

お客様とともに

私たち日本通運グループは、「グローバルロジスティクス企業—世界のお客様に物流を通じて貢献する—」をビジョンとして定めています。その実現のためには、お客様から信頼いただくこと、そして、私たちの商品やサービスをご利用いただいたお客様に満足していただくことが欠かせません。また、価値観が多様化するなかで、単に商品やサービスを提供するだけではなく、お客様とともに考え、ともに行動するパートナーとなるべく取り組んでいます。

お客様の声から生まれた引越商品 ～えころじこんぽハーフ

日本通運では、引越しの準備や後片付けを全てお客様に行っていただく「えころじこんぽセルフ」と当社の作業スタッフが全てを行う「えころじこんぽフル」の他に、ご家族の引越しを経験されたお客様のアンケート結果を踏まえ、大変手間のかかる食器棚の食器、下駄箱の靴、クローゼットの衣類、和・洋・整理タンスの衣類の箱詰め梱包・箱出し収納など、部分的に当社のスタッフにお

任せいただく「えころじこんぽハーフ」を商品ラインアップに加えました。ご利用いただいた約9割のお客様よりご満足との声をいただいております。



食器トランク

高品質な引越サービスの追求

日本通運グループでは、お客様宅への訪問見積りから作業完了まで、責任をもって対応させていただく営業担当を「引越プランナー」と名づけています。引越プランナーは、お客様の引越しに対する不安を解消するため、単に引越サービスをご説明するだけでなく、全てのお客様にご満足いただける最適な引越サービスをご提案しています。

全国各地に設けられた研修センターでは、お客様の引越全般に関わるご相談にお応えする「引越コンシェルジュ」になることを目指して、引越プランナーのスキルアップ研修を行っております。

また、引越作業のプロを育て、作業品質の向上を図るために、インストラクターによる引越作業スタッフの作業梱包技術のレベルアップやマナー教育などを計画的に実施し、お客様満足度のさらなる向上を目指しております。

今後も「任せて安心」な日通の引越しをご提供するため、更なるサービス品質の向上に向け努力してまいります。



引越プランナー



研修センター

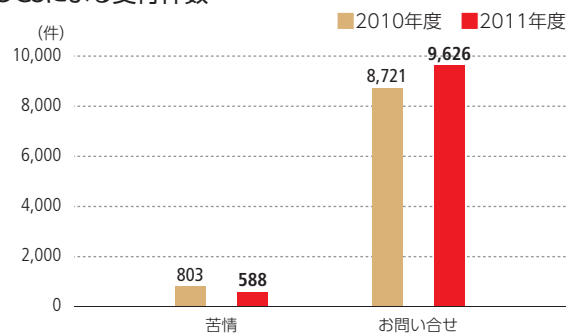
お客様相談受付システム (VOCS:Voice of Customer Solution)

日本通運では、お客様からホームページ経由でお寄せいただいた「お問い合わせ・ご意見・苦情」を一元管理し、全社で共有するシステム「お客様相談受付システム (VOCS)」を導入しております。

2011年度のお客様相談受付件数は、お問い合わせ件数が増加し、苦情は減少する結果となりました。お問い合わせ件数が増加した理由は2011年4月に日本通運ホームページのトップページに「目的から探す」という検索機能を追加し、従来お客様からお問い合わせ件数の多かった業務について容易に各種サービス画面が閲覧出来るように画面を改修いたしました。これにより対前年比10.4%のお問い合わせ増加となりました。

今後も「お客様の声」に基づいて、お問い合わせ、ご要望を分析し、弊社商品、サービスの向上に努めて参ります。

● VOCSによる受付件数



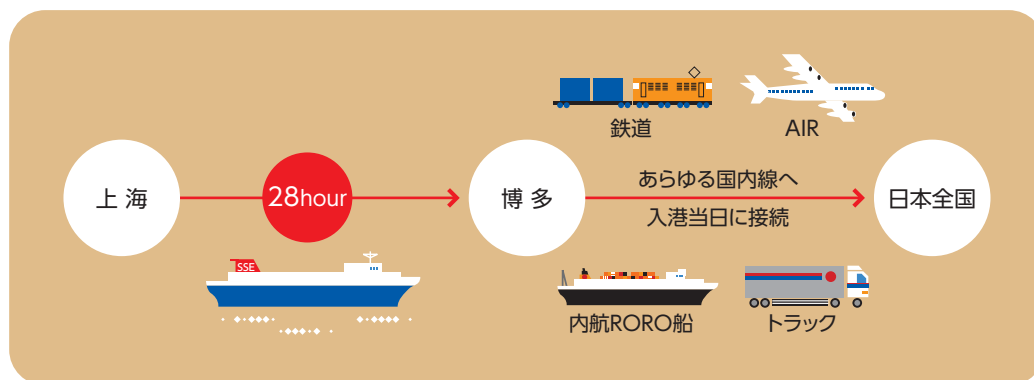
	苦情	お問い合わせ	合 計
2010年度	803件	8,721件	9,524件
2011年度	588件	9,626件	10,214件

上海スーパーエクスプレス

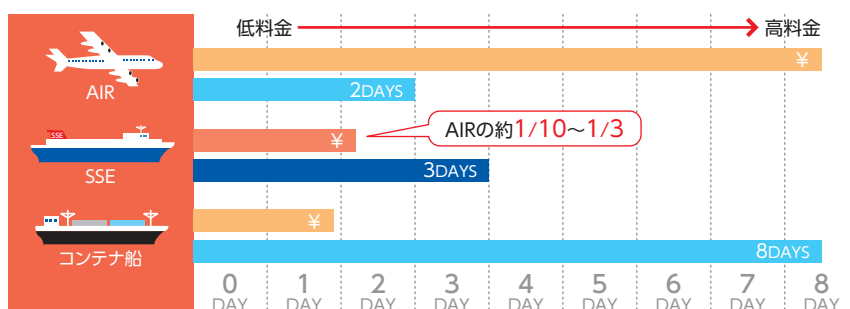
上海スーパーエクスプレス(SSE)は、トレーラーでの直接積み込み・荷卸しが可能な高速RORO(ロールオン・ロールオフ)船を利用し、日本と中国をシームレス、スピーディーに結ぶ新しい輸送システムです。従来の輸送手段であるコンテナ船の大量輸送・エコというメリットと、航空機輸送が持つハイスピードというメリットを併せ持ち、商品ライフサイクルがますます短縮するなか、お

客様の生産・販売の効率化に貢献します。

さらに、鉄道輸送コンテナでそのまま上海に輸送するRAIL & SEA一貫輸送サービス、リードタイムを限りなく航空便に近づける超高速海上混載サービスなど、SSEと他の輸送サービスを組み合わせることで、お客様のサプライチェーンの課題解決に応える確かな高速海上輸送ソリューションを提供します。



● SSEと他の輸送機関とのリードタイム・料金比較(概算)



TOPICS 上海スーパーエクスプレスのご利用事例 —JUKI株式会社様—

JUKI株式会社様は、工業用マシンをはじめとする縫製機器、製造現場で使用する産業装置を世界各地で生産・販売されているグローバルなもののづくり企業です。特に、中国での縫製機器事業が拡大していることから、SSEをご利用いただくようになりました。

SSEをご利用いただくことになったきっかけや、ご利用いただいた感想について、縫製機器ユニット営業部貿易業務グループ主査の荻原克郎様にお話をうかがいました。

■ SSEをご利用されるようになった経緯を教えてください。また、現在どのように利用されていますか。

サービス開始前にお話をうかがい、これまでの海上輸送をはるかに上回るスピードでありながら、航空輸送の半分以下の料金で利用できることを知り、興味を持ちました。

当社が最重要課題としている生産納期厳守のために、SSEは最適な輸送サービスであると考えています。

金曜日に上海を出発し、月曜日に栃木工場に到着するRAIL & SEA一貫輸送サービスを主に利用しています。

■ 環境問題についてはどのように取り組まれていますか。

京都議定書の締結以降、CO₂削減に全社をあげて取り組んでいます。SSEを利用することで、物流におけるCO₂削減を図り、企業としての社会的責任を果たしていきたいと考えています。

■ 今後、日本通運に望まれるのはどのようなことでしょうか。

東京港のコンテナヤード混雑緩和に向けたインランドデポ*の活用、輸出入を取り込んだ往復輸送など、業界の先頭立って既存物流の改善に取り組むことを期待しています。こうした取り組みによって、待機車両が減少し、環境改善にもつながると思っています。

*港以外の場所に設けられた通関施設



JUKI株式会社
縫製機器ユニット営業部貿易業務グループ 主査
荻原 克郎様

スチールライナー

鉄鋼業界では、環境対策の最重要課題の一つとして、全産業の約13%を占めるCO₂排出量の削減を進めており、鉄道輸送などへのモーダルシフトのニーズが高まっています。

日本通運グループでは、こうしたニーズに応えるために、鋼材輸送に適した31ft無蓋コンテナ「スチールライナー」を開発し、鉄鋼業界のモーダルシフトを支援しています。



● スチールライナーのメリット



OPEN



内法 9mサイズの荷物が積載可能  Point 1	スタンション 3段式スタンションを標準装備し、荷崩れを防止。鋼管の積載も可能  Point 2	側面3枚式あり 側面3枚式ありでリフト作業に対応。横あおりは全面開放可能  Point 3	床面仕様 あらゆる貨物に対応可能。トレーラーと同様のスタンションポケットを多数配置  Point 4
後部観音式扉 後方からの積込も可能。あおり閉時の退避経路を確保し、安全性も向上  Point 5	床面フック あらゆる固縛用フックとシート用フックを多数配置  Point 6	ステップ あおり内外に昇格用ステップを設置  Point 7	

TOPICS スチールライナーのご利用事例 —日本金属工業株式会社様—

日本金属工業株式会社様は、昭和7年の創業以来、終始一貫、ステンレス鋼の専門メーカーとして、高品質を誇る製品の生産一筋に歩み続けてきた業界のパイオニアです。現在は、札幌向けの製品輸送でスチールライナーをご利用いただいています。

