

ヤマトグループ 「地域共創事業」のご紹介

ヤマトホールディングス株式会社



創立100周年を迎えて

ヤマトグループ2020年 正月広告

マークは変わりません。
でも、クロネコヤマトは変わります。

私たちは変わらなければなりません。
ヤマトグループには、全国をカバーするネットワーク、様々な拠点、そして膨大なデータの蓄積があります。
何より、多様なお客さまとの「接点」があります。
これらの機能とノウハウを、
特定のサービスの型にはめるだけの時代は終わりました。
ヤマトグループの資産をどのように活かし、分解し、組み合わせれば、
より良いサービスや商品を提供できるのか。
社会の役に立てるのか。

ヤマトグループは、全国をカバーするネットワーク、様々な拠点、そして膨大なデータの蓄積があります。何より、多様なお客さまとの「接点」があります。これらの機能とノウハウを、特定のサービスの型にはめるだけの時代は終わりました。ヤマトグループの資産をどのように活かし、分解し、組み合わせれば、より良いサービスや商品を提供できるのか。社会の役に立てるのか。

ヤマトグループ

(抜粋)

これから先も、時代の変化から生まれるニーズに応えることができるか。
 たくさんの社会的な課題を解決することができるか。
 持続可能な社会の実現に向けて、
 私たちは変わらなければなりません。
 ヤマトグループには、全国をカバーするネットワーク、様々な拠点、
 そして膨大なデータの蓄積があります。
 何より、多様なお客さまとの「接点」があります。
 これらの機能とノウハウを、
 特定のサービスの型にはめるだけの時代は終わりました。
 ヤマトグループの資産をどのように活かし、分解し、組み合わせれば、
 より良いサービスや商品を提供できるのか。
 社会の役に立てるのか。

ヤマトグループは従来のデリバリー企業ではなく、
 「より便利で快適な生活関連サービスの創造する」
 企業へと変わります。

ヤマトグループが地域共創事業に取り組む背景

(宅急便の進化・発展)



ヤマトグループの経営課題

・弊社はこれまで、ユニバーサルサービスかつダイナミックインフラとしての「宅急便」を最大のエンジンとして、ラストワンマイルで事業を展開

主な外部環境の変化

・まちづくり分野において、交通インフラや通信インフラなどの整備が急速に進んでいなかで、生活者の生活利便向上のためには、ハードとソフトサービスの融合が必要

・社会保障費の増大による各種影響が取りざたされているなかで、医療/介護分野の手前の生活支援（予防）分野の重要性が増大

・外部環境の変化に伴い、従来の軒先までだけでなく、イエナカや職場に入らせて頂くことで個々人のニーズやウォンツに応じた、リアルで温かみのあるカスタマイズサービスの重要性を認識

・これまで弊社が築いてきたアセット（顧客との信頼関係、SD、車両、ネットワーク）と生活支援面に於けるソーシャルネットワークとを有機的に組み合わせた新規事業を創出する

地域共創事業が目指す姿

「総合生活サポートのプラットフォーム」として、物流を含めた様々なソフトサービスをパートナーと共創し、生活者および事業者・自治体に、持続可能なビジネスモデルとして提供この「リアル×ITのオープンプラットフォーム」機能を様々な業種業態へ展開することで、地域社会のインフラとして、日本の「地域活性化」と「くらしの利便性向上」を実現

