

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

(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

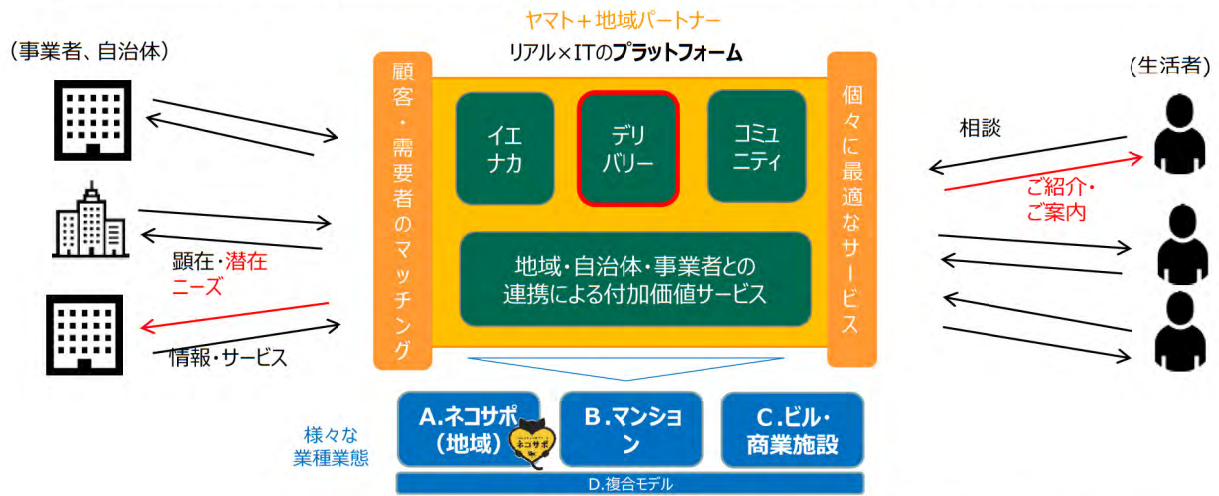
・社会保障費の増大による各種影響が取りざたされているなかで、医療/介護分野の手前の生活支援（予防）分野の重要性が増大

・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

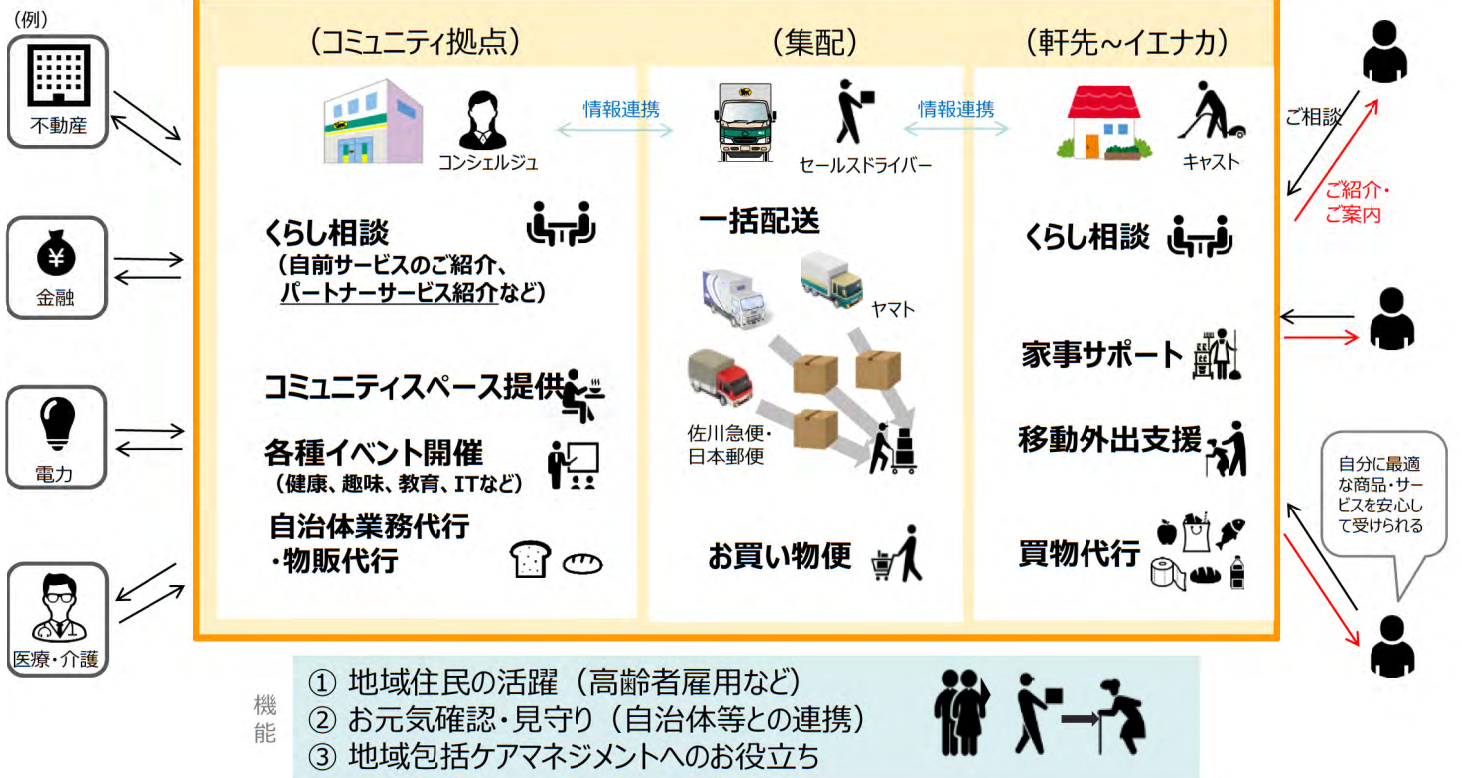


くらしのサポートサービス「ネコサポ」概念図

【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)