スチールライナーをご利用いただくことになったきっかけや、ご利用いただいた感想について、物流事業部 部長の渡辺敏夫様、次長の安倉市朗様にお話をうかがいました。

■ 「31ft無蓋コンテナ『スチールライナー』」をご利用されるようになったきっかけをお聞かせください。

また、このサービスをどのように評価していますか？

札幌向けの製品輸送では、これまでフェリーとトレーラーでの輸送を行っていましたが、コスト削減を検討していたところ、鉄道コンテナ輸送のスチールライナーを紹介していただき、利用することになりました。

環境への意識が高まるなか、スチールライナーを使用させていただくことにより、CO₂排出量・エネルギー使用量の削減、さらなる輸送コスト削減につながることを期待しています。

■ 環境問題について、どのようにお考えですか？

当社が製品として生産しているステンレス鋼という金属は、一般に耐久性に優れ、循環型社会に対応したリサイクル可能な「地球に優しい金属」といえます。一方、その生産活動においては、燃料、電力などのエネルギーの使用、排ガス、排水および副産物の排出などがあり、地球環境の保全に大きく係わりを持っています。これらの環境対策として、環境負荷の低減並びに省エネルギー、省資源、副産物の減少および再資源化等に努め、地球環境の保全を積極的に推進し、環境と調和した社会の構築に貢献したいと考えています。

■ 「31ft無蓋コンテナ『スチールライナー』」をご利用いただいた感想や、

今後、日本通運に期待することなどがありましたら、お願いします。

スチールライナーでは、開発段階から積込、客先への納入まで迅速に対応いただき、大変感謝しています。

今後もさらなる物流効率化、環境負荷低減などで効果的な提案を期待しています。



日本金属工業株式会社
物流事業部 次長
安倉 市朗様

日本金属工業株式会社
物流事業部 部長
渡辺 敏夫様

オフセットエコツウ

日本通運グループでは、自社の事業活動におけるCO₂排出量削減に努めており、2011年2月に日本の温室効果ガス削減目標「マイナス6%」*1に貢献する「オフセットエコツウ」の販売を開始しています。

オフセットエコツウは、国際航空貨物輸送サービスと京都メカニズム*2にもとづくCO₂クレジット(排出権)を組み合わせた環境配慮型サービスです。

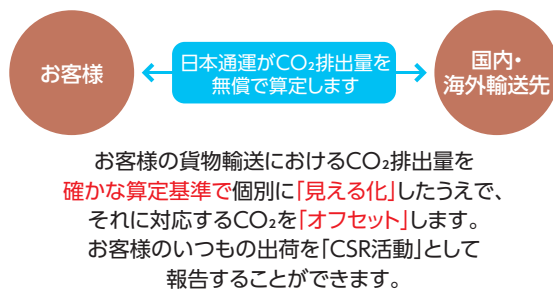
ECO₂/エコツウ、オフセットエコツウは日本通運の登録商標です。



今後もお客様とともに環境保全に向けた意識を共有し、さまざまな輸送モードを駆使した環境配慮型商品の提案を進めていきます。

- *1 京都議定書に示された日本の温室効果ガス削減目標(1990年比6%削減)に対する国民的取組み(「チームマイナス6%」)への間接的参加を意味します。2010年1月からは、2020年までに1990年比25%削減を達成するための国民的運動「チャレンジ25」に生まれ変わりましたが、日本通運は引き続き「チャレンジ25キャンペーン」に参加しています。
- *2 京都議定書で定められた排出量の削減目標を達成する為の柔軟性措置のことです。具体的には、途上国で実施した温室効果ガスの排出削減量等を、自国の目標達成に換算することができる制度です。

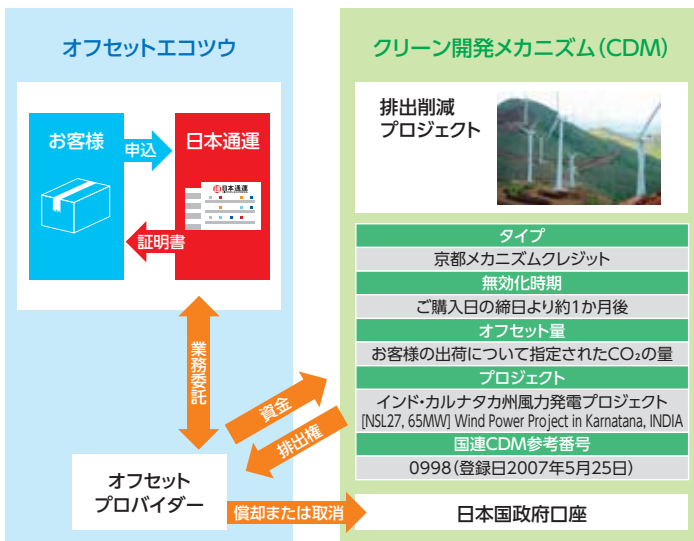
● オフセットエコツウの仕組み



オフセットエコツウは、カーボン・オフセットの信頼性確保のため、環境省基準によるカーボン・オフセット認証を取得しています。カーボン・オフセット認証制度は、個別のカーボン・オフセットの取組みが環境省の認証基準にもとづいているかを確認し、カーボン・オフセット認証ラベルを付与する第三者認証制度です。

認証番号：4CJ-1100070
気候変動対策認証センターウェブサイトアドレス：<http://www.4cj.org/>
認証取得者：日本通運株式会社

● 排出権取引の仕組み



TOPICS オフセットエコツウのご利用事例 —株式会社マイクロ・テクニカ様—

株式会社マイクロ・テクニカ様は、産業用画像検査装置、画像機器関連のメーカーであるとともに、海外のパソコン関連機器、産業用カメラの代理店業務を行っています。4年前から中国、台湾、韓国、ドイツなどとの輸出入輸送で日本通運のサービスをご利用いただいております。このたびオフセットエコツウもご利用いただくことになりました。

オフセットエコツウをご利用いただくことになったきっかけや、ご利用いただいた感想について、ご担当の岩田節子様にお話をうかがいました。

■ オフセットエコツウを利用されるようになった、きっかけをお聞かせください。

お取引先の大手企業から「環境問題に取り組んだ活動について」というアンケート調査を受けたことがきっかけとなり、オフセットエコツウの利用を考えました。

■ オフセットエコツウをどのように評価していますか？

中小企業が自社でCO₂削減に取り組んでいくことは難しいですが、通常の業務のなかで利用している物流サービスでCO₂の削減に貢献でき、しかも自社で特別に担当者を置かずに対応できることから、メリットがあると思います。

■ ご利用いただいた感想や、今後、日本通運に望まれていることなどがありましたら、お願いします。

オフセットエコツウを航空輸送で利用した場合、証明書を日本通運様から発行していただけます。これは、当社が信用できる機関を通じてCO₂削減に取り組んでいることをお客様に証明する機会となり、企業イメージアップに結びつき、新たなビジネスチャンスも生まれてくると考えています。

■ 日本通運とのお取引のきっかけを教えてください。

また、今後、当社に望まれるのはどのようなことでしょうか。

4年前に上海の展示会に出展機材を輸出する際、他の輸送業者に依頼をしましたが、機材の内容や納期的に難しいと言われ、日本通運様をお願いしたところ、快く引き受けていただきました。上海の税関も問題なく通関し、展示会の開催にも間に合わせる事ができました。それ以後、中国、台湾、韓国、ドイツなどとの輸出入の輸送をお願いしています。

日本通運様は営業担当の方だけではなく、成田の通関サービスの方々も顧客の情報を共有されていて、どなたが対応されても、いつも親切で迅速です。当社は日本通運様をととても信頼しています。



株式会社マイクロ・テクニカ様の製品



株式会社マイクロ・テクニカ
岩田 節子様

環境への取組み

お客様とともに

安全への取組み

取引先とともに

従業員とともに

社会とともに

コーポレートガバナンス

安全への取り組み

私たち日本通運グループは、風力発電設備のような大型重量物から、細心の注意が求められる美術品や現金等の貴重品に至るまで、お客様のあらゆる物流ニーズにお応えしています。常にその基礎となるのは、「安全」です。安全の確保は最も重要な社会的責任であり、そのための安全管理の取り組みには特に重点を置き、皆様の安心・安全な暮らしに貢献できる物流を目指しています。

安全の誓い 安全シンボル

日本通運グループは、創立70周年にあたる2007年10月、安全に対する全社的な意識の浸透と高揚を目的に「安全の誓い」を制定しました。また、この言葉を刻んだモニュメント「安全シンボル」を製作し、日本通運本社と伊豆の研修センターに設置して

います。

「安全の誓い」は事故・災害防止への強い決意を込めた言葉で、日本通運グループでは、この「誓い」を日々実践すべく、様々な取り組みを進めています。

安全の誓い

私たち日本通運グループの使命は、人間尊重の理念にもとづき、社会の安全と繁栄を支えることです。

私たちは、その使命を遂行し、社会の信頼にこたえ、会社の持続的発展を果たすために、

また、全従業員とその家族の幸福のために、事故災害の防止に取り組みます。

私たちは、この安全に向けての強い決意をこめ、ここに「安全の誓い」を宣言します。

**私たちは、
法令・ルールを順守し、安全を最優先します。**

**私たちは、
過去の事故・災害を忘れず、これを教訓とします。**

**私たちは、
日々危険予知活動を実行します。**

**私たちは、
技能の向上につとめ、安全作業を実践します。**

**私たちは、
常に安全意識を持ち、事故・災害ゼロを実現します。**



安全シンボル「風と光の詩-A」 作：御宿 至

2012 年度安全衛生管理方針

安全衛生の確保は企業存立の根幹をなすものであり、企業の社会的責務である。人間尊重に根ざした経営理念にもとづき、以下を定め実施する。

1. 安全最優先の職場の実現
2. 関係法令及び社内規定の遵守と基本動作の徹底
3. 運輸安全マネジメント体制の継続的改善
4. メンタルヘルス対策の取り組み強化
5. 生活習慣病予防対策の推進
6. 衛生管理体制の強化

日通安全衛生マネジメントシステム (NSM)

2010年4月、日本通運グループはそれまでの安全衛生管理体制を見直し、日通安全衛生マネジメントシステム(以下NSM: Nittsu Safety & Health Management System)を導入しました。

