

CSRレポート2013

Corporate Social Responsibility Report





SGホールディングスグループ 企業理念

「信頼、創造、挑戦」

SGホールディングスグループは

- お客様と社会の信頼に応え 共に成長します
- 新しい価値を創造し 社会の発展に貢献します
- 常に挑戦を続け あらゆる可能性を追求します

物流インフラを担い、 社会の期待に応え続ける

Contents

- 4 事業概要
人と社会と未来をつなぐSGホールディングスグループ
- 6 Message from Chairman and President
- 9 Special issue 1
一人ひとりの思いと力を結集し
お客様に信頼される物流グループであり続ける
- 15 Special issue 2
環境にやさしい街づくりのために
SGホールディングスグループができること
- 19 Special issue 3
お客様のニーズと社会の変化に応えるサービスへの挑戦
- 22 東日本大震災被災地支援活動
- 23 SGホールディングスグループのCSRとISO26000
- 24 マネジメント
- 27 安全
- 30 環境
- 33 社会
- 35 SGホールディングスグループ
『CSRレポート2013』に対する第三者意見

編集方針

SGホールディングスグループのCSRレポートは、冊子（重要テーマの報告）とWeb（詳細報告）に分けて発行しています。2013年度版では、冊子は一般消費者に向けた媒体、Webは環境・CSRを専門的に研究する方々に向けた媒体として位置づけました。冊子の核となる特集は、一般消費者の皆様にも広く知っていただきたい活動をわかりやすく読みやすい形でまとめるため、従業員の声・姿を取り入れた内容としています。その他の活動は主要なトピックのみをダイジェストとして掲載しました。Webには、数値データを含め活動に関する全ての情報を掲載しています。各活動を国際ガイドンス規格であるISO26000の7つの中核主題に基づいて分類しています。ガイドラインとしては、環境省の「環境報告ガイドライン2007」「サステナビリティレポートガイドライン（第3版）」も参考にしています。

Web

<http://www.sg-hldgs.co.jp/csr/>

報告対象期間

2012年3月21日～2013年3月20日

※報告期間が異なる場合は、都度明記しています。

報告対象組織

SGホールディングスグループの事業会社および財団法人

※グループ全体での取り組みは、SGホールディングスグループと表記しています。

特定の事業会社・組織にのみ関わる活動は、都度明記しています。

事業概要

人と社会と未来をつなぐSGホールディングスグループ

会社概要

SGホールディングス株式会社は、SGホールディングスグループの純粋持株会社であり、グループ全体の「経営戦略策定・管理機能」を有しています。各事業会社は「業務執行機能」に特化しています。

商号 SGホールディングス株式会社 (SG HOLDINGS CO., LTD.)
設立日 2006 (平成18) 年3月21日
事業内容 グループ経営戦略策定・管理並びにそれらに付帯する業務
所在地 京都市南区上烏羽角田町68番地
代表取締役会長兼社長 栗和田 榮一
資本金 113億8,300万円

