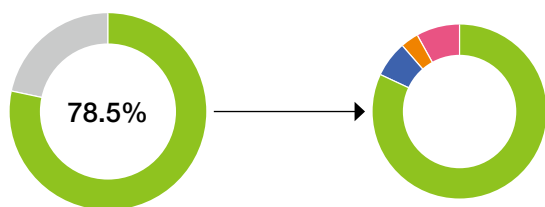


## デリバリー事業

デリバリー事業は、お客様にとって「一番身近で、一番愛される企業」を目指し、豊かな社会の実現に貢献するために、宅急便を中心とした事業展開に取り組んでいます。

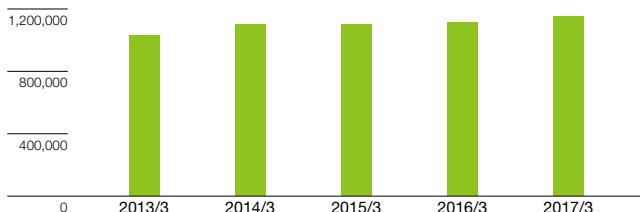
### 営業収益構成比



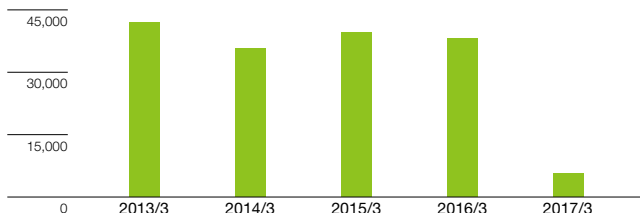
#### 営業収益構成比内訳

■ 宅急便	71.4%
■ クロネコDM便	5.8%
■ エキスプレス	2.9%
■ その他	6.8%

### 営業収益 (百万円)



### 営業利益 (百万円)



### 2017年3月期の振り返り

- 前期に引き続き、通販事業者への拡販を進めたことや、「宅急便コンパクト」、「ネコポス」の利用拡大に取り組んだことなどにより、宅急便の取扱数量は増加
- 複数のフリマサイトと連携し、発送窓口拡大を推進
- 昨今の通販市場の急拡大による大幅な荷物の増加と労働需給の逼迫を受け、労働力確保に向けた職場環境の改善、社員の新しい働き方を創造するための体制を整備
- サービス品質を維持するための外部戦力を含めた人的コストの増加や、外形標準課税の増税等の外的要因によるコストの増加
- 新たに認識した労働時間に対する一時金を計上
- 上記の結果、前期比増収減益

### オープン型宅配ロッカー事業を開始

現在、宅配荷物全体の2割程度が再配達となっており、その軽減が宅配業界全体の大きな課題となっています。ヤマトグループでは、この



課題解決と利用者のさらなる利便性の向上に向け、2016年5月にフランスのネオポストグループと合弁でPackcity Japan株式会社を設立し、複数の事業者が共同利用可能なオープン型宅配ロッカー事業を開始しました。ご不在時の荷物の再配達先としてだけでなく、eコマースで購入した商品のお届け先として、駅などに設置された宅配ロッカーを指定することで、利用者のライフスタイルに合わせた受け取りが可能になり、再配達率の減少にもつながります。2018年3月期は、期末までに首都圏を中心に3,000台の設置を計画しており、下期には、荷物を受け取っていただくだけでなく、荷物を手軽に発送いただける機能を組み込むなど、今後もより便利で快適なサービスを展開していきます。

## デリバリー事業の構造改革

ヤマトグループを取り巻く経営環境は、通販市場の急拡大などによる想定を上回る宅急便取扱数量の増加や、労働需給の逼迫等により急激に厳しさを増しています。そのような環境の中、体制の構築が追い付かず、労働環境が悪化する事態に陥りました。

宅急便センターのセールスドライバーを中心とする社員の労働時間の実態を調査したところ、多くの社員が休憩の未取得を申告できていないなどの問題が浮き彫りとなり、当社はそれらの新たに認識した労働時間に対し一時金を支払うことを決定しました。