このシステムは、以下の3本の柱から成り立っています。一つ目の「職場全体会議」は、会社の方針や考えを、経営トップから職場の第一線まで効果的に伝える会議です。

二つ目は「チャレンジサークル(CC)活動」です。各職場の問題

点や安全確保について話し合う小集団活動です。

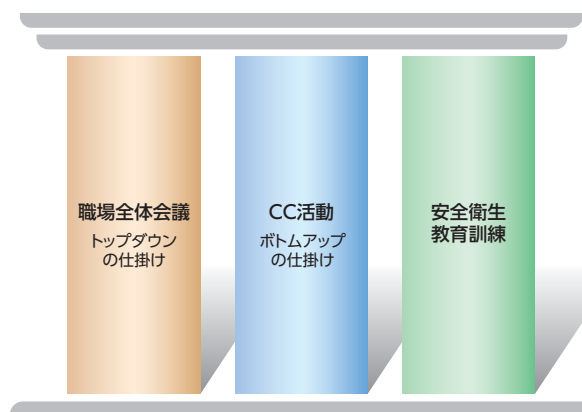
三つ目は管理監督者層への安全衛生教育訓練です。

NSMは、この三つの柱をPDCAの考え方で継続的に機能させながら、よりよい職場をつくりあげようとするシステムです。日本通運グループはより確かな安全衛生管理体制の構築を目指し、このNSMを推進しています。



安全衛生教育訓練

● NSMを構成する3本の柱



事故災害情報の活用(事故災害検索システム)

日本通運グループでは、過去の交通事故や労働災害の事例を整理・データベース化し、社内イントラネットに「事故災害検索システム」として、全社的に情報を共有し活用する仕組みを稼働させています。

これにより、各地で発生した交通事故や労働災害の内容や再

発防止対策が、全国の職場で速やかに情報共有することができ、類似の事故災害を未然に防止する取り組みを水平展開しています。

今後も、日本通運グループでは、過去の交通事故や労働災害を忘れず、これを教訓として安全運転、安全作業に努めてまいります。



教育・指導体制

日本通運グループでは現場での事故・災害を防ぐためトラックドライバーやフォークリフトオペレーターの教育・研修に力を入れています。すでに免許を持っているドライバーやフォークリフトオペレーターも、日本通運独自の研修と試験を経てはじめて運転業務に就くことができます。特にドライバーやフォークリフトオペレーター指導の中核的な役割を担う社員は、研修に集中でき

る教育環境と万全の設備を誇る「伊豆研修センター」にて「指導員養成研修」を受講。安全確保と品質向上の両面での徹底した教育・研修を受け、「指導員」に認定された後、各支店に戻り、仲間のドライバーやフォークリフトオペレーターの指導に当たります。さらに指導員に認定された後も、技能向上と最新知識の習得のため、定期的なフォローアップ研修を受けます。



伊豆研修センター

● ドライバー・フォークリフトオペレーターの教育体制



● ドライバー・フォークリフトオペレーター指導員制度



環境への取組み

お客様とともに

日通グループ全国ドライバー・フォークリフトオペレーターコンテスト

日本通運グループでは、交通ルールの順守と省燃費運転を取り入れた運転技能および整備点検技術の向上を目指し、「日通グループ全国ドライバー・フォークリフトオペレーターコンテスト」を毎年開催しています。これは交通事故・労働災害の防止、環境

負荷の低減、およびローコストの推進に努めるとともに、ドライバー・フォークリフトオペレーターにプロとしての自覚と誇りを持たせ、社会的責務を自覚させることを目的としたものです。



安全への取組み

取引先とともに

従業員とともに

社外の競技会で快挙! —第26回全国フォークリフト運転競技大会／第43回全国トラックドライバー・コンテスト

日本通運グループは、厚生労働省・国土交通省の外郭団体が主催する競技会にも積極的に参加しています。競技会出場を目指した教育訓練は、技能向上教育の一環として位置づけており、競技会出場を果たした選手の多くは、指導員として職場における仲間の技能向上に向けた指導や教育を行うなど、重要な役割を担っています。

2011年10月、陸上貨物運送事業労働災害防止協会が主催する「第26回全国フォークリフト運転競技会」では日本通運グループの出場者4名が優勝を含む上位入賞を果たしました。また、公益社団法人全日本トラック協会主催の「第43回全国トラックドライバー・コンテスト」では、日本通運グループの出場者が全部門を制覇し、12名が入賞。さらには、二年連続で栄えある内閣総理大臣賞を獲得するという快挙を成し遂げることができました。



社会とともに

コーポレートガバナンス

運輸安全マネジメント

日本通運グループでは、輸送の安全を通じて企業の社会的責任を果たすため、国土交通省が定めた運輸安全マネジメントに取り組んでいます。

経営トップ指導による、輸送の安全性向上に向けた取組みを積極的に行うとともに、経営管理部門と現場との双方向のコミュニケーションを通じ、PDCAサイクル(P42参照)が適切に機能する安全管理体制を構築しています。

なお、貨物自動車運送事業法にもとづき「運輸安全管理規程」を定め、また輸送の安全確保に関する責任と権限を有した取締役を「安全統括管理者」に選任して、国土交通大臣に届け出しています。

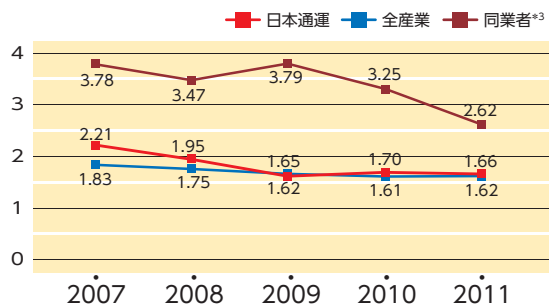
日本通運グループは、今後も運輸安全マネジメント体制の継続的改善による輸送の安全確保に努めていきます。

● 輸送の安全に関する実績額(2011年度)

項 目	(単位:百万円)
安全担当人件費(全国)	1,600
教育関係(本社教育)	491
図書印刷	4
日通グループ全国安全衛生大会	1
運行管理システム(デジタルタコグラフ)関係	298
事故災害防止啓発用品など	6
SASスクリーニング検査	26
その他安全対策	117
合計	2,543

労働災害の指数

● 度数率

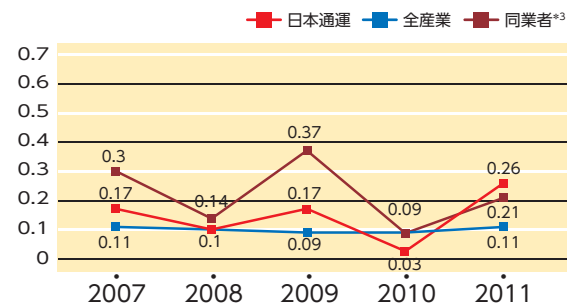


*1 度数率とは労働災害の発生割合を表す国際指標で

$$100万労働時間あたりの死傷者数 = \frac{\text{死傷者の数}}{\text{延べ労働時間数}} \times 1,000,000$$

*3 同業者とは道路貨物運送業者の数値

● 強度率



*2 強度率とは労働災害によるケガの程度を表す国際指標で

$$1,000労働時間あたりの損失日数 = \frac{\text{労働損失日数}}{\text{延べ労働時間数}} \times 1,000$$

*3 同業者とは道路貨物運送業者の数値

交通事故の発生状況

2011年、日本通運では自動車事故報告規則第2条に規定する交通事故が12件発生しました。

発生原因等につきましては、すでに分析を行い、類似事故防止に向けた取組みを実施中です。引き続き、全従業員が一丸となり交通事故防止に努めていきます。

● 自動車事故報告規則第2条に規定する事故に関する統計(2011年度)

事故の種類	計
転覆	1
衝突	5
重傷等	2
車両故障	2
車両火災	1
健康起因	1
計	12

安全性評価事業の認定取得状況

安全性評価事業とは、利用者が安全性の高い運送事業者を選びやすくする等の観点から、輸送の安全確保のため積極的に取り組んでいる事業所を正当に評価し、認定する制度です。

具体的には、国が貨物自動車運送の秩序確立のために指定した機関(全国貨物自動車運送適正化事業実施機関:全日本トラック協会)が、「安全性に対する法令の順守状況」「事故や違反の状況」「安全性に対する取組みの積極性」の3テーマについて38の評価項目を設定し、同機関内の安全性評価委員会において認定

を実施しているものです。

2011年度、日本通運で「安全性優良事業所」の認定を受けた事業所は、累計で559事業所となりました(対象事業所全体の92.5%)。

また日本通運グループ各社においても、累計で286事業所が認定を受けています。

日本通運グループでは、今後も認定の取得促進を通じて、輸送の安全確保に取り組んでいきます。

取引先とともに

私たち日本通運グループが配送事業を委託する取引先ドライバーは、お客様へ向かう道路走行中の運転マナーからお客様先での挨拶や作業にいたるまで、すべてが日本通運グループとしての安全・品質レベルと見られます。私たちは、お客様をはじめとする社会の要請に応えるべく、元請としての責任を果たし、パートナーとして信頼関係を築きながら取引先とともに発展することを目指します。

取引適正化への取り組み

「下請代金支払遅延等防止法(下請法)」が2003年に一部改正され、運送業における取引もその対象となりました。このため日本通運との取引先についても、そのほとんどが下請法の規制を受けています。この下請法を遵守することが適正な取引関係を構築する前提となることから、私たち日本通運では下請取引を

行う際に、下請法対応システムを活用し、発注書面の電子交付や支払期日の管理などを適正に行っています。

日本通運はこのような社内システムをいち早く導入し、取引サイトの適正な関係の維持に努めています。

協力会社の品質維持・向上への取り組み

品質の維持・向上については、グループ内だけではなく、運送を委託するグループ企業以外の協力会社とも一体となって進めていくことが重要と考えています。そのため新たに配送作業などの運送契約を結ぶ際には、品質面から最低限必要と考えている16項目の「社外作業力評価基準」を定め、基準を満たしている会社と契約を交わしています。

また、当社が社会に対する「安全」という責任を果たし、お客様から求められる「品質」を実現するためには、グループ内関係会社を含む協力会社の安全・品質を向上しなければなりません。そのために、当社は各統括支店での開催を基準として、半年に2回以上の「協力会社安全協議会」を開催しています。