主な国内事業会社

① 佐川急便

宅配便を中心に幅広くデリバリー事業を展開し、物流のトータルソリューションを提供しています。

② SGムービング

設置事業や引越事業を中心としたサービスを提供しています。

③ ワールドサプライ

百貨店などへの納品代行業、3PL事業、食品共同配送などを展開しています。

④ 佐川グローバルロジスティクス

3PL事業、物流加工事業などを通じて、サプライチェーンの最適化を実現しています。

⑤ 佐川ロジスティクスパートナーズ

検針・検品から保管・物流加工業務をトータルサポートしています。

⑥ SGHグローバル・ジャパン

国際物流から、物流倉庫業務、国内輸送まで国際一環輸送を実現しています。

⑦ 佐川アドバンス

保険代理店業、旅行事業、小売業などを行う総合サービス企業です。

⑧ SGモータース

車両整備サポートサービスや新車・中古車販売事業などを展開しています。

⑨ SGシステム

貨物追跡システムをはじめとした開発・運用などを実施する「物流ITのオールインワン」カンパニーです。

⑩ 佐川フィナンシャル

「e-コレクト」決済事業など金融分野で事業を展開しています。

⑪ SGリアルティ

SGホールディングスグループの不動産を管理運営しています。

⑫ SGアセットマックス

SGホールディングスグループの物流施設を中心とした不動産投資の運用を行います(2013年6月現在、運用開始に向けて準備中)。

⑬ SGエキスパート

SGホールディングスグループの総務や人事、経理などの管理業務を集約しています。

⑭ SGフィルダー

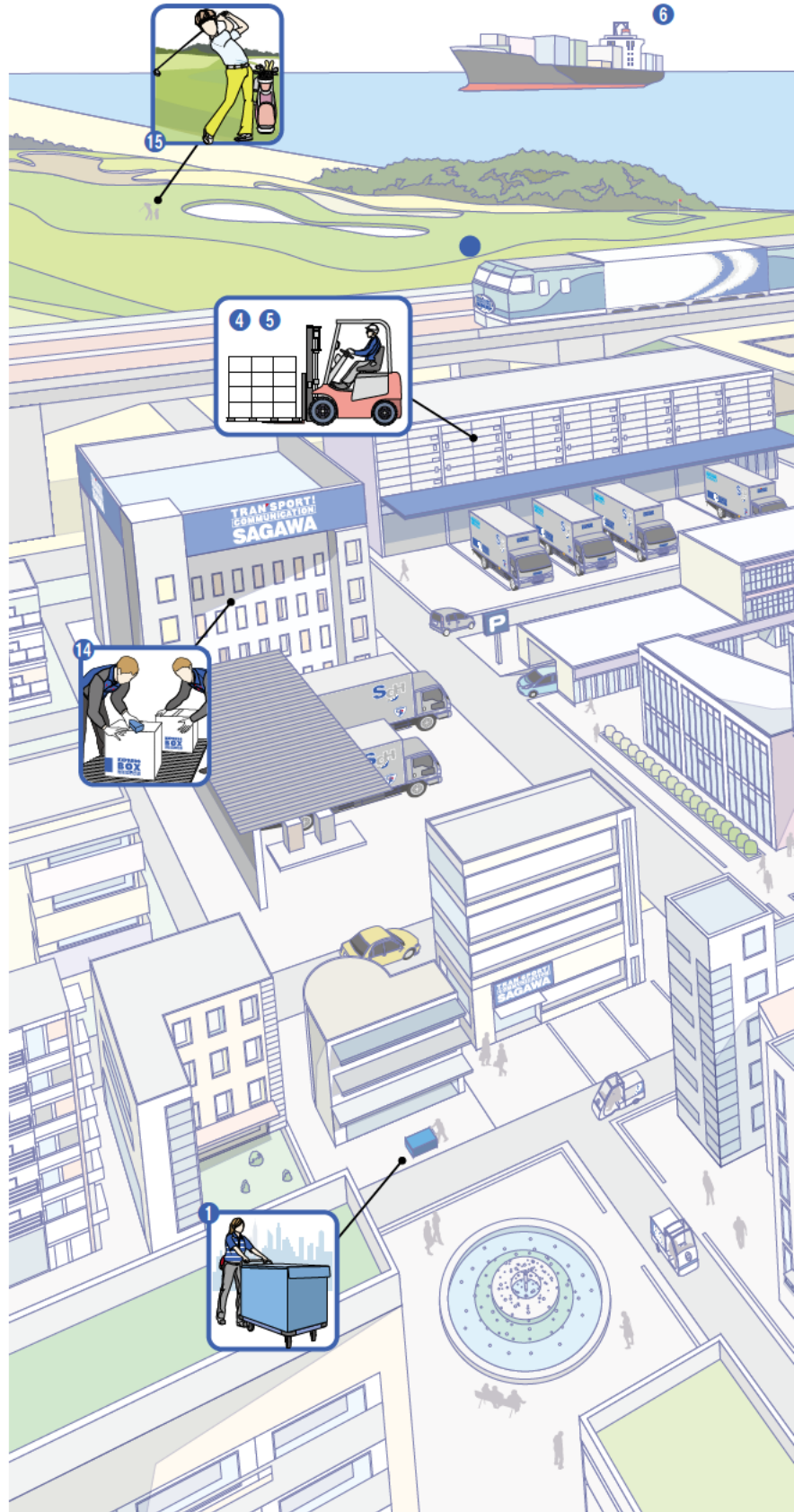
庫内作業業務の「人材アウトソーシング」を提供しています。

⑮ ヌーヴェルゴルフ倶楽部

千葉県大網白里市で、自然との調和を大切にゴルフ場を運営しています。

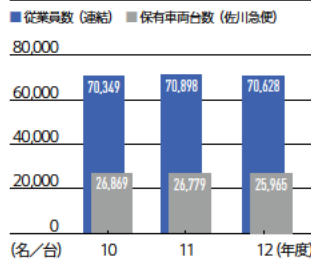
CSR活動

- ④ [スーパールールカーゴ]CO₂排出量の少ない鉄道で東京-大阪間の輸送を実施。
- ⑤ [さがわきゅうびん交通安全教室]子どもたちに交通安全に関する知識を説明。SGホールディングスグループは、ほかにもさまざまなCSR活動を行っています。

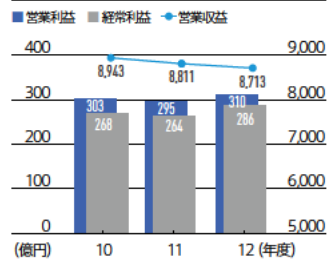


グループ事業データ

従業員数(連結) / 保有車両台数(佐川急便)