ヤマトグループがお客様をはじめとする社会の期待に応え、将来にわたって成長していくためには、「社員の満足」を最優先とする経営を実践すること、そして、社員がイキイキと働ける職場の創造を通じて、高効率・高品質なサービス提供が可能な事業構造への変革を成し遂げる必要があります。そのために、「労務管理の改善と徹底」や、社員の新しい働き方の創造などの「ワークライフバランスの推進」といった、社員が安心して働ける労働環境の整備を行い、健全な企業風土の醸成に邁進していきます。

このような状況を踏まえ、グループの中核であるデリバリー事業において、「働き方改革」を経営の中心に据えた、「デリバリー事業の構造改革」の内容を決定しました。

### デリバリー事業の構造改革の内容

#### (1) 社員の労働環境の改善と整備

- ① 労務管理の改善と徹底
- ② 宅急便のサービスレベルの変更

#### (2) 宅急便の総量コントロール

- ① 大口のお客様への要請
- ② 「法人顧客プライシングシステム」の導入を検討

#### (3) 宅急便ネットワーク全体の最適化

- ① 厚木・中部・関西の3つのゲートウェイ間での幹線多頻度運行の実現
- ② ベース（大型集約拠点）のオートメーション化

#### (4) ラストワンマイルネットワークの強化による効率向上

- ① オープン型宅配ロッカーの前倒し導入とサービス拡充
- ② ITを活用した集配作業の高度化
- ③ クロネコメンバーズのサービス拡充
- ④ ラストワンマイルネットワークの効率向上にご協力いただける個人のお客様への新たな運賃割引の導入

#### (5) 宅急便の基本運賃と各サービス規格の改定

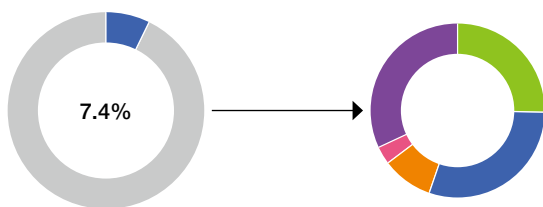
- ① 宅急便の基本運賃の改定
- ② スキー宅急便、ゴルフ宅急便、スーツケース等の規格の改定
- ③ デジタル割引など、集配の効率化にご協力いただける個人のお客様への割引制度の新設
- ④ 宅急便センター直送サービスの新設

今後については、都市部を中心にオープン型宅配ロッカーやコンビニエンスストアへの配送、投函型サービスや営業時間外の配送ニーズなどに特化したネットワークの構築など、新たなラストワンマイルネットワーク・オペレーションの設計を試行することで、将来に向けたデリバリー事業のさらなる成長を目指します。

## BIZ-ロジ事業

BIZ-ロジ事業は、ロジスティクスにイノベーションを起こす「LOGINNOVATION」のコンセプトのもと、革新的なロジスティクスソリューションの創出を通じて、お客様企業とその先にいる消費者へ満足・感動の提供を目指します。

### 営業収益構成比



#### 営業収益構成比内訳

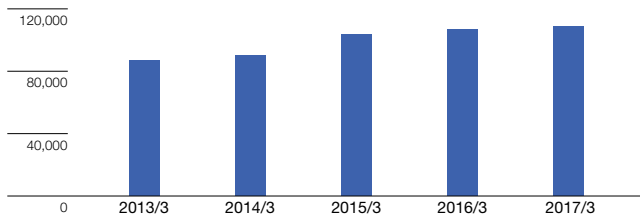
■ 貿易物流サービス	2.4%
■ 販売物流サービス	2.8%
■ マルチメンテナンス	0.9%
■ プロダクツロジスティクス*	0.3%
■ その他	3.0%

\* 2017年3月期より、エクスポートファクトリーはプロダクツロジスティクスに事業の名称を変更しています。

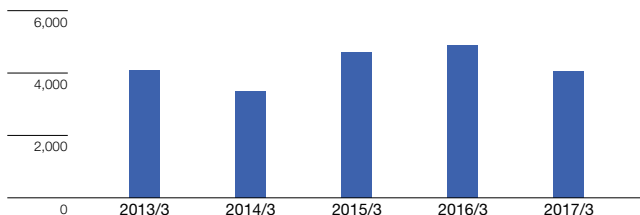
### 2017年3月期の振り返り

- 企業間物流関連サービスが好調に推移
- メディカル事業者向けの、医療機器のローナー支援（保管・洗浄・配送）をはじめとする物流改革の支援サービスにおいて、新規顧客を獲得するなど積極的に拡販を推進
- 海外関連事業では、貿易物流において荷動きが低調
- マルチメンテナンス事業において、リコール案件数が前期に比べ減少
- 上記の結果、前期比増収減益