この「協力会社安全協議会」においては、

1. 当社の安全に対する取り組みの理解を求め周知する
2. 協力会社の安全に対する現状を把握し情報共有・情報交換する
3. 元請事業者として、社会的な状況と顧客要望を協力会社に指示・伝達する

ことを目的として、協力会社とともに、安全・品質の向上に取り組んでいます。



協力会社安全協議会

日本通運グループとしての取り組み

日本通運からお客様のもとへお荷物が配達された際や街中を走行中に、日本通運の塗装がされているのに、よく見ると「日通〇〇運輸」や「△△日通運送」と車体に表示されている車両を見かけたことはないでしょうか。実はこうした車両は日本通運の車両ではなく、日本通運のグループ会社の車両なのです。お客様が接する「日本通運あるいは日通」とは、国内外合わせて338社で構成する日本通運グループのことであり、また各グループ会社は日本通運の主要な取引先でもあります。

私たち日本通運グループでは、こうしたグループ全体でのCSR活動を推進しています。具体的には自動車事業(トラック輸

送)の適正化への取り組みや、安全性評価事業へのグループ全体での取り組み(P.44に関連記事)が挙げられます。

またそうした取り組みの一環として、毎年主要関係会社で「日通グループCSR会議」を開催しています。この会議は、2001年6月に「日通グループ環境問題情報交換会」としてスタート、その後「日通グループ環境会議」、2005年度からは「日通グループCSR会議」と名前を変えて開催されてきました。2011年度からは日本通運グループ一体となったCSR活動をより一層推進していくため、その他の国内グループ会社を対象にした会議も開催しています。

従業員とともに

ビジョンや日本通運グループ行動憲章に掲げているように、日本通運グループは従業員を大切に、働きがいのある職場環境の実現を推進します。日本通運グループが求める人材とは、企業理念の実践を通じて自らの行動規範をもって自己成長を図る人です。従業員一人ひとりが最大限の能力を発揮できるように、人材の育成を行います。

人事制度

日本通運では人事制度の基本理念として、次の三原則掲げています。

●人間尊重

従業員を単なる労働力としてのみとらえるのではなく、感情や意志をもった一個人格としてとらえる。

●成果主義

実証性のある成果にもとづく能力中心の人事を行う。

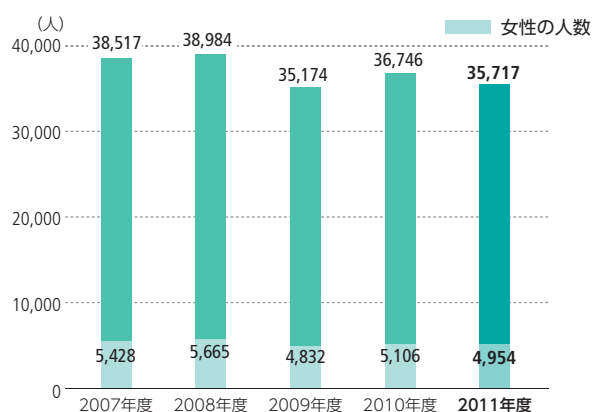
●現業重視

有能な人材を努めて現業部門に配置する。

従業員の状況(2011年度)

従業員数	35,717名	平均年齢	40.8歳
男性	30,763名	平均勤続年数	17.0年
女性	4,954名		

●従業員数



人事制度の改革

日本通運では、公正・公平な評価を行うことにより従業員の納得感を高め、業務への意欲を高めることを目的として、1999年4月から「職能資格制度」と「目標チャレンジを中心とした人事評価」を導入しました。

「職能資格制度」とは、それぞれの資格区分ごとに会社が期待する能力(職能要件)と、その能力に到達したか否かを判断する基準(昇格基準)を定め、昇格するためには定められた条件や基準を満たさなければならないとするシステムです。

人材育成

企業が持続的成長を果たしていくためには、「人材を育成する風土」が何より重要です。また、変化が激しく、厳しい経営環境のもと、自律型人材と次世代のリーダーを育成することが求められています。さらに、営業力・現場力の強化やCSRの実践のための教育を推進し、経営計画の実現に貢献する人材の育成を行うことも重要な課題です。

こうした要請に応えるため、2010年度からは右記の教育訓練方針を定め、人材育成を推進しています。

教育訓練方針(2010年度～2012年度の3か年方針)

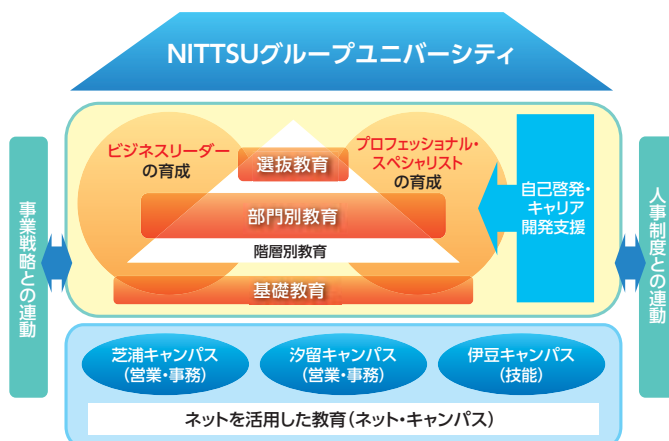
- A. 企業理念の浸透と企業倫理の確立
- B. 人を育てる風土の醸成
- C. 自律型社員の育成
- D. 物流に関する「技」の継承と「知」の創造の促進
- E. 現場力・営業力の強化
- F. 次世代リーダーの育成
- G. グローバル人材の育成
- H. ダイバーシティマネジメントの推進

NITTSUグループユニバーシティ

日本通運グループでは、物流業界をリードするプロフェッショナル人材の育成を行うため、2010年4月に「NITTSUグループユニバーシティ(内部組織)」を設立しました。従来の人材育成戦略・体系を一元化したうえで、毎年見直しを行い、従業員の知識・技能の習得、向上を図っています。また、自己啓発を目的とした通信教育講座の拡充や社外講師による「NITTSUビジネススクール」の開催など、従業員が自ら取り組む「学びの場」を広く提供しています。

これらの施策により、日本通運グループの「知」と「技」を集集し、新たな価値創造への挑戦を目指すとともに、人材を育成する風土づくりの推進に、グループを挙げて取り組んでいきます。

● 人材育成フレーム(全体イメージ)



● NEX-TEC芝浦

「NITTSUグループユニバーシティ」のメインキャンパスとして、2010年5月に竣工。風力や太陽光発電による街路灯を設置するなど、環境にも配慮した人材開発センター



NEX-TEC芝浦



研修風景

グローバル人材の育成～ 海外業務研修員制度

日本通運では1958年に初の駐在員を海外に派遣し、1964年に海外業務研修員制度を開始しました。数名の派遣から始まった当制度も今では毎年若手社員約50名を1年間(一部2年間)、世界各国の海外現地法人に派遣し、実務を通じた業務研修を

実施するまでになりました。これまで派遣した研修員は1,500名を超え、グローバルロジスティクス企業を追求する日本通運の海外要員育成に大きく寄与しています。

2011年度は、23か国30社に55名の研修員を派遣しました。



英国日通スタッフと海外業務研修員



台湾日通スタッフと海外業務研修員

労働組合とのかかわり

全日通労働組合は、1946年に発足し、2012年3月末現在、約26,000名の組合員で構成されています。日本通運と全日通労働組合は、今日まで築き上げてきた相互の信頼関係の中、お互いに相手方の立場を尊重し、労使の秩序を維持しつつ、共通の目標として認識している企業の発展と労働環境の向上に向け努力、協力していくことを確認しています。

従業員の総意を経営に反映させるため、日本通運では、労使

間のコミュニケーションを重視しており、全般的な労使協議を行う場として、本社と全日通労組中央本部間に「中央経営協議会」を、また、支店と組合支部の間では「支店委員会」を設け、会社経営に関する意見交換を行っています。

さらに、ワーク・ライフ・バランスの推進や、安全衛生などの課題別に労使で専門委員会を設け、現状分析と今後の取組みについて、協議・検討を行っています。

人間尊重への取組み

日本通運では「コンプライアンス規程」の中で、国連の「世界人権宣言」*を認識したうえで、あらゆる差別、セクシュアルハラスメント等につながる行為を禁止しています。

こうした考え方のもと、同和問題をはじめとする人権に関する研修を集合教育の場や諸会議の中で、機会あるごとに行っています。また社員採用面においても常に公正な採用選考を実施しており、差別的な取扱いは一切行っていません。一方、万が一セ

クシュアルハラスメントやパワーハラスメントなどを受けた場合は、内部通報制度「ニツソウ・スピークアップ」を通して報告・相談ができる仕組みも設けており、迅速な対応によって差別的な行為などの防止と是正を可能としています。

*1948年国連総会で採択された「世界人権宣言」の第2条には「すべて人は、人種、皮膚の色、性、言語、宗教、政治上その他の意見、国民的もしくは社会的出身、財産、門地その他の地位、又はこれに類するいかなる事由による差別をも受けることなくこの宣言に掲げるすべての権利と自由とを享有することができる」と明記されています。

次世代育成支援への取組み

日本通運では、「次世代育成支援対策推進法」にもとづき、すべての社員がその能力を業務に十分発揮することを前提に、子育てをはじめとする生活全般と仕事とのバランス、いわゆるワーク・ライフ・バランスについて多様な考え方を尊重し、それぞれのライフデザインを自律的に実現することや、地域における子育てを中心とする活動に積極的に貢献し、企業市民として社会的責任を果たすことを目指しています。

2005年4月から2007年9月末までの第一期「一般事業主行動計画」期間内には、男女あわせて116名が、2007年10月から2011年3月末までの第二期「一般事業主行動計画」期間内には、

男女あわせて228名が育児休業を取得しました。現在は、2011年4月から2年間の期間で実施している第三期「一般事業主行動計画」において「育児休業の取得推進」や「所定外労働時間の削減に向けた意識啓発の実施」、また地域貢献活動の一環として「職場体験学習の受入れ」に取り組んでいます。

