的に推進します。

数多くの車両を使用して事業を営むヤマトグループにとって、地球温暖化・大気汚染防止対策は最優先のテーマです。私たちは、環境問題への取り組みが今や地球規模の課題であることを認識し、日々の行動を通して環境保護を推進していきます。



## 「エコ包装」を究める——ヤマト包装技術研究所(株)

ヤマト包装技術研究所(株)の社是は、「包むとは…」の問いに対し、「知恵の結集」「軽さを究める」「幸福を包む」と定めています。当研究所では、品質・環境方針の柱ともなっているこの理念のもと、究極のエコ包装と最高の品質を目標に、日々研究・開発に取り組んでいます。

ヤマト包装技術研究所(株)は、長年培ってきたノウハウと高い技術力で、輸送に関する革新的な包装技術と新商品の研究・開発を行い、ヤマトグループ各社を通じてさまざまな包装資材をお客様に提供しています。

中でも地球環境問題に対応する商品の研究・開発に重点を置き、研究所内に環境ラボラトリーを設置。「環境配慮型包装設計基準」に則った環境対応商品＝エコフィットシリーズを開発・提供しています。

また2008年8月には、環境・品質の国際標準規格ISO14001・ISO9001の認証を同時に取得しました。

### 「空気」に取り組む

「空気を使った包装資材」の研究は、当社の永年にわたるテーマです。空気を活かす包装資材を作るには素材からの開発が必要で、ハードルは高かったのですが、近年、新素材の登場や製造技術の向上に伴い製品化の可能性が高まってきました。そこから生まれたのが、空気を入れて商品を固定する「バックEZ」(2008日本パッケージコンテストで大型・重量物包装部門賞受賞)、そして空気を抜くことで商品を固定する「FLIX」です。今後も全所員の総力を結集して、環境に優しく、しかも安全に輸送できるヤマト独自の新技术・新商品を開発していきます。

ヤマト包装技術研究所(株) 研究所長  
柏原 弘一



### 知恵の結集

多様なニーズに応え、ゴミを削減  
「FLIX(フリックス)」

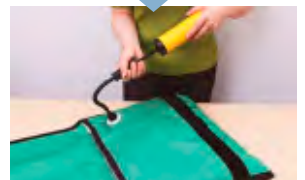
ヤマト包装技術研究所(株)は、社員の知恵を結集して、新たな付加価値を生み出す新技术や新商品を創造していきます。そのような取り組みの中で生まれたのが、2008年7月に発売を開始したFLIXシリーズ。空気を抜くことで商品を固定・緩衝できる画期的な包装資材です。

「FLIX宅急便袋」は、さまざまな形状の商品にフレキシブルに対応、簡単な手順で安全に輸送ができます。またパッケージは軽くて丈夫なりターナブル素材で環境に優しく、余分な緩衝材不要のため廃棄物が削減できます。

### 「FLIX宅急便袋」



①FLIXに商品を入れファスナーを開める



②専用ポンプで空気を抜き、バルブをロックして固定完了



③フタをかぶせ、マジックテープで止める

※取り出すときは、バルブ中央を指で押して空気を入れ、固定を解除する。



軽さを  
究める

より軽く・薄く、ムダを省く  
「クイックフィット」

当研究所では、商品の包装・梱包において「しっかり包む、美しく守る、手早く包む、ムダをしない、ゴミを出さない」ことを価値とし、「軽く（薄く・小さく）する」ことを追求しています。

2007年4月に発売を開始した「クイックフィット」は、緩衝材を使わず、段ボール+特殊フィルムでパソコンなどの精密機器をスピーディに固定・梱包し、安全に輸送できるようにした新包装資材です。さらに2008年には、厚さ10ミリを切る携帯音楽プレーヤー・携帯電話などの最薄型製品を固定・緩衝・保護できる「クイックフィット 薄型精密機器ボックス」を開発しました。

■「クイックフィット 薄型精密機器ボックス」



厚さわずか6.5ミリの携帯音楽プレーヤーも、  
①置いて、②特殊フィルムをかぶせ、③パッドを折り曲げるだけで、ピッタリ固定される



特殊フィルムで挟み込んで固定・緩衝するシステムなので、鏡面仕上げの精密なオーディオ機器も傷がつかず、美しいまま輸送することができる

環境配慮とユニークな発想が光る  
ヤマト包装技術研究所に期待

環境への配慮は、世界マーケットで展開するアップルのビジネスにおいて重要な要素のひとつです。環境へのやさしさ・配慮のないビジネスは、結果としてお客様からも満足をいただけないという、今までに経験したことがないマーケットが目の前にあるのです。

ヤマト包装技術研究所の資材は、環境への配慮のみならず、コンセプトやデザインが大変ユニークであり、お客様からお褒めの言葉をたくさん頂戴しています。今後のさらなるONLY ONEに大いに期待いたします。

アップルジャパン(株) ロジスティクス マネージャー  
友部 秀樹様

幸福を  
包む

環境対応を徹底して追求  
「エコフィット」シリーズ

当研究所では、環境・品質へのこだわりは「お客様と社員の幸福に寄与」するものと考えています。

エコフィットシリーズは、繰り返し使えるプラダン(プラスチック段ボール) 資材などを活用した環境対応商品で、CO2排出量削減に貢献します。また、ICタグを内蔵したリターナブル包装材をレンタルでご利用いただき、輸送段階でのCO2排出量から環境効率が確認できる「エコフィット レンタルボックスシステム」のサービスも2008年9月よりスタートしました。

あらゆるステージでの環境負荷削減を目指します

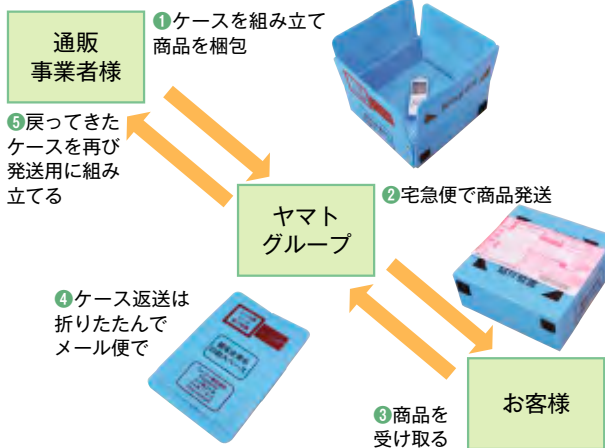
包装材は商品を安全に運ぶために必要なものですが、運び終わったら不用なもの、すなわちゴミとなってしまいます。「リターナブル包装材」「省資源」「廃棄時に分別が容易にできる」「単一素材の使用」などの取り組みに加え、今後は「生産時から流通段階までの環境負荷(CO2 排出量など)を削減する」技術・商品の開発が重要と考えています。当研究所で開発した包装材が、お客様に喜ばれ、「幸福を包む」につながれば、幸せです。

ヤマト包装技術研究所(株)  
環境ラボトリー 主任研究員  
押尾 龍一



■「通販用 エコフィットボックス」

商品を受け取った後、プラダンケースを折りたたみ、メール便で返却できるように設計。通販や修理品回収に最適な新しい発想の包装資材です。繰り返し利用でCO2排出量を削減し、お客様での廃棄ゴミもなくなります。



■「リターナブルコンテナ」

プラダン製コンテナにクイックフィットをセットした繰り返し利用可能な包装資材。コンテナにふるしき状のFLIXをセットするタイプも展開しています。ゴミゼロを実現し、収納・返却時には折りたたんで1/4にサイズダウンできるため、CO2排出量削減にも貢献します。

クイックフィットのパッド2枚で商品を挟み込むタイプ。コンテナ内部にはアジャスターが付いていて商品のサイズに合わせてパッド位置を調整



# 基本理念と推進体制

ヤマトグループ環境保護宣言のもと、全社にいきわたる推進体制を整備。  
地球温暖化防止などの重点事項を中心に、積極的な環境保護活動を推進しています。

## ヤマトグループ環境保護宣言

ヤマトグループによる環境保護活動は、企業の社会的義務であり、またヤマトグループが地域の一員として信頼される事業活動を行う上でますます重要性が高まっています。

ヤマトグループの各委員会は、環境保護活動推進の要としてそれぞれの立場で社員の環境保護活動への参加意識を高め、グループ企業理念や強化されている環境関連法令を踏まえ、以下の重点事項を柱にさらに積極的な取り組みを行うこととします。

## 重点事項

- 1 大気汚染防止対策および地球温暖化防止対策を積極的に推進します。**
  - (1) ハイブリッド車を中心とした低公害車を積極的に導入し、また車両の小型化をすすめ、排出ガスおよびCO<sub>2</sub>の削減を図ります。
  - (2) 当社およびグループ会社によるエコドライブ運動を推進します。
  - (3) 長距離運行区間を中心としたモーダルシフトを積極的に推進します。
  - (4) NO<sub>x</sub>・PM法および各地域の条例を遵守します。
- 2 廃棄物の分別によりゴミの排出量を削減します。**
  - (1) 品目ごとのリサイクル方法を明確にし、リサイクル量の拡大を図ります。
  - (2) 反復使用可能な梱包資材の開発および使用を推進し、廃棄物の削減を図ります。
- 3 グリーン購入を積極的に推進します。**
  - (1) グリーン購入ガイドラインに基づき「グリーン購入」を推進します。
  - (2) グリーン購入基本原則に基づき、ヤマトグループおよびサプライヤーを含めたより広範囲での意識高揚を図ります。
  - (3) 環境マーク適合品の拡大を図ります。
- 4 社員の環境への意識向上を図り、地域の環境保護活動に積極的に貢献します。**
- 5 廃棄物処理費やその他環境対策費用などの数値、数量を正しく把握し開示します。**

## 環境保護活動の推進体制

ヤマトグループの環境保護活動の中心となるのは、ヤマトホールディングス(株)の地球環境委員会(四半期ごとに年4回開催)です。各種情報の共有や、グループ全体での省エネ運動についての討議などを行い、グループ各社におけるよりよい施策の実施を図っています。

また、ヤマト運輸(株)では社長直結の地球環境委員会を中心に、本社→10支社→69主管支店(社会貢献課を中心に活動)という流れで全社にいきわたる推進体制を構築し、環境保護活動を進めています。

## 2008年度実績と環境保全の主要コスト

2008年度より、ヤマトグループ全体でのCO<sub>2</sub>排出量を把握・公表しています。  
2010年度のCO<sub>2</sub>排出量削減目標の達成を目指し、全社を挙げて取り組んでいきます。

### ヤマトグループCO<sub>2</sub>排出量削減目標

ヤマトグループは中期経営計画「満足創造3か年計画」においてグループ全体のCO<sub>2</sub>排出量を2006年度比99%とすることを目標に掲げています。

また2009年は、京都議定書に続く2020年に向けたCO<sub>2</sub>排出量削減目標（ポスト京都議定書）をめぐる

国際社会の交渉が大詰めを迎えますが、物流を中心とした事業を展開する企業グループの責務として、事業の成長と高効率なエネルギー消費の両立に努め、まずは現在の目標達成に向けて着実に取り組みを進めていきます。

※ヤマト運輸の地球温暖化防止目標についてはP31をご参照ください。

（単位：tCO<sub>2</sub>）

	2006年度実績(基準年)	2008年度実績	2010年度目標(2006年度比99%)
CO <sub>2</sub> 排出量	887,772	921,708	878,894

※・ヤマトグループ33社（2009年3月現在）を対象としています。  
・数値は費用からの換算、特定の月から年間を推計する数値を含みます。  
・排出原単位は「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」を使用しています。

### 2008年度目標・実績と2009年度目標（ヤマト運輸）

項目	2008年度目標	2008年度実績	2009年度目標
低公害車の導入	累計10,589台	累計10,240台	累計11,885台
サテライトセンターの設置	累計1,000店	累計958店	累計1,000店
エコドライブ推進	前年比4%の燃費向上	前年比0.8%の燃費向上	前年比1%の燃費向上
リサイクル率の向上	65.0%	66.8%	—
グリーン購入	50.0%	31.9%	40%

