

「Oneヤマト2023」の改革を支えるデジタル戦略の推進

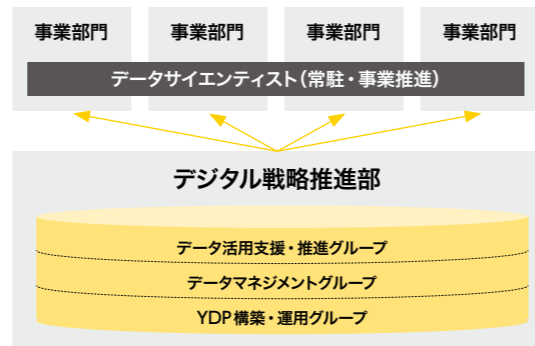
デジタルテクノロジーによって組織を変え、業務を変え、グループの事業そのものを抜本的に変革することを目指し、グループ全体でデジタルトランスフォーメーション(DX)を推進しています。データ・ドリブン経営への転換を基本戦略として、基幹システムの刷新に加え、データ活用のさらなる高度化に向け、デジタルデータの整備とデジタル基盤の強化に取り組んでいます。

デジタル戦略

デジタル戦略	2022年3月期の主要な取組み・成果
<ul style="list-style-type: none"> 最先端のテクノロジーを取り入れたデジタルプラットフォームの構築 	<ul style="list-style-type: none"> Yamato Digital Platform(ヤマトデジタルプラットフォーム「YDP」)の構築完了 →既存システムのYDPへの移行により、データのリアルタイム連携、分析・活用を推進
<ul style="list-style-type: none"> データ・ドリブン経営(予測に基づいた意思決定と施策の実施) 	<ul style="list-style-type: none"> 予測モデルの改善による業務量予測の高度化、精度向上に向けた改善サイクルの短縮 経済環境や社内オペレーションの変化に迅速・柔軟に対応する業務量予測の開発に着手
<ul style="list-style-type: none"> アカウントマネジメント確立に向けた顧客情報の完全な統合 	<ul style="list-style-type: none"> グループ全体の顧客データの統合完了 顧客別収支の可視化・分析によるアカウントマネジメントの強化
<ul style="list-style-type: none"> モノのリアルタイム把握によるサービスレベル向上 	<ul style="list-style-type: none"> クロネコメンバーズの各種提供機能の利便性向上 国内外の荷物の位置情報や温度推移をリアルタイムに提供するシステムの開発
<ul style="list-style-type: none"> 稼働の見える化・原価の見える化によるリソース計画高度化 	<ul style="list-style-type: none"> 仕分けターミナルや幹線輸送の稼働状況を可視化するリアルタイム・ダッシュボードの開発

推進体制

ヤマトグループ全体のデジタル戦略を推進する部門(ヤマト運輸デジタル戦略推進部)に、戦略の土台となるデジタル基盤を運用・強化するチームやデータの加工・分析、部門横断的なデータ活用の支援等を担うチームを配置するとともに、各事業部門にデータサイエンティストを常駐させ、デジタル戦略推進部と事業部門が連携しながらデータ活用を推進しています。この推進体制のもと、データに基づいた意思決定と仮説検証を繰り返すことを通じて、構造改革をデジタル面から支えています。



DX人材の育成

2022年3月期より、階層ごとの研修カリキュラムからなるデジタル教育プログラム「Yamato Digital Academy(YDA)」を開始し、経営層を含む社員のデジタルリテラシーの底上げと、デジタル人材の早期育成に取り組んでいます。YDAでは、本中期経営計画期間で1,000名規模の受講を予定しており、初年度は約300名の社員が研修を受講し、習得した知識やスキルを業務に活かしています。

また、DX人材の採用に向けて、本物に近い配送データを用いたデータ分析やシステム開発の成果を競うイベントを実施し、ヤマトグループの取組みに対する外部のデジタル人材の理解促進と、優秀な人材の獲得に取り組んでいます。

YDAの取組み(2022年3月期実績)