2010年度以降は、「日通グループ経営計画2012—新たな成長へ—」のもと、「働きがい・従業員満足度の向上」を重点施策の一つに掲げ、ワーク・ライフ・バランスの推進に向けて、労使が協働し、より働きやすい職場環境の実現に取り組んでいきます。

職場の健康管理について

日本通運では、従業員個々人に対する健康指導のために、各支店に看護師資格等医療・保健の専門知識の有資格者である保健指導員を配置し、定期的な職場巡回による個別健康相談を行っています。

特に近年、社会的に増加傾向にあるメンタルヘルスの問題については、厚生労働省の「労働者の心の健康の保持増進のための指針」を受け、メンタルヘルス対策を日本通運の安全衛生管理方針の重点推進項目に掲げ、右記の諸施策に取り組んでいます。

また、過重労働による健康障害防止対策についても、長時間労働解消のために、総労働時間短縮に向けて目標を定め、業務改善

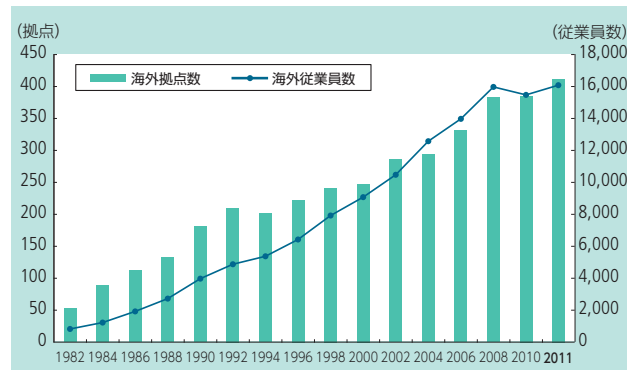
に取り組むとともに、労使合同による職場点検を実施しています。

- セルフケア:従業員向けメールマガジンの発信
- 階層別研修の実施
- ラインによるケア:外部専門講師による職場管理者向け教育「メンタルヘルス研修会」を全国各地で開催
- 事業場内産業保健スタッフ等によるケア:保健指導員に外部講習「心理相談専門講習」を受講させ、相談体制を整備
- 外部の専門家・機関を利用したケア:インターネットおよび電話による社外相談窓口「こころとからだの健康相談」の設置

海外ネットワークを支える従業員

日本通運が初めての海外拠点である米国ニューヨーク駐在員事務所を開設したのは1959年。今日では、国際航空貨物輸送、国際海上貨物輸送、海外引越などの国際業務を行うため、グループ全体で38か国、214都市、402の拠点到16,466名の従業員を擁し、全世界に独自のネットワークを張りめぐらせています。また各地の状況に即した国内・域内物流にも積極的に取り組んでいます。日本通運グループでは、国際的な総合物流業者として多角的なサービスを各国の現地企業へ提供するため、ナショナルスタッフ(海外現地社員)の育成を強化しています。

● 海外拠点数と海外従業員数の推移



女性社員の活躍

企業を発展させていくためには、女性の活躍が不可欠であることはいうまでもありません。そのため、日本通運では女性社員の雇用を積極的かつ意識的に進めています。

日本通運では伊豆研修センターにおいて、「ドライバー指導員」や「フォークリフトオペレーター指導員」の指導のもと、運転・点検の基本実技や、事故・災害の防止につながる安全運転・安全操作を習得するための教育訓練を行っています。このような教育

訓練の現場の第一線でも、女性の「フォークリフトオペレーター指導員」が教官として活躍し、「強い現場づくり」の一翼を担っています。

また、伊豆研修センターでは、教育訓練担当の女性社員が教育訓練プログラムのカリキュラムの企画や運営を行い、ドライバーやフォークリフトオペレーターをはじめ、全国の社員の円滑な教育訓練の受講を推進しています。

社員採用数の推移

年度	採用数	女性社員数	割合
2004年	923	144	15.6%
2005年	1,004	226	22.5%
2006年	1,373	471	34.3%
2007年	1,515	416	27.5%
2008年	1,680	519	30.9%
2009年	1,257	366	29.1%
2010年	972	268	27.6%
2011年	637	178	27.9%
2012年	488	156	32.0%



「伊豆研修センター」で活躍する教育訓練スタッフ



フォークリフトオペレーター指導員

障がい者雇用

障がいのある方の雇用促進については、全国の各拠点で職域拡大を図り、また、1997年11月には日通ハートフル株式会社を設立、1998年5月に特例子会社の認定を受けるなど、積極的に取り組んでいます。日通ハートフルでは、本社ビル内のメール便事業や名刺印刷事業などを行っています。そのほか、知的障がい

のある方を「がんばり隊」として日本通運の首都圏各事業所に配属し、ビジネスサポート事業を展開しています。この「がんばり隊」を支援するため、専任の管理者を配置し、本人・家族・特別支援学校などの方々と連携を密に取って、障がいのある方が安心して働くことができるよう努めています。

近年の障がい者雇用率の推移 (年度集計)

2006年度	1.95%
2007年度	2.05%
2008年度	2.08%
2009年度	2.05%
2010年度	2.04%
2011年度	1.92%



メール便事業



名刺印刷事業

TOPICS 海外拠点での輸送品質向上を目指した取り組み

日本企業の海外進出が加速するなか、物流企業にグローバル規模での品質を求めるお客様が増えています。こうしたニーズから、国内拠点だけでなく海外拠点における輸送品質の標準化が課題となっています。

日本通運グループでは、この数年の間、東京航空支店が中心となり、航空貨物輸送におけるハイレベルなグローバル・スタンダード・オペレーション(世界標準品質)を実現するために、世界共通手順やグローバルガイドラインの制定・導入を推進してきました。

その一環として、2010年度には各現地法人の作業管理者・指導者を対象とした「海外航空貨物技能講習」を日本で開催し、2011年度には日本の技能指導員を海外現地法人13拠点に派遣し、世界共通手順やグローバルガイドラインの履行状況について確認・指導するとともに、現地の作業スタッフに対して実技指導を行いました。各国の状況に合わせた指導によって、各作業工程での指導内容が明確になり、その場で効果を確認できたことで、さらなる品質の向上につながりました。また、技能指導員のスキルアップ、現地作業スタッフとのコミュニケーションチャンネルの強化にも役立ちました。

2012年度もこうした取り組みを継続していくことで、日本通運グループの高品質輸送をワールドワイドなレベルで展開し、顧客満足度のさらなる向上を目指していきます。



海外技能講習(メキシコ日本通運)



海外技能指導(マレーシア日本通運)

TOPICS 新社員研修におけるCSR部門の取り組み

2012年度事務系新社員は、入社式から約3週間、本社・NEX-TEC芝浦・伊豆研修センターで社会人としての基礎と日本通運の事業概要などを学びました。CSRについては、伊豆研修センターでの1日を使って、午前中にコンプライアンス・個人情報管理・環境施策についての講義を受け、午後からは体験学習型研修として研修センター周辺の社有林で森林育成活動を行いました。

2012年度の本社が講習を実施した事務系新社員は187名。2班に分かれ90名超での森林育成活動となりましたが、当日は天候にも恵まれ、新社員の若きパワーと地元森林組合や社有林を管理する日通不動産株式会社の協力のもと、作業は順調に進みました。

荒れた森林に新たな命が芽生える環境にするために木々を間伐、チップパー機に入れて、伐採した場所にチップを戻すという一連の作業を通じて森林を守ることの大切さを理解するとともに、グループで活動することで、自身の役割やチームワークの大切さを学びました。

都会育ちの多い新社員には使い慣れない“のこぎり”で木を切る作業は思いのほか難しく、最初は慣れずに苦労していましたが、要領を会得すると効率もよくなり、見る間に森林にチップが撒かれてゆきます。最後には社会人としての成長を祈って全員で“ヤマボウシ”の記念植樹を行いました。

1日の終わりにはCSRに関する研修について参加者全員でダイアログを行い、講義の内容や森林育成活動について意見を交換し、『身をもって体験することで

企業におけるCSRの大切さが実感できた。』『小さなことでもまず実行することが大切。』など多くの意見が出されました。



新社員研修森林育成活動



間伐作業



ダイアログ風景

社会とともに

私たち日本通運グループの活動は、道路・鉄道・港・空港などの公共インフラの利用で成り立っています。このように社会に密接に関わる日本通運グループは、社会から信頼される存在でなければなりません。そのため、日本通運グループ企業理念において「私たちの誇り それは信頼される存在であること」を掲げ、積極的に社会とのコミュニケーションを図り、社会から信頼される存在として、社会とともに発展することを目指します。

環境とのかかわり

環境保全活動への取り組み

日本通運グループは、水や土壌を守る森林の環境保全に努めています。日本通運では、山形県、鳥取県、静岡県の三か所で森林育成活動を実施。多くの従業員とその家族が参加し、環境とのかかわりについて改めて考える機会としています。新社員研修でも、伊豆荳山(静岡県)にある社有林の間伐作業をカリキュラムに組み入れるなど、環境教育に力を入れています。

都市部では、2011年3月に東京都マイ・ツリー制度に協賛し、外堀通りに中木100本を植えました。季節ごとに花や実が色鮮やかに目抜き通りを演出しています。

また、グループ各社とともに本社ビルの前面に広がる浜離宮庭園で「落ち葉集め活動」を実施し、環境保全とともに地域とのつながりも大切にしています。



森林育成活動



新社員研修森林育成活動



浜離宮庭園での「落ち葉集め活動」



東京都の「マイ・ツリー制度」で植えられた樹木

全国一斉清掃活動と身近なリサイクル活動

日本通運グループは、2004年から全国一斉清掃活動を環境月間中に実施しています。2011年6月には、全国で12,594名の従業員とその家族が参加し、各事業所周辺の清掃活動を行いました。環境月間だけでなく、毎月清掃活動を実施する事業所も増えています。

また、身近なリサイクル活動として、本社ビルでは2009年1月から「エコキャップ運動^{*1}」に参加しています。2012年5月までに回収したキャップの累計は603,960個、送ったワクチンは755人分、排出削減したCO₂の量は約4,756キロ^{*2}になります。そのほか、社会福祉施設などに翌年の未使用カレンダーを寄贈しています。2011年末には東日本大震災で避難した仮設住宅居住者の方々へも寄贈しました。

