

優先的に取り組むべき重要課題

良識ある企業行動

マネジメントアプローチ

持続的な企業価値向上を支える 経営基盤の構築

持続的な企業価値向上を支えるため、経営の健全性・透明性を確保しつつ、公正で効率的な経営基盤を構築・維持していくことが重要な経営課題の一つと認識しています。

主な社会課題

- グループ会社も含めたコンプライアンス違反事案の発生

具体的な課題

- 公正な事業慣行の推進
- 腐敗防止の徹底
- 労働安全・社会安全の徹底
- お客様や社会からの期待に応えるグローバル品質の推進

日本通運グループのアプローチ

- 取締役会、監査役会およびコンプライアンス委員会による監督機能の強化と実効性ある運営の実現
- 反競争的行為、贈収賄等の防止に向けたコンプライアンス教育の継続実施
- 内部通報制度「ニッツウ・スピークアップ」の従業員への浸透・活用促進
- 日通安全衛生マネジメントシステム (NSM) を通じた従業員への安全衛生の周知・徹底
- 関係会社・協力会社への安全に関する指導・教育の推進



管理指標



目標	コンプライアンス教育受講率 100%
実績	2019年度実績 99.1%



目標	国内グループ全地域における コンプライアンス推進者会議の実施
実績	2019年度実績 全地域で実施 (246名参加)



目標	各年度安全衛生管理方針・ 定量目標の達成
----	-------------------------

※ 安全衛生管理方針の詳細は、P.32をご確認ください
※ 2019年度実績は、P.35をご確認ください

公正な事業慣行の推進

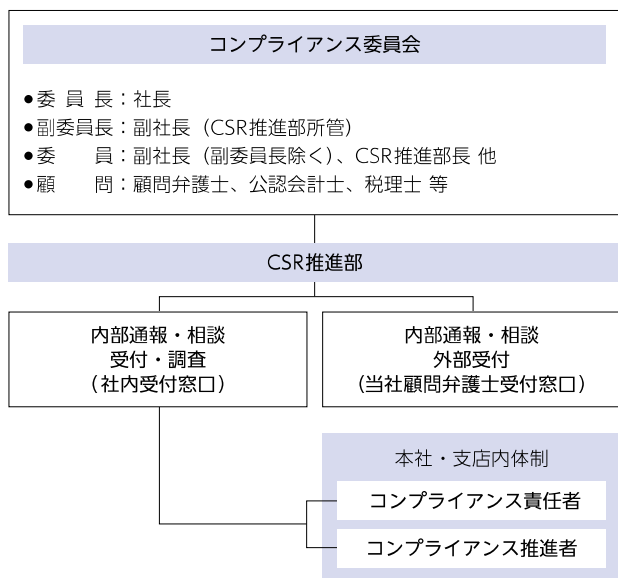
コンプライアンス経営の推進体制

体制・制度

日本通運は、2003年に「コンプライアンス部（現 CSR 推進部）」を設置、さらに同年「コンプライアンス規程」を制定し、社員の行動規範を定めるとともに、社長を委員長とするコンプライアンス委員会を設置しました。また、自浄作用を発揮させ法令違反等の早期発見と未然防止を図るために内部通報制度「ニッツウ・スピークアップ」を設けています。

当社はコンプライアンス経営を推進するため、誠実かつ公正な企業活動推進のための施策を講じています。

コンプライアンス経営推進体制



コンプライアンス教育の実施

活動・実績

当社グループは、海外も含めた従業員に対し、行動指針やコンプライアンスに関する具体的事例を分かりやすくまとめた「コンプライアンス・ハンドブック」（日本語・英語・中国語）を配付し、コンプライアンス経営の促進を図る有効なツールとして、社員教育等で活用しています。2019年度は「コンプライアンス・ハンドブック」等を活用した教育を64,635名が受講しました（国内の受講者数）。

また、当社の営業・事務系社員を対象に、ハラスメント防止やコンプライアンス違反防止を目的としたeラーニングを年2回実施し、2019年度は延べ35,839名が受講しました。その他、当社グループのコンプライアンス推進者を対象に、毎年、コンプライアンス徹底向け情報共有・意見交換を目的とした会議を開催し、グループ内のコンプライアンス意識の向上に取り組んでいます。