### 営業収益 (百万円)



### 営業利益 (百万円)



### 日本企業の中国eコマース業界への進出をトータルでサポート

国際物流サービスを提供するヤマトグローバルロジスティクスジャパン株式会社では、日本製品を取り扱う中国の越境ECモール「京東全球購」における

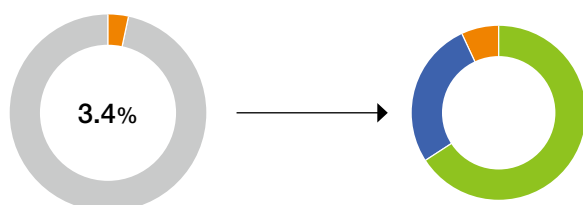


日本企業の出店・出品および配送までのワンストップサポートを2016年5月よりスタートしました。中国ECモール大手の京東商城と海外法人向けECモールであるJD.COM公式パートナーのFRANKと連携し、日本のメーカーや小売事業者、eコマース事業者に対して出店・出品の案内を行うほか、「ヤマトチャイナダイレクト」を活用することで、日本の指定倉庫から中国の購入者まで最短4日で商品の配送を行っています。これにより、出品者や出店者はバックヤード業務、店舗運営、エンドユーザーへの配送までをトータルで業務委託することが可能になり、購入者も日本の商品をネット上でスムーズに購入することが可能になりました。

## ホームコンビニエンス事業

ホームコンビニエンス事業は、引越サービスや家財配送設置サービスに加えて、家庭内のご不便を解消する生活支援サービスを提供しています。また、そのネットワークを活用して、企業や行政などの法人のお客様に対し、販売支援やコストダウンにつながる様々なご提案を展開しています。

### 営業収益構成比



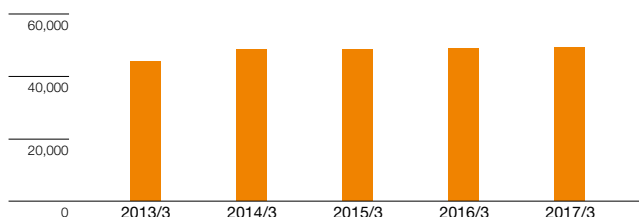
#### 営業収益構成比内訳

ホームコンビニエンス	2.9%
ビジネスコンビニエンス	1.2%
テクニカルネットワーク	0.3%

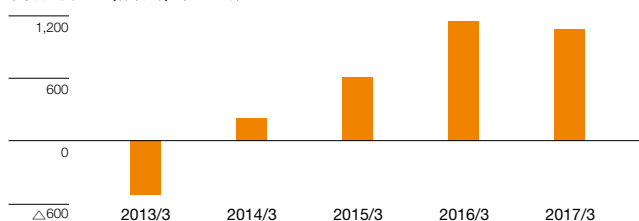
### 2017年3月期の振り返り

- お部屋の清掃や整理収納、不用品の買取りなど日常のお困りごとを解消する「快適生活サポートサービス」などが好調に推移
- ふるさと納税返礼品などの調達サービスやオフィスサポートサービスの拡販を積極的に推進
- テクニカルネットワーク事業では、高収益なスポット案件が減少したことに加え、家庭用エネルギー設備の市場縮小により減収
- 上記の結果、前期比増収減益