営業利益 / 経常利益 / 営業収益

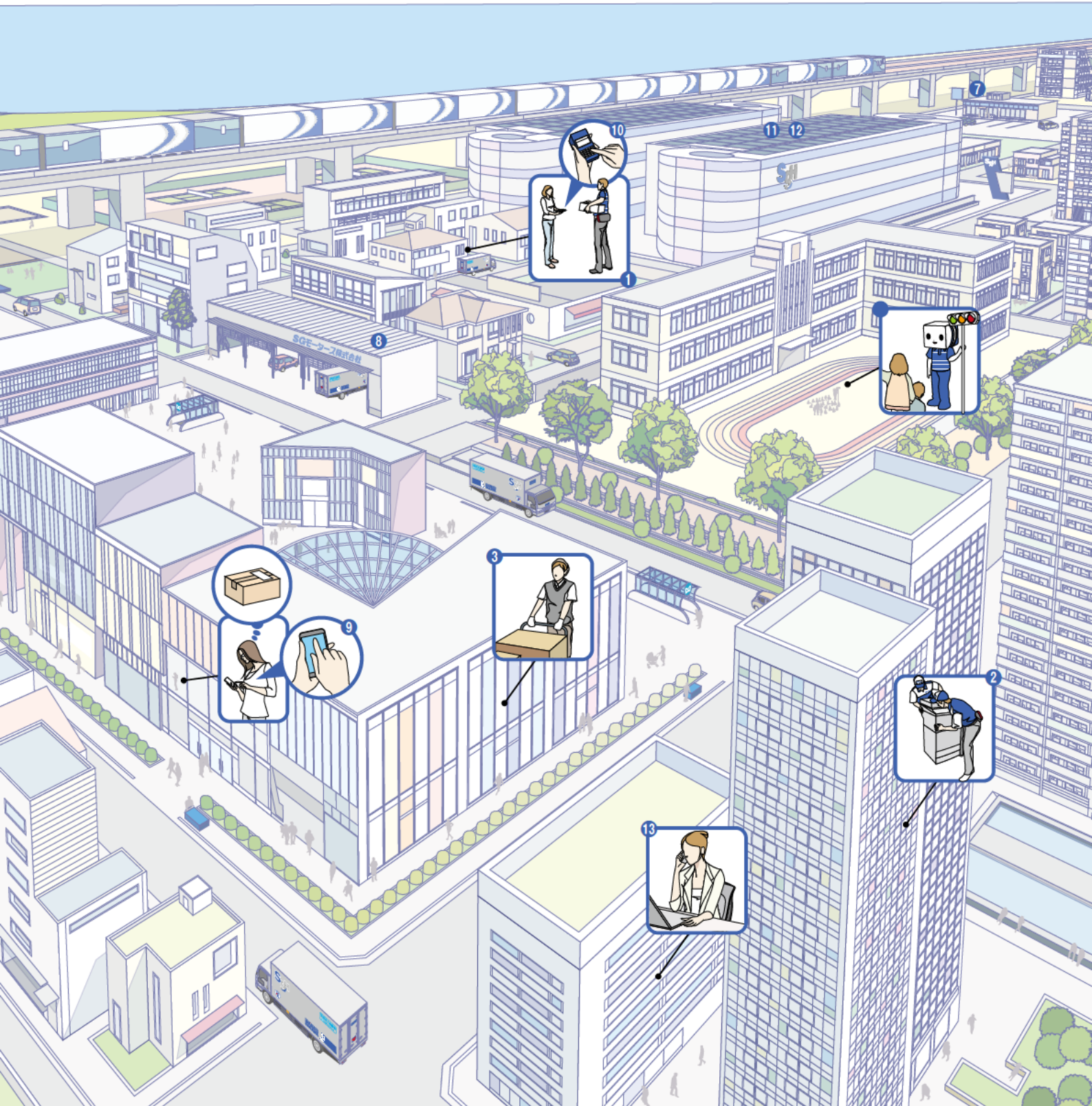


海外法人

SGホールディングス・グローバルPTE.LTD.

天津保利佐川国際貿易有限公司
 佐川喜楽客思物流(青島)有限公司
 佐川喜楽客思物流(上海)有限公司
 上海大衆佐川急便物流有限公司
 上海保利佐川物流有限公司
 保利佐川物流有限公司
 佐川急便(香港)有限公司
 佐川急便フィリピン株式会社
 佐川グローバルロジスティクス(フィリピン)株式会社

佐川急便タイ・コンテナ・ディストリビューション・サービス株式会社
 台湾佐川急便国際股份有限公司
 台湾佐川急便国際股份有限公司
 佐川ロジスティクスコリア株式会社
 佐川急便ベトナム有限公司
 佐川急便マレーシア株式会社
 佐川急便シンガポール株式会社
 佐川急便インドネシア株式会社
 佐川急便ハワイ株式会社
 無錫飛速物流信息科技有限公司





グループシナジーの追求により、
物流のイノベーションを創出します

SGホールディングス株式会社
代表取締役会長 兼 社長

栗和田 栄一

東日本大震災の発生から丸2年を経て、今なお厳しい環境の中で復旧・復興に取り組んでいらっしゃる皆様に改めてお見舞いを申し上げますとともに、SGホールディングスグループとして、今後も支援活動を続けていく決意を重ねてお伝え申し上げます。

変化する事業基盤と 果たし続けるべき社会的責任

運送業は今、社会の劇的ともいえる変化に直面し、将来の新たな事業モデルの構築に向けた厳しい戦いを強いられています。

国内人口の減少により、宅配便市場での荷物の輸送・配送量の大幅な増加を見込むことができない一方で、インターネット取引（通信販売）に関わる荷物の輸送・配送量は急増しています。荷物の小型化と近距離輸送の増加による輸送単価の下落も起きており、それを解消し適切な収益を確保できる本来の姿への回復が、運送事業者の喫緊の課題となっています。

事業基盤が劇的に変化している反面、私たちには変わらない役割もあります。物流事業は産業や社会の重要なインフラのひとつであるとともに、車両を使用することから交通事故やCO₂排出のリスクを常に持っています。リスクが避けられないからこそ、物流事業者には日々の事業において交通安全や環境対策に取り組む責任があり、事業を通して社会に貢献していける企業グループでなければなりません。私たちの社会的責任（CSR）は、事業活動と分けては考えられないものなのです。

社会と密接に関わり、影響を及ぼす事業を行いながらも信頼され続けていくためには、社会の変化に柔軟に対応し、さらにお客様や株主、地域社会、お取引先、そして従業員といったステークホルダーの声をよく聞くことが重要です。私たちは、これからも安全で環境負荷の低い物流事業の実現を目指し、社会のニーズを捉えた新しいサービスやソリューションを提供し、より充実した社会インフラをつくることで、豊かな社会づくりに貢献していきます。

第2次中期経営計画を踏まえ 次の一步へ

2006年に持株会社であるSGホールディングスを設立。

持株会社方式によるグループ体制のもとで、各事業会社が機動的な経営を行い、その上で「First Stage Plan」（2007～2009）、「Second Stage Plan」（2010～2012）の2つの中期経営計画を通してグループの総合力の基盤づくりを推進してきました。

「Second Stage Plan」では宅配便事業での収益基盤の一層の強化、宅配便事業に次ぐ第2、第3、第4の事業の育成にも取り組みましたが、一部を除いて十分な成果があげられた

とはいえませんでした。厳しい事業環境であることは確かですが、他業界を見ればそのような中においても、事業規模の大小を問わず、世間に認められる収益を出していける企業はあります。その根底にある変革へのたゆまぬ情熱やスピード感のある事業判断力などを、私たちは改めて学ばねばならないでしょう。

7万名の従業員の情報は 創造の“源泉”

2013年度から新しい中期経営計画「Third Stage Plan」をスタートさせました。その根本的な考え方を一言であらわすならば、「SGホールディングスグループのシナジーの追求」です。

SGホールディングスグループでは毎日、約3万名のセールスドライバー[®]やスタッフが荷物の受けわたしを通じてお客様と接しています。またグループ全体で約7万名の従業員が、さまざまな事業を通じて世の中の動きに関わっています。

これだけの膨大なスタッフが集める情報は、新たなニーズや付加価値の“源泉”となるものです。それらの情報の共有や加工を通してグループのシナジー効果を探り、荷物を運ぶだけではない新しいサービスを創造していく。それが、現代の運送事業者の使命だと考えています。