CSR推進部では、毎月「CSRだより」と「コンプライアンスカレンダー」を各職場に向け発信しています。「CSRだより」では、コンプライアンス違反事例の共有の他、CSRに関する知識の習得、意識の向上および注意喚起を行っています。「コンプライアンスカレンダー」では、従業員から募集したコンプライアンス標語を掲載し、従業員参加の取り組みと親しみやすい内容で、コンプライアンスの浸透を図っています。

コンプライアンス意識調査の実施

活動・実績

当社グループは、毎年、国内において全従業員を対象にコンプライアンスに関する意識調査を実施しています。

2019年11月に実施した調査では（対象者：68,581名、回答者数：57,752名）、全従業員のコンプライアンス意識、職場実態を把握し、一層のコンプライアンス意識の向上、違法行為・不正行為・ハラスメント等の防止に取り組んでいます。2019年5月～6月には、海外においても約18,000名を対象に、安全・コンプライアンスに関する意識調査を実施しました。

腐敗防止の徹底

コンプライアンス意識の浸透

活動・実績

従業員の教育ツールとして、海外も含めたグループ全従業員に配付している「コンプライアンス・ハンドブック」には、公務員およびこれに準ずるものに対しては、接待、金品の贈答、便宜の提供等を行ってはならない旨を記載し、その他、顧客・社外関係者との間においても、商習慣の枠を超え、社会一般の接遇と容認され難い接待や金品の贈答等を行うこと、また、それを受け取る行為を禁止することを明記し、全従業員に周知することにより、リスクの低減を徹底しています。

また、海外においては、「海外事業会社マネジメントハンドブック」等により、外国公務員等に対する贈賄防止について周知し、徹底しています。当社グループのイントラネットには、贈収賄防止に関する動画（日本語・英語・中国語）を掲載し、教材として活用できるようにしています。



コンプライアンス・ハンドブック

コンプライアンス違反について

活動・実績

2019年度において、反競争的行為、反トラスト法違反、独占禁止法違反により法的措置を受けた事例、また、環境法規制違反による罰金および罰金以外の制裁措置、顧客プライバシーの侵害に関する不服申立はありませんでしたが、782百万円の売上高の過大計上があることが発覚し、2019年度第2四半期決算において是正処理しました。同様の事態が二度と発生しないよう、内部統制の一層の強化を図ります。

労働安全・社会安全の徹底

安全衛生管理方針

方針・目標

日本通運グループは、前年度の安全衛生成績および取り組み結果等に基づき、全社共通の「安全衛生管理方針」を毎年度策定しています。

2020年度安全衛生管理方針

●安全管理方針

日通グループ安全理念

「安全はすべてに優先する」

目標

【全社目標】

重大事故・災害の発生ゼロ

有責交通事故・不休を含む労働災害の前年度対比
30%以上改善

【個別目標】

職場ごとでの日々事故・災害ゼロ

●安全の誓い

当社グループは、安全に対する全社的な意識の高揚と浸透を目的に「安全の誓い」を制定しています。「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、この「誓い」を日々実践すべく、さまざまな取り組みを進めています。

安全の誓い

- 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。

●安全トップコミットメント

2014年度から安全確保に対する意識の高揚に向け、トップ自らの覚悟と責任を明確に示したポスターを作成し、各職場に掲示しています。



安全ポスター

日通安全衛生マネジメントシステム (NSM)

体制・制度

当社グループは、2010年4月に安全衛生管理体制を見直し、3本の柱からなる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、より確かな安全衛生管理体制の構築を目指しています。

一つ目の柱である「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、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によって、この三つの柱をPDCAの考え方で継続的に機能させ、より良い職場を作りあげていきます。

関係会社・協力会社の安全対策

活動・実績

支店作業会社は別の独立した法人ですが、当社グループとして、安全に対する対策は当社と同じ基準で取り組む必要があります。支店作業会社への安全に関する教育・指導は、本社指導の下、管理支店の責任者が当社に準じた内容で取り組んでいます。また、安全・品質に限定した関係会社、協力会社との安全協議会を半年に1回各支店単位で実施し、お客様に安全・安心な輸送サービスを提供することを徹底しています。