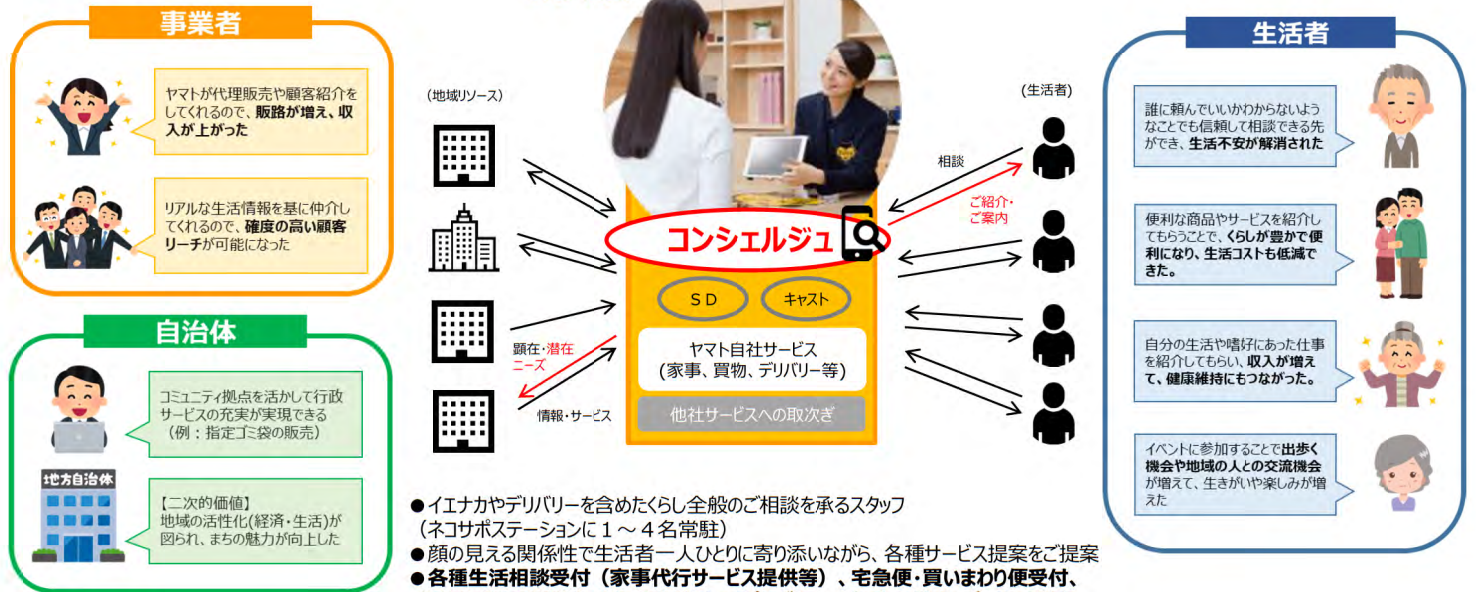


サービスカウンター

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・買いまわり便受付、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、フリスサイトアンバサダー資格等を入社後取得

ネコサポのラストワンマイルを支える「キャスト」

セールスドライバーと別働隊で多様な業務に従事するスタッフの配置により、
お客様のニーズに応じたサービスを機動力と柔軟性をもって提供

【キャスト概要】

- ・ネコサポの買い物系サービスのお届けや家事サポートサービス等を提供するスタッフ（各エリアに、5～10名配置）
- ・主に、セールスドライバーからの職種変更者や、本格的な家事代行を提供するヤマトホームコンビニエンスのライフアテンダーで構成
- ・新サービス開発やパートナーとの連携案件を推進するために不可欠な、稼働設計や稼働時の作業内容の柔軟性がセールスドライバーと比べて非常に高い



キャスト専用車両「ネコサポカー」



買い物系サービスのお届け



家事サポートサービスも提供

参考. お客様からのご支持

ネコサポステーションをご愛顧いただいている多くの会員様から
スタッフが、賛辞のお言葉を頂戴している。

自宅内でも転倒する事が多くなり、1人での生活が困難になった為に転居を決めました。

転居先の町に『ネコサポ』がない事が非常に残念です。

きっと、あなた達を求めている人はたくさんいて、今後も求める方は増える一方だと思います。

一日も早く全国にネコサポができるように頑張ってくださいね。

日々老いていく事を感じながらもあなた達がいてくれたおかげで、

私はこの町でここまで生きる事が出来ました。

本当にたくさんの事に手を差し伸べてくれて助かりました、ありがとうございます。

(80代女性、2019年9月)

私自身世田谷に86歳になる親がいて、元気な間は出来るだけ一人で暮らしていきたいという

本人の希望もあり一人で暮らしています。でも最近ではコロナで身内が訪ねる事も嫌がって、

メールも読めないと言い、電話もタイミングが合わないと難しく毎日心配しています。「あんしん

ハローライトプラン」はWi-Fi不用、工事不用でとても良いサービスだと思いました。ネコサポが

利用出来るエリアは松戸と多摩だけのようですが、これからエリアは増えていく予定でしょうか。

世田谷でも使える様になったら是非考慮してみたいと思っています。

(50代女性、2020年12月)