私は過去に「10年後の当社は、荷物を運んでいないかもしれない」と将来像を示しました。その意味は、運送事業は、情報を核とするサービス産業への転換を図らなければならないというものでした。基本的な考え方は、今も変わることはなく、「Third Stage Plan」においても強く反映させています。

「Third Stage Plan」で私は、「グループ内外の経営資源



2013～2015 年度中期経営計画「Third Stage Plan」

SGホールディングスグループ 経営ビジョン

グループ内外の経営資源活用と
連携深化で新たな価値を創造し、
経営基盤強化と永続的な
成長を目指します

お客様のニーズの変化、
市場環境の変化に迅速に対応し、
未来永劫繁栄すべく変革・挑戦し続け、
新たな「価値」を創造し、
第2 第3 第4の柱となる事業を確立する



活用と連携深化で新たな価値を創造し、経営基盤強化と永続的な成長を目指します」という新しい経営ビジョンを掲げました。さらに、①グループ収益力の極大化、②事業領域拡充によるグループ総合力向上、③経営基盤の強化・高度化、④ステークホルダー経営の本格導入、という4つの基本戦略を示しました。

すでに、期待される事業が動き出しています。大型商業施設内のテナントへの集配送のみならず、納品車両や荷捌き管理を一括して請け負うことでセキュリティ強化や地域の環境保全に貢献する「館内物流サービス」。グループ各社が協力して、メーカー企業の製品の回収・返品・リサイクルなどの輸送と周辺の付帯業務を一体的に対応する「リバース・ソリューションサービス」などです。

また3PL（サードパーティ・ロジスティクス）では、長年の実績とノウハウを持つ株式会社ハマキョウレックスとの国内3PL事業の統合を柱とする資本・業務提携に合意しました。さらにシンガポールには海外事業統括会社である「SG HOLDINGS GLOBAL PTE. LTD.」を設立してM&Aも含めたグローバル戦略を推進していきます。

ステークホルダー経営の本格導入と CSV の探究

基本戦略の4つめに示したように、ステークホルダー経営の本格導入にも取り組みます。

全ての考え方や議論の中心に常にステークホルダーを据える企業文化の醸成に力を注ぎます。さらに、事業活動を通じて社会的な課題の解決を目指すCSV（Creating Shared Value: 共通価値の創造）についても、SGホールディングスグループらしいCSVとは何かを探究します。

環境については、天然ガストラックを採用する一方、トラックに替わる新たな輸送方法を取り入れ環境負荷の低減に取り組んでいます。また、館内物流サービスの拡充やクリーンエネルギー供給事業（太陽光発電）への参入などを通してCSVへの経験と知見を蓄積してまいります。各種の社会貢献活動についても社会の要請にマッチしたあり方を検証しながら、より貢献度の大きい施策へと改善していく予定です。

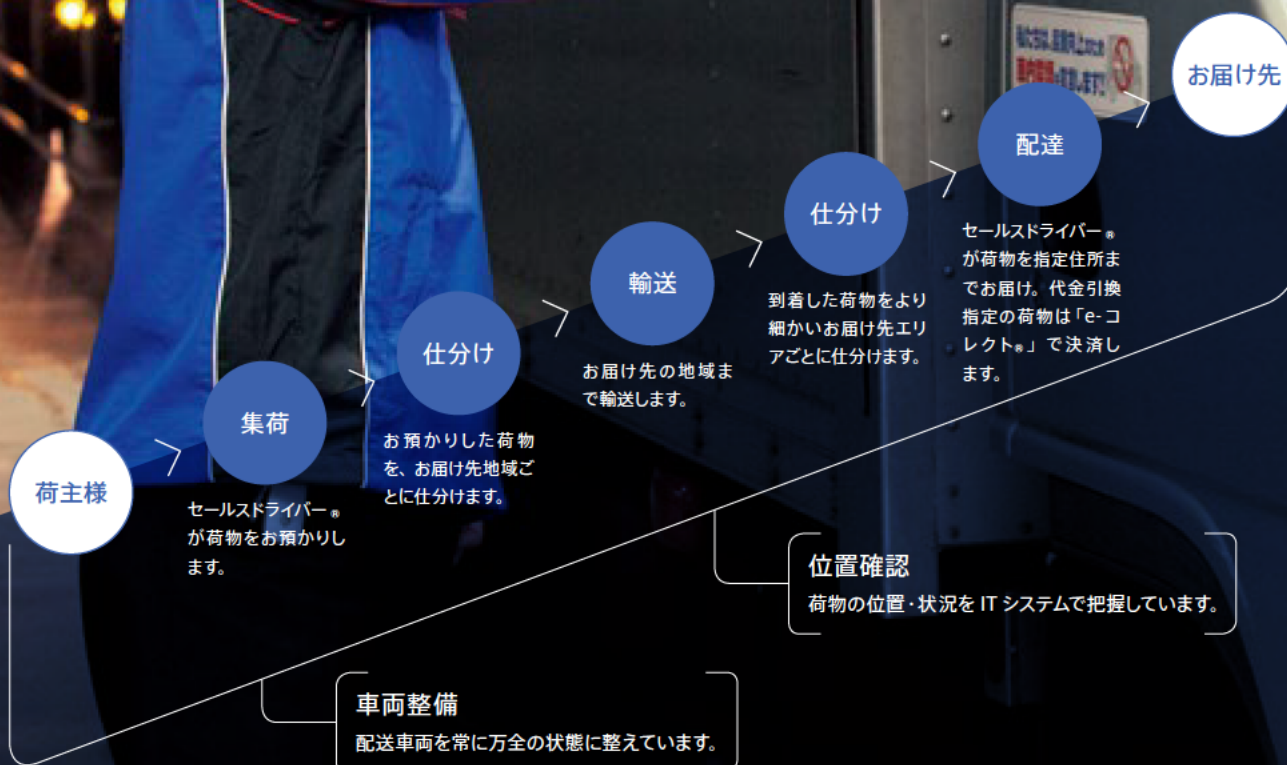
従業員に関しては、女性従業員の活躍とワークライフバランスの推進のため、2011年から「わくわくウィメンズプロジェクト」を立ち上げ、取り組んでいます。グループ事業の30%を女性従業員で担うことを目標とする一方で、法定基準よりも長い育児休暇制度の導入などにより、新しい時代の新しい働き方と、新しい運送事業の姿を創造しようとしています。