### 2008年度環境保全主要コスト（ヤマト運輸）

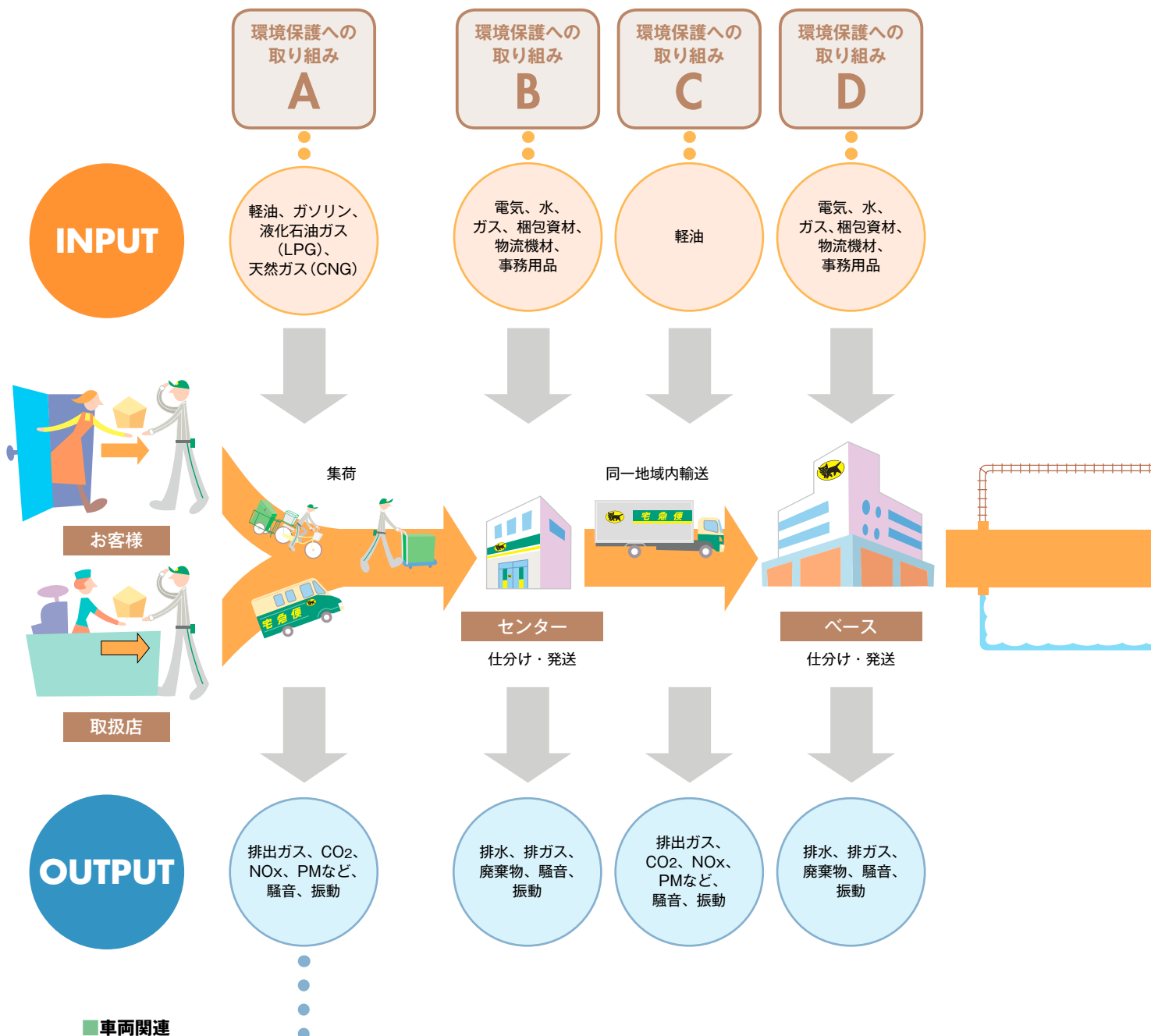
（単位：百万円）

項目		2007年度実績	2008年度実績
大気汚染・ 地球温暖化防止対策	低公害車の導入	12,117	11,771
	PM減少装置の取り付け		
	モーダルシフト推進の倉庫賃借		
	エコドライブ運動推進（ポスター、ステッカーなど）		
	新スリーター導入		
廃棄物の削減・ リサイクル	廃棄物処理費	2,648	2,926
	リサイクル処理費		
	ロールボックスパレットの再生		
	コールドボックスの再生		
環境コミュニケーション	CSR報告書発行	6	6
	HP環境サイト作成、その他イベントなど		
計		14,771	14,703



# 環境影響と環境保護活動フロー

ヤマト運輸(株)の宅急便事業に伴う環境影響と、各局面における環境保護活動の状況をフロー図にまとめました。

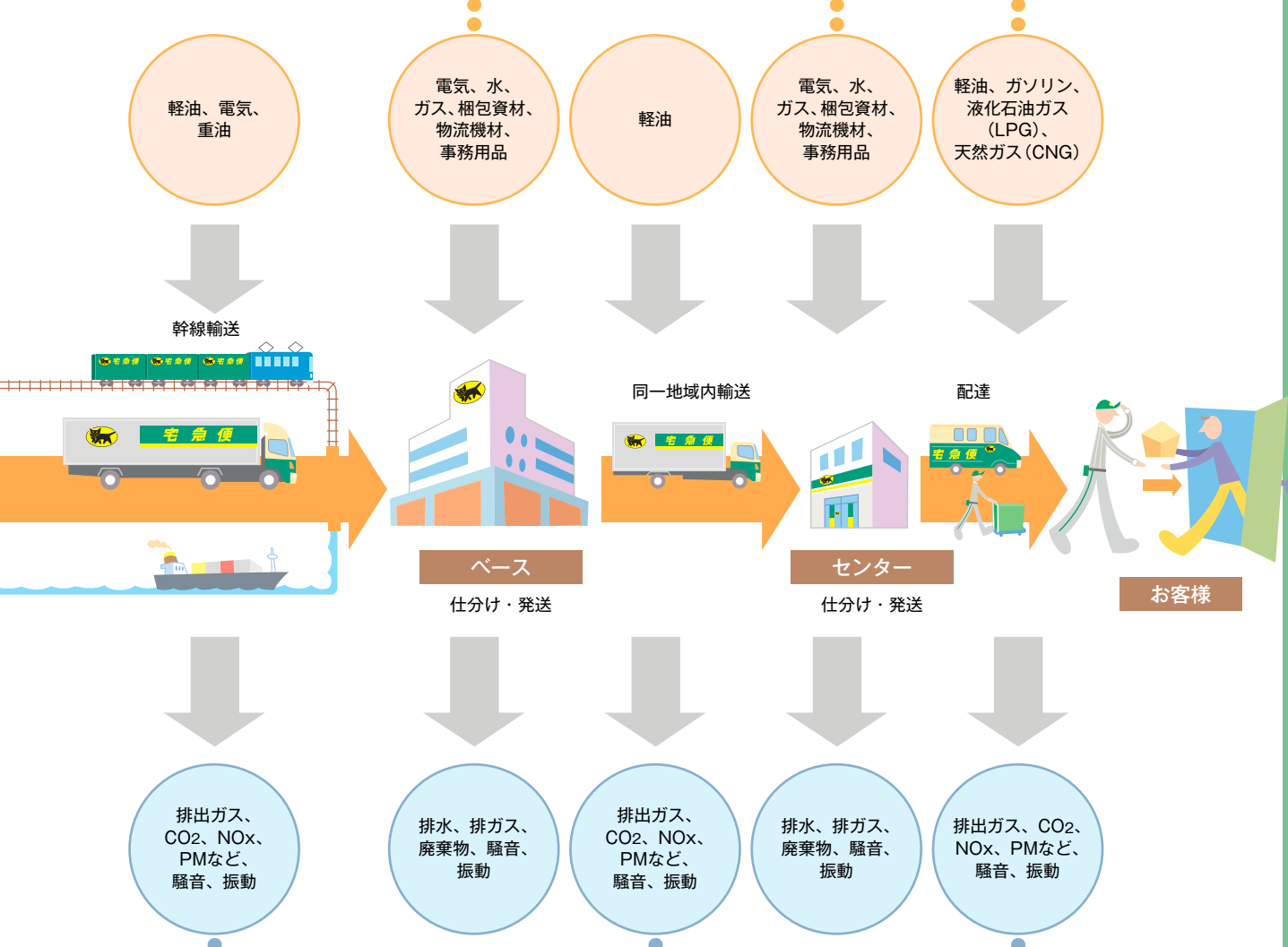


## ■車両関連

INPUT		
	2008年度	前年比
軽油	約156,705 (千ℓ)	99.2%
ガソリン	約8,536 (千ℓ)	102.4%
LPG (液化石油ガス)	約12,049 (千kg)	95.4%
CNG (天然ガス)	約540 (千m <sup>3</sup> )	98.8%

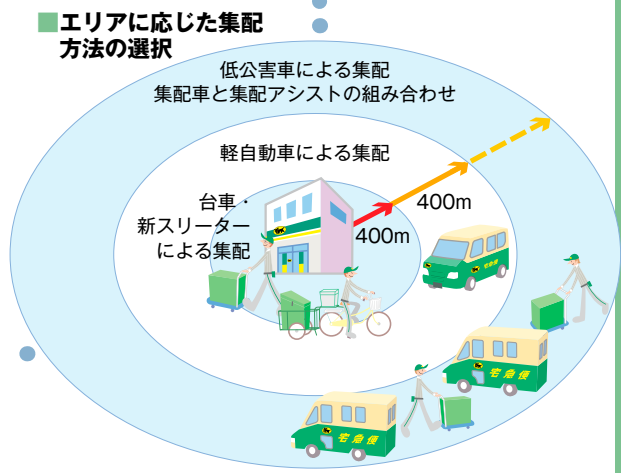
OUTPUT		
	2008年度	前年比
CO <sub>2</sub>	467,643 (tCO <sub>2</sub> )	99.0%

- D 環境保護への取り組みD**
  - ・新型ロールボックスパレットの導入
  - ・乾電池・蓄冷剤・物流機材のリサイクル
  - ・ユニフォームのリサイクル
  - ・送り状のリサイクル
- B 環境保護への取り組みB**
  - ・台車主力の「サテライトセンター」拡大
  - ・超静音台車導入
  - ・電気式フォークリフト導入
- A 環境保護への取り組みA**
  - ・ハイブリッド車の導入
  - ・台車・新スリーター・集配アシストの活用
  - ・軽自動車の活用
  - ・エコドライブの推進
  - ・バス停方式の推進



- E 環境保護への取り組みE**
  - ・エコドライブの推進
  - ・アイドリング・ストップの徹底
  - ・モーダルシフトの推進
  - ・エコタイヤの装着

- C 環境保護への取り組みC**
  - ・エコドライブの推進
  - ・アイドリング・ストップの徹底



# 地球温暖化防止に向けて

「車両台数の抑制」「低公害な集配車両の導入」「エコドライブの推進」の3つの戦略、さらにはモーダルシフトの推進で、「地球温暖化防止目標」達成を目指しています。

## 「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」の2年前倒し達成を目指して

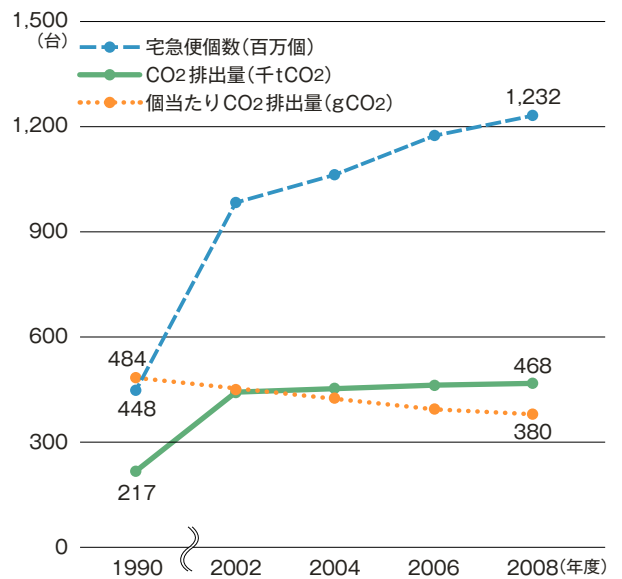
### >>3つの戦略による取り組み

ヤマト運輸(株)は、2003年に策定した「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」で、企業としての成長を維持しつつ、2012年度のCO2排出総量を2002年度比で99%に抑制、宅急便1個当たりのCO2排出量を30%削減するという高い目標を掲げました。

以降、[仕組み][機器][人]という3つの側面から戦略を立て、目標達成に向け全社で取り組みを推進した結果、年々の宅急便個数の増加に対して、CO2排出総量は微増に抑制、宅急便1個当たりのCO2排出量は少しずつ減少しています。

2008年4月には、新中期経営計画「満足創造3か年計画」のスタートに伴い、CO2総排出量抑制目標を2年前倒して2010年度に達成する、と見直しました。「バス停方式の推進」など新たな施策を導入し、目標達成に向けて取り組みを加速しています。

■車両からのCO2排出量推移 (ヤマト運輸)



### ■「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」と3つの戦略

#### 「ヤマト運輸 地球温暖化防止目標」

ヤマト運輸は企業としての成長を維持しながら、2012年度のCO2排出総量を2002年度比で99%に抑制します。そのために、原単位排出量(宅急便1個当たり)のCO2排出量を30%削減します。

2010年度の達成を目指します

#### 戦略1

[仕組み]

→P32

##### 車両台数の抑制

- ① サテライトセンターの積極的出店  
2012年までに累計1,000店を出店
- ② エリアに応じた集配方法の選択  
台車エリアの設定、新スリーター(リヤカー付き電動自転車)・集配アシストの活用などにより集配車両の増加を抑制
- ③ バス停方式の推進

#### 戦略2

[機器]