協力会社安全協議会の様子

現場作業員への指導・教育体制

体制・制度

当社グループは、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・研修に注力しています。

当社では、実際に乗務するに当たり、知識・技能の他、当社従業員としてふさわしい運転マナーを身に付け、安全に運転することが可能かどうかを認定する「検定試験制度」を設けています。独自の研修と試験を経て、初めて業務に就くことができます。

現場第一線管理の改変に伴い、スーパーバイザー・チームリーダーが中心となって事故・災害ゼロに向けた指導、教育計画に参画し、基本動作の定着、技能の向上など仲間の安全教育に携わります。

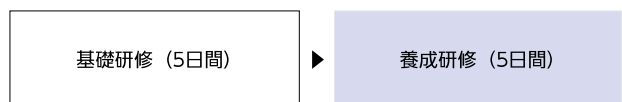
また、2016年度から新たに「本社指導教官制度」を設けました。本制度は、本社各担当部が指導養成研修修了者のうち特に技量、指導力、安全に対する意識が高い者を「本社指導教官」に指定します。本社指導教官は、研修指導者として、高品質な技能の継承において中心的な役割を果たす各支店の「指導層」を養成し、作業品質の向上と均一化を図り、さらなる安全意識の高揚と技能の向上を担います。

海外拠点についても交通事故、労働災害の実態を把握し、事故防止対策の検討、改善を行っています。

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



専門研修

活動・実績

●重機輸送技術の専門研修

重機建設業務を安全に遂行するためには、最新の情報・知識の習得や技術力に加え、お客様や協力会社との連携を図るためのコミュニケーション力や折衝力なども欠かせません。

当社の重機建設事業部では、従来、OJTを中心に現場で人材育成に取り組んできましたが、2009年よりサービスレベルの標準化とさらなる向上を目的に、教育体制を整備しました。独自のカリキュラムによる専門研修を計画的に実施しており、2019年度は初級から指導員育成まで階層別の研修を24回開催し、延べ177名が参加しました。

また、日本人スタッフを海外重機支店に派遣する海外研修や、現地のスタッフを日本に招き日本の技術を習得させる研修も実施し、技術の向上を通じたグローバルにおける労働安全衛生の向上に努めています。



事務（2年目）と技能の合同研修（玉掛け合図）

●経済の血流を止めない新たな仕組み作り

当社は、経済の血流である現金について、警備輸送事業をはじめ、金融機関や小売店等での現金の計算処理や保管、両替金の準備等の業務を担っています。

労働力不足が大きな課題となる中、これまでの運営体制を見直し、「人」が対応する業務の一部を「機械」に変え、人員数の削減と同時にコスト面の改善を図る取り組みに着手しています。中部警送支店ビジネスセンターでは、物件の自動搬送や業務の一部にロボットを導入するなど、今後も運営体制の変革を進め、経済の血流を止めない新たな仕組み作りを進めていきます。

●防犯品質向上への取り組み

当社は、ハイレベルな自社警備員と GPS や高性能な防犯装置を具備した警備輸送車両を駆使し、警備輸送のプロフェッショナルとしてお客様の貴重品を安全・確実に輸送しています。犯罪が多発する年末年始を控えた毎年 11 月には、各警備輸送拠点で大規模訓練を実施しており、安全意識のさらなる向上を図っています。

また、主要拠点である関東警送支店では、2019 年度は 322 名の警備員がソフト警戒棒等による実技訓練や、過去に学ぶ模擬訓練、救急蘇生法の訓練を実施しました。全国各地の警備輸送事業所でも同様に訓練を実施しており、大規模拠点である中部警送支店では 126 名、関西警送支店では 138 名が参加し、同様の訓練を実施しました。