これからもさまざまなステークホルダーの皆様の声に耳を傾け、社会に必要とされる存在であり続けるために、また選ばれる企業グループであり続けるために努力を重ねてまいります。SGホールディングスグループの今後の事業展開にご注目ください。

一人ひとりの思いと力を結集し お客様に信頼される物流グループであり続ける

お預かりした荷物を指定されたお届け先へ配達するまでには、
たくさんのSGホールディングスグループ従業員が関わっています。

荷物を運ぶ佐川急便、物流センターを管理・運営する佐川グローバルロジスティクスや仕分けを行うSGフィルダー、
さらに車両を整備するSGモータースやシステム面を担うSGシステム、佐川フィナンシャルなど、
多岐にわたる分野の従業員がそれぞれの現場で、安全で高品質なサービスを提供するために、
真摯な思いで業務を行っています。





声をかけあい、
“基本に忠実”を
実践しています。

SGモーターズ株式会社
サービス部 SGMレディース
小林 良美

SGモーターズ

車両を万全の状態にして ドライバーに託す

SGホールディングスグループで使用する車両は、SGモーターズが整備しています。安全な物流インフラの土台を支え、さらにグループの枠を超えて安全な社会の実現を目指す事業を展開しています。



SGモーターズ大阪本社の整備工場

培われた技術力で 車両を「鍛える」

SGモーターズは、SGホールディングスグループで利用する配送車両の整備会社として1980年に誕生しました。以後、グループの発展に添いながら、全国に整備工場や営業店を拡大し全国規模の整備ネットワークを構築してきました。現在では、車両の整備・点検のほか、各種新車販売、中古車販売、トラックボディ製造の4事業を柱として、29拠点で約740名の従業員が働いています。

SGホールディングスグループで利用する配送車両は、大切なお荷物を安全に運ぶという使命を果たせるよう、常に適切な点検・整備を行い万全の状態にしています。SGモーターズでは、佐川急便の安全推進部署と協調し

通常の法定点検に加え、独自の整備基準を策定し、車両を最適な状態で維持することに努めてきました。その他、夜間に走行する幹線輸送車

両への全国一斉点検も行っています。

発生したトラブルの迅速な情報共有と整備・修理対応にも力を入れています。長距離の走行により、自動車メーカーが予想しえなかったトラブルが発生することがありますが、軽微なものに見えても重大なトラブルになる可能性があるため、些細に思えるものでも本社サービス部でトラブルの内容を集約・分析し、全国の整備工場へ情報共有を行います。同時に、該当車両に対してのチェックとトラブル防止対策も実施しています。

SGモーターズでは整備士の育成を重視し、社内における研修体制の充実を図っています。各拠点には整備士の最上級資格である1級整備士による整備コンサルタント資格保有者を配備して、お客様が安心して相談できる体制を整えています。車両に限らずフォークリフトやトレーラーなども整備できるよう、特装整備資格の取得も進めており、自動車に対してトータルな対応ができる整備体制を構築しています。

また、近年の女性ドライバー増加に対応するために、女性が気軽に利用できるサービスステーションの運営に取り組んでいます。女性従業員の活用も目指しており、2012年5月には女性だけの整備チーム「SGMレディース」を発足。本格稼働に向け準備を進めています。



SGMレディース 一期生



◎佐川急便

お客様に信頼をお届けする セールスドライバー®

お客様から大切な荷物をお預かりし、またはお届けするのが、佐川急便のセールスドライバー®。毎日約3万名が、全国でお客様と直接向きあっています。



さまざまな役割を果たしながら 安全運転を貫く

セールスドライバー®の役割は、実に多彩です。例えば千代田店に在籍する江藤俊光の所属が営業課となっているように、セールスドライバー®は単に荷物の集荷・配達だけを行うのではなく、新規のお客様の獲得や、既存のお客様に対する新たな輸送サービスの提案などを担います。

「荷物をお届けするわずかな時間であっても、ご要望がないかおろかがいするようにしています。お客様から相談を受けて、物流改善策を練ることもあります」(江藤)。

セールスドライバー®として業務を行うにあたり、徹底していることがいくつかあります。まず、荷物をお預かりしてから配送拠点で受けわたすまでに、行き先を何度も確認すること。お預かりした時、配送車両に持ち帰った時、配送車両に乗せる時、荷物を降ろす時などに繰り返し確認します。

お客様と接することから、夏場は1日に3～4回はユニフォームを着替え、爽やかな身だしなみにも気を使います。さらにプロのドライバーとして当然ではあるものの、徹底的に取り組んでいるのが安全運転です。

「誰が見ても、この人は安全運転を徹底していると認めてくださるような運転を心がけています。学校などがあるエリアに近づくと、KY(危険予知活動)の感度をさらに上げています」(江藤)。

ドライバー一人ひとりが安全に対する意識を高く持つとともに、佐川急便全体で常に安全運転を維持する取り組

出発前の点呼



“凡事徹底”で、どのお客様にも公平で 公正なサービスを届けています。

佐川急便株式会社
千代田店営業課 セールスドライバー®
江藤 俊光

みも行っています。セールスドライバー®は毎日出発する前に安全点呼と営業点呼を行います。安全点呼では、安全管理者とドライバーが目と目をあわせてあいさつします。これによりドライバーは安全や自分の体調への意識が高まり、安全管理者はドライバーの顔色や声の調子で体調を見極めることができます。営業点呼では、点呼の声の出し方まで指導し「人と話す」ことを意識させ、お客様の前に立つ備えをします。