→P33

##### 低公害な集配車両の導入

- ① ハイブリッド車の導入  
2012年度までに、ハイブリッド車を主軸とする低公害車を累計20,000台導入
- ② 低燃費な軽自動車の活用  
センターの周辺エリアについては積極的に軽自動車を活用。2012年までに累計5,000台を導入
- ③ エコタイヤの装着  
2008年から大型車に装着

#### 戦略3

[人]

→P33

##### エコドライブの推進

- ① エコドライブ講習会の実施  
全国69主管支店でエコドライブ講習会を実施
- ② 安全指導長による指導  
全国に配置された安全指導長が定期的に添乗指導
- ③ デジタルタコグラフ(車載システム)の導入  
2010年度までに集配車両に導入



戦略 1

車両台数の抑制

サテライトセンター目標1,000店まであと一息

ヤマト運輸(株)では、自動車を使用せず、台車や新スリーター(リヤカー付き電動自転車)で集配を行うサテライトセンターの出店を拡大しています(一部軽自動車使用)。目標は、2012年までに累計1,000店。2008年度は9店を増設し、2009年3月末現在でサテライトセンターは全国に958店となりました。

エリアに応じた集配とバス停方式の推進

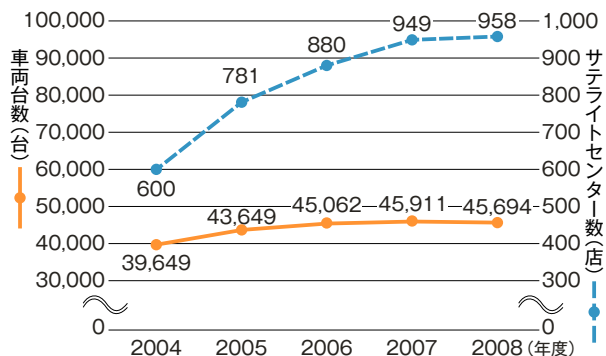
センターから近いエリアの集配については台車や新スリーター・軽自動車を活用し、距離のあるエリアについては、集配車と台車を組み合わせるバス停方式を推進するなど、エリアに応じた集配方法の選択により車両台数の削減を図っています(P30参照)。

なお新スリーターについては、道交法に則った運転をするよう指導しています。



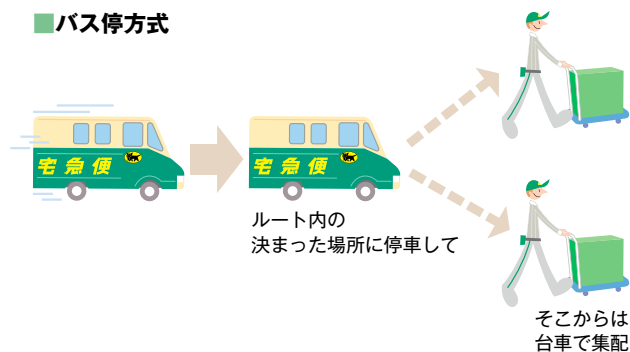
新スリーター

サテライトセンターの出店数累計推移(ヤマト運輸)



※精査の結果2006年度の車両台数数値を修正しています。

バス停方式



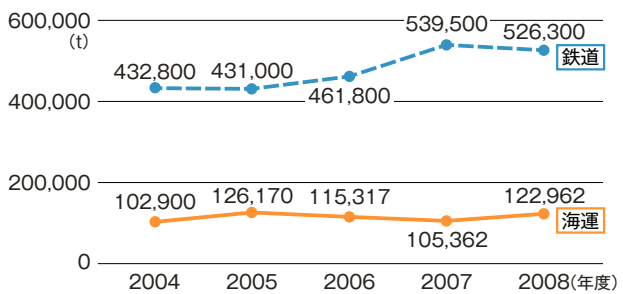
モーダルシフトへの取り組み

ヤマト運輸(株)では、トラック中心であった中長距離の幹線輸送を鉄道や海運にシフトし、トラックとの複合一貫輸送を行うモーダルシフトを推進しています。鉄道や海運はトラックに比べてエネルギー効率がが高く、CO2排出量を大幅に削減するとともに、大気汚染防止や道路渋滞の緩和、コスト削減にも大きな効果があります。

鉄道では、関東~北海道など20区間で実施。2008年度の取扱量は社内機材の回送を効率化できたこともあり、前年度比97.6%となりました。海運では、大洗~苫小牧など4区間で実施。トラック輸送からの切り替え

が進み、2008年度の取扱量は、前年度比116.7%となりました。

モーダルシフト取扱量推移(ヤマト運輸)



三洋電機株式会社様との共同輸送システム構築

ヤマト運輸(株)は、三洋電機株式会社様の大型業務用機器輸送において、トラック輸送から長距離鉄道輸送に切り替える共同輸送システムを構築し、2008年10月より輸送を開始しました。このモーダルシフトの決め手となったのは、ヤマト運輸のJR31フィートウィングコンテナです。両サイドが開く集荷用大型トラック(10t)の荷台と同じ形状・積載量であることにより、大型業務用機器の輸送が可能となりました。

三洋電機様の東京製作所(群馬県)から九州物流センター(福岡県)間の物流のうち、越谷(埼玉県)と福岡の貨物ターミナル駅間、約1,200kmを鉄道輸送に切り替え。往路は三洋電機様の機器、復路はヤマト運輸の宅急便を積載します。

今後も、CO2削減を図る企業様とともに、モーダルシフトの拡大に取り組んでいきます。



## 低公害な集配車両の導入

### >>> 全車両の22.4%が低公害車に

「地球温暖化防止目標」において、ヤマト運輸(株)は「2012年度までに、ハイブリッド車を主軸とする低公害車を累計20,000台導入する」としています。

2007年1月には、それまでのMPバンに加えてウォークスルーのハイブリッド車が登場し、導入のペースも加速しました。

2008年度の低公害車総数は10,240台、全車両比22.4% (前年度：17.6%) となっています。

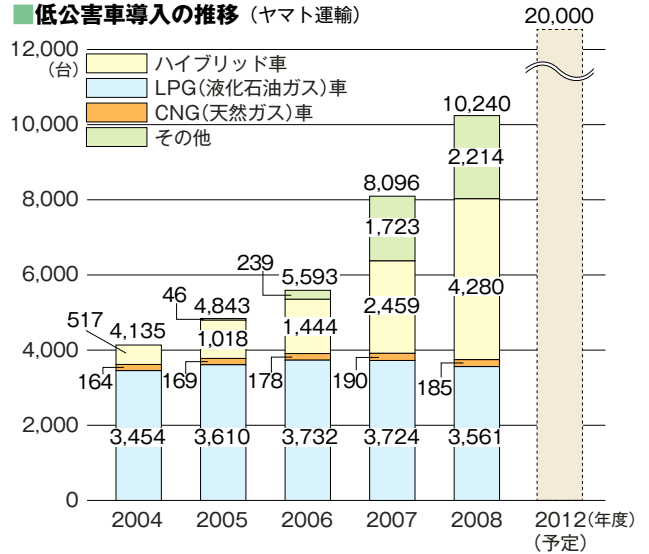


ウォークスルーのハイブリッド車

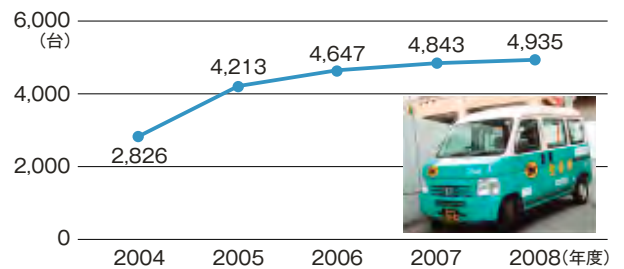
### >>> 低燃費な軽自動車を活用

センターから半径400～800mのエリアで、CO<sub>2</sub>、NO<sub>x</sub>、PM排出量の削減に効果的な軽自動車を積極的に活用しています (P30参照)。2012年度までの導入目標は5,000台。2008年度には累計4,935台となりました。

■ 低公害車導入の推移 (ヤマト運輸)



■ 軽自動車導入の推移 (ヤマト運輸)



## エコドライブの推進

### >>> 「環境保全」「安全運転」「省燃費」のトリプル効果

エコドライブ (省燃費運転) は、燃料使用量削減により環境汚染物質やCO<sub>2</sub>排出を抑えるとともに、ローギア発進など穏やかな運転で安全性も飛躍的に向上します。ヤマトグループでは、「環境保全」「安全運転」「省燃費」のトリプル効果を実現するエコドライブにグループ全社を挙げて取り組んでいます。

ヤマト運輸(株)では、エコドライブ推進のため、全国の主管支店でエコドライブ講習会や、安全指導長による定期的な添乗指導などを実施。また2010年度までには集配車両へのデジタルタコグラフ (車載システム) 導入を完了し、エコドライブの指導をさらに徹底していく計画です。

### >>> ハイブリッド車研修を実施

低公害車導入の取り組み推進により、ヤマト運輸(株)の所有するハイブリッド車は、2008年度末で4,280台になりました。ハイブリッド車の運転については、電気

### ■ 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<br>・ 優しいアクセル操作           |
| 2 通常走行時   | ・ 十分な車間距離<br>・ ムラのない運転            |
| 3 低速時・停車時 | ・ 早めのアクセル OFF<br>・ 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                   |

モーターによるエンジン動力のアシストという特性をよく理解することで、環境に優しく効率のよい運転操作が可能となります。ヤマト運輸では2008年8月より各主管支店の安全指導長 (実技指導講師、p15～16参照) へのハイブリッド車研修を実施し、ハイブリッド車におけるエコドライブの徹底を図りました。



香川主管支店にて、中国・四国の実技指導講師に対するハイブリッド車研修

## 廃棄物削減・リサイクルの取り組み

業務に伴って発生する廃棄物の削減・リサイクルに取り組んでいます。  
リサイクルでは、さまざまな創意工夫で対象範囲の拡大を実現しています。

### 送り状からユニフォーム、物流機材まで、リサイクルの可能性を追求

ヤマト運輸(株)では、全国の事業所から排出される廃棄物総量の把握に努め、継続して排出量削減とリサイクル率向上に取り組んでいます。2008年度の廃棄物発生総量は70,353tで、前年比86.5%となりました。リサイクル率は66.8%で、前年より5.7%向上しています。

#### >> 日々進化するリサイクル

ヤマト運輸(株)では、業務で使用するあらゆる物について、リサイクルの可能性を徹底的に追求しています。体制の整備も進み、その量は年々増加しています。

保存年限を経過した宅急便の送り状(配達票・売上票)については、2004年からゼロエミッションリサイクル達成を目標に取り組んでいます。全国7カ所のリサイクル工場と提携し、全エリアに対応可能な体制を構築。2008年度は2,366t(前年比73.6%)をリサイクルしました。またセールスドライバーの使用済みのユニフォームを回収し、車の内装部品などに再利用するマテ

#### ■ 主要品目のリサイクル量 (ヤマト運輸)

対象品目	リサイクル量	
	2007年度	2008年度
クール宅急便使用蓄冷剤(t)	203	203
使用済み乾電池(t)	20	18
送り状(t)	3,216	2,366
ユニフォーム(t)	26.5	34.1
古紙(t)	6,774	6,967
ロールボックスパレット(本)	210,635	174,777
コールドボックス(本)	46,869	52,379

リアルリサイクルを実施、2008年度のリサイクル量は34.1t(同128.7%)でした。その他、クロネコメール便の業務でバーコードリーダー携帯端末に使用する乾電池、クール使用「蓄冷剤」のリサイクルも進めています。

さらに2008年度は、ヤマトオートワークス(株)との連携により、ロールボックスパレットのリサイクルが進展しました(下記コラム参照)。

### ロールボックスパレットの修理・再生が進化しました

ロールボックスパレット(以下、ボックス)とは、宅急便などの荷物の仕分け・輸送・保管に使用するキャスターのついたカゴ状のものです。修理を担当するヤマトオートワークス(株)の事業所では、輸送を重ねて使用できなくなったボックスから再生できるものを選別し、分解・修理しています。

宅急便事業で使用されているボックスには、新型と旧型がありますが、廃棄基準の変更や修理担当者

の創意工夫から、それまでは修理ができずそのまま廃棄していたものも、2008年度には修理・再生できるようになりました。2009年度には廃棄する数を大幅に削減できる見通しです。

ヤマトオートワークス(株)は、今後もボックス再生への取り組みを進化させ、グループ内外の要望に応えていきます。



旧型ボックス。鉄製の側面パーツと鉄製の枠に合板をはめたパレットを組み立てて使用します



新型ボックス。側面・床面に樹脂製の面材・パレットを使用。荷物と作業者への負担を軽減します

お客様からお預かりした大切な荷物＝お客様の気持ちを輸送中に裏切ることのないよう、ボックスの修理については万全を心掛けています。樹脂パレットの再生は、廃棄される壊れた樹脂パレットを見て、「もったいない、何とか再生ができないだろうか？」という意見が現場から上がり、皆で考えに考えて、解決策に至りました。環境配慮やコスト面でも効果が表れ、良かったと思います。