### 営業収益 (百万円)



### 営業利益 (損失) (百万円)



### 「小型家電リサイクルサービス」の提供を開始

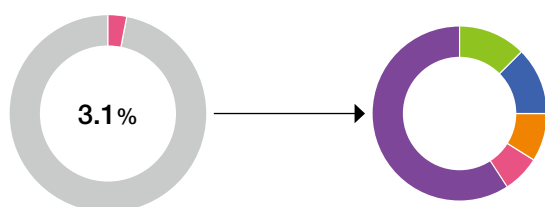
2016年10月より、小型家電認定事業者と連携し、「クロネコ小型家電リサイクルサービス」を開始しました。当サービスは、お客様が引越、「快適生活サポートサービス」、「らくらく家財宅急便eコマース・トータルサポートサービス」などのヤマトホームコンビニエンスのサービスを利用する際、小型家電リサイクル法の対象となる家電製品を同時に回収するものです。引越や家財の配送で培ったノウハウを活用し、小型家電製品の収集、最寄りの拠点までの運搬、集約拠点での商品確認、資源化施設への引渡しまでを一括で行うことで、お客様が別途回収業者を待つ必要や大きな家電製品を運び出す手間をなくすことを可能にしました。



## e-ビジネス事業

e-ビジネス事業は、グループをICT (Information and Communication Technology) で支援し、「バリュー・ネットワーキング」構想を具現化するとともに、グループの経営資源である物流機能と決済機能を組み合わせた最適なソリューションを提供し、お客様の事業発展に貢献します。

### 営業収益構成比



#### 営業収益構成比内訳

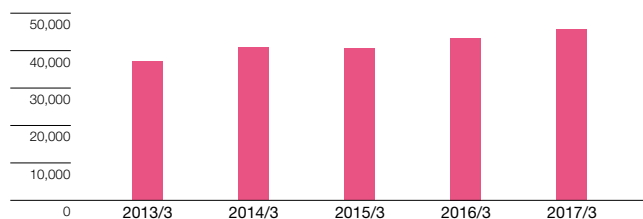
e-ロジソリューション	0.8%
カードソリューション	0.7%
ITオペレーティングソリューション	0.5%
e-通販ソリューション	0.4%
その他	3.7%

### 2017年3月期の振り返り

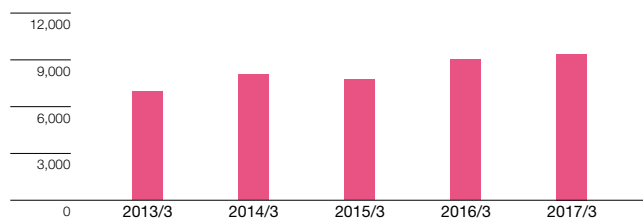
- MVNO事業者\*向けセットアップ・ロジソリューション事業が引き続き好調に推移
- 出荷情報の処理や伝票印字、荷物追跡などの業務を包括的にサポートする「Web出荷コントロールサービス」において、通販市場の成長などを背景に、既存大口顧客を中心にサービスの利用が拡大
- 上記の結果、前期比増収増益

\* MVNO (Mobile Virtual Network Operator) 事業者：  
仮想移動体通信事業者。携帯電話やPHSなどの物理的な通信回線網を自社では持たず、実際に保有する他の事業者から借りて自社ブランドにて通信サービスを提供する事業者のこと

### 営業収益 (百万円)



### 営業利益 (百万円)



### 3Dプリンターを活用した最先端の物流サービスを提供

2017年2月より、今後拡大が見込まれる3Dプリント市場に向けて、全国に張り巡らせたスピード輸送ネットワークに3Dプリント機能を組み合わせた国



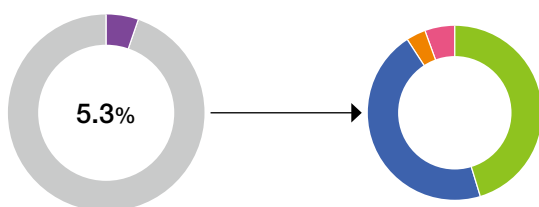
内初のサービス「オンデマンド3Dプリントサービス」の提供を開始しました。羽田クロノゲートに「3Dプリントセンター」を開設し、オーダーメイド製品や少量多品種生産が必要な事業者に、3Dプリンター用のデータ作成から造形、配送までをワンストップで提供しています。現在は治療用器具や医学模型など、主に医療用製品を扱っており、製造時間の大幅な短縮により、納期を大幅に短縮することが可能になりました。