また、客観的に作業を分析してお客様の安心と満足を目指すため、時間帯サービスの履行率は、携帯型の情報端末(PDT)などを通じて全て数値化する仕組みを構築しています。



SGフィルダー

中継拠点の担い手として輸送品質の維持向上に取り組む

全国から集められた荷物は配送拠点で発送エリア別に仕分けされてから発送先のセールスドライバー®に託されます。SGフィルダーは、中継拠点の人材マネジメントのアウトソーサーとしてお客様の信頼維持と深い関係にあります。



お客様のセールスドライバー®への信頼を、受け継ぎ、つないでいくのが私たちです。

SGフィルダー株式会社
関東支店エリア統括1課 マネジャー
小川 勝也

大量の荷物を事故なく 目的地へのルートに乗せる

佐川急便のセールスドライバー®がお客様からお預かりした荷物は、夕方から夜にかけて全国の配送拠点に届けられます。配送拠点では荷物を発送エリア別に分ける仕分け作業を行います。仕分けには2つの段階があります。ひとつめの段階は集まった荷物を全国各地へ発送するための仕分け。遠隔地に送られる荷物はここで長距離ネットワークの輸送便に積み替えられます。2つめの段階は、全国各地から届いた荷物の仕分け。拠点の近隣がお届け先となっている荷物が全国から集まってくるので、それを翌朝セールスドライバー®に託すための仕分けを行います。つまり、配送拠点では夜を徹して荷物の仕分け作業を行っ

ています。

SGホールディングスグループで、この仕分け作業を実施しているのがSGフィルダーです。SGフィルダーは、人材派遣ならびにアウトソーシングによるソ

リューションサービスをグループ内だけでなく、外部の物流系企業にも提供しています。約1,200名を超える社員が、約16,000名のアルバイトや協力会社のスタッフと作業にあたります。グループ内で最大規模の配送拠点である城南店（東京都品川区八潮）の場合、集荷・到着の荷物などで一晩に約28万～29万個の荷物を扱います。

仕分け作業の最大の使命は、「安定した品質」の確保です。安定した品質とは、正確に仕分けること、時間内に作業を終えること、そして荷物を傷めないことです。

荷物の仕分け先を間違えたりする事故は、仕分け作業を人力に頼っていた時代には、時折発生することもありました。現在は荷物に貼られている伝票内容を読み込んで自動的に仕分けるシステムの導入などにより大幅に減っています。品質改善に向け、さまざまな指標を「見える化」し、常にPDCAサイクルをもって、取り組んでいます。

時間内に作業を終える「時間品質」も重要です。集荷時間が遅くなったり、交通渋滞などで配送拠点への到着が遅れることは珍しくありませんが、配送拠点での作業時間調整により、お客様へのお届け時間には影響させない体制となっています。そのため、配送拠点の各現場では改善提案を常に行うなど、工夫と努力を重ねています。

さらに現場の作業には、安全な動線についての事前研修などを行うほか、常にコミュニケーションを取ってモチベーションを上げ、品質の向上に努めています。また、フォークリフト操縦の資格取得を促すなどして、プロとしてのスキル向上に努めています。



荷物を自動的に仕分けるシステム



◎ 佐川グローバルロジスティクス

顧客企業の物流部門としての 企画や効率化機能を担う

物を運ぶことだけにとどまらず、お客様である企業の物流課題を積極的に解決するのが、現在の物流事業。アウトソーサーとしてお客様の物流部門を担うロジスティクスサービスの充実が求められています。

運送物の変化に柔軟かつ機敏に
対応できる作業を心がけています。

佐川グローバルロジスティクス株式会社
東東京支店西船橋営業所 主任
山岡 光也



物流センターと配送センターの 機能を統合

倉庫業のほかに、通関業や国際宅配便事業、さらには化粧品製造業の資格まで有しているのが佐川グローバルロジスティクス。約5,000名の従業員を擁し、国内の主要空港や港湾などの隣接地にSRC（佐川流通センター）など54のロジスティクス拠点、10の通関拠点、そして7つの国際営業拠点を展開しながらグループシナジーを高めるさまざまなサービスを提供しています。

佐川グローバルロジスティクスは、お客様である企業の物流業務の効率化に貢献することを第一とし、単なる倉庫スペースの提供にとどまらず、物流センターや配送センターとしての機能などを提供しています。例えば、ある大手衣料品販売店の通信販売関連業務を一手に担っている東東京支店西船橋営業所では、毎日、約150名の作業員が、商品の入荷・補充、梱包、佐川急便への受けわたし、返品受け付けなどの作業にあたっています。年末の繁忙期にもなると24時間、昼夜ともに500名体制で対応しています。

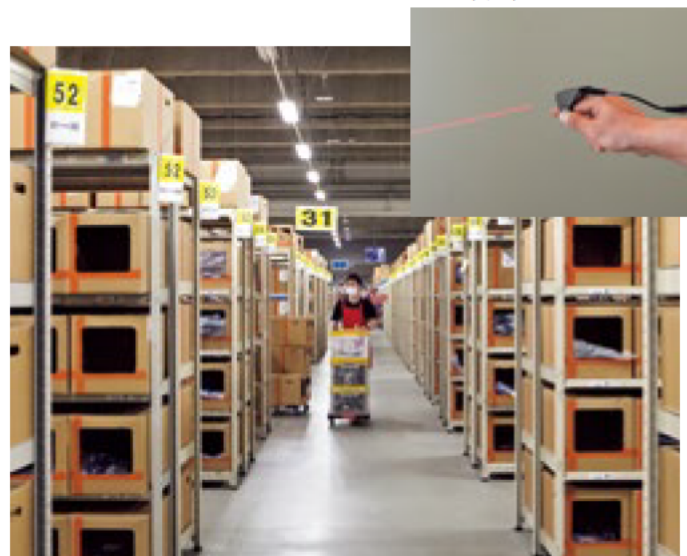
「お客様企業の財産（商品）をお預かりしての作業なので、商品を傷つけずに確実にお届けする、物流品質と時間品質の確保に全力を注いでいます」（森田裕二・東東京支店西船橋営業所主任）。