ヤマトオートワークス(株)  
苫小牧事業所 西村 雅彦





# 環境コミュニケーション・グリーン購入

地域の環境関連イベントに積極的に参加し、ヤマトグループの環境保護活動をご理解いただくとともに、地域の方々とのコミュニケーションを深めています。

## 環境コミュニケーション

### 「びっくり! エコ100選2008」に出展

ヤマト運輸(株)は2008年8月、「市民×学×産×官」のコラボレーションによる環境イベント「びっくり! エコ100選2008」(於: タカシマヤ新宿店・京都店)に新スリーターを出展しました。4回目となるこのイベントは、わかりやすくエコ情報を発信してエコを意識から行動のレベルに引き上げていくことを目的とするもので、両会場ともに親子連れなど大勢の来場者でにぎわっていました。

タカシマヤ京都店会場の  
新スリーター展示



### 地域の「ふれ『愛』フェスティバル」

ヤマト運輸(株)は2008年9月23日、大阪府寝屋川市の自動車教習所主催「ふれ『愛』フェスティバル～ecoを学んで地球を守ろう」に参加し、こども交通安全教室・クロネコヤマト環境教室、新スリーター体験乗車を実施しました。セールスドライバーによる紙芝居やecoクイズなどで、ヤマトの安全や地球温暖化に対する取り組みを説明し、「荷物を運ぶだけじゃないんだ。さすがヤマトさん」と好評をいただきました。

人気を集めた  
新スリーターの体験乗車



### 「ダイレクト マーケティングEXPO」で環境配慮もPR

ヤマトグループ7社(ヤマト運輸(株)、ヤマトロジスティクス(株)、ヤマトシステム開発(株)など)は、2009年5月13日～15日に東京ビッグサイトで開催された「第3回 ダイレクト マーケティングEXPO」に共同出展。「TSS～ネット通販時代の新しい物流サービス～」をテーマに、ヤマト運輸(株)のシートメールや、ヤマト包装技術研究所(株)の環境に配慮した包装資材についても展示・紹介しました。

会場には3日間で  
約11万5,000人が来場



### 「宝塚交通安全市民カーニバル」に参加

ヤマト運輸(株)では2008年8月30日、市内の小学校で「こども交通安全教室」を開催してきた実績から、兵庫県宝塚市防犯交通安全課の要請を受け、「宝塚交通安全市民カーニバル」に初参加しました。安全への取り組みとともに、ハイブリッド車、新スリーターなども展示し、ヤマト運輸の地球環境に対する姿勢をアピールしました。

展示会場。子どもたちには「が  
んばるヤマトくん シールブック」  
を配布し、大好評でした



## グリーン購入

ヤマトグループの主要な会社では、ヤマト運輸(株)が運用する購入から精算までワンストップの購買システム「べんりねっと」を利用することにより、グリーン購入を推進しています。

「べんりねっと」利用額でグループにおける購買の8割以上を占めるヤマト運輸(株)では、2008年度の文具・事務用品のグリーン購入率が31.9%となりました。前

年と比較すると購入率は低下していますが、これは、購入品目の増加や見直しなどによるもので、基本的な姿勢に変わりはありません。

グリーン購入は、会社の規模によらず身近なところから始められる活動です。今後も地球環境委員会などを通じて、グループ全体で循環型社会に適した購買を検討・推進していきます。



## ■ 社会

ヤマトグループは、  
株主、お客様、地域の皆様、パートナー、  
社員とのコミュニケーションを広く行い、  
互いの共存共栄を実現します。

ヤマトグループは、さまざまなステークホルダーと広くコミュニケーションを行います。そして、「ヤマトが果たすべき社会的責任」を意識した事業活動を推進し、社会とともに持続的に発展する企業を目指します。また、障がいのある方の自立を願い、応援します。





## 「こども交通安全教室」の参加者が150万人を突破しました

子どもの交通事故防止を願ってヤマト運輸(株)が全国で開催する「こども交通安全教室」。

各地での積極的な取り組みにより、参加児童数が150万人を超えました。

この活動により、少しでも子どもの交通事故が減っているとすれば、これにまさる喜びはありません。

### 子どもたちの笑顔を守りたい

—北海道・道東主管支店、全国No.1の取り組み

2008年度、「こども交通安全教室」の開催は全国で1,539回(前年比102%)、約17万人の子どもたちが参加しました。中でも、年間136回で全国1位を獲得した道東主管支店の、北国の雪をも溶かす熱い取り組みが注目を集めています。

「子どもの交通事故を1件でも減らしたい」という願い、併せて「ドライバーの安全意識向上を図る」ことを目的として、道東主管支店の「こども交通安全教室」への積極的な取り組みは始まりました。年間のスケジュール

道東エリアは冬場の気温がマイナス20℃を超えるため、「こども交通安全教室」の実施は5～11月の7カ月間に集中しています。しかし子どもたちは、冬でも外で元気にソリや雪遊びをしていて、雪道ならではの死角や危険も少なくありません。今後は、室内用の手作り配送車を準備して、冬バージョンの“交通安全教室”を開催していきたいと考えています。

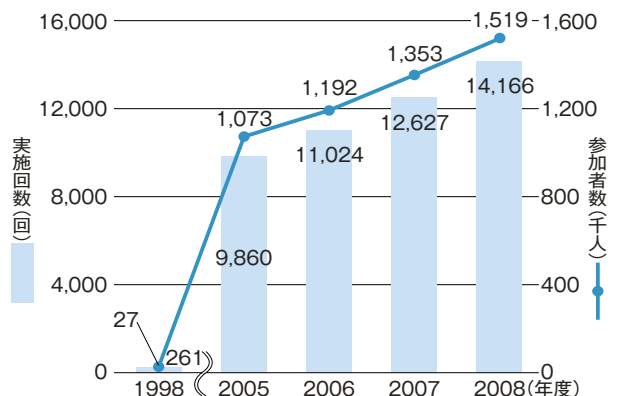
道東主管支店 主管支店長  
藤原 久道



ル管理は主管支店の社会貢献課で行いますが、各保育園・幼稚園からの申し込みの窓口となるのは、地元の各センターの安全担当です。日頃から道路を使わせていただいている地元の皆様への感謝の気持ちとして、子どもたちの交通安全に少しでも貢献できればと考えています。

教室には、毎回約10名の社員がスタッフとして参加し、交通ルールをテーマにした寸劇や横断歩道の渡り方指導、ウォークスルー車の乗車体験などを行います。所要時間は約1時間。盛りだくさんのプログラムと、大活躍の着ぐるみ動物たちが好評です。また、2008年度には、ウォークスルー車の後ろと前(左)側に設置するスロープを独自に製作し、園児・児童らが歩いて乗車できるようにしました。

■「こども交通安全教室」実施状況累計推移(ヤマト運輸)





## 目指すは「社員の全員参加」

「こども交通安全教室」のメインスタッフとなるのは、各センターのセールスドライバー。子どもたちに接することで、ドライバー自身の安全運転に対する気持ちも高まります。当初は「全ドライバーの年1回以上参加」が目標でしたが、一度教室を体験して子どもたちの笑顔に接すると、何度でも参加したくなる社員が多いとか。次なる課題は、事務員なども含む「社員の全員参加」です。

2009年度、道東主管支店では、およそ2日に1件の割合で「こども交通安全教室」の開催を予定しています。



寸劇「車のそばで遊んじゃいけないよ!」は、ボールが車の下に入ってしまった時のケーススタディ。着ぐるみ犬のケンケンも、ドライバーが演じています



「信号が青になったら、右見て、左見て、もう一度右を見てから渡ろうね!」横断歩道の正しい渡り方実習では、真剣なまなざしの園児たち



ウォークスルー車に乗車体験



この5～6年は毎年「こども交通安全教室」を開いていただいています。街でよく見かけるヤマトさんの集配車は“はたらくくるま”として園児たちに大人気。今年は集配車を2台に増やしていただき、園児全員が乗車体験することができました。車の周りの危険や死角についても、実演してもらったり、自分の目で見ながら教えてもらったので、園児にもわかりやすかったと思います。



社会福祉法人  
大谷菩提樹会  
鈴蘭保育園  
主任保育士  
青木 世詩子さん

最後に3つのお約束《車の下のボールは大人に取ってもらう》《車の周りで遊ばない》《横断歩道では必ず正しい渡り方を》。「できるかな?」「はい!」



着ぐるみネコのニャン太君から今日の記念品をもらって、大喜びの子どもたち



今回が初めての「こども交通安全教室」で、所属するセンターから4人で参加しました。実は息子が交通事故にあったことがあり、事故は絶対起こさないよう普段から安全運転を心掛けています。

帯広支店 西帯広センター  
セールスドライバー  
長屋 勉

# 地域の皆様とともに

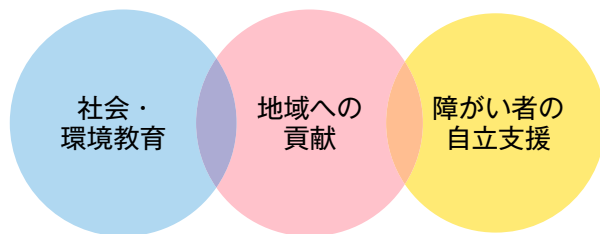
「地域への貢献」「社会・環境教育」、そして「障がい者の自立支援」をテーマに、ヤマトグループは、事業特性を活かしたさまざまな社会貢献活動に取り組んでいます。

## ヤマトグループの社会貢献活動

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。

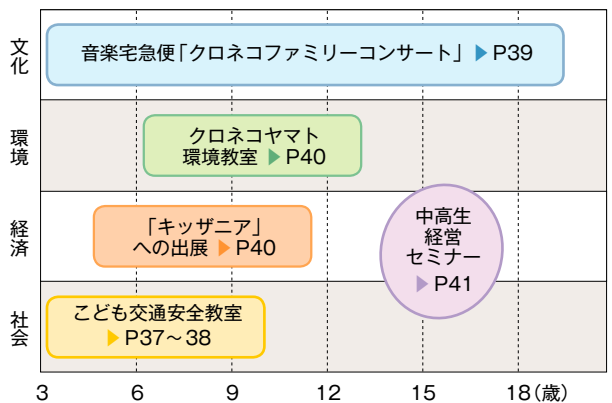
ヤマトグループの社会貢献活動のテーマは、大きく3

### ■ヤマトグループの社会貢献活動



つあります。地域に根づいて事業活動を展開するヤマトであればこそできる「地域への貢献」「社会・環境教育」、そして「障がい者の自立支援」です。

### ■「社会・環境教育」への取り組み



社会・環境教育

## 音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」

ヤマトグループでは、良質のクラシック音楽を全国各地の方々に無料で楽しんでいただく音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」を毎年開催しています。各開

### ■広島公演にて（呉市文化ホール 2008.6.15）



会場では交通遺児のための募金活動を実施。ヤマトホールディングス(株)からの寄付とともに地元団体に贈呈しています

催地の近隣の方々子どもを連れて気軽に参加できることもあり、毎回、参加者を抽選で決めなければならないほど好評です。地元合唱団とのコラボレーション、指揮者体験などに加えて、2008年度には来場者が持参の楽器や歌で参加する「ほくもわたしもクロネコ音楽隊！」がスタートし、ますます充実のプログラムとなりました。

2008年度は、北海道から九州まで全国11カ所で開催。これまでの23年間（1986年～2008年）に通算で237回、延べ35万人の方々をお招きしています。

壇上にあがっての演奏はドキドキでしたが、小さい子どもたちが一生懸命楽器演奏に取り組んでいる姿や、客席で歌ってくださるたくさんのお客様を見て、会場全体が音楽を通してひとつになっていると感じました。“みんなで音楽を作る”経験は楽しく、良い思い出となりました。

ヤマト運輸(株) 札幌主管支店  
森本 朋子





社会・  
環境教育

## クロネコヤマト環境教室

次世代を担う子どもたちへの環境教育のサポートを目的として、ヤマト運輸(株)が2005年10月にスタートした「クロネコヤマト環境教室」。2008年度は全国で454回(2006年度:241回、2007年度:334回)開催し、延べ7万人に参加いただきました。

当初は、授業でも運輸・環境を学習する小学校5～6年生を対象としていましたが、2006年末からは、紙しばいや楽しいシールブックを使った小学校低学年向けの教室も始めました。

テーマは、人類が直面している最重要課題であるとともに、運輸会社としての最優先取り組み事項でもある「地球温暖化」です。子どもたちにも身近な「クロネコヤマト」の温暖化防止対策を通して、環境を守ることの大切さを知り、さらには、一人ひとりの行動の大切さを実感してもらいたいと考えています。



ベース見学の体験学習参加者に、環境教室を実施(道東主管支店)



教室で使用する副読本



低学年向けシールブック



持ち込んだ集配車や新スリーターを見て、触ってからの教室は、活気に溢れています(京都主管支店)

