

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ESG課題

- ガバナンスの強化
- リスクマネジメントの強化
- 品質の向上と新価値の創造

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
- 物流に係る社会安全の実現
- 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
- コーポレート・ガバナンスの強化
- 個人情報の保護
- リスクマネジメント

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

良識ある企業行動

公正な事業慣行の推進

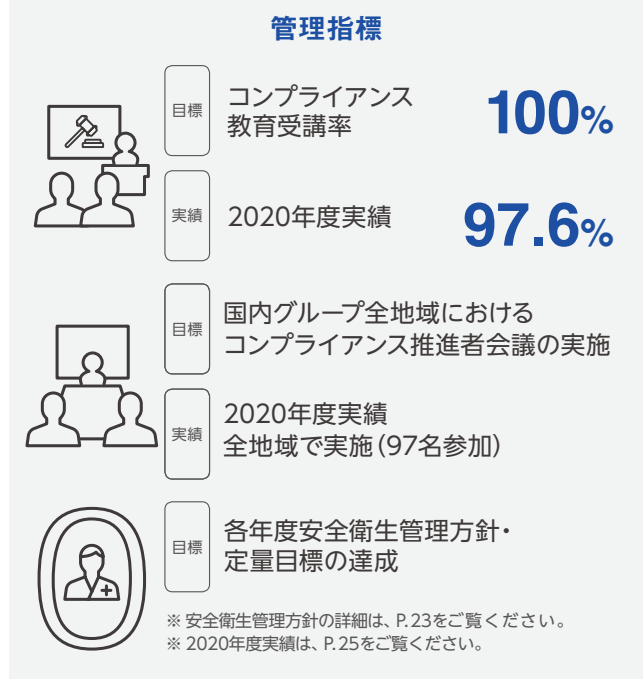
コンプライアンス経営の推進体制 体制・制度

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。

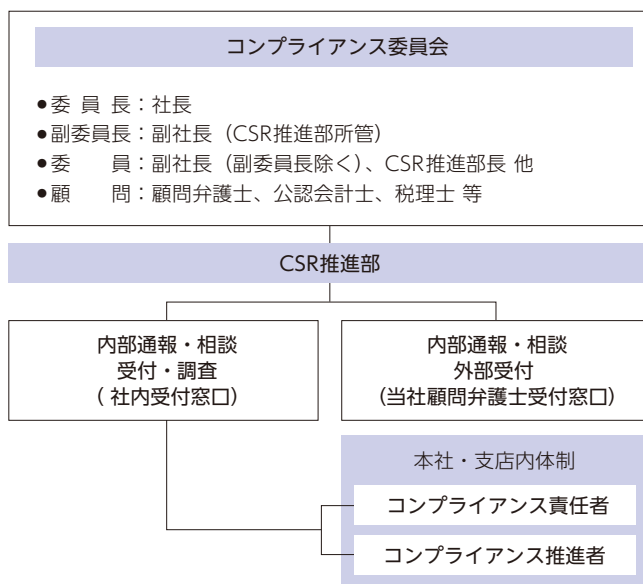
当社はコンプライアンス経営を推進するため、誠実かつ公正な企業活動推進のための施策を講じています。

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。2020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65,581名が受講しました（国内の受講者数）。



•コンプライアンス経営推進体制



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、2020年度は延べ36,693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に向け情報共有・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。

2020年11月に実施した調査では（対象者：67,247名、回答者数：58,152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。

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、全従業員に周知しています。

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、徹底しています。また、2021年2月には、海外のグループ会社も対象に含めた「日本通運グループ贈収賄防止規程」を制定、ガイドラインを作成し、体制整備・従業員教育等に取り組むこととしています。



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

2020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。

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。

2021年度安全衛生管理方針

日本通運グループ安全理念 「安全はすべてに優先する」

● 安全管理方針

目 標 【全社目標】 重大事故・災害発生ゼロ
交通事故・労働災害の対前年同期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

- 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。

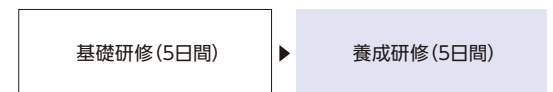
現場作業員への指導・教育体制 体制・制度

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、技能の向上など中間の安全教育に携わります。

また、「本社指導教官制度」を設け研修指導者として、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、さらなる安全意識の高揚と技能の向上を図ります。

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**

重機建設業務の作業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が非常に重要です。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いましたが、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として、重機建設業務における初級から指導員育成までの階層別研修を計画しています。

● 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、輸送業務をはじめ、金融機関や小売店等の現金の保管や計算処理、金融機関の資金やATM資金の作成等の倉庫業務も担っています。

生産性やデジタル化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、現金の入ったケース等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。

● 品質向上への取り組み

当社は、ハイレベルな警備員と防犯装置を装備した車両によって、警備輸送のプロとしてお客様の貴重品を安全・確実に輸送します。毎年、犯罪が多発する年末年始を控えた11月に、各拠点において厳しい訓練を実施し、安全意識と技術の向上を図ってきました。