その一環として西船橋営業所など一部の倉庫では商品棚のメンテナンスに「音声認識システム」を導入しています。これは「S-WMS (Sagawa Warehouse Management System)」を効率的に運用するために採用したシステムで、ヘッドフォン・マイクと指先にはめるバーコードリーダーがセッ

トになった装置を使用しています。この装置は、ヘッドフォンより音声にて指示を出し、作業者はマイクで応答しながら業務を進めるといふ、対話形式のオペレーションシステムです。指先にバーコードリーダーを装着することにより作業精度を高めると同時に、両手を自由に使えることにより作業効率を高める一挙両得の効果を実現しました。

佐川グローバルロジスティクスでは、拠点を一定エリア内に複数設けて、相互に補完しながら運営することで、顧客企業の要望に柔軟に対応するだけでなく、季節変動の大きい作業員の雇用および作業量の平準化にも結びつけています。

バーコードリーダー



※2013年5月1日の会社分割により、佐川グローバルロジスティクスが国内ロジスティクス事業を、SGHグローバル・ジャパンが国際貨物事業を行っています。



◎ SG システム

荷物が今、どこにあるのか。 常に正確に把握するシステム

お客様からお預かりした荷物が今、どのような状態にあるのかをお知らせできる、リアルタイムに荷物を追跡するシステム。そのデータをお客様自身が活用できるようになっています。

1日平均4,000万件 トランザクションの処理

セールスドライバー[®]などが備えているポイント情報入力端末「PDT (ポータブル・データ・ターミナル)」。この端末は、荷物を預けてくださったお客様に安心をお届けするだけでなく、お客様の情報システムとも連動して物流関連作業の効率化に貢献しています。

SG ホールディングスグループで情報システム開発を担う SG システムは、物流に関するあらゆる情報システムの構築を行っています。情報入力の効率化のため、システムの中核的ツールであるPDTが導入された1985年以降改良を重ね、2012年春導入の機種は9代目になります。当初は



お客様と現場、
双方の利便性を
実現するシステムを
目指しました。

SGシステム株式会社
SI第1事業部
貨物系ユニット 課長
上木 鉄兵
係長
澤田 悠佑

バーコードを読む機能だけでしたが、耐久性の向上や通信機能の拡充などの進化を続けてきました。

PDTによる情報入力は集荷から配達完了まで8~9カ所で行います。1日あたり500万~700万個の荷物を取り扱うため、その平均トランザクション(情報のやりとり)は4,000万件を数えます。一連のデータはお客様にも配達情報として提供されており、出荷日や請求書の作成データとして利用する仕組みも提供しています。

◎ 佐川フィナンシャル

「代金引換サービス」を中核とした 多様な金融サービスを提供

通信販売の拡大などによる小口決済の需要が高まっています。その一翼を担っているのが、SGホールディングスグループの各種の決済手法。さらには法人向けとして売掛金の立て替え保証など新しいサービスも始まっています。

代金引換サービス「e-コレクト[®]」 決済金額は1兆3,300億円

インターネット社会の広がりは、いわゆる通信販売事業だけでなくさまざまな商流・物流を生み出しています。そこで必然的に課題となるのが代金決済。SGホールディングスグループは、かねてからセールスドライバー[®]が商品のお届けと引き替えに代金を回収する代金引換サービスを提供してきましたが、現在では業界でいち早く導入したクレジットカード決済をはじめ、多様な決済メニューを用意しています。

仕組みを提供しているのは佐川フィナンシャル。代金引換サービスの総称であ

左: クレジットカードの決済端末機
右: セールスドライバー[®]などが使用するPDT



多様な決済手段で、物流事業をもっと活発にしていきたいです。



佐川フィナンシャル株式会社
事業推進部 主任
宮本 健

る「e-コレクト[®]」で決済された荷物の数は約1億3,500万個、決済金額は約1兆3,300億円(2013年3月期)。代金引換サービスをご利用いただいているお客様には、週3回の振込サイクルという早期決済の手段も提供しています。

さらに企業間取引に強みのあるSGホールディングスグループの特徴を生かし、佐川急便が運んだ荷物(商品)に関しては、売掛金を佐川フィナンシャルが保証する(つまり売掛金の回収は佐川フィナンシャルが行う)「SAGAWA B2B決済サービス[®]」を開発。その他にもあらゆる「マネー」の流れに総合的かつ多面的に対応し、商流の拡大を支援するサービスを通じてお客様のご要望にお応えしています。



| Special issue 2 | 環境 |

環境にやさしい街づくりのために SGホールディングスグループができること

多数のトラックを所有する物流事業者として、CO₂の低減は取り組み続けるべき課題です。だからこそ、SGホールディングスグループはリソースとノウハウを最大限に生かして、環境にやさしい物流システムを構築・提供しています。東京の新名所、東京スカイツリータウンと全国各地に構える大規模な配送拠点での取り組みをご紹介します。

館内物流



©TOKYO-SKYTREE

2012年5月の開業以来、新たな東京名所として観光客で賑わう東京スカイツリー。そのお隣元にある商業施設「東京スカイツリータウン」では、地域周辺の環境に配慮した新しい物流サービスを提供しています。「館内物流」は佐川急便による革新的なソリューションです。

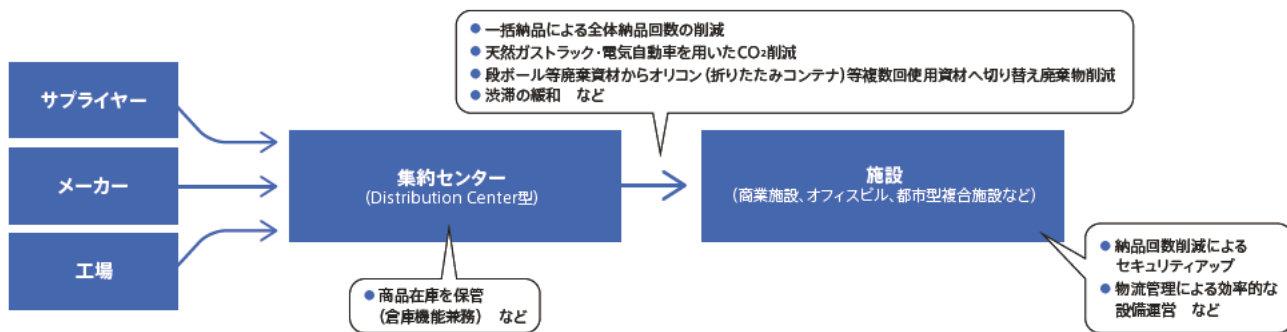
施設内における物流の“総司令部”

