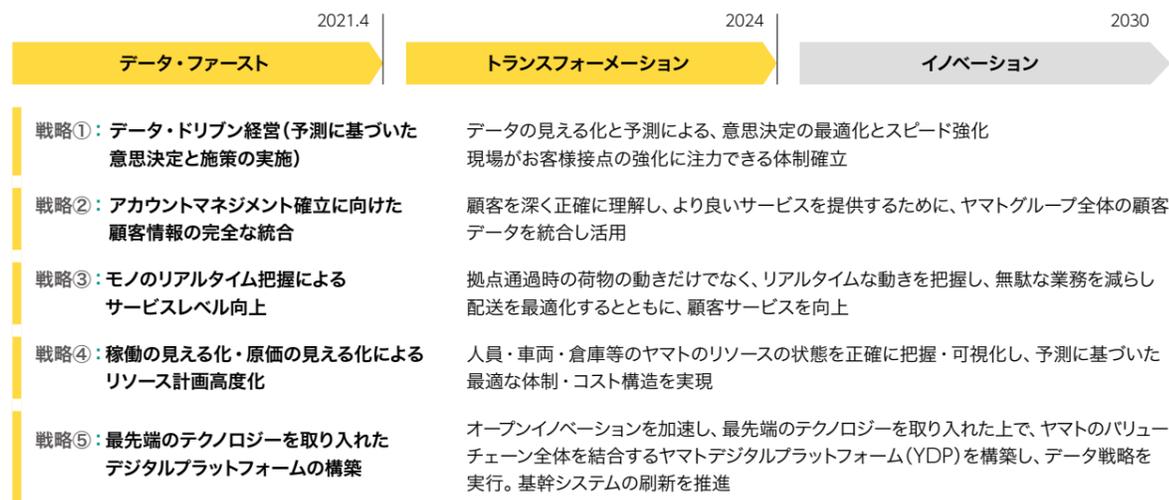


# データ・ドリブン経営への転換に向けた デジタル戦略の推進

デジタルテクノロジーによって組織を変え、業務を変え、グループの事業そのものを抜本的に変革することを目指し、グループ全体でデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進しています。データ・ドリブン経営への転換を基本戦略として、基幹システムの刷新に加え、データ活用のさらなる高度化に向け、デジタルデータの整備とデジタル基盤の強化に取り組んでいます。最新テクノロジーを活用したデータ取得の仕組みや、クラウド技術を中心とした「ヤマトデジタルプラットフォーム」の拡充を通じて、成長戦略をデジタル面から支えています。

## ▶ データ・ドリブン経営への転換

ヤマトグループでは、約270人のDX内部人材を配置したデジタル機能本部が中心となり、外部パートナーの知見も活用しながら、各事業本部・機能本部と連携してDXの取組みを推進しています。2024年3月期を最終年度とした中期経営計画「Oneヤマト2023」において1,000億円のデジタル投資を想定し、データ・ドリブン経営の実行や、スピーディーな事業展開を支えるシステム基盤の構築などを推進しています。



## ● データ分析に基づく業務量予測により「稼働設計」の最適化を推進

これまでの宅急便オペレーションでは、各地域の支店単位で、「経験と勘」に頼って経営資源(人員や車両、拠点等)を配置していたことにより、実際の業務量とのアンマッチによる無理や無駄が生じたり、経営資源の配置が地域ごとの個別最適となり、業務量の地域差や繁忙差に対応する柔軟性を欠くなどの課題が生じていました。

これらの課題を解決し、経営資源の最適配置を実現するため、2021年3月期より、経営構造改革プラン「YAMATO NEXT100」に基づく構造改革を推進し、データアナリティクスを用いた業務量予測や車両の積載率の向上に取り組んでいます。2022年3月期からはMLOps(機械学習オペレーション)の運用環境を構築

し、過去の実績をもとに将来の業務量を予測する「機械学習モデル」に最新の実績データを取り込み、学習させ、運用する工程を自動化させました。その結果、処理速度と機械学習の頻度が向上したことにより、全宅急便センター約3,500店\*それぞれについて、より高い精度で3か月先までの業務量と必要な車両台数を予測できるようになりました。リテール事業本部では、この予測と大口・中口の法人のお客様からアカウント担当者がヒアリングした最新の情報や、現場で培ったノウハウを組み合わせることで、経営資源の最適配置とコスト適正化を推進し、安定的なオペレーションの提供と収益性の向上に取り組んでいます。

\* 2021年9月末現在

## 「ECエコシステム」の 創出を支えるDXの取組み

EC向け配送サービス「EAZY」は、従来の基幹システムではなく新たに構築したシステム基盤のもと、様々なデジタルデータを活用することで、顧客体験の向上とオペレーションの最適化を推進しています。



### ● EC利用者への新たな受け取り体験の提供

#### デジタルキーを活用した安心な置き配の実用実験を開始

EAZYは、お客様の希望に応じて自宅前などの置き配に対応していますが、オートロックマンションでは、置き配を希望しても、宅配BOXの数が限られている、本人が不在のためオートロックが解錠できず、お届けできないといった課題がありました。また、セキュリティの観点から、居住者以外が安易にマンションに入れることに対する不安の声も多くありました。

そこで、複数社のデジタルキーを同時に管理できるプラットフォームを開発し、2021年3月より、デジタルキーを活用してオートロックの解錠ができるEAZY向けの新機能の実用実験を開始しました。本機能により、EAZY CREWが持

つ専用アプリに、エントランスのオートロック解錠に必要なワンタイムパスワードを発行することで、高いセキュリティのもと、お客様の利便性向上を実現します。

実用化に向けて実用実験を進め、2022年3月期中に全国約1万棟での展開を目指します。

#### ▶ マンション居住者が玄関前での「置き配」を指定した場合



#### 置き配時の個人情報漏洩リスク低減に向けて「二次元コード伝票」による配達を開始

非対面の配達が進む中、お届け先の個人情報が記載されたままの置き配は「個人情報の漏洩リスク」が伴い、不安視されるお客様がいらっしゃいました。

2021年6月、お客様により安心して荷物をお受け取りいただけるよう、EC事業者との連携のもと、「二次元コード伝票」による配達を開始しました。二次元コードを使用することで、荷物に貼られた伝票上にお届け先の個人情報が記載されないため、個

人情報漏洩のリスクを低減でき、利用者は安心して置き配などを指定できます。

#### ▶ サービスイメージ



### ● EAZY CREWの配送効率向上に向けた配送支援アプリの導入

EAZY CREWの効率的な配送を実現するため、置き配などの多様な受け取り選択肢に対応するEAZYの業務に特化した、専用の配達支援アプリを導入しました。

#### 📦 配達業務支援

読み込んだ配送伝票の情報をデジタル化し、時間帯指定や配達先住所に基づいて配達順序を作成します。また、配達先を地図上に表示し、EAZY CREWの効率的な配達業務を支援します。

#### 📦 車両への積み作業の効率化・平準化

配達伝票のバーコードを読み込んだ時に、配達順序に基づいて車両のどこに荷物を積み込めばよいかを視覚的に表示します。初心者でも画面表示に基づいて効率的に業務を行うことができ、実証実験では積み込み時間が従来比約20%削減されました。

#### ▶ 積み込み作業画面イメージ