今後も時代に即したリモートによる教育を導入するなどし、安全・安心の確保が重要な使命である警備輸送事業において、日々の業務や訓練を通してさらなる品質向上の取り組みを継続し、構築します。

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、安全講習会やスーパーバイザー・チームリーダーなどによる添乗指導、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。

●アイトラッキング(視線追尾システム)の活用

ドライバー、フォークリフトオペレーターの安全確認を可視化し、確認のポイント、タイミングを検証できます。また、指導員との映像比較による技能のレベルアップを図ります。

●後退時事故防止教習機材

底を模した機材を車両の後方に設置し、後退の様子を車外からバックアイカメラの映像と同時に見ることで、見え方、死角を検証します。バックアイにも死角があることが実証できます。(特許出願中)

●教習専用車導入による添乗指導

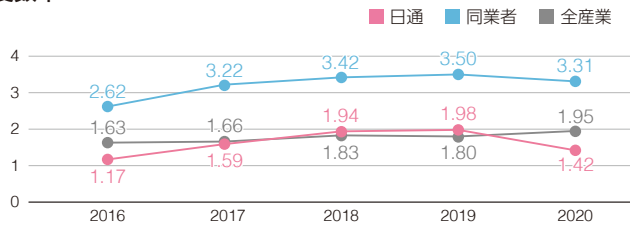
2021年6月に教習専用車(助手席に補助ブレーキ付Wキャブトラック)を導入し、添乗指導を実施予定です。新社員への指導で危険を感じたら指導員がブレーキを踏んで回避します。Wキャブのため2t車での複数名同時の指導ができます。

物流に係る社会安全の実現

安全関連のデータ

労働災害の指数

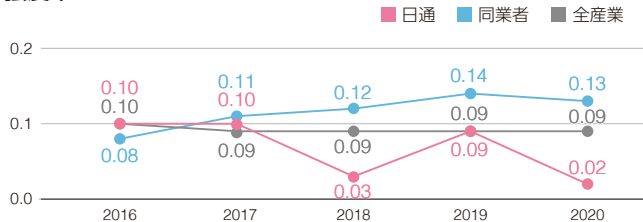
度数率※1



※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(2020年度)

項目	単位(百万円)
安全担当人件費(全国)	1,101
教育関係(本社教育)	386
図書印刷	2
運行管理システム(デジタルタコグラフ)関係	584
事故災害防止啓発用品など	5
SASスクリーニング検査	23
その他安全対策	117
計	2,218

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(2020年度)

項目	単位(件数)
車両故障	17
転落	0
火災	0
衝突	3
死傷	0
計	20

安全性優良営業所(Gマーク※3)の認定状況(2021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	501	489	97.6 %
日本通運グループ 認定営業所数	244	234	95.9 %

《参考》業界全体の認定状況(2020年12月時点)

	事業所数	Gマーク 認定事業所数	認定率
全国	85,445	27,065	31.3 %

※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。

2020年度受付件数	
お問い合わせ	12,306件
ご要望	711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。

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。

ハラル認証に関する取り組み 活動・実績

2021年3月にハラル物流システム認証の作業手順を、当社の国内航空輸送商品「エクスプレスハイスピード」へ導入することにより、段ボール1個といった少量貨物にも対応するスピーディーなハラル輸送サービスを開発しました。

当社は、2014年にマレーシアで日系企業として初めてハラル物流認証を取得し、グローバルなハラル物流サービスの構築に取り組んでおり、日本では、2016年に初めて倉庫に関するハラル認証を取得して以降、倉庫を起点とする輸送サービスにおいても、トラック1台に満たない小ロット貨物の混載輸送を目的としたハラル専用ロールボックスや、大ロット貨物を対象としたハラル専用鉄道コンテナの導入などハラル物流サービスのネットワーク構築を進めています。

コーポレート・ガバナンス

コーポレート・ガバナンスの強化

コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方 方針・目標

日本通運グループは、「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の皆さま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ともに、「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。この基本的な考えに基づき、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みます。

※コーポレート・ガバナンスについての詳細は統合報告書をご覧ください。

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。

個人情報の保護

個人情報保護方針 方針・目標

日本通運では、業務上必要な情報として、お客様情報をはじめ、さまざまな個人情報を取り扱っています。

このため、「個人情報保護方針」を定め、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適切な運用体制の整備を行っているほか、プライバシーマークの取得など個人情報保護に関する取得・認証に取り組んでいます。

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、ワンビシアーカイブズ

● 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、ワンビシアーカイブズ
(2021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、「事業継続計画 (BCP)」および「防災業務計画」を策定し、事前対策、防災訓練の実施、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」「災害等報告要領」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、「事業継続計画 (BCP)」の中で定めた「BCM基本方針 (事業継続のための取り組みの方針)」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表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。