

社会

すべてのステークホルダーから信頼され、期待される存在を目指します。

ヤマトグループは、すべてのステークホルダーとの対話を大切にしながら、自分たちが果たすべき社会的責任を自覚し、社会とともに持続的に発展する企業を目指します。

また、事業や社会貢献活動を通して、地域社会の抱える課題とともに解決していきます。



お客さまへの取り組み

● 対応品質の向上

ヤマト運輸では、接客対応レベル向上のための社員教育などにより、サービス品質の向上を目指しています。定期的にコンテストを行い、日々、宅急便センターなどでお客さまと接しているセールスドライバーとゲストオペレーターの接客対応(表情・動作・話し方・言葉遣いなど)、商品知識やコミュニケーションスキルなどについて審査を行い、表彰しています。



セールスドライバーによる接客対応の様子

パートナーへの取り組み



セールスドライバーによる訪問



情報誌
「クロネコだより」

● 宅急便の取扱店とのコミュニケーション

セールスドライバーが日々取扱店を訪問するほか、酒屋、米屋などの一般取扱店向けに情報誌「クロネコだより」を発行しています。

宅急便の取扱店



約 **22** 万店

株主・投資家への取り組み

● 適時・適正な情報開示とコミュニケーションの充実

アニュアルレポートや株主向けの冊子を発行するなど、積極的な情報開示を行っています。また、年4回の決算説明会や、国内に加え北米、欧州、アジアでも機関投資家への訪問説明を行っています。



アニュアルレポート

地域の皆さまへの取り組み

● 音楽宅急便「クロネコファミリーコンサート」

本物の、いい音楽を年齢や地域を超えてすべての人にお届けしたいという思いで1986年から開催し、2015年に30周年を迎えることができました。累計で302回開催し、延べ約44万人が来場されています。



● ヤマト運輸高校生経営セミナー

ヤマト運輸では、高校生がより広い視野を持って社会との関わりを認識し、自らの意志で進路を開拓するきっかけになることを目的に2006年から毎年実施しています。2015年度は19チーム、95人が参加しました。

● こども交通安全教室

ヤマト運輸では、地域の子どもたちに交通ルールや交通安全への知識を伝えることを目的に全国各地で実施しています。1998年から累計で26,117回開催し、延べ2,802,852人が参加しました。



● 職場体験プログラム

ヤマトシステム開発では、中学生向け職業体験プログラムを実施しており、2015年度は10月、11月、1月の計3回行い、延べ12人が参加しました。

● 障がい者の経済的自立を支援

(公財) ヤマト福祉財団では、障がい者が「経済的自立力」を備えるためのさまざまな取り組みを実施しています。また、「スワンベーカー」を全国に29店舗展開し、365人の障がい者が働いています。



スワンベーカー

社員への取り組み

● ダイバーシティの推進

ダイバーシティ意識の醸成を目的にヤマトグループの全経営役職者約400名を対象にダイバーシティ・マネジメント研修を実施するなど、定期的な研修を行っています。



ダイバーシティ・マネジメント研修



育児休業取得者

610人

(内、男性41人)



育児短時間勤務利用者

474人

(内、男性9人)

介護休業取得者

25人

(内、男性9人)

介護短時間勤務利用者

29人

(内、男性13人)

● ワークライフバランスの推進

2015年4月までに4社が厚生労働省から「子育て支援に取り組む企業」に認定されました。

<認定された会社>

- ・ヤマトマネージメントサービス(2015年)
- ・ヤマト運輸(2014年)
- ・ヤマトロジスティクス(2013年)
- ・ヤマトシステム開発(2011年)



次世代認定マーク
(愛称:くるみん)

● 障がい者雇用の推進

職場のバリアフリー化など働きやすい職場づくりに取り組んでおり、雇用率は2.19%です。

障がい者雇用

2,317名

● キャリアプランに合わせた研修を実施

「ジュニアリーダー塾」「グループ内ジョブローテーション」「グローバル人材交流研修」「理念研修」など、さまざまな研修を実施しています。