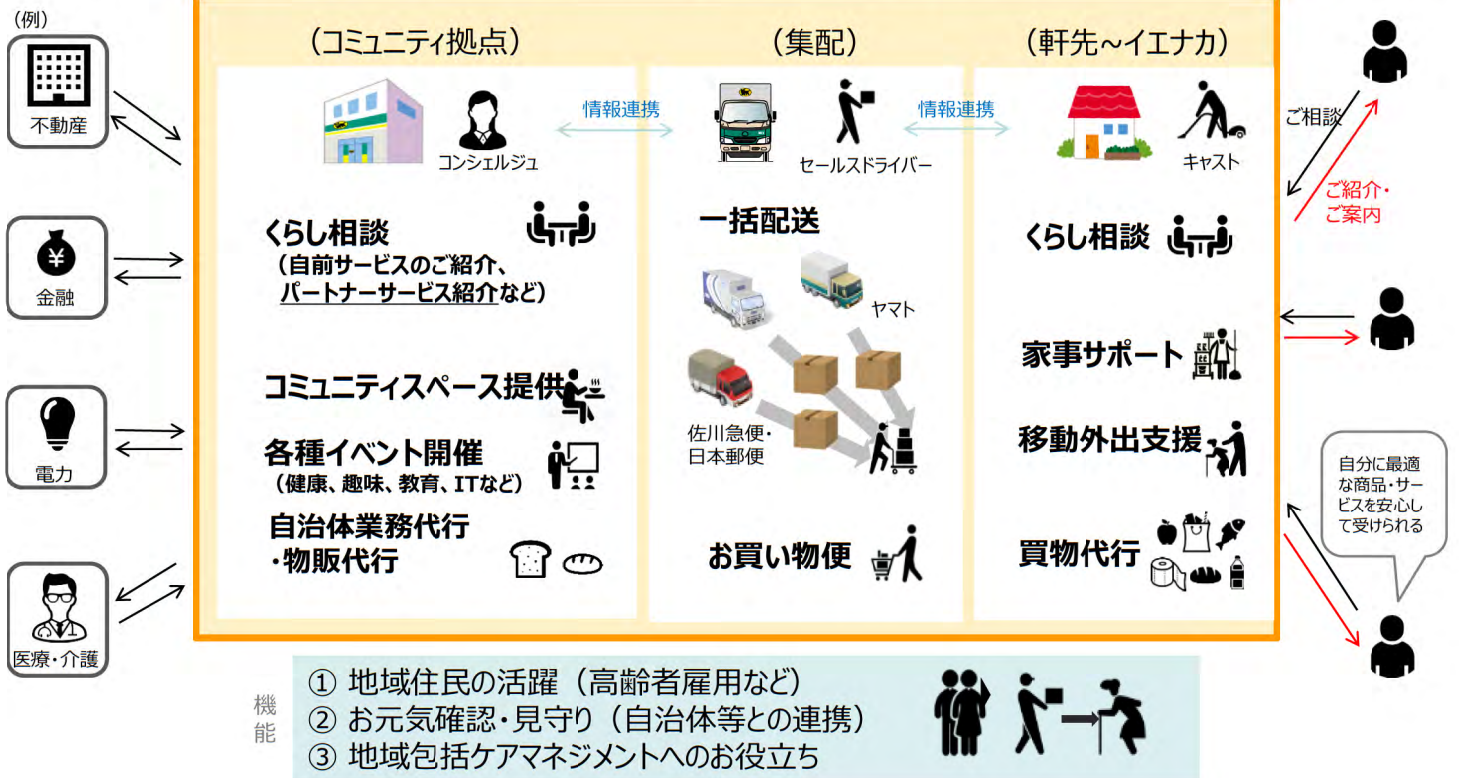


くらしのサポートサービス「ネコサポ」概念図

【パートナー】

【ヤマト】（対面接点を通じたリアルなプラットフォームとして価値を創出）

【生活者】



「ネコサポステーション」の拠点形態①

多摩 貝取ステーション



団地内店舗



多摩 永山ステーション

駅直結

多摩 グリナード永山ステーション

商業施設内
店舗



松戸 テラスモール松戸ステーション

郊外型



「ネコサポステーション」の拠点形態②（デリバリー同居型）

2020年11月6日オープン

住宅街に位置する既存の宅急便営業所を、 ネコサポ機能を付与する形で改装した新しい出店形態

全国3,500超の営業所への展開を見据えたモデル

- 住所：千葉県松戸市三月月1328
(JR常磐線「新松戸」駅徒歩約20分)
- 面積：
建物) 1,502.08㎡、333.56坪
土地) 2,885.89㎡、872.29坪
- 車両数：31台
- 勤務社員数：45名
- 宅急便取り扱い個数(日)：約8,000個
- 来店客数(日)：約100名

(外観)