社会・  
環境教育

## 「キッザニア東京」「キッザニア甲子園」へのパビリオン出展

「キッザニア東京」は、子どもたちがさまざまな仕事に挑戦し、楽しみながら社会の仕組みを学ぶ体験型施設。ヤマト運輸(株)の「宅配センター」パビリオンでは、子どもたちがセールスドライバーになって、小さなウォークスルー車や台車で宅急便の集配を行っています。この体験を通して、子どもたちにあいさつやマナー、真心を込めたサービス、仕事を最後までやりぬくことの大切さなどを学んでもらいたいと考えています。

2009年3月には、2号店「キッザニア甲子園」(兵庫県西宮市)へも出展しました。

「キッザニア東京」のイベント「ハートフルキッザニア2009」(2009年2月～3月)では、ヤマト運輸はコラボレーション企画「1年後のわたしへ」を開催しました。子どもたちが将来の夢や1年後の自分・家族に宛てたメッセージを書き込んでフォトフレームを作成、1年後にクロネコメール便でお届けし、1年間の成長を実感してもらおうという企画です。期間中はたくさんの子どもたちが、真剣にメッセージに取り組んでいました。

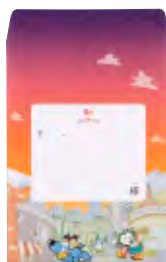
お届け先の人にサインをもらう(キッザニア甲子園)



何枚もある伝票。むずかしい



メッセージには、当日カメラマンが撮影した自分の写真も入れます(キッザニア東京「1年後のわたしへ」)



1年後にこの封筒で配達されます



## 「全国離島交流中学生野球大会」に協賛しました

2008年7月25日～29日、ヤマト運輸(株)は伊豆大島にて開催された「国土交通大臣杯 第1回全国離島交流中学生野球大会」に協賛し、参加選手の荷物の配送を担当しました。この大会は、野球を通じて離島同士の交流機会を設け、離島の活性化を図ることを目的としています。全離島にネットワークを持ち、地域との関わりを大切にしてきたヤマト運輸は、その趣旨に賛同し、協賛を決めたものです。大会には全国から10チームが参加し、白熱した試合を繰り広げました。





## 中高生経営セミナー

2008年11月～2009年1月、ヤマト運輸(株)は社会・経済教育プログラム「第3回中高生経営セミナー」を開催しました。世界最大の経済教育団体「ジュニア・アチーブメント」との共同企画で、高校生が自分と社会との関わりや働く意味を知り、自分の意思で進路を決定・開拓する契機となることを目指しています。

今回は、東京電機大学高等学校の生徒20名、都立東久留米総合高等学校の生徒12名が参加。「宅急便の各種サービスの宣伝企画」を課題に、①各校およびヤマト運輸での事前学習⇒②各校での企画を練り上げるためのグループワーク(4回)⇒③ヤマト運輸での役員に対するプレゼンテーション、評価・表彰、という流れによるセミナーを実施しました。

参加した皆さんからは、「1つのことを企画立案する上で、さまざまな視点から何度も話し合いを行わなければならない、大変でした。でも、やり遂げたことで自分自身の成長のプラスになったと思います」「実際に社員の方と交流できたことは、貴重な体験です」などの感想をいただいています。



プレゼンテーションでは、ディスカッションを積み重ねた成果を発表。役員からの質問にも堂々と応答していました

セミナーに参加し、高校生の斬新かつ今の時代に合ったアイデアや研究、工夫を凝らした発表を見て、感銘を受けました。また、会うたびに变化していく彼らの表情やまなざしからは、真剣さがひしひしと伝わってきました。私自身も、学生さんとのコミュニケーションの中で、入社前の新鮮な気持ちを思い出すことができました。実際に仕事を体験するという貴重な機会なので、より多くの高校生にチャレンジしていただきたいと思います。

東京支社 人事 越水 愛子



## 「障がい者によるクロネコメール便配達事業」

ヤマト運輸(株)と(財)ヤマト福祉財団は、障がい者自立支援の一環として、2004年10月より「障がい者によるクロネコメール便配達事業」に取り組んでいます。ヤマト運輸のメール便配達業務を、障がい者に新たな仕事の間として斡旋するもので、個人ではなく施設や事業所が契約主体となりますが、業務内容や1冊当たりの配達委託単価(賃金)は障がいの有無にかかわらず(他の配達員と)同じです。

業務の細分化が可能のため、障がいに応じた作業分担ができます。また、ヤマトのユニフォームを身に着けて地域の人々と交流しながら配達することで、社会参加への自信をもつことができたという声も数多く寄せられ、障がい者の新たな就業ルートとして大きな注目を集めています。ここでの仕事を足掛かりとして、より難易度の高い仕事を目指し、真の自立への道を歩み始める方々も出てきました。

2009年3月には47都道府県すべてに取り組みを拡



2008年度に制作し、配布をスタートした「参入の手引き」DVD版



同地域を担当するヤマト運輸のセールスドライバーとも仲良しに

大。3月末現在、全国で313カ所の障がい者施設・事業所が参入し、1,189名の障がい者が配達に従事しています。また2008年度は、障がい者本人によるメール便配達特別報告会「私を、待っていてくれる人がいます」を大分(2008.8.30)、宮城(同11.1)で開催しました。

### 「ソーシャル・ビジネス賞」優秀賞を受賞

2008年9月、「障がい者によるクロネコメール便配達事業」は、NPO法人ソーシャル・イノベーション・ジャパン主催・環境省後援の「ソーシャル・ビジネス・アワード2008」において、「ソーシャル・ビジネス賞」優秀賞を受賞しました。

この賞は、社会性・事業性・革新性に優れた社会的事業に贈られるもので、今回の受賞は、「本業を通じたソーシャル・ビジネスとしてビジネスモデルの発展可能性を考えると、社会的価値創造の広がりが大きいこと。全国地域で展開されており、障がい者の雇用率を上げることに大きく貢献していること」を評価いただいたものです。

記念品を受け取るヤマト運輸(株)箕清隆メール便事業本部長(当時、左、2008.9.19)



障がい者の  
自立支援

## 障がい者の自立をサポートする助成事業／パワーアップセミナー

### >> 助成事業

(財)ヤマト福祉財団では1993年より、障がいのある大学生や、障がい者の自立や社会参加に取り組む事業・活動に対して助成を行っています。2008年度は一般助成87件・5,753万円、奨学金34名・1,920万円、合計7,673万円の助成を行いました。

この事業には、ヤマトグループ社員からの賛助金および賛同者からの寄付が活かされ、選考にいたる現地調査には全国のヤマトグループの社員が協力しています。

#### ■ 2008年度の助成例

第5回ウィルチェアラグビー西日本リーグに助成



NPO法人地域活動支援センターよしかの里（島根県）にミシン購入費用助成

### >> パワーアップセミナー

(財)ヤマト福祉財団は、障がい者が働く福祉施設・事業所を対象に「障がい者の働く場 パワーアップセミナー」を開催しています。2008年には、施設の活性化や所得保障における課題を解決する場とするべく名称を一部変更し、サブタイトルも「五万円をめざして」と改めました。セミナーでは、講義や事例の報告、グループワークを通して、商品開発や障がい者の職域開発・経営改善などを学びます。初級と中級の2コースがあり、2008年度は全国6カ所で176名が受講。1996年



パワーアップセミナー（関西ブロック）

の開始以来、卒業生は3,500人を超え、より高い工賃を実現して障がい者の自立生活を支援する施設・事業所もあります。

障がい者の  
自立支援

## 「スワンベーカリー」チェーン

(株)スワンは、障がい者の雇用確保と自立できる賃金支給を目的に、(財)ヤマト福祉財団とヤマトホールディングス(株)が設立しました。1998年6月にスワンベーカリー銀座店が第1号店としてオープンして以来、直営店3店、チェーン店23店を各地に展開しています。2009年3月末現在、障がい者の就労数は直営店31名、チェーン店280名となりました。

2008年度に出店したスワンベーカリー沼隈店（広島県）



障がい者の  
自立支援

## ヤマト自立センター スワン工舎新座

2005年にヤマトグループが設立した社会福祉法人ヤマト自立センターは、埼玉県で最初の就労移行支援事業所として、2006年5月に「スワン工舎新座」を開設。障がい者の就労移行支援に力を注いでいます。

スワン工舎の目的は、「障がい者の地域社会での自立」。経済的な裏付けを伴う、真の意味での「自立」です。パンの製造販売とクリーニングというスワン工舎の事業を通じて、必要な知識と技術、働く喜びを伝えるとともに、就労先の開拓や卒業後のバックアップも含めた細やかなサポートをしています。

スタートから2年半、卒業生31名のうち27名が一般企業で働いています。



「スワンベーカリー」  
焼きたてパンがおいしいと評判です

障がい者の  
自立支援

## 「夏のカンパ」

ヤマト運輸労働組合では、毎年「夏のカンパ」を実施しています。2008年度は、ヤマトグループ約17万人の社員から5,813万円のカンパが寄せられました。

このカンパ金は、障がい者の自立と社会参加を支援する(財)ヤマト福祉財団と、病気や事故、災害などで親を亡くした子どもたちを物心両面で支援する「あしなが育英会」に贈呈しています。

公共の道路を利用して仕事をする企業の労働組合として、交通事故犠牲者の遺族を支援することを目的に始まった「夏のカンパ」も22年目となり、これまでに集まったカンパ総額は8億1,000万円を超えています。



「スワンランドリー」  
環境にやさしい水洗い洗濯機で洗います



# ヤマトグループ各社の 地域での取り組み

地域への  
貢献

ヤマトグループ各社では、全国各地で地域の皆様と協力して  
環境保護活動・社会貢献活動を行っています。  
その一部をご紹介します。

## ヤマト運輸(株)

### 振り込め詐欺を防止

【津山主管支店鳥取千代水センター】の社員2名が、2009年1月にお客様の振り込め詐欺被害を未然に防止した功績により、鳥取警察署から感謝状を授与されました。

荷受け窓口で、お客様の様子や荷姿と品名との不一致を不審に思ったことから、警察が発表している「振り込め詐欺の宛先リスト」を確認。伝票に書かれたお届け先がリストの中にあつたため、お客様とともに警察署に通報しました。品名の再確認や宛先リストとの照合が未然防止の決め手となり、お客様の被害を食い止めることができました。同様の事例で、京都主管支店、千歳主管支店、三河主管支店も感謝状をいただいています。



### 地域と連携して防犯活動に協力

【三河主管支店豊橋駅前センター】では、エリア内で登下校時の子どもを狙った犯罪が多発したことから、社員らの発案で子どもたちを守るボランティア活動に参加。「子ども見まもり隊」に正式に任命されました。

“見まもり隊”は、①登下校する児童への声掛け、②地域ボランティアと

の情報交換などを中心に活動を展開。この社会貢献活動を通じて、エリアでの2008年度の犯罪発生率は大幅に減少しています。

今後も、地域の皆様とのコミュニケーションを大切にしながら、防犯および交通事故防止のための活動を続けていきます。



### 地域ぐるみで“交通安全イベント”

【京都主管支店】では、2009年4月6日～15日の10日間で行われた「春の交通事故ゼロ運動」の期間中、地元の警察署・安全協会が主催する「春の全国交通安全運動」の取り組みに協力、各支店ごとに啓発活動に参加しました。

京都北支店は4月6日、京都府警察騎馬隊や、着ぐるみ動物と一緒に全国交通安全運動の街頭パレードに参加。宇治支店ではJR宇治駅前にて通勤途中の皆さんにチラシを配布し、交通安全を呼び掛けました。亀岡支店では、京丹波町にある道の駅にて、交通安全啓発のチラシなどを通行する皆さんに配りました。



### メール便による 新「見守りシステム」を開始

【岩手主管支店盛岡駅前センター】では、担当地域内の独居老人を対象に、クロネコメール便を利用した「見守りメール便システム」の運用を2009年2月15日からスタートしました。

このシステムは、県社会福祉協議会からのお知らせをヤマト運輸がメール便として毎日配達。直接手渡ししながら対象高齢者の体調などをチェックし、安否確認・情報を社会福祉協議会へ報告するものです。

従来の「見守りシステム」では、高齢者自らが情報端末に入力する必要があることなどから、十分に機能していない状況でした。新システムでは、本人の入力した情報に加えて、ヤマトが直接、対面でチェックを行うため高齢者の状況をより正確に把握できます。

県社会福祉協議会は、この運用結果データを厚生労働省へ提出し、3月31日に助成金が交付されました。



### 全集配車を「子ども110番の家」に

【鹿児島主管支店奄美北部支店】では、地域に貢献したいとの強い思いから、2008年12月より支店内の集配用トラック38台を「子ども110番の家」としました。

いざというとき、子どもが駆け込むことができる「子ども110番の家」は、所轄の奄美警察署管内に100軒以上ありますが、車での支援は初めて。同支店では、子どもから助けを求められたら、すぐに対応できるよう各ドライバーが態勢を整えています。





## ヤマト システム開発(株)

### キャップ回収でワクチンを寄付

【東陽町オフィス】では2008年7月より、館内でペットボトルのキャップ回収を行っています。集めたキャップをリサイクルメーカーに売却し、その収益で発展途上国の子どもたちにワクチンを届けるのが目的です。

