

TOPICS

アジアの人々に宅急便の便利さを **TA・Q・BIN**

宅急便事業の海外展開スタート



シンガポールのドライバーと宅急便営業所



上海の配達シーン



上海での開業式典

2010年1月、ヤマトグループは中国・上海とシンガポールにおいて宅急便事業を開始しました。アジアの主要都市では急激な経済成長に伴い、通信販売やギフトなど個人が荷物を送る機会や受け取る機会が増えています。しかし、アジアの宅配サービスは個人にとって使いやすいサービスではなく、荷物を送る方も受け取る方も不便な思いを強いられていました。そこでヤマトグループは、日本だけではなく、アジアで生活する人々の「豊かな社会の実現」に向けて、「クール宅急便」や「宅急便コレクト」「時間帯お届けサービス」など高品質な宅配サービスの提供を開始しました。

今後、その他のアジアの主要な国・都市に次々と宅急便事業を展開し、ヤマトグループの事業領域を拡大していきます。また、宅急便だけではなく、日本のさまざまなビジネスモデルを展開することで、アジアで生活する人々に一層便利なサービスをお届けしてまいります。

● 上海、シンガポールにおける宅急便と他社宅配サービスの比較

※当社調べ

サービス	宅急便	上海における一般的な宅配便(※)	シンガポールにおける一般的な宅配便(※)
時間帯お届けサービス	上海6区分 シンガポール7区分	×	2区分 (午前・午後)
クール	○	×	×
コレクト	○	○	×
当日再配達	○	×	×
営業日	365日	旧正月は休み	土曜日：午前中のみ 日祝日：休み

お客様の声

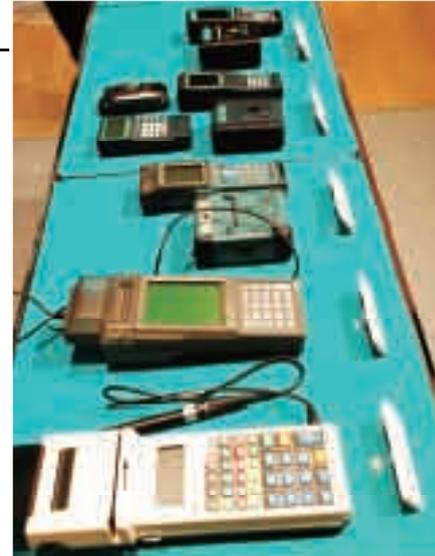
- 注文した翌日に配達してくれた。配送スピードがはやい。
- 旧正月中でも荷物が届いた。
- ドライバーの対応が丁寧で気分が良かった。
- 配達の後にお辞儀をしてくれて気持ちが良かった。全ての運送会社がそうならばよいのに。

次世代NEKOシステムを導入

新たなサービスの提供へ

ヤマトグループは昭和40年代より社内業務に情報システム“NEKOシステム”を活用してきました。NEKOシステムは、時代の変化や宅急便の増加に伴い内容を刷新し続け、お客様からのご要望や社内業務の効率化に対応してきました。そして2010年1月、ヤマト運輸は次世代NEKOシステムを発表しました。

次世代NEKOシステムの特長は、輸送に関するデータのフルデジタル化です。お客様の要望に応じてデータベースとして構築し、お客様の利便性向上につながるサービスの提供に活かします。また、ドライバー用端末を電子マネー決済に対応できるようにしたことも大きな特長です。



歴代ドライバー用端末

■ 新サービス「宅急便受取指定サービス」がスタート

デジタル化した情報を活用する新サービスの第一弾として、「宅急便受取指定サービス」を2010年2月1日より開始しました。クロネコメンバーズ^{※1}にご登録いただいたお客様を対象に、宅急便のお届け前にeメールにてお届け予定を通知し^{※2}、eメールを受け取ったお客様はご都合に応じて受取日時、受取場所を指定できます^{※3}。