^{*1} NPO法人エコキャップ推進協会による活動。ペットボトルキャップを回収して再資源化事業者へ売却し、その収益で世界の子供達にワクチンを送る取り組み

^{*2} ポリオワクチン1人分はキャップ800個(20円)で、同じく800個の再資源化で6.3kgのCO₂排出が削減されます。



全国一斉清掃活動



回収されたペットボトルキャップ

生物多様性への取組み

「地球に住む生き物をふりかえる」ことから生物多様性への取組みを始めています。日通の森(山形県飯豊町)近隣の河川で地元の小中学生とともに「生き物見つけ」活動を行い、河原の生き物について学びました。

2010年度に実施した伊豆韮山での野鳥の調査に続き、北海道白糠町の社有林で野鳥の成育調査を2011年6月(繁殖期)と



「生き物見つけ」活動



北海道白糠町の社有林での野鳥の成育調査



伊豆の森林に設置したフクロウの巣箱

12月(越冬期)に実施し、43種類の野鳥を確認しました。野鳥のほか、湧水河川には魚が生息し、湿地にはネズミをはじめとする哺乳類の足跡が多く確認されました。

多様な生物が生息できる環境を残すための取組みを今後も続けていきます。

2011 NEW環境展に出展

日本通運グループは、さまざまな環境技術・サービスの情報を発信することで環境保全を啓発し、国民生活の安定と環境関連産業の発展を目的とした「2011 NEW環境展」に出展しました。ペーパーリサイクル関連輸送サービス、反復梱包資材を活用した引越サービス、地球温暖化防止のためのカーボン・オフセット付き商品・サービスなど、日本通運グループの環境配慮型商品を展示とプレゼンテーションで紹介しました。

展示パネルにLED照明を使って消費電力を削減(前年3000W→本年1620W)したほか、アンケート回答者にオリジナルエコバックを配布し、省エネルギーをアピールしました。



「2011 NEW環境展」ブース

芸術・文化とのかかわり

日本通運Presents「由紀さおり・安田祥子Songs With Your Life Concert」 「手づくり学校コンサート」

「21世紀の子供たちに美しい日本の歌を伝えたい、歌い継いで欲しい」—そんな思いで、由紀さおりさん・安田祥子さん姉妹が始めた童謡コンサート。日本通運は、お二人の思いに共感し、1995年からこのコンサートに協賛しています。

お二人が中学校を訪問し、体育館や講堂で生徒の皆さんと一緒につくりあげる文字通りの「手づくり学校コンサート」にも2002

年のスタート以来協賛。10年間に全国77校で開催しています。



手作り学校コンサート

物流博物館

物流博物館は、財団法人 利用運送振興会によって設立された日本で初めての物流専門の博物館です。物流を広くアピールすることを目的に1998年に開館しました。

同館には、江戸時代以降の交通運輸にかかわる実物資料約2,000点のほか、文書史料約10,000点、過去の産業映画などの映像資料約100点、写真資料約40,000点など、ほかに類を見ない特徴的で貴重なコレクションを収蔵されていますが、その多くが日本通運の寄贈・所有によるものです。

館内には物流の昔と今を紹介する常設展示室や映像展示室などがあり、「段ボールで運ぶ乗り物を作る」「運ぶ制服着用体験」「昔の運ぶ道具体験」「ふるしき体験」などの体験コーナーもあります。小中高生の見学や企業の社員研修などでの団体利用

のほか、特別展や映画上映会、講演会なども随時開催されており、幅広い年齢層の方々に利用されています。2011年5月に累計入館者数10万人を達成しました。

2011年度は、「物流写真館—運ぶ風景の時代証言—」と題した企画展を実施。戦中・戦後を通じて撮影された物流現場の写真コレクションの中から、1950年代から1970年代までに撮影された貴重な資料約150点を展示しました。

日本通運は、寄付や展示物の提供などを通じて、物流博物館の運営をサポートしています。



物流博物館

地域社会とのかかわり

日本通運野球部による野球教室

日本通運野球部では、さいたま市の日通野球部グラウンドで地元の少年などを対象とした野球教室を実施しています。同部は、都市対抗野球大会の常連である強豪チームです。2011年度は、市内在住の小学生や保護者など300名を超える関係者が参加しました。この活動は、野球を通じた技術の向上、心身ともに健康な野球少年の育成を目的とした地域交流の一環として、毎年2月頃に実施しています。

また、毎年2月に行っている宮古島キャンプでは、島民の方々への恩返しにサトウキビの収穫を手伝うなど、地域貢献に積極的に取り組んでいます。



野球教室



宮古島でサトウキビの収穫を手伝う野球部員

全国各地のお祭りや行事へ継続的に参加

夏の風物詩のひとつである東北地方の夏祭り。2011年は、東日本大震災からの復興への願いを含め、例年に増して盛大に開催されました。そのような状況のなか、日本通運では、青森ねぶた祭に連続65回目の出場を果たし、青森支店をはじめとするグループ従業員約100名が参加しました。また、第1回から出場している盛岡さんさ踊り(今年で34回目)には、震災被害を受けた

三陸地方の皆さんが手編みで作ったミサンガを身につけた盛岡支店をはじめとする約150名が参加しました。

日本通運グループでは、地元の方々と積極的に交流を深めながら、地域振興のために全国各地のお祭りや行事への参加・協賛を行っています。



青森ねぶた祭



盛岡さんさ踊り

海外関連CSR活動

世界各地でキャリア教育の受け入れを推進

日本通運グループでは、世界各地で、学生を職場に招き仕事についての知識を深めてもらう「キャリア教育」を行っています。2011年7月、中国・広州の華南日通では、中山大学の学生60名を受け入れ、先進的な物流システムの学習を目的とした社会見学を行いました。同年11月には、ベトナム日通がホーチミン日本

人補習校に通う生徒を受け入れ、竣工したばかりのソントン・ロジスティクスセンターで施設見学を実施しました。今後も社会に貢献する企業を目指し、さまざまな形で地域でのCSR活動を推進していきます。



華南日通での社会見学



ベトナム日通での施設見学

TOPICS ユニセフを通じた募金活動

日本通運は、2008年に財団法人 日本ユニセフ協会の法人会員となり、社会貢献の一環として「ユニセフ外国コイン募金活動*」に協力しています。加盟各社から持ち込まれるコインの受付と集約、輸送、航空会社への引渡しなど、業務の面からお手伝いするほか、この活動が広がるように、募金活動・広報活動に努めています。

*家庭や職場に眠る外国コインを集め、ユニセフに送付し、発展途上国の子どもたちの命と健康を守る活動に役立てようとする募金事業。



「ユニセフ外国コイン募金活動」PRポスター

次世代とのかかわり

流通経済大学

流通経済大学は、1965年、流通経済一般に関する教育・研究の振興を目的として、日本通運の支援のもとに学校法人日通学園により設立され、1985年には、流通経済大学付属柏高等学校も設立されました。

学術・教育の振興や産業界の発展を目的として、企業が主体となって学校法人の設立や運営を支援しているケースは日本では

数えるほどしかありません。

日本通運グループは、流通経済大学を始めとする各大学への「日本通運寄附講座」の提供やインターンシップの受け入れなどを通じて、各教育機関へのサポートを行っています。

今後も日本通運グループは、広く物流業界全体の向上と人材育成に貢献していきます。



龍ヶ崎キャンパス



寄附講座

次世代育成教育

日本通運は、小学生高学年を対象とした環境教材「kids X change (キッズ・エクスチェンジ)」を制作して次世代育成に取り組んでいます。各ページには、地球温暖化、エネルギー、資源、水、ごみ、消費など環境に関する内容が理解しやすいように記載されています。2008年から延べ80校、5,000人の児童がこの教材を用いて授業を受けています。

また、各校からの要請を受け、社員が講師となって授業に出向く「出前授業」も実施しています。ペーパーリサイクルボックス (PRB) などの環境配慮型商品を教室に持ち込み、紙のリサイクルで樹木の伐採を削減できることなどを教えています。小中高

校生による職場訪問、中学生による事業所での職場体験も年々増えており、職場訪問では7校・43人、職場体験では6校・14人を受け入れ、1校・100人に出前授業を行いました。



中学校での出前授業風景



環境教材[kids X change]



高校生の職場訪問



中学生の職場体験

コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの充実・強化、コンプライアンスの徹底、潜在的リスクの把握と管理、さらに経営の透明性確保は、企業に対する社会からの要請です。私たち日本通運グループでも、「迅速な意思決定によるスピード経営の実現」と「責任体制の明確化」を基本方針として、ステークホルダーとの信頼関係向上を目指し、活動しています。

コーポレート・ガバナンス体制

日本通運では透明かつ効率的な経営の実現を目指して、コーポレート・ガバナンス体制を構築しています。

コーポレート・ガバナンスの考え方

日本通運のコーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方は「迅速な意思決定によるスピード経営の実現」と「責任体制の明確化」です。具体的な施策としては、2001年6月に、取締役会の定員を25名以内から15名以内とし、さらにその任期を2年から1年に短縮することにより、取締役会の一層の活性化と意思決定の迅速化、ならびに取締役の各事業年度の経営に対する責任の明確化を図ってきました。

同時に、迅速な業務執行を目的として、執行役員制を導入しま

した。なお、2012年3月31日現在の取締役は13名、執行役員は29名です（うち12名は取締役兼務）。そのほか監査役は、取締役会をはじめとする重要な会議への出席、重要な書類の閲覧、主要な事業所への往査、子会社の調査を行い、これらの結果を監査役会および取締役会に報告することにより、客観的な立場に立った監督機関として機能しています。2012年3月31日現在の監査役は4名（うち3名は社外監査役）です。

