

## 「2025年3月期第1四半期 決算説明会」主な質疑応答（要旨）

### Q1 宅配便3商品の取扱数量と単価について、第1四半期の状況と通期予想の考え方を教えてください。

- 第1四半期の取扱数量は、消費低迷による宅配需要の弱含みが続く中、リテール領域は減少したものの、法人領域の増加により、全体では前年同期に対して2.0%増加しました。
- 一方、第1四半期の平均単価は、届出運賃・料金の改定により、リテール領域は上昇したものの、リテール領域と法人領域の数量構成の変化により、全体では前年同期に対して1.0%減少しました。
- 引き続き、リテール領域の取扱数量積み上げに傾注するものの、消費動向の影響等により、リテール領域の需要回復に時間を要すること、法人領域の既存アカウントに対するプライシング適正化に向けた取組みを強化していくことから、通期の取扱数量予想を見直すものの、平均単価予想は据え置きました。

### Q2 法人顧客におけるプライシング適正化の進捗、新規顧客から評価されているポイントを教えてください。

- 法人のお客様に対する適用運賃については、これまでの契約改定状況を踏まえながら、適正化に向けた交渉を継続的に進めています。
- また、課題である法人営業担当者の「営業力の高度化」に向けた育成と組織体制の強化を両輪で進めています。
- なお、第1四半期の取扱数量・平均単価等の状況を勘案し、宅急便ネットワークのキャパシティとオペレーティングコストを踏まえたプライシング適正化の取組みを積極的に推進していきます。
- 個人向けの配送をご依頼いただく法人のお客様には、クロネコメンバーズ会員に対する「事前通知」など、受け取り体験の向上に対して高い評価をいただいています。また、宅配便3商品のカーボンニュートラル配送については、環境意識の高い法人のお客様の獲得につながっています。

Q3 ネットワーク・オペレーション構造改革の進捗と成果を教えてください。

- 第1四半期は、外部環境の変化による時給単価の上昇やパートナー企業に対する委託単価の上昇が継続した中、ラストマイル領域を中心に、業務量に連動したオペレーティングコストの適正化に向けた取組みが進展し、費用を想定内に抑制しました。
- 引き続き、ラストマイル領域におけるオペレーティングコストの適正化に向けた取組みを推進するとともに、ターミナル機能の再定義、フルデジタルオペレーションの構築による作業指示の自動化や業務量に応じた経営資源の最適配置など、輸送領域におけるオペレーティングコストの適正化に向けた取組みを強化することで、収益性の改善を進めていきます。

Q4 フレイター（貨物専用機）活用による今後の見通しを教えてください。

- 安定的なスピード輸送の提供による新たな需要の獲得と流通拡大による地域経済の活性化、輸送サービス品質の維持・向上を図るため、2024年4月からフレイター（貨物専用機）の運航を開始しましたが、第1四半期は、最優先事項である安定したオペレーション体制の構築に努めました。
- 現在、宅急便の輸送に活用するとともに、新たな需要獲得に向けて、生鮮品や機械類、アパレルなどスピード輸送を求めるお客様への営業を推進していますが、今後、順次運航数を拡大するとともに、昨日から就航した羽田空港発着便の活用、運航区間・ダイヤの見直しなどにより、お客様のさらなるニーズに対応していきます。

以 上