

# 事業モデルの劇的な変革を遂げる 「ヤマトグループ新生進化3か年計画」

さらなる成長に向けた改革を実践するヤマトグループ

ヤマト運輸では現在、グループ全体での経営基盤の強化を図る中期経営計画「ヤマトグループ新生進化3か年計画」に取り組んでいます。5つの事業フォーメーションを推進するとともに、各事業における既存事業の促進と新しいサービスの開発を目指してきました。本計画も今年が最終年度となります。2年間の取り組みを総括し、計画達成へ向けた事業方針をご紹介します。



## デリバリー事業

宅急便の配達品質を総合的にレベルアップし、市場競争力を高める活動に取り組んでいます。

平成15年度には、小集団ネットワーク化による社員の自主自律性を強化した宅急便エリア・センター制を導入し、サービス向上を図りました。またインターネットからダウンロードできる送り状発行ソフトB2など各種サービスも充実させています。

その一方でクロネコメール便をリニューアルするなど、商品力に磨きをかけました。スピード・情報提供・A4サイズを折らずに送れるというメリットが

加わったクロネコメール便は、前期比60%を超える発送量を実現。柱事業として順調に成長しています。このほか、「超速宅急便」「102ロッカー宅急便」といった時代のニーズにあわせた商品も導入しました。

今期は、5,800店の宅急便センターを通じた地域密着サービスのレベルアップ、クロネコメール便の品質向上を主体として、事業強化を進めます。



## BIZ - ロジ事業

お客さまの販売戦略を支援し、輸出入から在庫管理まで含めた多様な企業間物流ニーズに対応しながら、事業拡大に努めています。

平成15年度には、ヤマトロジスティクス(株)を中心に国内外15社が連携するグループ内での大規模な組織改革を実践。海外から国内のお客さままで、トータルソリューションを提供する体制を整えました。

また、成長著しい中国市場へのアプローチを図るため、上海に雅瑪多(上海)物流有限公司を設立、平成15年10月より営業を開始しました。中国各地で供給される多様な製品・部品を集約して、宅急便

ネットワークにより日本向けに配送する新しいロジスティックスサービスをスタートさせました。

平成16年4月からグループのロジスティックス機能をさらに集約し、ネットワーク力を活かして、国際間取引を含む成長性の高いビジネスの創造に取り組んでいきます。



雅瑪多(上海)物流有限公司



## ホームコンビニエンス事業

引越や家事代行サービスなど、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ます。高齢のお客さま向けの家具移動サービス、共働き世帯向けのお掃除サービスなど、時代や社会のニーズに応えるユニークな事業にも取り組んでいます。

平成15年度には、引越事業の分社化・統合を進め、全国各地で地域に密着したサービスを提供するヤマトホームコンビニエンス各社を設けて、新サービスの開発への大きな一歩を踏み出しました。また同グループのホームページ( <http://www.kuroneko-yhc.co.jp> )を開設し、Web上でのサービス提供

及び物品販売事業をスタートさせる一方、書籍などをWeb販売するブックサービス(株)( <http://market.bookservice.co.jp/> )で、ポイントサービスを含む多様な特典のついたクレジットカード「ブックサービスカード」を導入するなど、サービス拡充を図りました。

今後は、お客さまに身近なネコマーク・ブランドを活かした商品・サービスの開発と全国展開に努めていく考えです。



「ブックサービスカード」



## e-ビジネス事業

ヤマトシステム開発(株)を通じて、販売・物流支援、決済などの分野を中心に、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。企業顧客の業務効率向上などに貢献しています。

平成15年度は、東京都江東区に新データセンターを完成させ、サービス体制を強化しました。平成16年

3月には、インターネットに対応してリアルタイムで配送情報を顧客に提供する宅配ソリューション「通販ASPサービス」の販売をスタート。通販企業やECサイト向けに展開しています。

荷物追跡システムの開発などで培ってきた情報ネットワークとノウハウを活用し、オリジナル商品の開発に取り組んでいきます。



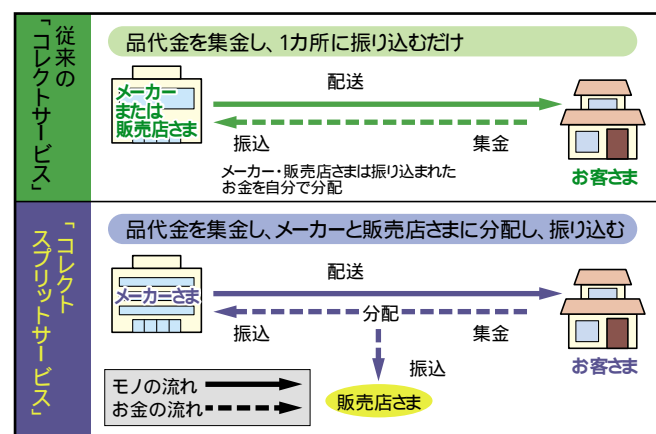
## フィナンシャル事業

コレクトサービスや融資事業で培ってきた「与信の力=お客さまを審査する目」を活かして、決済や集金代行などの育成に力を注いでいます。

平成15年度には、通販などの商品代金の精算を簡素化し、経営者の皆さまの資金繰りをお手伝いするコレクトサービスをよりパワーアップした「宅急便コレクトスプリットサービス」を開発。商品メーカーと販売店が異なるケースに応えた分配精算システムとして、ご提案しています。

今後もお客さまの手間を省く、高付加価値商品

の開発による事業拡大を推進します。



## GS グループサポート事業

ヤマトグループの持つ経営資源を活かし、グループ内の生産性の向上に取り組む一方、ネットワーク・人材・ノウハウを商品化し、発展的なビジネスとして社外に送り出す活動も推進しています。

平成15年度には、ヤマト運輸整備部門の持つ技術力とメンテナンススピード、充実した整備インフラ、多数の有資格者を持つ人材力を結集し、ヤマトオート

ワークス(株)を設立。車両整備事業への参入を果たし、ホームページ( <http://www.yaw.co.jp> )も利用して、営業用貨物自動車分野での浸透を図っています。



ヤマトオートワークスのホームページトップ

## デリバリー事業の再構築計画 - 宅急便ビジネスモデルの大改革

ヤマトグループでは、デリバリー事業を取り巻く環境の急激な変化をチャンスととらえ、市場での優位性を確立するため、平成15年4月から宅急便ビジネスモデルの抜本的な構造改革に取り組んでいます。

今回の構造改革のポイントは2つ。お客さまに満足していただけるサービス品質を実現するためのネットワークの高度化と抜本的な社内構造改革による経営基盤の強化です。

輸送ネットワークの強化のために、宅急便エリア・センター制と多店舗化を実施しています。ネットワークの密度が品質にダイレクトに反映するデリバリー事業では、この投資が優位性につながると確信しています。次の社内構造

改革では「ムリ・ムラ・ムダ」を省くためITによる業務の効率化や集約化などを行い、仕事の生産性の向上および競争力向上を目指して、社内の業務の仕組みをすべて変更いたしました。

今期は、改革に必要な投資等により減益のご報告となりましたが、郵政公社の参入、物流費の削減など、激動の宅配便市場の中で勝ち残っていくために必要な改革と認識し、事業構造改革に全力で取り組んでまいります。この改革を成功させ、高品質なサービスをお客さまに提供することにより、市場での優位性を獲得し、中長期的な業績の拡大を目指します。