内部統制システムの構築について

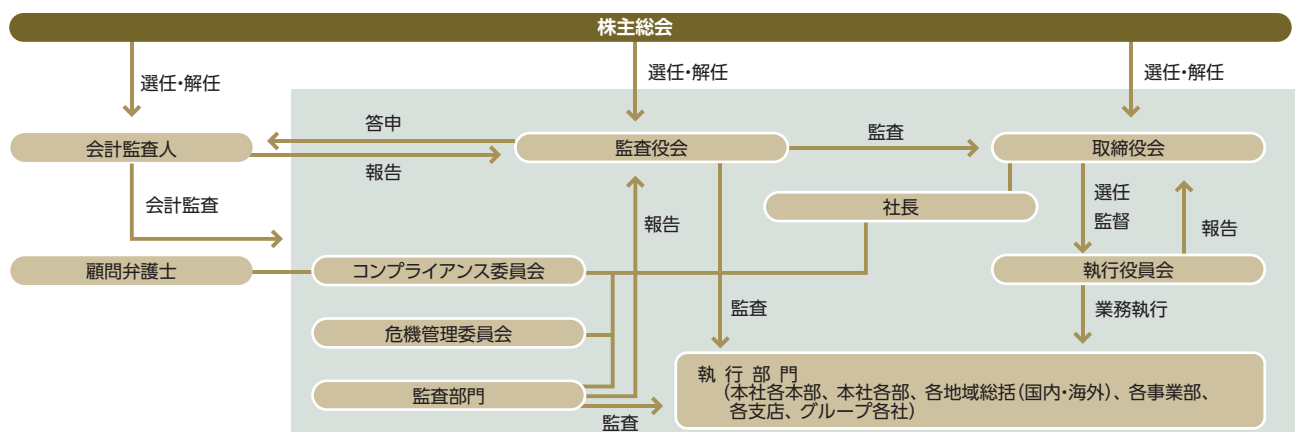
企業がその業務を適正かつ効率的に遂行するためには、内部統制システムの構築が重要です。日本通運では「コンプライアンスの体制」「リスク管理の体制」「内部監査体制」「グループ会社の業務の適正を確保するための体制」など、適正な業務遂行のための実効的な統制システムを構築しています。

なお、日本通運では新しく制定された「会社法」の施行にともない、2006年5月に「内部統制システムの整備に関する基本方針」

を取締役会で決議し制定しました。

また2008年4月には、東京証券取引所の「有価証券上場規程」が一部改正されたことにともない、「反社会的勢力排除に向けた基本方針」を取締役会において決議しました。これは、反社会的勢力による被害を防止するための社内体制の整備および個々の企業行動に対する反社会的勢力の介入防止を規定することについて求められたことによるものです。

● コーポレート・ガバナンス組織図



危機管理体制

日本通運グループでは災害や緊急事態に備え、より強固な危機管理体制の構築に取り組んでいます。

危機管理体制の構築

日本通運では、『危機管理規程』のもと「災害管理規程」「海外危機管理規程」「システムリスク管理規程」「新型インフルエンザ管理規程」の4つの規程から危機管理体制を構築。広域災害や新型インフルエンザ、情報システムリスク、テロといったリスクへの対応を定めています。

また、日本通運は「災害対策基本法」および「国民保護法（武力攻撃事態等における国民の保護のための措置に関する法律）」で定める「指定公共機関」に指定されており、これまで阪神淡路大震災や新潟県中越沖地震といった大規模災害において、国や都道府県からの要請にもとづく緊急物資輸送などを実施してきました。未曾有の被害をもたらした東日本大震災においても、震災発生当日から様々な緊急物資輸送を行うなど、被災地の復旧・復興に向けた活動に取り組み、「指定公共機関」としての役割を果たしてきました。

自然災害については、リスクへの備えとして2001年10月に

「日本通運グループ災害対策規程」を制定。グループ内での連携強化を図っています。日本通運においては、「災害等報告要領」にて報告が必要とされる災害規模などの基準（震度4以上の地震発生など）を定め、イントラネットに開設した「災害管理システム」を用いて、各地の被災状況を早期に把握できる本社・支店間の情報共有体制を整えています。

また、食料や飲料水をはじめ緊急時の備蓄品を整備するとともに、災害による停電や携帯電話網を含んだ電話回線の切断にも対応できるよう、衛星携帯電話や災害時優先携帯電話を導入。本社関係部署をはじめ、全国主要支店等に配備しています。さらに、インフルエンザ対策として、マスク、手袋、ゴーグルといった衛生用品の備蓄を進め、2009年4月に発生した新型インフルエンザに対しては、従業員へのマスク等の装着や本人、同居家族が罹患した従業員を自宅待機させるなどの対策を講じました。

事業継続計画（BCP）について

大規模地震や台風による水害など、自然災害の発生リスクの高まりに加え、新型インフルエンザの蔓延といった脅威が発生する昨今、仮に非常事態においても、運送業者としての重要業務を継続、または早期復旧できるよう、あらかじめ行動計画や準備計画を立て、必要な対策を講じることは、企業として今や当然の責務となっています。また、日本通運は「災害対策基本法」および「国民保護法」における指定公共機関に指定されており、その責任を果たすためにも、社会からは事業の継続を求められています。

このような状況を背景に、非常時の対応だけでなく、そのような状況下においても事業の継続が可能な、会社としての「総合的かつ体系的な取組み」に対する要請が高まり、2009年度

に日本通運として「事業継続管理基本方針（BCM: Business Continuity Management）」および「事業継続計画（BCP: Business Continuity Plan）」を策定しました。

日本通運グループ各社は、自然災害、産業災害、人為災害によって発生する非常事態に対し、従業員や家族の生命、健康を最優先にしつつ、災害対策基本法や国民保護法に定める指定公共機関ならびに社会機能維持者として求められる社会的責任を果たせるように、可能な限り事業の継続に取り組んでいます。東日本大震災においても事業継続計画（BCP）を迅速に発動することにより、緊急救援物資の輸送をはじめとして、事業の継続を図ってきました。

BCM基本方針

1. 人命・安全の最優先

会社は広域災害、新型インフルエンザ、火災、テロ、システム障害、いずれのリスクが発現した場合でも、従業員とその家族、関係者の人命・安全を最優先する。

2. 社会に対する貢献

会社は、非常時においても、会社が果たすべき社会的使命を遂行する。また、国や地方公共団体、地域社会等から協力を要請された場合には、可能な限りこれに応じ、社会に貢献する。

3. お客様に対する影響の極小化

会社は、非常時において、当社の事業に支障が生じ、すべての業務を継続させることが困難となった場合には、予め定めた優先継続業務を継続または優先して復旧させ、お客様への影響の極小化に務める。

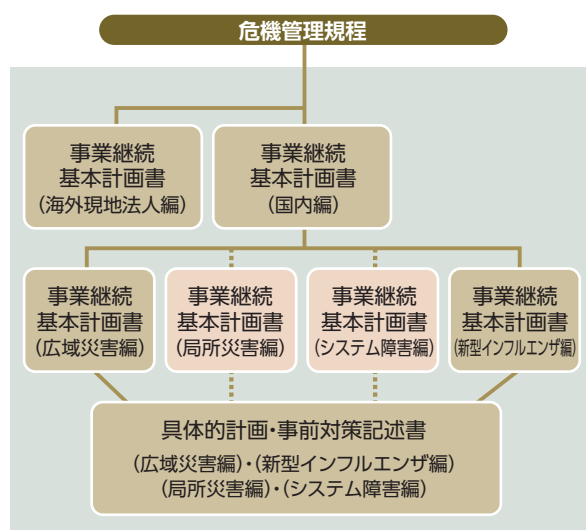
4. 法令順守の徹底

会社は、非常時においても、関係法令等を順守し業務を遂行する。

5. 平常時の備え

会社は、平常時から、日通グループ各社と連携を図って、非常用食糧、衛生用品の備蓄を推進し、また、必要な訓練を計画的に実行するとともに、事業の継続に必要な経営資源の確保に努め、災害等の発生に備える。

● 事業継続関係文書体系図



第三者意見

世界経済の一体化と、その中心軸のアジアへの移行のスピードはますます加速しています。ロジスティクスの分野においても同様の傾向を見せており、アジアを拠点とする日本通運グループの役割は今後も増していくと考えます。

今後、日本通運グループは、自ら掲げる「グローバルロジスティクス企業」として、自社の成長を図ることは勿論のこと、グローバルな舞台に立つことで自ずと求められる世界規模での社会的な責任を果たすと共に、世界中に広がるステークホルダーへ真摯に向き合うことが欠かせません。

1. CSR戦略の明確化

昨年の第三者意見においても、「CSR戦略の中期的実行プラン策定」について指摘をしましたが、CSRという言葉が意味をする活動の幅が極めて広がっている現状を考えると、「日本通運としてのCSR」とは何かという点について社会に示す必要性はますます高まっています。そして、その際には明確なビジョンを持ち、それに基づいて具体的に何を取り組み、どのような成果を示していくべきなのかを明らかにしなければなりません。

2. グローバルルールへの積極的な参画

日本通運グループが属するロジスティクス業界は、自動車や船、航空機といった輸送媒体から発生するCO₂の発生を主軸とする環境問題、そして労働集約型産業としての労働・人権問題、更にはその双方に関連するサプライチェーンマネジメント(日本通運とグループ各社及び下請・取引先との関係)という、CSR分野における3つの大きく、かつ極めて重要な課題を内在しています。

これらの分野においては欧米の企業が中心となって様々な業界内ルールの策定が進んでおり、特にCO₂排出に関しては欧州及び米国では統一的な基準が設定済みで、アジア地域においても同様の動きがあるとのこと。

日本企業の特徴として、法規制を含むルールを遵守することには(これは当然のことながら)積極的である反面、ルールの策定過程に関与することには慎重となるという特徴があると思います。しかし社会は既にこのような受け身の姿勢であることを容認せず、より主体的な対応を求め始めています。これは日本を一步外に出たとたんにより顕著となり、結果として国外の他社に

成長の果実を奪われてしまう事例は既に多く存在します。日本通運グループの積極的な参画を強く望みます。

3. 事業活動に関連したCSR活動の展開

これも昨年度に述べた通りであります。より事業領域に関連したCSR活動の展開が日本通運グループに求められます。

今回の報告書において、「お客様と共に」のページが前年よりも増加し、特に環境面に配慮したサービス提供についての記述が増えました。このような個別の活動から社会課題の解決を目指す取り組みも重要ですが、一方で自社として解決に貢献すべき社会課題を見定めた上で、それにどう対処していくかという視点を持った活動も必要と考えます。

