

この広告を出した理由は 何ですか？



8月26日・27日にかけて、全国の新聞紙面に「クロネコヤマトは変えません。」という意見広告を掲載しました。これは、日本郵政公社と公平で公正な競争がしたいというクロネコヤマトの思いを、直接、お客さまや世の中にお伝えたいと考えたからです。

宅配便の市場は、民間企業が努力を重ねて、新商品・サービスを開発し、全国にお届けできるネットワークを作り、現在の規模まで市場を拡大させてきました。

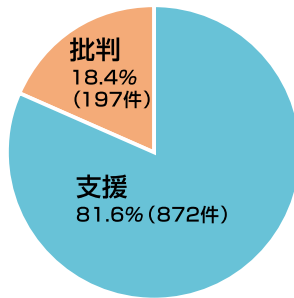
しかし、日本郵政公社は独占事業での利益とさまざまな優遇措置のもとに、民間企業と競争する事業領域で、価格で競争しようとしています。これは、公平で公正な競争条件ではありません。現状の不公平さを皆さまに知っていただくとともに、「民間でできることは民間に」という郵政民営化の基本理念に立ち戻って議論をしたいと思っています。

広告に対して どのような反響が ありましたか？



新聞の意見広告に対しては、掲載以来たくさんの方々からご意見を寄せいただきました。8割を越える方々が当社の意見にご支持くださっています。

■意見広告に対する反響件数
(8月26日～9月7日
ヤマト運輸本社 お客様サービス部集計)



批判

- 併売を拒否しないで、敢えてローソンという土俵で、郵政公社を打ち負かしてほしいと思います。
- 消費者の立場としては、安い方が良いというのが正直な気持ち。

支援

- 宅配便をここまで伸ばしてきた、いや宅急便を作り上げてきたヤマトに対して国がしたことはただ呆れてしまいます。宅配便を作る過程で、国は宅配事業に規制しつつきてきて、市場が育ってきたら郵便局もやるんですね。
- 「公正な競争」がもっとも大切です。貴社が本気でここの「官」への「正義の喧嘩」には応援せざるにはいられません。
- ヤマトのSD・サービスはダントツで最高だと思います。頑張ってください。

広告で述べている 「新しいアイデア」 とは何ですか？



クロネコヤマトでは、お客さまが潜在的に感じているストレスを解消する「新しいアイデア」を形にし、宅急便というサービス品質のステージを、一段高めていきたいと考えています。

そのひとつとして、平成16年11月から「ドライバーダイレクト」というサービスを開始しました。(下記参照)お客さまの身近にいる担当ドライバーがご用件を直接承るようになることで、お客さまのさまざまなご要望に、柔軟にスピーディーにお応えすることができるようになります。お客さまに“いつ来るのか分からない”というストレスを感じさせず、気持ち良く荷物をお受け取りいただける仕組みへと大きく進化いたしました。

わたしたちクロネコヤマトは、

お客さまの便利を最優先で考える企業風土に生きています。
これからも法令を遵守し、自らの知恵と努力をもって公平な競争を行い、
お客さまの便利を追求する商品・サービスを提供してまいります。

日本郵政公社に対する提訴について

日本郵政公社が優遇措置を受けたまま、事業を肥大化する不公平・不公正な競争条件の是非を司法の場で明らかにするため、平成16年9月28日東京地方裁判所に、独占禁止法に基づいた不正取引差止めの提訴を行いました。
裁判の経過につきましては、逐次、当社ホームページ等でお知らせしてまいります。

クロネコヤマトの
ドライバーダイレクト
お客様のご要望にスピーディーに応えます！
セールスドライバーの私に
直接ご連絡をいただければ、
ご不在による再配達のお荷物をご希望時間にお届けします！
お荷物を出される際の引き取りもご希望の時間に伺います！

クロネコヤマトの
ドライバーダイレクト
ヤマトならではの高品質なサービスを提供するクロネコヤマトのドライバー達が、お客さまと直接お話をさせていただくことで、お客さまに荷物を待つストレスを与えない“快適さ”を提供いたします。

お客様のご都合をお聞かせください！
セールスドライバーの私がスピーディーに対応します！

ポストに不在票が入っていたけど… これから出すけれど、荷物を受け取るのに都合の良い時間を伝えたい。	冷蔵品の荷物があつたけど… 冷蔵品を梱包したら冷蔵庫に入らなくなった。少しでも早く荷物を取りに来てほしい。	今日の夜遅く予定の荷物があるけど… 荷物の到着予定より早く家に帰ったので、少しでも早く受け取りたい。
--	--	---

このような時は、
すぐに私の携帯電話まで
ご連絡ください！