安全確保が重要な使命である警備輸送事業では、日々の業務や訓練を通じ品質向上へ取り組みを続けています。



年末防犯訓練の様子

物流の安全に関する取り組み

活動・実績

当社は「安全はすべてに優先する」を安全理念に、事故・災害ゼロに全社を挙げて取り組んでいます。無事故に向けた経営トップからのメッセージ発信や、各支店・課所の安全方針を、職場全体会議を通じて伝達することで、安全への意識を全従業員に浸透させています。各職場では小集団でのボトムアップ活動として、安全確保に関する課題解決に取り組む他、安全チームによる安全パトロールを行い、事故の未然防止に努めています。また、技術・実技指導を行う指導員を養成し、従業員の技能向上と安全意識の高揚を図っています。

●ドライバーの安全対策

安全衛生推進部では、当社業務の要となるドライバーに対して、運転適性検査を定期的に行い、検査結果に基づく運転特性に応じた安全運転指導を実施しています。また、SAS（睡眠時無呼吸症候群）スクリーニング検査も定期的の実施しており、必要に応じて精密検査や治療、運転制限を課すなど、安全確保の徹底を図っています。

万一の事故・災害発生時には「安全研究会」を設けて、安全講習会やドライバー指導員による添乗指導、安全作業手順書の見直しを図るなど、再発防止に努めています。

●航空事業における安全対策

陸海空ワンストップ体制の運送を担う航空事業支店では、管内の社員ドライバーに対し、業界知識に長けた専門の指導教官の指導による、「虎の穴」と称した安全講習を実施しています。社員ドライバー 339 名のうち、2019 年 11 月から 2020 年 3 月末時点で 72 名が受講しており、2020 年度には 180 名の受講を予定しています。

●航空事業支店における運転適性検査シミュレータ導入

管内の社有車・支店作業会社で乗務する運転者の運転適性診断結果を分析したところ、事故惹起者の「注意の配分」「危険感受性」が低いという結果が判明しました。これを受け、運転適性検査器、シミュレータ KYT 機を導入するとともに、協力会社運転手の高齢化に伴う運転技能状況を「見える化」し、事故防止につなげています。

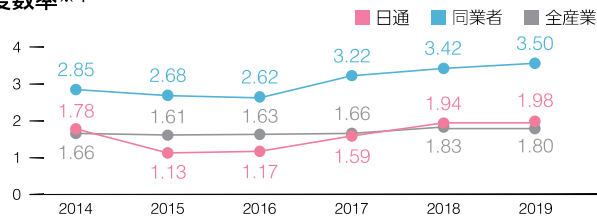
物流に係る社会安全の実現

安全関連データ

【活動・実績】

●労働災害の指数

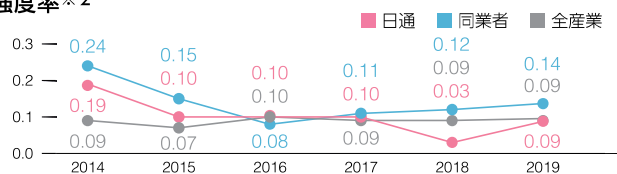
度数率※1



※1 度数率とは、労働災害の発生割合を表す国際指標

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

強度率※2



※2 強度率とは、労働災害による怪我の程度を表す国際指標

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

●災害統計の記録、報告に適用する規則体系

当社は「安全衛生規程」を定め、各事業所で安全管理体制を整備しています。各拠点の安全管理者は、安全に関する資料の作成、収集および重要事項の記録、発生した災害原因の調査および災害の検討を行い、日々の安全活動に活用しています。

●疾病の発症率あるいはリスクが高い業務に従事している労働者

当社は「安全衛生規程」を定め、各事業所で衛生管理体制を整備しています。各拠点の衛生管理者は、業務に係る危険性または有害性等を調査し、その結果に基づき措置を講ずることと定めています。

●輸送の安全に関する費用実績（2019年度）

項目	単位 (百万円)
安全担当人件費(全国)	1,063
教育関係(本社教育)	484
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	563
事故災害防止啓発用品など	4
SASスクリーニング検査	21
その他安全対策	114
計	2,254