※1 宅急便を便利にご利用いただくための無料個人会員制サービス。
※2 一部対象外の荷物がございます。
※3 状況によりご希望に沿えない場合がございます。



■ 日本初・ドライバー用端末による複数の電子マネー決済が可能に

電子マネー決済機能を搭載した端末を利用することで、今までヤマト運輸直営店のみだった電子マネーによる運賃のお支払いが、セールスドライバーへのお支払い時にも可能となります。店頭と同じように複数の電子マネー（「nanaco(ナナコ)」・「Edy(エディ)」・「WAON(ワオン)」）が利用可能です。

※「nanaco(ナナコ)」は、株式会社アイワイ・カード・サービスが発行するプリペイド型電子マネーサービスです。
※「Edy(エディ)」は、ビットワレット株式会社が管理するプリペイド型電子マネーサービスのブランドです。
※「WAON(ワオン)」は、イオン株式会社が管理および運営するプリペイド型電子マネーです。



電子マネーによるお支払い画面

TOPICS

お客様のニーズに応える ヤマトグループのビジネスモデル

■ 好調なToday Shopping Service (トゥディショッピングサービス)

ヤマトグループのネット通販支援サービス「Today Shopping Service」は、「夜に注文しても翌日午前中から商品が届く」など、ネット通販で商品を購入されるお客様の商品配達に関するご要望を満たすことが評価され、好調に推移しています。

2009年度は福岡、東京有明に専用物流センターを開設し、事業の展開を大きく加速させました。その結果、2009年度の売上は140億円となりました。(対前年比122%)

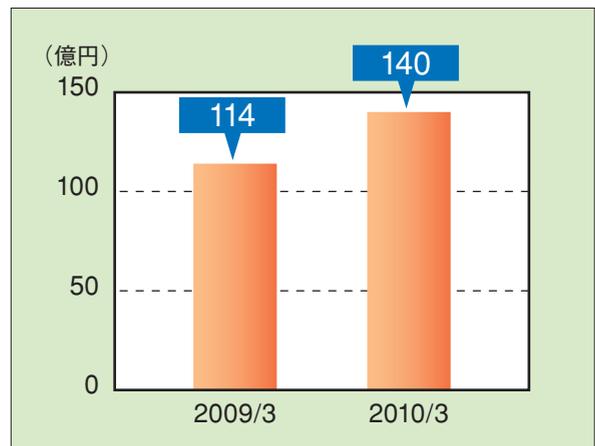


Today Shopping Service専用倉庫オートピックファクトリー

● 「Today Shopping Service」概念図



● 売上推移



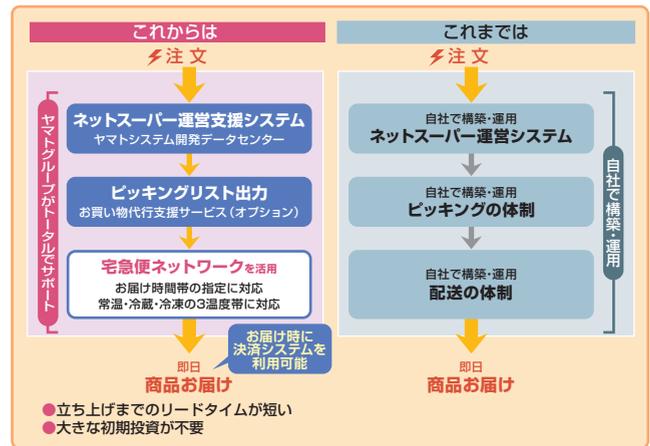
■ お客様のさまざまな生活スタイルに対応するネットスーパーサポートサービス

近年広がりを見せるネットスーパーは、インターネットを通じて、家にいながら普段利用するスーパーで買い物ができる仕組みです。このサービスは高齢者や障がい者、近隣にスーパーが無い方などを支援するサービスとして注目を集めています。

ヤマトグループのネットスーパーサポートサービスは、地域の流通業者様がホームページのネット通販サイトや配送網、代金決済など、ネットスーパーに必要な機能を一括で導入できる便利なサービスとして、順調に拡大しました。

また、ヤマト運輸の店頭端末“ネコピット”からも商品が注文できる仕組みを構築し、パソコンを扱え

● 「ネットスーパーサポートサービス」概念図



ないお客様にも対応したさらに便利なサービスとなりました。