4. ステークホルダーエンゲージメント

今回、新入社員を対象に、入社時研修の一環としてCSR担当部門との間でのダイアログを実施したとの記事が掲載されています。前年「ステークホルダーとの対話の機会をいまだ持ていません」と指摘したことと比べると、僅かながらでも前進したとはいえるでしょう。しかし、「ステークホルダーエンゲージメント」の本来の意味を考えるとまだまだ不十分と言わざるを得ません。

企業が社会課題の解消を目指した取り組みを行う際には、関連するステークホルダーと対話し、その意見やニーズをよく理解した上で実行していくというのが重要であり、ISO26000をはじめとする国際的な規範類も企業にそれを求めています。

今回指摘をしたどの項目の実行に際しても、ステークホルダーエンゲージメントは欠かすことができないのです。



経済人コー円卓会議
日本委員会 事務局長

関西学院大学専門職大学院
経営戦略研究科 准教授

石田 寛

連結会社一覧 250社 (2012年3月現在)

(国内)

日通トランスポート	徳島通運	備後通運	日本海運	日通エム・シー中国投資	北旺運輸
北日本海運	鳶井倉庫	東北トラック	塩竈港運送	仙台港サイロ	日本海倉庫
新潟中央運送	日通名古屋製鉄作業	大阪倉庫	境港海陸運送	長崎港湾運輸	函館エアサービス
日本クーリエサービス	エヌ・ティ・エス	上海スーパーエクスプレス	ニットラ物流サービス	日通札幌運輸	日通札幌流通サービス
日通札幌市場荷扱サービス	日通小樽運輸	日通宝蘭運輸	日通函館運輸	日通旭川運輸	日通宗谷農乳サービス
北見日通運輸	日通釧路運輸	日通帯広運輸	広尾海運荷役	日通帯広流通	港運輸送
港運物流	仙台日通運輸	日通仙南運輸	日通相馬港運輸	日通仙北運輸	日通気仙沼運送
日通仙台港物流	青森港運	日通弘前運輸	日通八戸運輸	日通岩手運輸	日通秋田運輸
日通秋田物流	日通横手運輸	日通大館運輸	日通山形運輸	日通長井運輸	日通庄内運輸
日通酒田物流	日通郡山運輸	日通福島運輸	日通会津運輸	日通群馬運輸	日通前橋運輸
日通太田運輸	日通宇都宮運輸	日通高田運輸	新潟日通運輸	三条日通運輸	日通小千谷運輸
日通長野運輸	信濃トラック	日通松本物流	日通諏訪物流	日通諏訪運輸	日通伊那運輸
日通東京運輸	日通東京配送	日通液体輸送	日通東京流通サービス	日通コンシューマサービス	日通リムーバルサービス
日通隅田川運輸	日通神田中央運輸	日通東京西運輸	日通東京警備	日通山梨運送	両総通運
日通千葉南流通サービス	日通千葉貨物運送	日通船橋運輸	日通佐倉運輸	日通埼玉運輸	日通児越運輸
日通鹿島輸送	日通茨城運輸	日通つくば運輸	日通横浜運輸	日通湘南物流	日通川崎運輸
日通静岡中部運輸	日通静岡東部運輸	日通浜松運輸	日通名古屋運輸	知多通運	日通名古屋北運輸
日通東愛知運輸	日通三河運輸	日通津運輸	日通ヤマモリ物流	日通三重自動車運送	日通岐阜運輸
日通多治見運輸	石川日通運輸	日通小松運輸	日通富山運輸	日通高岡運輸	日通秋田運輸
福井日通運輸	大倉ロジテック	日通大阪運輸	日通大阪流通サービス	日通大阪物流	日通奈良運輸
日通大阪ターミナル運輸	日通兵庫運輸	日通水上市運輸	日通神戸運輸	日通舞鶴運輸	日通京都運輸
日通滋賀運輸	日通和歌山運輸	日進海運	日通香川運輸	日通高松流通サービス	日通西香川運輸
日通高知運輸	日通四国運輸	日通愛媛運輸	備通物流	境港物流	日本海ポートサービス
日通福山鉄鋼運輸	岩国日通運輸	日通広島流通サービス	日通松江運輸	三ツ輪運輸	日通米子運輸
日通水島運輸	日通防府運輸	日通宇部運輸	日通宇部運輸	日通徳山運輸	日通福岡トラック
福岡ひまわり運送	日通八幡作業	日通久留米輸送	日通北九州運輸	大分運輸	日通熊本運輸
日通熊本トラック	日通長崎運輸	日通宮崎運輸	日通鹿児島運輸	共立空輸	東京エアカーゴサービス
成田エアカーゴサービス	日通羽田グラウンドサービス	中部エアカーゴサービス	関空トランスポートサービス	ロジスティックスシステム輸送	日通海運ドレージ
日通名港運輸	日通商事	太洋日産自動車販売	日通機工	コーウン商事	日通不動産
日通エーステートサービス	日通関西エンタープライズ	日通福岡警備保障	日通総合研究所	日通情報システム	日通キャピタル
日通自動車学校	キャリアロード	日通ハートフル	群馬流通サービス	日通オフィスファシリティーズ	日通北陸総合メンテナンス
名護イーテクノロジー	NEXDG				

(海外)

米国日本通運	米国日通旅行	イリノイ日本通運	ニューヨーク日通	日通オハイオ運輸	米国日通グローバルロジスティクス
Associated Global Systems, Inc.	カナダ日本通運	メキシコ日本通運	NEXグローバルロジスティクス メキシコ	ブラジル日本通運	ブラジル日通倉庫
欧州日本通運	ドイツ日本通運	ロシア日本通運	NEXロジスティクス ヨーロッパ	オランダ日本通運	日通ユーロカーゴ
英国日本通運	アイルランド日本通運	ベルギー日本通運	フランス日本通運	イタリア日本通運	スイス日本通運
スペイン日本通運	ポルトガル日本通運	中東日本通運	トルコ日本通運	香港日本通運	日通国際物流(中国)
日通国際物流(深圳)	日通国際物流(珠海)	日通諸運(深圳)	日通国際物流(厦門)	蘇州日通国際物流	日通倉儲(嘉興)
日通国際物流(上海)	上海日通浦菱物流	華南日通国際物流(深圳)	広州南日貿易	上海徳科軟件技術(上海e-テクノロジー)	日通海運ドレージ
台湾日通国際物流	聯海通運	韓国日本通運	南アジア・オセアニア日本通運	シンガポール日本通運	NEXロジスティクス タイ
タイ日本通運	タイ日通エンジニアリング	NEXロジスティクス マレーシア	マレーシア日本通運	マレーシア日通トランスポートサービス	フィリピン日本通運
ネップロジスティックス	インドネシア日本通運	日通インドネシア物流	インド日本通運	インド日通ロジスティクス	オーストラリア日本通運
ニュージーランド日本通運	バングラデシュ日本通運				

日本通運株式会社 会社概要 (2012年3月末現在)

会 社 名	日本通運株式会社 (NIPPON EXPRESS CO., LTD.)	代 表 者 氏 名	代表取締役社長 渡邊 健二
創 業	1872(明治5)年 陸運元会社設立	資 本 金	701億7,527万円
設 立	1937(昭和12)年10月1日	株 主 数	8万4,162名
本 社 所 在 地	〒105-8322 東京都港区東新橋一丁目9番3号	従 業 員 数	3万5,717名
		事業用貨物自動車台数	1万4,831台

編集後記

「日本通運CSR報告書2012」をお読みいただきありがとうございました。この報告書の作成にあたっては、昨年秋から本社内「CSR報告書編集委員会」を設置し、ISO26000の概要やそこに示されているCSRの考え方、さらには「7つの中核主題」に対する検証なども行いながら、日本通運グループのCSR活動をどのように発信していくか、委員の間で意見交換を繰り返し、誌面づくりを検討してきました。



CSR報告書編集委員会

昨年は東日本大震災をはじめ、世界各地で大きな自然災害が発生し、多くの人々が被害を受けました。これからの復興に向けては、従来の20世紀型の経済成長至上主義から脱却し、この大切な地球環境を保全し、21世紀型の持続可能(Sustainable)な社会形成をグローバルな視点で目指していかなければならないと考えています。私たち日本通運グループは「持続可能な物流の実現」に向けて取り組んでまいります。

■発行元

日本通運株式会社 CSR報告書編集委員会
(事務局:環境・社会貢献部)

〒105-8322 東京都港区東新橋一丁目9番3号
Tel. (03) 6251-1418 Fax. (03) 6251-6668
URL <http://www.nittsu.co.jp/>

当社へのご意見につきましては、上記ホームページの「お問い合わせ」のコーナーへお願い申し上げます。



表紙の説明 東京蒸気車鉄道一覽之図

作 者 歌川芳虎画

制作年 1871年(明治4年)

物流博物館蔵(日本通運株式会社所有)

2012年は鉄道開業140周年となります。1872年(明治5年)10月に新橋(汐留)・横浜(桜木町)間の29キロメートルが正式開業し、徒歩で8時間あまりの距離が53分で結ばれました。この作品は開業前年に描かれた鳥瞰図で、画面右が新橋、中央は品川、左が横浜です。画面右手に見える新橋一品川間の堤は、当時の兵部省などが鉄道用地買収に反対したため、一部海上のルートをとることとなり設けられたものです。また、和船や蒸気船の姿が描かれ、海上交通の賑わいを感じることできます。貿易港として世界とつながる横浜と、東京が新しい交通手段で結ばれる様子を一望にすることができる作品といえるでしょう。広々とした画面構成には、一本の鉄路が海上交通との連絡によって遙か海外へとつながっていく、新しい時代が描きこまれています。

発行部署(お問い合わせ先)

日本通運株式会社
CSR報告書編集委員会(事務局:環境・社会貢献部)
〒105-8322 東京都港区東新橋一丁目9番3号
Tel. (03)6251-1418 Fax. (03)6251-6668
URL <http://www.nittsu.co.jp/>

発行年月 2012年6月
次回発行予定 2013年6月

チャレンジ
未来が変わる。
日本が変わる。 25

日本通運はチャレンジ25キャンペーンに参加しています。