●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（2019年度）

項目	単位 (件数)
車両故障	10
転落	2
火災	1
衝突	1
死傷	1
計	15

●安全性優良営業所(Gマーク※3)の認定状況（2020年1月時点）

	認可営業所数	Gマーク認定営業所数	認定率
日本通運累計認定営業所数	520	512	98.5 %
日本通運グループ認定営業所数	255	246	96.5 %

《参考》業界全体の認定状況（2019年12月時点）

	事業所数	Gマーク認定事業所数	認定率
全国	85,935	26,192	30.5 %

※3 Gマーク：公益社団法人全日本トラック協会がトラック運送事業者の交通安全対策等への取り組みの評価を行い、一定基準をクリアした事業所に対して認定するもの。利用者がより安全性の高い事業者を選びやすくするとともに、トラック事業者全体の安全性向上に対する意識を高めるための制度

お客様や社会からの期待に応える グローバル品質の推進

品質への考え方

方針・目標

日本通運グループは、企業の持続可能な発展とパフォーマンス改善の有用な手段としてサービス品質の維持・向上にグループ全体で取り組んでいます。物流を通じてお客様の豊かな暮らしを支えるために、お客様の声と真摯に向き合い、常にお客様に信頼され、満足いただける高品質のサービスを提供するべく国際的な品質管理システム「ISO9001」の認証取得に積極的に取り組んでいます。また、ISO認証取得支店においては、顧客アンケートの目標値を設定し、目標達成に向けたモニタリングを実施しています。

品質マネジメントシステム

体制・制度

当社は、ISO9001の取得に加え、独自の「貨物事故処理システム」を導入し、継続的な品質改善に取り組んでいます。特に損害額が500万円以上の事故については、担当部署（業務部）による指導を実施するなどの措置を行っています。

お客様相談受付システム

体制・制度

当社は、ホームページに寄せられたお客様からの「お問い合わせ・ご意見・ご要望」を全社で共有できる「お客様相談受付システム（VoCS）」を導入しています。

ホームページのお問い合わせページは、お客様がより容易にお問い合わせをできるように、ホームページ運営委員会を経て定期的なリニューアルを実施しています。この改善活動により、お客様からのお問い合わせ件数は増加しています。今後は、お客様からいただいたご意見・ご要望をデータベース化することで、社会情勢や経済の変化を捉えた新商品の開発やサービス品質の改善等に取り組んでいきます。

2019年度受付件数

お問い合わせ	10,669件
ご要望	852件

顧客アンケート

体制・制度

航空貨物輸送部門では、ISO9001の認証を全国で取得しています。さらに輸送サービス品質向上のため、お客様満足度に関する目標を全国で設定し、「顧客アンケート」を通して継続的にチェックを行っています。ご意見やご要望をいただいた際には、業務改善のため定期開催している「見直し会議」において議論し、継続的な品質向上や改善につなげます。

顧客アンケートの対応事例

活動・実績

航空事業支店では、顧客アンケートのご意見を基に輸送サービス品質とお客様満足度のさらなる向上に取り組んでいます。お客様から「輸送時のコンテナ内の環境により、荷物の外装パッケージに錆びが生じることがあり困っている」とのお問い合わせをいただいた際には、社内の関係部門と調整を行い、「コンテナ内の空気を換気することができる通風コンテナの使用」をご提案しました。

お取引先様アンケートの実施

活動・実績

引越事業では、サービスを利用したお客様に「引越しアンケート」への回答をお願いしています。アンケートでいただいたご意見は今後の事業改善やサービス開発に生かし、さらなる顧客満足とサービス品質の向上につなげます。

ハラール認証に関する取り組み

活動・実績

2020年3月には、大阪市内の事業所に専用エリアを設け、ハラール認証を取得しました。ムスリムの多い東南アジアへの空路・海路が整備された大阪は、ハラール物流の重要拠点です。こうしたハラール認証を受けた日本国内の拠点は、東京、福岡に続き3カ所目となります。

また、人口の約9割がイスラム教徒であるインドネシアでは、2019年10月にJPH法（ハラール製品保証法）が施行され、食品・化粧品・医薬品等の流通・取引にもハラール認証が義務化されました。インドネシアで展開する当社の3つの現地法人においては、法律の施行に先駆け、2018年にハラール認証を取得し、物流サービスを提供しています。

