



## 2017年度「デリバリー事業の構造改革」について

ヤマトホールディングス傘下のヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区 代表取締役社長：長尾 裕）は、企業価値向上に向けた持続的成長と収益力強化を目的とした、2017年度「デリバリー事業の構造改革」の内容を決定しましたのでお知らせします。

### 記

#### 1. 2017年度「デリバリー事業の構造改革」の背景

デリバリー事業を取り巻く経営環境は、想定を上回る宅急便取扱数量の増加と労働需給の逼迫により急激に変化しています。コスト面では、人件費の高騰に加えて、外形標準課税の増税、社会保険の適用範囲拡大などの費用増加が挙げられます。

当社はこれまでも一貫して時間当たりの業務生産性を高めてきましたが、これまでの取り組みだけでは、今後のさらなる環境変化とコスト増に対応しながら、事業の持続的成長を図っていくことは困難であるとの結論に達し、デリバリー事業における構造改革の実施を決定いたしました。

#### 2. 2017年度「デリバリー事業の構造改革」の目的

デリバリー事業の構造改革は、将来にわたってお客さまに高品質なサービスを提供し続けるために、その礎である社員がいきいきと働くことができる「働き方改革」を中心に据え、デリバリー事業の事業モデルをこれからの時代に合わせて再設計することを目的とするものです。

#### 3. 2017年度「デリバリー事業の構造改革」の内容

2017年度「デリバリー事業の構造改革」の内容は下記の5点です。

- (1) 社員の労働環境の改善と整備
- (2) 宅急便の総量コントロール
- (3) 宅急便ネットワーク全体の最適化
- (4) ラストワンマイルネットワークの強化による効率向上
- (5) 宅急便の基本運賃と各サービス規格の改定

##### (1) 社員の労働環境の改善と整備

社員がいきいきと働きながら、労働時間を正確に申告、管理できる環境の整備と、ワークライフバランスの推進に向け、新たな施策を決定しました。

##### ① 労務管理の改善と徹底

4月16日より、労働時間の管理を入退館管理に一本化しました。

さらに、タイムカード機能が組み込まれたタブレット端末を全国の営業所に導入し、入退館時に端末に社員証をかざすことで、始業時間と終業時間の記録と管理が行えるようにします。

また、管理者と点呼執行者を増員し、社員証をかざさないまま、あるいはかざした後に業務を行うことがないように、労務管理を徹底します。

## ② ワークライフバランスの推進

4月24日より、お客様からのセールスドライバー（以下：SD）への直通電話を、昼の休憩時間と午後7時以降はサービスセンターに転送するよう、オペレーションを変更しました。

また、8月16日から昼の休憩時間中のポータブルPOS（以下：PP）の利用を全国で停止します。

## ③ 宅急便のサービスレベルの変更

4月24日から当日再配達を受付時間を20時から19時に1時間繰り上げました。

また、6月19日からは配達時間の指定枠を見直し、社員の長時間労働の一因となっていた「20時-21時」を「19時-21時」の2時間枠に、また昼休憩がしっかりと取れるよう「12時-14時」の枠を廃止し、これまでの6区分から5区分に変更します。

## (2) 宅急便の総量コントロール

荷物の急増による社員への負担増を回避するため、現状の体制に見合った水準に宅急便の総量をコントロールし、集配体制の立て直しを図ります。その上で今後の集配供給能力の強化を図るとともに、大口の法人のお客さまに対する運賃の見直し及び、法人のお客さまに対する運賃契約ルールの統一化を検討します。

### ① 大口のお客さまへの要請

年間の宅急便取扱量の約9割を占める法人のお客さま、中でもその約半数を占める大口のお客さまに、繁忙期の出荷調整や、お届け先への複数荷物をまとめて配達する仕組みの構築、クロネコメンバーズとのデータ連携によるお届け先への事前お知らせ通知など、集配効率の向上や再配達削減に向けたご協力を、9月中までを目処にお願いしていきます。

### ② 「法人顧客プライシングシステム」の導入を検討

法人のお客さまの契約運賃の決定プロセスを精緻化・均一化するため、出荷量だけでなく行き先、サイズ、集荷方法や、燃料費や時給単価の変動などの外部環境変化によるコスト変動等を組み込んだ、輸配送のオペレーションコストを総合的に反映できるシステムの構築を検討していきます。

## (3) 宅急便ネットワーク全体の最適化

10月の関西ゲートウェイ（以下：GW）の稼働を契機に、幹線、横持ちを含む、宅急便ネットワーク全体の最適化と維持・運営コストの低減を図ります。

### ① 厚木・中部・関西 3つのGW間での幹線多頻度運行の実現

長大トレーラの導入による輸送力向上、車両の24時間稼働による輸送単価の低減、またGW間の循環型運行による長距離ドライバーの労働環境の改善などを通じ、幹線ネットワークのコストを大幅に圧縮します。