戸建住宅街店舗

(内装)



地域の方にご活用いただける店舗内コミュニティスペース



地域の特産品の販売
(写真は矢切ねぎ、東京ラスク)

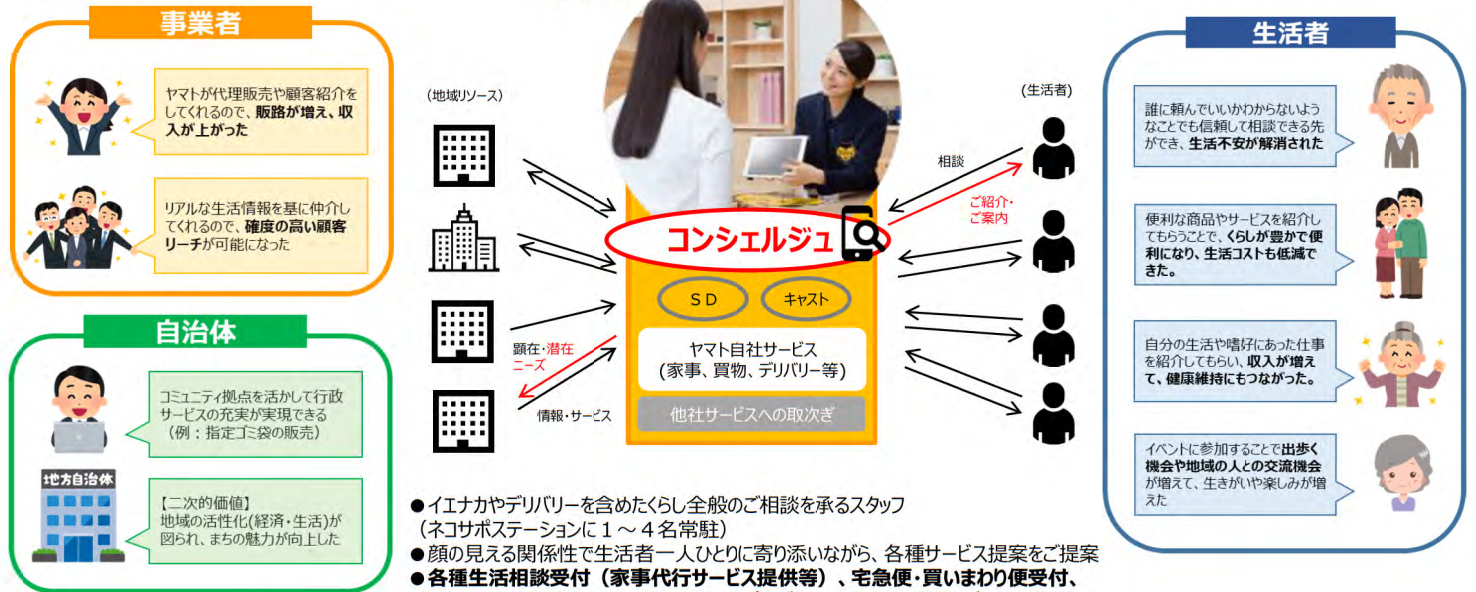


サービスカウンター

暮らしのご相談 窓口スタッフ「コンシェルジュ」

様々な地域リソースと生活者を繋げるコーディネート機能をリアルで提供することにより、
デジタルを補完し、多様なサービスのワンストップ化

■ 地域に創出される価値の例



- イエナカやデリバリーを含めたくらし全般のご相談を承るスタッフ (ネコサポステーションに1~4名常駐)
- 顔の見える関係性で生活者一人ひとりに寄り添いながら、各種サービス提案をご提案
- 各種生活相談受付 (家事代行サービス提供等)、宅急便・買い回り便受付、物販販売、手荷物預かり (手ぶらショッピング)、ペビーカー貸出、ポーター業務、インフォメーション機能、地域のその他サービス・情報発信などを行う
- 地域住民の積極採用を行うことで地域就労の促進を図る
→ 認知症サポーター研修や脳活性化エクササイズインストラクター資格、フリマサイトアンバサダー資格等を入社後取得