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・強化やコンプライアンスの徹底、経営の透明性確保が重要であるとの認識の下、「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、経営上の組織体制の整備や必要な施策に取り組んでいます。

コーポレート・ガバナンスの強化

コーポレート・ガバナンスの考え方

方針・目標

日本通運は、「日本通運グループ企業理念」に基づき、物流を通じて社会の課題を解決し、その持続的な発展と成長を支えることを使命と考えます。また、株主・投資家を含む全てのステークホルダーと協働するとともに、その立場を尊重していくことが、企業としての持続的な成長と企業価値向上の実現につながると考えています。そのためには、コンプライアンスの徹底、経営の透明性の確保と共に、「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」が重要であり、その仕組みを構築し、機能させることがコーポレート・ガバナンスの基本的な考え方となります。この考えに基づき、コーポレート・ガバナンスの継続的な進化と充実に取り組めます。

機関構成および組織運営

体制・制度

当社は監査役会設置会社です。また、取締役会、監査役会に加え、迅速な意思決定および業務執行を目的として執行役員制を導入しています。

取締役会は、社外取締役3名（うち女性1名）を含む取締役9名で構成され、原則として毎月1回および必要に応じて随時開催し、重要な業務執行の決議、法令ならびに定款で定めのある事項の決議、および業務執行の監督を行っています。役員の報酬・指名などの重要な事項に関して独立社外取締役の意見を得るため、取締役会の諮問機関として、議長が非執行の取締役であり、委員の4名中3名を独立社外取締役とする、公正かつ透明性の高い、任意の報酬・指名諮問委員会を設置しています。役員報酬や役員の選任・解任に関する議案については、報酬・指名諮問委員会の答申を最大限に尊重し、取締役会にて決議しています。取締役の任期は1年とし、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います。

また、執行役員ではない議長が中立的な立場で取締役会をリードするため、2019年5月24日の取締役会にて、取締役会の議長を取締役社長より、取締役会においてあらかじめ定めた取締役とする定款変更について株主総会へ付議することとし、2019年6月27日の株主総会で決議されました。

監査役会は、社外監査役3名を含む監査役5名で構成され、原則として3か月に1回および必要に応じて随時開催しています。監査役は、取締役会に出席し、経営全般ならびに個別案件に関して意見を述べ、また適法性や内部統制の状況の調査等を通じて、取締役の業務執行を監査します。また重要な意思決定の過程および業務の執行状況を把握するため、経営会議、執行役員会その他会社の重要な会議に出席します。さらに、主要な事業所への往査、子会社の調査を通じた監査等を行い、これらの結果を監査役会および取締役会に報告しており、業務執行部門の職務の執行を監査しています。

業務執行は、代表取締役社長以下、4部門、7本部で構成

される執行体制の下実施します。各部門・本部へ一定の権限を委譲し、一つの経営ユニットとして迅速に経営計画を遂行します。経営会議は、業務執行に係る重要事項全般の協議機関として設置され、取締役会への付議事項の協議および取締役会から委任を受けた範囲にて重要事項を決議します。取締役（社内取締役）および首都圏在勤の執行役員で構成され、原則として毎月2回および必要に応じて随時開催しています。

執行役員会は、取締役兼務者5名を含む執行役員34名で構成され、原則として毎月1回および必要に応じて随時開催しており、取締役会での決定事項の伝達・指示を行うと同時に、各部門長・本部長からの指示および各執行役員からの業務執行状況の報告を行っています。執行役員の任期は、取締役と同様に1年です。

取締役会の実効性評価

体制・制度

取締役会は、各取締役の職務の執行状況報告に加え、外部機関を起用し、社外を含む取締役および監査役を対象とした取締役会全体の実効性に係るアンケート調査を実施し、意見を集約しています。その内容を分析・評価した結果は、取締役会において討議・検証を実施し、外部機関からの集計結果を踏まえ、取締役会の構成・運営、経営戦略と事業戦略、企業倫理とリスク管理、経営陣の評価・報酬の状況等を確認しています。