対象	目指す姿	研修内容	受講実績
経営層	DXに必要な経営資源の分析、およびリスクへの見識を高め、データ・ドリブン経営を実践する	DX推進・政策展開等	ヤマトHD・ヤマト運輸全役員
デジタル部門	事業部門のリーダー層からパートナーとして認知され、プロジェクト推進の中核を担う	データサイエンス、プロジェクトマネジメント、アーキテクト研修等	約160名
事業部門(本社)	デジタル部門と連携して、DXリーダーとして変革を推進し、収益力向上に貢献する	DXリーダー人材育成プログラム	約40名
事業部門(主管支店)	デジタルツールを使いこなし、現場の創意工夫でさらなる高度化・効率化を推進する	デジタルツール研修等	約110名

2022年3月期 イベント開催実績

データコンペ	2回	39名参加
ハッカソン	2回	53名参加

取組み事例

1 業務量予測の高度化

YDP上で稼働する様々なサービスから抽出したデータを活用して、業務量予測の高度化とオペレーションの効率化に取り組んでいます。業務量予測については、機械学習により月次で予測モデルを改善することに加えて、中・大口顧客からヒアリングしたセールの実施予定や販売見込みなどの情報を集約し、予測に反映させるアルゴリズムを構築することで、予測の精度向上につなげています。作成した3か月先までの日別の業務量予測に基づき、宅急便の営業所や仕分けターミナル、幹線輸送の人員・車両計画等を作成し、実際のオペレーションを行うことで、安定的かつ高品質なサービスの提供とコストの適正化の両立を図っています。また、オペレーションの効率化に向けて、配送伝票を読み取り配達先住所や時間帯指定に基づく集配ルートを自動作成する機能の開発による集配業務の効率化や、資材の棚卸や荷物の異常報告等のバックオフィス業務のデジタル化・効率化を推進し、セールスドライバーやゲストオペレーターなど、第一線の社員がこれまで以上にお客様に向き合える環境整備を進めています。さらなるオペレーションの効率化に向けて、お客様の需要とキャパシティの状況などに応じてオペレーションを調整し、最適化する仕組みの構築を進めています。



2 データを活用したソリューション提供

モノを届けるだけでなく、そこに至るまでの履歴情報を付加価値として提供することで、多様な法人顧客のニーズに応えるサービスの提供とサプライチェーンの最適化に取り組んでいます。例えば、厳密な温度管理が必要とされる特殊医薬品ロジスティクスでは、リアルタイムで荷物データを追跡できるYDPの基盤とIoTデバイスを活用して、荷受けから納品までの位置情報や温度、湿度、照明、振動による衝撃の状態を、全てリアルタイムでモニタリングできるシステムを構築することで、医薬品の品質維持と廃棄削減に貢献しています。



モニタリング画面(イメージ)

3 クロネコメンバーズの機能向上による、より快適な受け取り体験の提供

登録数5,000万人を超える個人向け会員サービス「クロネコメンバーズ」を、2022年3月よりYDP上に移行しました。配送状況のリアルタイム連携に加えて、今まで不在連絡票やホームページで確認する必要があった各種情報*を一元化して表示するなど、YDP上の様々なデータを活用して、お客様のライフスタイルや多様なニーズに応えるサービスの提供に取り組んでいます。

- * クロネコメンバーズ上に新たに連携された情報
- ・ 荷物詳細(依頼主、品名、サイズ)
- ・ 受け取り用バーコード(自宅以外で受け取る場合)
- ・ 宅配ボックスの番号・暗証番号
- ・ 該当エリアの集配規制



お客様への表示画面(イメージ)

デジタル投資

中期経営計画「Oneヤマト2023」では、2022年3月期～2024年3月期の3年間で、1,000億円のデジタル投資を想定しています。実際の戦略推進においては、全社的なデジタル投資を統制する「デジタルガバナンス会議」を通じて、投資内容の妥当性や優先順位を精査した上で、必要な投資を実行しています。

2022年3月期のデジタル投資実績

デジタル投資	2022年3月期(実績)
顧客提供価値の向上	80億円
輸配送オペレーション効率化	62億円
デジタル基盤構築・整備	118億円
その他	18億円
合計	278億円