2009年4月までの10カ月で9万個のキャップを回収し、この売却益で約112人の子どもたちにポリオワクチンが届けられたこととなります。これからもこの活動を続けていきます。



## ヤマト パッキング サービス(株)

### 町内会の御輿を担ぎ夏祭りに参加

【本社】では、海辺町内会に協力して「深川夏祭り」に参加、地域の皆さんとともに祭りを盛り上げました。

2008年は3年に1度の宇迦八幡宮大例祭の年で、海辺公園の納涼盆踊り大会（7月26日～27日）や、御輿の町内巡行（8月16日～17日）にお揃いのハッピーを着て当社社員・家族等が参加したほか、御輿の“お仮屋”設営や撤収などもお手伝いしました。



## ヤマト グローバル エクスプレス(株)

### 子どもたちの交通安全を願って

【東京主管支店】では、2008年11月10日、豊島なでしこ幼稚園にて「子ども交通安全教室」を実施しました。当日は129名の園児たちに“車の死角”や“横断歩道の正しい渡り方”などを9人の社員が丁寧に指導しました。



【中部主管支店】では、地域の交通安全をサポートするため、月～金曜日の朝8:00～8:15、名古屋市市中川区澄池町の交差点で「旗振り」を実施。通学中の児童・生徒たちの安全確保に努めています。

また、全国の各主管支店でも「交通安全教室」や旗振りを行って子どもたちの安全を守る活動を続けています。

## ヤマト ホーム コンビニエンス(株)

### 就業体験で若者の就労自立を応援

【北海道統括支店流通サポート支店】では、2008年10月から北海道若者サポートステーションが実施している就労支援活動の一環として「ジョブトレーニング」に協力しています。実際の職場で、社員などとの関わりをもって働く体験を通じ、「働く」ことへの意欲と自信をもってもらうのが目的です。

2009年2月にピッキング作業を経験した2名も、少しずつ環境に慣れ、積極的に業務に取り組みました。今後も地域の各機関と連携し、活動協力を続けていきます。

## ヤマトグローバル ロジスティクス ジャパン(株)

### 昼休みを有効活用し環境美化活動

【東京海上オペレーション支店】では、毎月第3水曜日の昼休みに会社周辺の清掃活動を行う“クリーンDAY”活動を実施しています。

この活動は「不法投棄物が散乱した人通りの少ない遊歩道をきれいにしよう」という社員の声掛けで、約10年前から始まりました。今では、グループ会社や協力会社の方々も加わり、毎月40名以上が参加しています。2009年から参加者に軍手を配布したり、ゴミ処理を担当制とするなど、活動の充実を図っています。最近ではバス停付近や道路端のタバコの吸殻や飲料缶が少なくなるなど、環境美化に貢献しています。



「体を動かしていると時間の経つのが早い。やりがいもあり、体験してよかったです」



【西九州引越支店】では、2008年11月18日、諫早中央保育所・幼稚園にて「子ども交通安全教室」を開催しました。当日は園児と先生方の計236名が参加、当社社員や着ぐるみの動物らと一緒に楽しく交通安全を学びました。

その他の統括支店でも子どもの事故防止を願い「子ども交通安全教室」の取り組みを進めています。

# 社員とともに

17万人を超えるヤマトグループ社員が、個性と能力を十分に発揮できるよう諸制度を整備。働く喜び、活力と熱気、そして思いやりに満ちた職場の実現に努めています。

## 社員の成長を支援する人事・教育研修制度

ヤマトグループは、「企業姿勢」に「働く喜びの実現」を定めています。社員一人ひとりが「ヤマトグループの社員として、自ら判断し、積極的に行動する」という自律性と自発性を発揮する、活力と熱気に満ちた、社員と家族が夢と誇りのもてる企業を目指します。

度「Y-Venture Dream」に代わり、新事業提案制度「Yamato Business Pioneer」を設けました。より提案しやすい形とし、サポート体制をさらに充実させて、柔軟で斬新なアイデアをもつ社員をグループ全体で支援していきます。

### >> 人事制度

ヤマトグループ各社では、公正な処遇により、社員一人ひとりが能力を十分に発揮できる人事制度を構築し、運用しています。役職者への登用は、自ら手を挙げて立候補することが前提で、年齢にかかわらず意欲のある者にチャンスを与える仕組みが職場を活性化しています。さらに2008年度は、これまでの社内ベンチャー制

### >> 教育研修制度

ヤマトグループ各社の教育研修制度には、「入社時研修」「在籍社員研修」「役職候補者研修」などがあり、社員の成長を支援しています（セールスドライバーの研修についてはP18に詳細を記載）。グループ共通の研修としては「経営役職候補者研修」の他、自主参加型の「次世代リーダー塾」「CFO育成塾」を開催しています。

## 多様な人材・働き方への支援

### >> ワーク・ライフ・バランスの実現

ヤマトグループでは、59,317名の女性が日々の業務に携わっています。これは全体の約35%に当たります。処遇に男女の区分はありません。

また、社員が育児・介護と仕事を両立できるように、さまざまな支援制度を整備しています。育児短時間勤務は子どもが小学校1年生終了時まで取得することができ、介護休業の上限365日、介護短時間勤務の上限4年間など、いずれも法定期間を上回る設定として、社員のワーク・ライフ・バランスをサポートしています。なお、これらの制度は男女の区別なく利用することができます。

### ■ 育児・介護の支援制度（ヤマト運輸）

育児休業	・子どもが1歳の誕生日を迎えるまで取得できる ・事情によって2歳の誕生日まで延長可能
子どもの看護休暇	・就学前の子どもについて年5日まで取得できる
育児のための深夜労働・残業辞退	・子どもが小学校1年生終了時まで申請の上で取得できる ・対象は深夜業務と、年150時間以上（月24時間以上）の時間外労働
育児短時間勤務	・子どもが小学校1年生終了時まで申請の上で取得できる ・1日4時間または6時間の勤務
介護休業	・対象家族1人につき、通算365日を上限として取得できる
介護短時間勤務	・対象家族1人につき、最長4年間取得できる

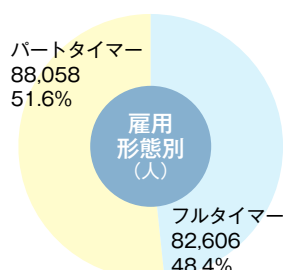
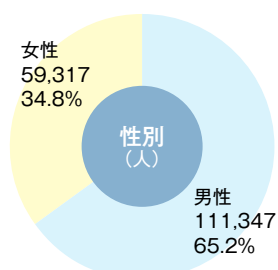
### >> 障がい者雇用

ヤマトグループは、その企業姿勢に「障がいのある方の自立を願い、応援します」と表明。(財)ヤマト福祉財団との連携のもと、「障がい者によるクロネコメール便配達事業」、助成事業、障がい者の働く場を見すえた「パワーアップセミナー」、障がい者の働くパン屋さん「スワンベーカーリー」など、さまざまな活動を展開しています（P41～42参照）。その根底にあるのは、障がいのある人もない人もともに働き、ともに生きていくという、ノーマライゼーションの思想です。

障がい者の雇用創出への継続した取り組みにより、障

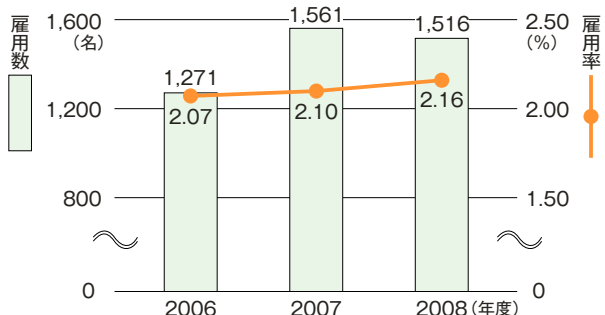
### ■ 社員構成（連続）

合計社員数：170,664人



が、雇用率も、法定雇用率を上回る水準で推移しています。

■障がい者雇用率推移(2009年6月現在)



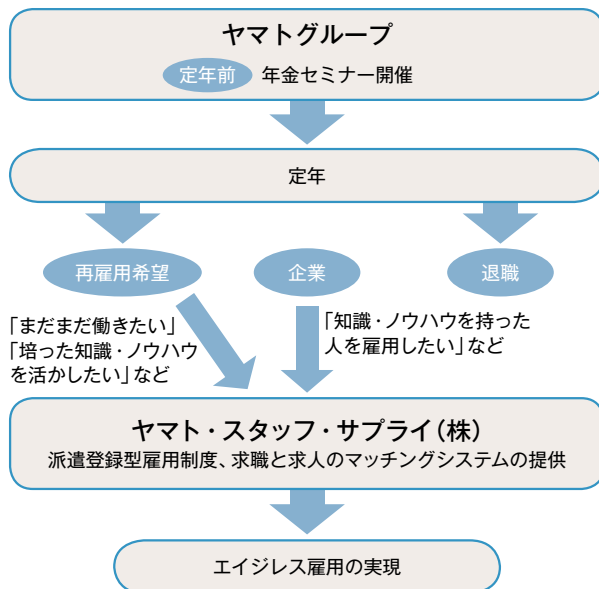
※上記には、報告義務のあるヤマトグループの会社すべてを含みます。うち一部の会社は障がい者雇用が難しいとして、「除外率」の適用を受けます。民間会社における障がい者の法定雇用率は1.8%です。

➤➤高齢者再雇用

2007年度以降、ヤマトグループの定年退職者は毎年約700人を超える規模となっています。ヤマト・スタッフ・サプライ(株)では、退職前から「年金セミナー」(ヤマトグループ企業年金基金主催)などを利用し、セカンドキャリア構築を支援。定年後には再雇用希望者を登録し、再びヤマトグループ、あるいは本人の希望と適性を鑑み、グループ外の企業へと派遣しています。

高齢者再雇用は、改正高齢者雇用安定法の継続雇用制度に対応するだけでなく、長年培われた安全・サービスなどにおける高いスキルをグループ内に伝承・存続させていくという大きな意味をもちます。また、高いスキルをもった人材は、ヤマトグループ以外の企業でも大きな戦力となっています。

■ヤマト・スタッフ・サプライ(株)の高齢者再雇用フロー



心と身体の健康を守る

ヤマトグループでは、社員が心身ともに健康に働けるよう、年1回(深夜業に従事する社員には年2回)の定期健康診断を実施しています。

メンタルヘルスでは、2007年4月より外部機関のカウンセラーによる相談窓口を設置し、グループ全社員と家族の心の悩みをケアする体制を整えました。



メンタルヘルス相談窓口「心のフリーダイヤル」

お客様に十分なサービスを提供するためには、社員一人ひとりが心身ともに健康であることが重要です。健康保険組合では疾病予防に重点を置き、生活習慣病健診でメタボリックシンドローム予備群と診断された方に保健指導を実施しています。2008年度は7,404名のメタボ予備群のうち6,207名の方が保健指導を受け、6割以上の方が減量に成功しました。今後も定期健康診断や保健指導を通して、「ヘルシーカンパニー」を目指していきます。

ヤマトグループ健康保険組合  
保険事業課 課長 森井 かおり



「職場の元気」をサポートする球技大会

ヤマトグループでは毎年、オールヤマト野球大会・バレーボール大会を開催し、社員の生き活きとしたコミュニケーションをサポートしています。60年以上の歴史をもつオールヤマト野球大会には2008年度、全国から79チームが参戦、24回を迎えたオールヤマトバレーボール大会には56チームが参戦して、熱戦を繰り広げました。



第24回オールヤマトバレーボール大会を制し、2連覇を成し遂げたヤマト運輸・岐阜主管支店チーム(2008.10.18/東京スポーツ文化館)



第81回オールヤマト野球大会で頂点を極めたヤマト運輸・千歳主管支店チーム(2008.9.27/埼玉・西武ドーム)



## 社員の意欲向上と職場の活性化を図る諸制度

### >> たくさんの満足を生み出すために ——「満足ポイント制度」をスタート

ヤマト運輸(株)では、2008年4月より展開する「満足創造運動」の中で、お客様・社員・社会に対して多くの満足を生み出すことを目的とした「満足ポイント制度」をスタートしました。

この制度では、自分が創造した満足に対する、

- ① 仲間からの評価
- ② 自分で立てた目標に対する自己評価
- ③ 会社(本社・支社・主管支店)からの評価

をポイント化し、満足BANK(社員が自分の創造した満足を確認できるシステム)に貯めていきます。

満足ポイントが貯まると満足クリエイターとして認定され、ポイント数に応じて、ダイヤモンド・金・銀・銅のバッジを贈呈、さらにポイント獲得ランキングの上位者は式典にて表彰します。満足をポイントという形で“見える化”し、満足の量や中身を把握できることで、社員のモチベーションを高め、結果として、社内外にたくさんの満足を生み出していく制度です。



満足ポイント制度の表彰式。「褒める文化」が定着しつつあります



金バッジ

#### 満足バッジ贈呈者数

(人)