2019年度については、上記に関連する項目についての評価および各取締役、監査役からアンケートを通じて出た意見等を評価した結果、取締役会全体の実効性は確保されているものと評価しました。当社取締役会は、実効性評価を通じて抽出された課題や意見を基に、さらなる実効性向上に向けて取り組んでいきます。これまで取締役会の構成の見直し、重要な戦略の経過報告等の在り方を見直すなど、監督機能の強化に向けた改善を図ってきました。今後も、さらなる実効性向上に向けて、取り組んでいきます。

ESGに関するパフォーマンス評価のプロセス

体制・制度

当社は、ESG経営に関する取り組みは必須の課題であると認識し、取締役会、執行役員会においては、重要なリスク管理の一部として常時議題にしています。さらに社長を委員長とした環境経営推進委員会、コンプライアンス委員会を設け、また労務環境や安全管理等業務監査を含む定期的な内部監査の実施により、各分野の課題の把握と解決を着実に推進する体制をとっています。

コーポレート・ガバナンスの体制については、当社ホームページをご覧ください。
<https://www.nittsu.co.jp/corporate/csr/governance/>

個人情報の保護

個人情報保護方針

方針・目標

日本通運は、「個人情報保護方針」を定め、個人情報の適正な管理に努めています。個人情報保護に関する法令およびその他の規範を順守し、企業理念および事業内容にふさわしい自主的なルールと体制の整備を行っています。

個人情報保護方針

1. 個人情報に関する個人の尊重
2. 個人情報保護体制の整備
3. 個人情報の安全管理措置
4. 個人情報の取り扱いに関する法令、
国が定める指針およびその他の規範の順守
5. 苦情および相談への対応
6. 個人情報保護マネジメントシステムの継続的改善

2017年5月1日改定（2005年4月1日制定）

日本通運グループにおける 個人情報保護に関する取得認証

活動・実績

● プライバシーマーク

日本通運、日通商事、日通旅行、キャリアロード、名護イーテクノロジー、沖縄日通エアカーゴサービス、ワンビシアークाइブズ

● ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）認証

日本通運、日通商事、日通キャピタル、日通情報システム、日通・NP ロジスティクス、日通 NEC ロジスティクス、ワンビシアークाइブズ

（2020年3月31日現在）

リスクマネジメント

危機管理の規程・方針

方針・目標

日本通運は「危機管理規程」の下、「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等管理規程」の4つの規程を設けています。広域災害や新型インフルエンザ等の感染症蔓延、情報システムリスクをはじめ、海外における非常事態といったさまざまなリスクへの対応を定めるとともに、「日通グループ災害対策規程」に基づき、グループ内での連携強化を図っています。

事業継続のための体制（BCM・BCP）

体制・制度

当社は、大規模災害や新型インフルエンザ等の感染症蔓延などの非常事態においても、事業を継続すべく、「事業継続管理（BCM）基本方針」および「事業継続計画（BCP）」を策定し、非常事態下における初期動作、復旧活動などを体系的に整えることで、レジリエンス（強靱性）を確保しています。

また、緊急時の備品や新型インフルエンザ等感染症対策のため衛生用品を備蓄するとともに、災害による電話回線の断絶にも対応できるよう、本社各部をはじめ、全国主要拠点には衛星携帯電話や災害時優先携帯電話を配備し、非常事態における迅速な連絡体制を構築しています。

災害管理システム

体制・制度

当社は、「災害管理規程」に基づき、管内において報告の対象となる災害が発生した場合、従業員の安否と設備等の被災状況などを迅速に把握し、速やかに復旧を行うべく、各拠点単位で情報を収集し、イントラネット上の「災害管理システム」に必要な事項を報告するように規定しています。

安否確認システム

体制・制度

災害発生時における初動対応の中でも、従業員の安否確認はもっとも重要な作業の一つです。当社では、「BCM 基本方針」にのっとり、災害発生時において、迅速に従業員の安否を確認するために、一定以上の震度の地震や気象庁から発令される警報などに応じて、従業員に対する安否確認メールを自動配信する「安否確認システム」を導入しています。

個人情報保護管理・運用体制

体制・制度