今後は、医療用製品にとどまらず、オーダーメイドが求められるメーカーの試作品製造などの分野にもサービスを拡充するとともに、ASEANをはじめとした諸外国への展開も視野に入れていきます。

## 金融事業

金融事業は、国内外で決済・金融ソリューションを提供し、生活者の便利と事業者の流通改革を実現する強力なパートナーとなることを目指し、様々な決済手段での対応に取り組んでいます。

### 営業収益構成比

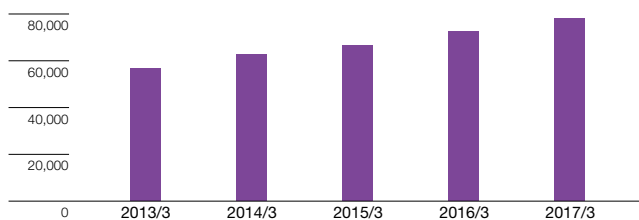


#### 営業収益構成比内訳

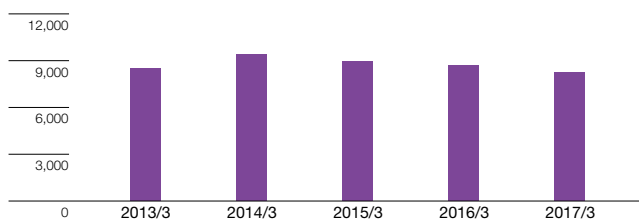
■ ペイメント*	2.5%
■ リース	2.5%
■ クレジットファイナンス	0.2%
■ その他	0.3%

\* 2017年3月期より、宅急便コレクトはペイメントに事業の名称を変更しています。

### 営業収益 (百万円)



### 営業利益 (百万円)

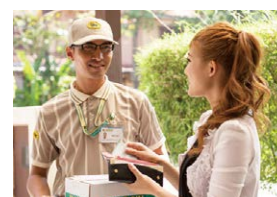


### 2017年3月期の振り返り

- 「宅急便コレクト」をご利用のお客様に対し、「クロネコwebコレクト」、「クロネコ代金後払いサービス」の利用を促進
- リース事業において、トラックを中心としたファイナンス・リースや割賦販売が順調に推移
- 電子マネー関連サービスでは、引き続き「マルチ電子マネー決済端末」のレンタルサービスの拡販を推進
- 代引決済市場縮小の影響で、ペイメント事業（旧称：宅急便コレクト事業）が伸び悩み
- 上記の結果、前期比増収減益

### マレーシアのFintech事業者と連携し、新たな決済機能を提供

マレーシアのEC市場は、年平均成長率が17%と近年急速に成長しています。ヤマトフィナンシャルは、マレーシアのFintech事業者 Soft Space



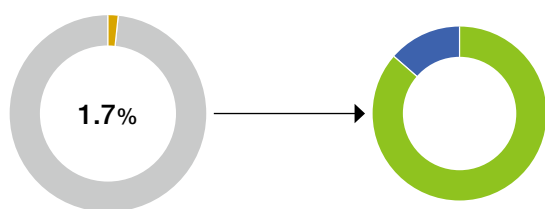
Sdn Bhd.と連携し、マレーシアの通販事業者に向けて、スマートフォンやタブレットと連携させて決済を行う「mPOS\*」を活用した新たな決済機能の提供を2016年10月より開始しました。マレーシアヤマト運輸の「お届け時カード払いサービス」にmPOSを導入することにより、配達と決済を同じタイミングで行うことが可能になり、商品を受け取る前に決済されてしまうという購入者の不安解消や、玄関先でのスムーズな支払いや受取りを実現しています。また、購入者に決済選択の幅を提供することにより、再販、追加購入機会が増え、販売店の売上向上にもつながっています。

\* Mobile Point Of Salesの略称

## オートワークス事業

オートワークス事業は、「オンリーワンビジネスからナンバーワン企業へ」のビジョンのもと、物流・流通事業者へ「車両整備における利便性の向上」「整備費用の削減」という価値を中心に「24時間365日営業・お客様の稼働を止めないサービス」を展開しています。

