

ITでお客様により密着したサービスを実現

ヤマトグループでは、経営資源である宅急便ネットワークに、情報機能 (IT)、物流機能 (LT)、決済機能 (FT) を融合してお客様の生活をより便利にするサービスを提供し、新しい価値を創造する事業戦略を進めています。今号では、平成22年1月に刷新した情報基幹システム「第7次NEKOシステム」を中心にしたヤマトグループのIT戦略についてご紹介します。

新システムでより便利になった宅急便

ヤマト運輸は、お客様に宅急便をより便利にご利用いただく新たなサービス提供のために、平成22年1月、新しい情報基幹システム「第7次NEKOシステム」の運用を開始しました。

その一環として、宅急便のセールスドライバー用に新しい携帯端末を導入しました。この携帯端末の最大の特徴は、宅急便・メール便の運賃や、代金引換荷物の商品代金お支払い時に、近年急速に利用が拡大している電子マネーをご利用いただけることです。お客様は現金をご用意いただくかなくても、ICカードや携帯電話の電子マネーをセールスドライバーの携帯端末にかざすだけでお支払いを完了させることができます。



セールスドライバーの携帯端末、プリンター、携帯電話

また、会員制サービス「クロネコメンバーズ」のお客様であれば、事前に登録した住所録のデータ

から、その場で送り状の印字発行が可能です。この機能を使えば、家族に荷物を送る時や、ゴルフ場から自宅にゴルフバッグを送る時など、よく荷物を送る宛先に対しては、送り状に記入する手間を省くことができます。さらに、クロネコメンバーズのお客様には、宅急便のお届け前にお届け予定を電子メールでお知らせするサービスも提供しています。都合が悪い場合には、すぐに受取日時や受取場所の変更が可能です。これまでは荷物を送る方であればお届け時間の指定はできませんでしたが、今後は荷物を受け取る方のご都合に合わせた受け取り方が指定できます。

「安全」と「環境」に配慮した「See-T Navi」

数多くの車両を使用し、公道を使わせていただくヤマトグループにとって、「安全」と「環境」への取り組みは何よりも重要であり、安全と環境に配慮したIT機能の活用は積極的に推進しなければなりません。このような考えに基づき、ヤマト運輸では新たな車載システム「See-T Navi」(シーティナビ)の導入を行いました。「See-T Navi」は、運転速度や距離、時間の記録はもちろん、急発進や急加速の際にセールスドライバーに警告を行う機能や、事前に担当地域の危険箇所(見通しの

悪い交差点や、子どもがよく通る横断歩道などを「See-T Navi」に登録することで、そのような危険箇所差し掛かった際に、セールスドライバーに注意を促す機能も搭載しています。将来的にはセールスドライバーの携帯端末と連携することで、お客様により詳細なお届け時間をお知らせする機能や、気象情報や渋滞情報を公共機関に提供する機能なども検討しています。

NEKOシステムの歴史は、お客様により便利にご利用いただくための歴史

ヤマトグループは、情報基幹システム「NEKOシステム」の活用を通じて、運送業界の中でもいち早くコンピューターを利用した業務の効率化とサービスの向上に取り組んできました。初代の「NEKOシステム」導入は、今から36年前の1974年までさかのぼります。当初はまだ路線貨物の運賃計算のためだけのシステムでした。1980年の「第2次NEKOシステム」から宅急便の個々の荷物情報を管理するためのシステムとして運用を開始しましたが、このときはまだセールスドライバーが携帯端末を持ち歩くのではなく、各営業所で情報を入力するシステムでした。その後、1985年の第3次NEKOシステムでは、セールスドライバーに携帯

端末を配備し、お客様の軒先で情報を入力するようになりました。

その後もシステムの刷新に伴って、情報入力の起点をどんどんお客様に近づけ、実際の荷物の動きと登録データとの誤差をどんどん小さくしました。第6次NEKOシステムの導入後では、ほぼリアルタイムで荷物情報が登録されるようになっています。また、その過程ではインターネットを通じた「荷物問い合わせシステム」の運用も開始し、お客様がより簡単に荷物の情報を確認できるようにもなりました。

このように、NEKOシステムは時代の経過に伴って荷物情報の精度を向上させてきましたが、それは単なる社内業務を効率化するための機能ではなく、ヤマトグループのIT機能がお客様に近づき、お客様により便利なサービスを提供するための機能に変化したことをあらわしています。

IT機能のグローバル化 —宅急便のアジア展開に対応

宅急便事業のアジア展開に伴って、情報システムの国際化も進展しています。現在、ヤマトグループは日本の他に上海、シンガポールで宅急便事業を展開していますが、それぞれの国で少しずつ宅急便

●NEKOシステム開発の歴史



のサービス内容は異なります。サービス内容が異なれば、基盤となる情報システムも異なります。日本の情報システムをベースとして、それぞれの国に適した情報システムにカスタマイズを行っているのです。

将来、新たな情報システムの開発を行う際は、日本の情報システムをベースとするのではなく、アジア全体を念頭に置いた「アジア版情報システム」を開発し、国や地域ごとに求められる機能を付加していく計画です。

ヤマト運輸以外のグループ企業でも 活かされるIT機能

ヤマトグループでは、ヤマト運輸以外にもITを活用したさまざまなサービスを展開しています。

●クロネコWebコレクト

ヤマトフィナンシャルの通販事業者様向けの総合決済サービスです。オンラインショッピングにおいて、クレジットカードやコンビニ払い、電子マネー、ネットバンキングなど多様な決済手段を提供することで、通販事業者様の販売力向上を支援しています。

●通販支援サービス

オンラインショップの立ち上げ、運営を総合的に支援するサービスです。情報システムの提供はもちろん、代金決済手段の提供、品物の配送状況の管理など通販に係る業務の一括サポートを行っています。

●販促品オンデマンドサービス

ヤマトシステム開発による、パンフレットの印刷や販促品の管理、配送などを行う法人のお客様向けサービスです。カタログやパンフレットなどを必要な分だけ印刷し、必要な日時にお届けする機能や、販促品在庫のリアルタイム管理を通じて、在庫の最適化や輸送コストの削減を

実現する機能を提供しています。



販促品オンデマンドサービス用プリンター
富士ゼロックス株式会社 XEROXiGen4 Press

ヤマトグループのIT機能を支える ヤマトシステム開発

ヤマトグループのこのようなIT機能の発展を支えてきたのが、ヤマトシステム開発です。ヤマトシステム開発は、ヤマトグループの事業拡大をITから支援するグループソリューション事業を営んでおり、その重要性は非常に高まっています。

また、ヤマトシステム開発はヤマトグループ以外のお客様にも業務プロセスの効率化や課題の解決に向けた積極的な提案を行っています。NEKOシステムの開発で培った技術・ノウハウの活用や、ヤマトグループ内の物流・決済機能との連携を通じて、他社にはない独自のサービスを多数展開しており、現在、収入の6割強は外部のお客様からの収入となっています。

お客様一人ひとりのご要望に きめ細かく応えるためのシステムを

ヤマトグループの情報システムは、お客様のニーズに応じて高度化していくなかで、すべてのお客様に同じサービスを提供するのではなく、一人ひとりのお客様に合ったサービスの提供を目指して進化してきました。

今後も一人ひとりのお客様が「こうなったらいいな」と感じるご要望にお応えするために、IT技術の活用を通じて、より便利で豊かなサービスの開発を目指します。