### ② ベース（大型集約拠点）のオートメーション化

自動ボックス搬送、荷降ろしや仕分けのオートメーション化により、ベース自体の省力化・無人化を進めるとともに、より仔細な行き先毎の仕分けをベースで行うことで、宅急便センターの早朝仕分け作業と人員の最小化を図るなど、ネットワーク全体の生産性向上を実現します。

(4) ラストワンマイルネットワークの強化による効率向上

S Dの負担を軽減するため、宅急便の受け取りチャンネルの拡充など、ラストワンマイルネットワークの効率化を徹底して進めます。

① オープン型宅配ロッカーの前倒し導入とサービス拡充

2018年3月までに、1都3県を中心に約3,000台を設置します。また、本年6月からはEコマースでの購入時のお届け先としてオープン型宅配ロッカーを直接指定することができ、さらに下期には宅急便の発送を受け付ける機能を組み込み、荷物を送ることができるようになります。

② ITを活用した集配作業の高度化

集配拠点の位置データ、配送指定時間データなどを基にリアルタイムにコースナビゲーションを行う「自動ルート組み機能」により、S Dが安全に効率よく集配できるツールなどを実装します。

③ クロネコメンバーズのサービス拡充

クロネコメンバーズへの会員登録を簡単にすることで、たとえばECサイトでの初回購入時からすぐに「日時変更」をご利用いただける「お届け予定Eメール」を配信したり、お客さまのお届け希望日時や場所の登録を充実させるなど、お客さまとのデジタルコミュニケーションサービスの拡充を通じて、より便利な受け取り環境を作っていきます。

④ ラストワンマイルネットワークの効率向上にご協力いただける個人のお客さまへの新たな運賃割引の導入

送り状のデジタル化、宅急便センターへの直送や持ち込みなど、配達効率の向上や再配達の抑制にご協力いただける個人のお客さまへの割引を拡充します。

(5) 宅急便の基本運賃と各サービス規格の改定

新たな労働力の確保や社員の処遇改善、またラストワンマイルネットワークの強化のため、9月末までに宅急便基本運賃と、各配送サービスの規格を改定します。

① 宅急便の基本運賃の改定

宅急便基本運賃（税抜き価格）を、サイズに応じて下記のとおり改定します。

- 60-80 サイズ : 現行の運賃に一律140円を加算
- 100-120 サイズ : 現行の運賃に一律160円を加算
- 140-160 サイズ : 現行の運賃に一律180円を加算

② スキー宅急便、ゴルフ宅急便、スーツケース等の規格の改定

発売当時に比べ、レジャー用品が大型化したため、規格を下記のとおり改定します。

■スキー宅急便（オールインワン型）

- ・現行の140サイズから160サイズに改定

※1本組みのスキー板は現行の120サイズから変更はありません

■ゴルフ宅急便

- ・現行の120サイズから140サイズに改定

■スーツケース

- ・実サイズを査定し、現行の上限サイズを120サイズから160サイズに改定

③ 各宅急便サービスの付加料金について

クール宅急便、宅急便タイムサービス、超速宅急便、S-PAT9 時便の付加料金は改定しません。

④ 割引制度の新設

荷物の受け取りに際し、集配の効率化に協力していただける個人のお客さまに対し、新たな割引制度を導入します。

■デジタル割引

- ・店頭端末「ネコピット」で発行したデジタル送り状のご利用で荷物1個につき50円を割引

■直営店持込時のクロネコメンバーズを対象とした直営店持込み割引

- ・クロネコメンバーズ会員が発送時に直営店にお持込みいただいた発送荷物1個につき、さらに50円を割引（現行の持込割引と合わせ、150円を割引）

⑤ 宅急便センター直送サービス（仮称）の新設

お届け先をご自宅ではなく、直営店（宅急便センター）への直送をご指定いただいた場合、通常の宅急便運賃より荷物1個につき50円お得なサービスを開始します。

#### 4. 今後について

以上の施策を通じ、2017年度内にデリバリー事業のコスト構造の見直しと、体制の立て直しを図り、将来的な環境の変化にも対応できる事業構造への変革を図ります。

その上で、都市部を中心にオープン型宅配ロッカー、コンビニエンスストアへの配送、投函型サービスや営業時間外の配送ニーズなどに特化したネットワークの構築など、新たなラストワンマイルネットワーク・オペレーションの設計を試行することで、将来に向けたデリバリー事業のさらなる成長を目指します。

なお、中期的な成長戦略の具体案については、9月に発表予定の「ヤマトグループ中期経営計画」の中で報告させていただきます。

以上