	ダイヤモンド	金	銀	銅
2009年 6月末現在	48	125	509	1,780

### >> 業績表彰制度

ヤマト運輸(株)では、毎年度上期と下期の2回、対象期間内に成果を出した任意の成功事例を事業所やプロジェクト単位で表彰する業績表彰制度を設けています。「『目的』と『取り組み』と『成果』の間に明確な因果関係がある」などの評価基準で選考し、特に優れたグループには社長賞が授与されます。また、半年間を通じて交通事故・労災事故・荷物事故・クレームの発生件数ゼロを達成したセンターには「特別賞」が贈られます。

#### 2008年度業績表彰エントリーと受賞数

(件)

	エントリー	支社長賞	社長賞	特別賞
2008年度上期	192	89	12	14
2008年度下期	207	97	9	12
計	399	186	21	26

### >> 提案制度「クロネコたまご」

「クロネコたまご」は、ヤマト運輸(株)のすべての社員を対象とする提案制度です。すでに実施済みで成果を出し、他の事業所でも参考となる業務改善「ヤマトの知恵袋」と、業務の改善と効率化および社員の意欲向上を実現できる新たな提案「明日のヤマト」の2部門で運営。社内イントラネット上での投票と「提案委員会」での審査によって「明日のヤマト賞」「ヒント賞」などを決定し、社長名で表彰します。

#### 2008年度「クロネコたまご」応募と受賞数

(件)

	応募	明日のヤマト賞	ヒント賞
2008年度	702	42	34

### 2008年度下期業績表彰社長賞

#### 放置駐車違反對策——バス停方式の改善と取り組み

▶▶ 愛知主管支店 名古屋東・千種支店

名古屋東・千種支店は、バス停方式(P32参照)による集配を徹底し、生産性・安全性の向上、走行距離削減などの効果を上げていましたが、慢性的な駐車場不足で落ち着いて集配できないという問題を抱えていました。そこで、「こども交通安全教室」を共催するなど以前から協力関係にあった地元警察署のアドバイスを受け、「駐車許可証」の発行を申請。バス停方式の安全・環境への配慮が評価されて、発行を受けることができました。

駐車場所が固定されたことで、集配に集中できるようになり、走行距離もさらに減少。また、集配時間帯の一定化(路線バス停方式)が可能となり、お客様が荷物を待つストレスを軽減することもできました。



プロジェクトメンバー。「駐車許可証」の取得により、駐車違反・安全運転への意識がさらに高揚しました

# お客様とともに

ヤマトグループの社員一人ひとりが、それぞれの業務の中で、お客様のご要望に的確に応える、お客様に十分満足していただけるサービスの実現に取り組んでいます。

## お客様満足を追求して進化を続ける

生活シーンにおける便利さ・快適さに対するニーズ、そしてビジネスシーンでの一貫性のある物流ソリューションに対するニーズの深まりは、常にヤマトグループにとって挑戦すべき課題です。

グループ社員一人ひとりが、「どうしたらお客様に満足していただけるか」を常に考え、よりよいサービスやビジネスモデルを提供して、日々お客様満足の創造に取り組んでいます。

## 「やる気・本気・元気、皆で品質向上運動」

### >> 全員参加の品質向上運動

2009年1月～3月、ヤマト運輸(株)では、サービスの品質を向上し、お客様満足を目指す全社運動「やる気・本気・元気、皆で品質向上運動」を実施しました。全社員が各職場で「ヤマトファン賞(後述)の増加」「お客様を心を込めてお迎えする環境整備」「お客様からの電話に即応」「正しい情報入力・作業」などの課題に挑戦。お客様の期待を上回る、お客様に十分満足していただけるサービスの実現に取り組みました。社員の「やる気・本気・元気」の喚起により、各課題ともに成果が表れ、2009年4月以降も、さらなる品質向上を目指して運動を継続しています。

### >> お客様からのお褒め「ヤマトファン賞」の増加

「ヤマトファン賞」は、お客様に喜ばれ、お褒めをいただいた社員に贈られます。賞には「スマイル賞(接客対応)」「サービス賞(仕事ぶり)」「プラスワン賞(業務外)」があり、2008年度は前年比134%となる5,459名が受賞しました。「やる気・本気・元気、皆で品質向上運動」期間中の「ヤマトファン賞」受賞者は1,446名(前年比142%)でした。お褒めの事例は全社員で共有し、日々の接客業務に活かすためイントラネットで紹介。受賞者には表彰を行っています。

### >> サービスセンターの取り組み

お客様の受付総合窓口であるサービスセンターでは、サービス品質や接客対応レベルの向上のため、品質のチェックおよび指導、オペレーターの教育などに取り組んでいます。また、スタッフの意欲向上を図り、年度ごとに成果を上げたサービスセンターを表彰しています。



「品質指標部門」1位受賞の秋田サービスセンター

九州支社が独自に作成した「みだしなみ CHECK!」ポスター

### もてなす心を教わりました!

群馬県太田市 A様

ヤマトファン賞より

配達時には「重いので気を付けてください」と言ってくれる。再配達の手配をされると「すぐに伺います」、「これからですと〇分くらい掛かりますが、ご都合よろしいでしょうか」とこちらの事情を気遣ってくれる。電話をすれば「〇〇町のA様ですね」と覚えていてくれる……。引越することになって一番の心残りは、担当の三浦さんと離れることです。介護福祉士の養成学校に勤務する私ですが、もてなす心や相手から信頼を得るサービスは彼から教わりました。学生にもぜひ伝えたいと思います。ありがとうございます。

### 良い町だったと 思い出していただけるように

群馬九合センター セールスドライバー 三浦 二郎

大学があり、その周辺にたくさんの学生さんが暮らす地域が私の担当エリアです。学生さんの多くは、群馬県以外からやってきた人たち。ヤマトと太田市を気に入って卒業してもらえよう、気配りと明るいあいさつを心掛け毎日業務に励んでいます。今回はお褒めをいただき、大変うれしく思いました。



## 作業のスキルアップによる品質向上への取り組み

### ▶▶「積み付けマイスター」制度がスタート

ヤマト運輸(株)では、2008年6月より、荷物の仕分け拠点であるベースに「積み付けマイスター」制度を導入しました。

お客様からお預かりした大切な荷物が破損する事故は、荷物の積み付けに起因するものが大半を占めています。そこで、マイスターを養成し、積み付けのレベルアップを図るとともに、その高いスキルを伝承することで破損事故の撲滅を目指していきます。

各ベースに配置された積み付けマイスターは、社員・アルバイト採用時における積み付け技能の教育や、構内を巡回しながらの積み付け状況確認・指導などを行い、ベース作業の品質向上に努めます。

### ▶▶「クール品質責任者制度」を導入

ヤマト運輸(株)では、クール宅急便の品質をさらに高め、お客様に安全と安心をお届けするため、2009年6月より「クール品質責任者制度」を導入しました。

現行のクール宅急便仕分けスタッフのリーダーが、公的資格である「食品衛生責任者\*」の資格を取得して、

荷物事故や誤仕分けのないよう、丁寧に効率よく積み付けることを常に心掛けています。「心を込めて」、しかし「正確に」「迅速に」です。今後はマイスターとしての自覚をもち、自分のもっている技術をしっかりと伝えて、ベースの積み付け作業のレベルアップに努めます。

四国支社 徳島ベース  
積み付けマイスター 前田 信也



外気温度への気配りやエラー発生時の迅速な対応を心掛けています。食品衛生責任者の講習で、さまざまな知識を習得し、「クール宅急便の高品質維持」を任せられ、責任の重さを痛感する毎日です。仲間と力を合わせて頑張ります！

北信越支社 新潟ベース  
クール品質責任者 大上 寛正



クール品質責任者としての認定を受けます。各ベースに最低2名配置されたクール品質責任者は、担当作業員への指導・教育などを行い、適正な温度管理、作業品質の向上、クール作業環境衛生管理の徹底を図ります。

## ホームコンビニエンス事業における「CS接客研修」スタート

ヤマトホームコンビニエンス(株)の手掛ける引越ソリューション、セッティングデリバリーなどの仕事は、お客様の家に上がって作業を行います。お客様にとっては、他人が生活空間に入ってくるという多少のストレスを伴う状況であり、接客品質の向上は重要なテーマとなります。2009年2月、統括支店ごとに選任・養成されたCS(顧客満足)インストラクターが管下の事業所に出向き、お客様と実際に接する社員約3,300人を対象に「CS接客研修」(2日間)を実施する体制を整えました。

接客品質向上の成果については、作業終了後にお客様にお願いするアンケート結果で公正に評価します。全国統一の教育訓練により接客対応の均質化とレベルアップを図り、お客様の満足度を追求していきます。

CS接客研修。実地研修ではビデオで自分の接客を確認し、自己採点します



## 配送から設置までを担当するテクニカルドライバーを育成しています

ヤマトホームコンビニエンス(株)では、家具・家電などの大型家財の配送や引越の際に、お届け先での取り付け作業までを行う「テクニカルドライバー」の育成を進めています。統括支店ごとに教育担当者を選抜し、彼らが「YHC技術開発センター」における研修に参加した上で、支店エリア内での研修を展開していきます。扱う商品は、家具からエアコン、洗濯機、テレビ、デジタル機器まで多種多様。

配送と設置の時間差をなくし、お客様の利便性を高めるだけでなく、家具・家電販売主様にとってのエンドユー

ザー向けのサービス向上につなげるために、今後も高い能力・技術をもったテクニカルドライバーの育成に努めていきます。



「YHC技術開発センター」での研修。家電製品などについては、新商品発売と同時に設置実習が始まります

\* 食品衛生責任者：各都道府県の条例で定められている食品衛生法に基づく資格であり、食品衛生上の管理運用に当たり、危害発生を防止し、その改善促進を図る。



## ヤマトグループ各社連携による5つのビジネスモデルを発売

### >> 培ってきた3つの機能を組み合わせる

ヤマトグループは、これまで宅急便事業を中心として大きな成長を遂げてきました。

現在は、その進化の過程で培ってきた、宅急便の全国ネットワークによる物流（LT）機能、発送情報や配達完了情報などを管理する情報（IT）機能、物流に関する各種決済（FT）機能を組み合わせ、お客様の物流に関する課題を解決して真のお客様満足を得られる事業の創出に、グループを挙げて取り組んでいます。

### >> お客様のご要望に的確に応える

2008年11月、ヤマトグループ全体にて、お客様の物流イノベーションを実現する5つのビジネスモデルの発売を開始しました。

(1)Today Shopping Service、(2)Web出荷コントロールサービス、(3)ネットスーパーサポートサービス、(4)ヤマトインポートダイレクト、(5)メンテナンスサポートサービスで、いずれもヤマトグループの経営資源を十分に活かし、ご利用いただく事業主様のニーズに対応する、実用的なソリューションとなっています。

### ■ ヤマトグループの5つのビジネスモデル

ビジネスモデル名称 担当窓口	サービス概要
<p>1</p> <p>Today Shopping Service</p> <p>ヤマト運輸(株)、ヤマトロジスティクス(株)</p> 	<p>インターネット通販業者様の受注から配達までのリードタイムを大幅に短縮するサービスです。宅急便のネットワークと、365日24時間稼働の自動倉庫システムを融合させ、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、朝5時までのご注文でも当日中に商品をお届けします。商品をすぐに欲しいという消費者のニーズに対応し、通販事業者様の販売拡大に貢献します。</p>
<p>2</p> <p>Web出荷 コントロールサービス</p> <p>ヤマトシステム開発(株)</p>	<p>百貨店などの流通・小売事業者様のギフト運用で、お客様の申込書のデータと商品発送時の送り状のデータを一元管理するビジネスモデルです。スピーディな出荷に加え、発注から配達完了までの作業状況をすべてパソコン画面で可視化し、お客様からの出荷状況の問い合わせにも迅速な回答が可能になります。また、お客様の個人情報情報はサーバーで厳重管理。セキュリティも万全です。</p>
<p>3</p> <p>ネットスーパー サポートサービス</p> <p>ヤマト運輸(株)、ヤマトシステム開発(株)</p> 	<p>実際に店舗をもつ流通・小売事業者様向けに、ネットスーパーの受注から配送、お支払い、運用までをトータルで支援するサービスです。中堅流通事業者様がネットスーパー事業に参入する上で大きな障壁となっていた、初期投資・自社配送網整備などの問題を、ヤマトグループ各社が連携して業務を代行することで解決していきます。</p>
<p>4</p> <p>ヤマト インポートダイレクト</p> <p>ヤマト運輸(株)</p>	<p>輸入商品販売などの事業者様向けに、海外からの輸入品を、国内の物流センターを介さず、店舗やお客様のお宅にダイレクトに納品するサービスです。ヤマトの海外物流センターで製品の仕分けや梱包、伝票発行などを行い、国内では宅急便ネットワークを使うことで輸送時間の短縮と経費節減を実現。商品がどこにあるのかが今まで以上に詳しくわかり、顧客満足度向上にもつながります。</p>
<p>5</p> <p>メンテナンス サポートサービス</p> <p>ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ(株)</p> 	<p>家電などのメーカー様向けに、故障した製品のお引き取りから修理完了後のお届けまでをトータルサポートするビジネスモデルです。お客様のご都合に合わせて、当日にも回収を行います。また、修理前後作業を提供することでメーカー様修理工場の生産性が飛躍的に向上、さらには宅急便のネットワークを活用して、最短48時間以内に修理した製品をお届けします。</p>