### 営業収益構成比



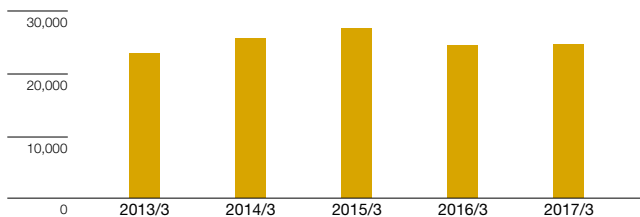
#### 営業収益構成比内訳

■ トラックリユージョン	3.2%
■ その他	0.5%

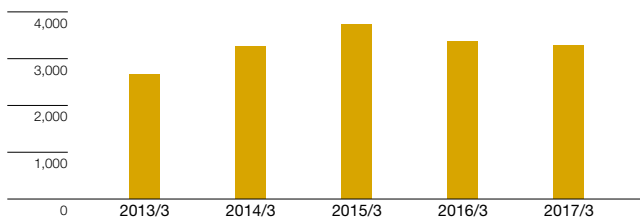
### 2017年3月期の振り返り

- 定期的にお客様を訪問する「リペアワークス」の営業を積極的に行ったことにより、車両整備件数が増加
- 燃料販売単価の下落に加え、新規サービスへの投資が先行
- 上記の結果、前期比増収減益

### 営業収益 (百万円)



### 営業利益 (百万円)



### 車両の故障を未然に防ぐ「リペアネットワーク」を推進

日々、進化を続ける車両の管理において、法定点検遵守や複数にわたるメーカー車種の整備、車両維持費の低減など、整備管理者の業務はますます拡大する傾向にあります。



このような課題をワンストップで解決するため、ヤマトオートワークスでは、これまでのお客様からの問い合わせに対して整備機能を搭載した専用トラックで事業所を訪問して各種サービスを行う「リペアワークス」に、国家資格と専門知識を有するメカニックが定期訪問するサービスを追加し、「リペアネットワーク」として全国各地の工場でサービスを提供しています。確実な法定点検の実施とともに、定期訪問時に故障を予測・予防する整備・点検を行うことで、「稼働を止めない」安全な物流をサポートしています。

## その他

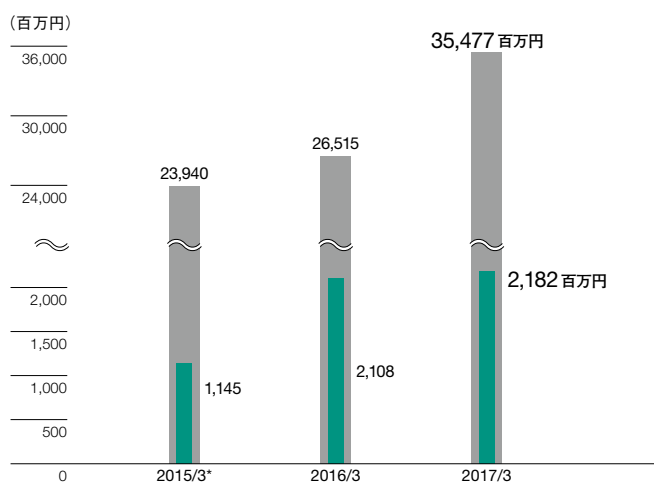
その他事業は、幹線輸送事業、ボックスチャーター事業など、広義なシェアードサービスを中心に提供しています。「JITBOXチャーター便」は、複数の企業グループのネットワークを用いたボックス輸送を通じて、お客様に「適時納品」や「多頻度適量納品」という付加価値を提供しています。2017年3月期においては、既存のサービスに加え、クールなどのオプションサービスが好調であったことにより、ご利用が着実に拡大しました。

その他の営業利益は、ヤマトホールディングス株式会社がグループ各社から受け取る配当金などを除いて21億82百万円となり、前期比3.5%増加しました。



JITBOXチャーター便

### 営業利益



■ ヤマトホールディングス株式会社を含む ■ ヤマトホールディングス株式会社を除く  
\* 2015年3月期実績は、2016年3月期の区分に組み替えて表示しています。

### JITBOXチャーター便の取扱実績