# パートナーとともに

取扱店、クロネコメイトさんなど、ヤマトグループの事業をめぐる多くのパートナーとの、公正で良好なパートナーシップの確立に努めています。

## 取扱店とのパートナーシップ

コンビニエンスストア、商店、事業所など全国約27万店に及ぶ宅急便の取扱店は、お客様とヤマト運輸(株)とを結ぶ大切なパートナーです。毎日の集荷訪問でコミュニケーションを深めるとともに、取扱店とのコミュニケーション誌「クロネコだより」を発行して、ヤマトグループの事業活動の動きや新サービス、地域の情報などを随時お伝えしています。また、取扱店からは、宅急便をご利用いただくお客様の生の声・ご要望を教えてください、貴重な情報として業務に役立てています。双方向コミュニケーションを深め、良好なパートナーシップを築くことで、さらなるサービスの向上に努めていきます。



宅急便の旗（のぼり）、立て看板が取扱店の目印です

年4回発行の「クロネコだより」

## クロネコメイトとのパートナーシップ

「クロネコメール便」の成長を支えるのは、個人契約の委託配達員であるクロネコメイト（通称メイトさん）です。ヤマト運輸(株)では、全国で約45,000人を超えるメイトさんとのコミュニケーションを促進し、業務の品質向上を図るため、2006年度より「クロネコメイト連絡会」を全国各地で開催しています。3カ月に1度行うこの連絡会では、エリア単位での取り組みの進捗状況、安全・サービスを中心とするヤマトの情報、情報入力機器の使い方などの業務連絡を取り上げ、メイトさんの意見もヒアリングして情報の共有を図っています。

また2007年5月より、コミュニケーション誌「メイト通信」を発行。全国各地のイベント紹介や、メイトさんが配達に取り入れている創意工夫などを紹介し、連帯

感の醸成を図っています。2007年9月には「メイト通信・ビデオ版」も作成しました。



クロネコメイト連絡会では、さまざまな課題について意見を交わし、メイトさんとのコミュニケーションを図ります（左：愛知主管支店、下：福岡主管支店）



## 情報システム開発・運用におけるパートナーシップ

ヤマトグループの事業をシステム面から支えるヤマトシステム開発(株)では、各種サービスに対応する情報システムを開発し、グループの内外を問わず多くのお客様にご利用いただいています。

情報システムの開発・運用現場においては、パートナー企業に所属する方々に日々多くの協力をいただいて業務を遂行しています。

こうしたパートナー企業と適法に契約を交わし、よ

り質の高いサービス提供をすることができるように、CSR推進室を中心に日ごろから啓発に努めています。

2009年2月～3月には、弁護士を招いて法務勉強会を2度開催。77名が基礎から理解を深めました。

今後も定期的にこうした機会を設けることにより、パートナー企業の皆様とともに安心・安全なサービスの運用・提供に努めます。

# 株主・投資家とともに

株主・投資家の皆様に向けたさまざまな形での情報開示を通じて  
双方向コミュニケーションの充実に努めています。

## 常に株主・投資家の皆様の視点に立った情報開示を徹底

### >> IR情報の開示

ヤマトホールディングス(株)では、ホームページ内に「株主・投資家情報」のコーナーを設け、投資に関わる情報を早く正確に開示するよう努めています。

このコーナーでは、決算短信や決算説明会資料、当社の株価情報、そしてヤマトグループの中期経営計画に関する資料などを掲載しています。

HP <http://www.yamato-hd.co.jp/kaisya/ir/index.html>

### >> 株主総会

2009年6月25日、第144期定時株主総会を銀座ブロッサム(中央会館)にて開催しました。

より多くの皆様に議決権の行使をいただくべく、2003年からインターネット上での議決権行使を可能にしています。また、開催日についても、2006年からいわゆる株主総会の集中日を避けて開催しています。招集通知および決議通知については、ホームページ上に日本語版・英語版ともに掲載しています。

### >> 株主の皆様とのコミュニケーション

株主の皆様に向けた「アニュアルレポート」や「事業報告書」の発行、そして機関投資家の皆様との対話を通じて、定期的な情報の開示とコミュニケーションの充実に努めています。

### 【2008年度の活動実績】

- ・決算説明会(4回)
- ・海外IR(3回:米国、欧州、アジア)
- ・「事業報告書」の発行(2回)
- ・「アニュアルレポート」の発行(1回)
- ・スモールミーティング



「事業報告書」(左)と「アニュアルレポート」(右)

### >> FTSE4Goodへの組み入れ

近年、企業に対してより高いCSR意識が求められる中で、社会貢献や環境保全の活動に着目した「社会的責任投資(SRI)」もまた注目されています。ヤマトホールディングスの株式は2006年3月より「FTSE4Good\*指数シリーズ」に組み入れられています。

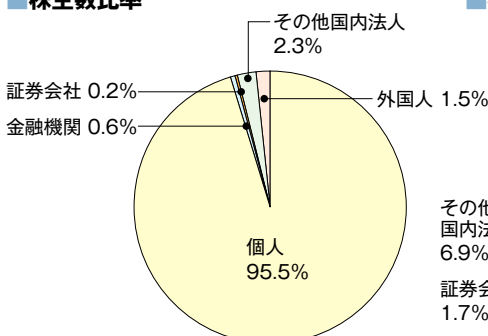
\*FTSE4Good: FTSE国際社による指標。環境・社会・人権の3つの視点から社会的貢献度を測り、基準に適合した企業を採用する。



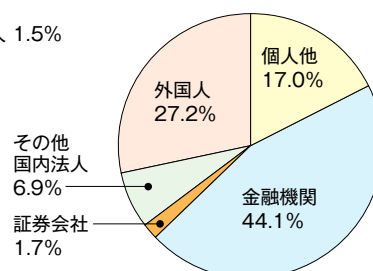
## 株式の状況 (2009年3月31日現在)

発行可能株式総数 1,787,541,000株  
発行済株式総数 457,315,176株  
株主数 28,977名

### ■ 株主数比率



### ■ 株式数比率





## 第三者意見

慶應義塾大学 商学部  
准教授（企業倫理学、CSR論）  
梅津 光弘

梅津 光弘



「ヤマトグループCSR報告書2009」は、意欲的な表紙が印象的である。ヤマトグリーン、ヤマトイエローと呼ばれるおなじみの宅急便の色はそれぞれに込められた意味があり、「安全第一、環境と共存する」、「常に新しいサービス、事業を創造し続け、社会の発展とともに自社の成長を図る」を表している。

日本人ならこの2色を見ればすぐに子どもからお年寄りまで「宅急便」の色と言うに違いない。この2色がここまで広まったのは、ひとえにヤマトグループが全社をあげて物流の改善に取り組んできたからこそ、社会的インフラとしての使命、お客様に満足をお届けするという理念と地道な努力があったからに他ならない。こうした努力が、形のないサービスに与えられる「2008グッドデザイン・ライフスケープデザイン賞」の受賞という形に結実したことは誠に喜ばしい。考えてみると「物流」はなくてはならないサービスだが、地味でどこか汗臭い仕事であり、まさに顔の見えない黒子の役であったものを、宅急便はどこかカラフルで明るく、顔の見える地域のサービスにしてくれたのが、ここ30年ほどのヤマト運輸の役割ではなかったか。

目には見えないが、こうしたサービスの背後には実に複雑でハイテクなロジスティックのシステムと、時間指定配達などお客様のニーズを第一にしたきめ細かい配慮がある。また、安全という、最初で最後までというべき課題の追求がある。安全の項目には、はっきりと「安全第一、営業第二」の見出しがあり、また個々のドライバーの技術アップのための研修からコンテスト、事業所を中心とした試みなど、個人から各部支店そして全社一体となった安全への徹底が読み取れる。

環境の項目では、これまた町でよく見かける自転車を使った配達員の写真が印象的だ。一見するとレトロな風景にも見えるが、これを現代的なモーダルシフトの一環として位置づけ、あらゆる手段を総動員して地球環境の保全に務めている姿には頭の下がる思いだ。CO2排出量削減目標などハードルは決して低いとは言えないが、

ハイブリッド車の導入なども着実に進められていることがわかる。今後は着実にこうした目標をクリアしていくことが重要になる。そして将来においては環境への負荷をどう低減させていくかが、物流の一番の課題となることも確かである。

社会的な活動としては、「こども交通安全教室」の実施が注目に値する。参加者が150万人を超えたところなので、子どもの交通事故削減にも大いに役立っているはずである。障がい者の自立サポートの事業も盛んで、とくにスワンペーカーリーの事業は小倉昌元会長の遺志を継いで継続されている事業であり、日本企業では最も弱い部分ではないかと思われる。ヤマトグループの目玉社会事業として、今後も盛り上げていていただけることを期待している。

この報告書はこうした、印象的な「善いこと」ばかりの羅列ではない点も評価したい。企業としてはあまり公表したくない家電リサイクル法違反での嚴重注意や、公正で公平な競争を求めた裁判敗訴の記事も「経緯と対応」の項目で報告されている。これは異例とも言える報告だが、CSR報告書にはこうしたことも書かれていないとはならない。

ヤマトグループの取り組みは全体として、企業の誠実な取り組み姿勢と、地に足の着いた、本業と連動した取り組みが行われていると言える。強いて難点を言えば、こうした努力を現場で支える従業員の方々のご苦勞がもう少し出ていてもよいかと思う。荷台を押して町を走る宅急便の従業員さんの姿は、清々しい感動的であるが、こうした方々が炎天下倒れてしまっただけでは元も子もない。善い仕事と社会や環境への貢献は持続させてこそ意味があることを覚えて、どうか無理なく善い仕事を続けていただきたいというのがわたしの願いである。

最後にわたしは日本に宅急便サービスがあることを、誇りに思っているし、これからも宅急便が届くことのアワセを、ヤマトグループとその配達員の方に感謝したいと思う。Keep up the good work!

## ご意見をいただいて



ヤマトホールディングス株式会社  
執行役員 CSR 担当

西尾 隆博

ヤマトグループのCSR活動に対して、日々の事業活動を通じての取り組みから障がい者の自立支援や情報開示の姿勢まで、いくつもの事案への真摯な評価・意見をありがとうございました。

なかでも「善い仕事と社会や環境への貢献は持続させてこそ意味がある」という梅津先生のお言葉には共感を覚えるとともに、弊社に求められる「社会とともに持続的に発展する企業」としての役割の重みを強く感じました。私たちは、安全・環境・社会の各分野において、その時代と地域に合った取り組みを追求し、皆様とともにそれぞれの活動を継続してまいります。

また、各分野のCSR活動について頂戴した評価とご意見を踏まえ、ヤマトグループ各社が事業活動を通じて、よりよい社会を創出し発展することができるように努めていく所存です。

そして本報告書は、まず社内・社外にかかわらず多くのステークホルダーの皆様のお手元に届くこと、そしてお手に取ってくださった方々に各活動へのご理解・ご賛同をいただけるような存在であることを目指して、今後も検討を重ねてまいります。

## 編集後記

本報告書は、2000年にヤマト運輸(株)より発行した「環境報告書 2000」から数えて10冊目となります。これはひとえに、日々の業務における試行錯誤を通して、安全・社会・環境・経済それぞれの活動に携わってくださる皆様、そしてご理解・ご支援くださる皆様の支えによるものです。ここに心より御礼申し上げます。

2009年は、グループ各社の取り組み掲載をより充実させると同時に、作成当初から続くこだわりのひとつでもある「見やすさと読みやすさ」が損なわれることのないように気を配って作成に当たりました。その取り組みの一環として、色覚の個人差に配慮した色とデザイン「カラーユニバーサルデザイン」を新たに採用し、認証を受けています。

年を経ても変わらない部分や変えない部分も大切にしながら、今後もグループ各社・各地域におけるCSR活動のよりいっそうのレベルアップを図ってまいります。

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

表紙は、ヤマトグループのシンボルカラーであるヤマトイエローとヤマトグリーンで構成しています。

**ヤマトイエロー**：イエローのイメージである「希望・幸福・愉快・知恵・探求・クリエイティブ」と、ヤマトグループの企業理念「常に新しいサービス・事業を創造し続け、社会の発展とともに自社の成長を図る」を表しています。

**ヤマトグリーン**：グリーンのイメージである「安全・くつろぎ・親愛・新鮮・豊か・成長・さわやか・自然・環境」と、ヤマトグループの企業理念「安全第一・環境と共存する」を表しています。

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 03-5565-3428  
ホームページ <http://www.yamato-hd.co.jp>



みんなで止めよう温暖化

チーム・マイナス6%