東京スカイツリータウンのツーリストサービスセンターに青地で白抜きのおマークののれんが掛かっている一角があります。そこでは江戸紫の法被を着た飛脚姿の女性スタッフが、お客様から持ち込まれる宅配便の受け付け、および手荷物の一時的預かりをしています。よく見ると、法被は江戸時代からの由緒ある「武蔵柄」で、東京スカイツリーにあやかった6・3・4本の紫の線が

交互に入る粋な柄。彼女たちは、東京スカイツリータウン専用のユニフォームを着た佐川急便のスタッフです。

一方、観光客が気づかない裏側4カ所の商品搬入口。館内で配送を行う約20名のスタッフとは別に、約50名の佐川急便スタッフが業務にあたっています。宅配便の取り次ぎ・共同配送だけでなく、①荷捌駐車場管理および入館許可証の発行・管理業務、②入館者および搬入商品のセキュリティチェック、③貨物用エレベーターの運行およびスケジュール調整、④搬出入導線の指

「館内物流」が目指す物流体制とその利点(例)



定や施設共用部の保全業務など配送以外の管理業務を担っています。

東京スカイツリータウン内には312の物販店や飲食店があり、日々これらの店舗へ膨大な商品や食材を搬入する多数の納品車両の入出庫があります。それらの調整を佐川急便が物流管理センターで行っており、人・物・車の情報を一元管理しています。入館者や搬出入の時間、搬出入先、そして搬出入商品内容、使用する車両等外的要因と、施設内で発生する業務等の内的要因を一元管理することで、荷捌駐車場や荷捌場、貨物用エレベーターを最も効率的に運用する工程表を作成します。

これにより、商品の搬入に伴う効率性とセキュリティの両方を管理・確保しています。同様の管理は、東京スカイツリータウン内のオフィスビル「イーストタワー」でも行っており、これらの総合的な物流管理が、佐川急便の実践する「館内物流」です。

館内物流で秩序ある人・物・車の流れをつくり、それらの動きを効率化することにより、周辺地域での搬出入待ち車両による不要な旋回も解消され、消費者への安全確保につながります。同時に、違法駐車や渋滞を大幅に解消することができCO₂の削減を実現しています。また、適正な施設養生や貨物用エレベーターの効率的な運用により、修繕費用や電気代・メンテナンス費用などのコストを削減することにもつながります。

佐川急便が発展させたサービス

東京スカイツリータウンのような大型複合施設の館内物流は、佐川急便がこれまでに培ってきたノウハウを生かし、発展させてきたサービスです。

館内物流は2000年の大規模小売店立地法の施行を契機に本格化しました。本法律の施行により地域社会に配慮した施設運営が求められるようになった際、近隣の車両増加や違法駐車、交通渋滞を解消する方策の実施、地域住民の安全確保、排気ガスへの環境対策などが求められました。それに対するひとつの回答として佐川急

便は館内物流を提案しました。

当初のサービス内容は、量販店など単独の商業施設での宅配便の集約や共同配送でしたが、次に、大型自社ビルにおけるメール室運営サービスやビジネスサポートサービス（消耗品の補充、在庫管理、発注など）へと発展。最近では都市型の大型複合施設全体の物流管理業務として「人・物・車と情報」を一元管理するサービスへと進化しました。

具体的には、宅配便や郵便、直納便などの共同配送や搬出入の管理、それらの情報の一元的な管理、そして情報に基づく作業工程管理や効率的な施設保全策の策定などにまで対象業務を拡大しています。

これらを実現するには、テナントの従業員や清掃・警備・工事事業者などの1日の動き、館内セキュリティの向上策、建物の保全策などについての深い理解と経験が必要です。佐川急便はすでに全国で約70カ所の館内物流を実施しており、124店舗と高層オフィス棟・ホテル・レジデンスがある東京ミッドタウンの館内物流も受託して運営しています。

環境にやさしい物流という考え方の追究

東京スカイツリータウンでは、施主と佐川急便が共同で館内物流に配慮した設計条件を検証するなど、計画の初期段階から環境に配慮した街づくりに協力してきました。

佐川急便では、館内物流を環境への貢献度が高い物流サービスと考え、今後、さらなる受託拡大を目指しています。そのいずれもが建築段階から館内物流の導線などを考慮した設計を取り入れ、さらには館内の物流だけでなく周辺地域の人々の生活もサポートできるサービスを検討しています。

今後も、地域への安心・安全と環境にやさしい街づくりのために、お客様の声をもとに設計された物流管理サービスを提供していきます。

※文中の店舗数は2013年3月末時点のものです。

■ 周辺道路の環境維持に寄与することで地域社会の安心・安全に貢献し環境負荷低減を実現

Column

館内の物流の委託先を佐川急便に決定した理由は、物流業務だけでなく、荷捌場の運営管理や円滑な物流導線の確保など施設全体の物流業務を総合的に実施できる企業だと判断したからです。この判断が間違っていなかったことは、開業直後に実感できました。開業準備期間中から、多くの物流車両が当施設に来館し、周辺道路に渋滞が発生することが懸念されておりました。その際、佐川急便は渋滞を回避するため、入館を予約制にすることや24時間荷捌場を稼働することを私たちにご提案くださり、それを採用した結果、渋滞が発生することなくOPENを迎えることができました。

課題が見つかる、独自のソリューションを迅速に提案していただいております。このスピード感は佐川急便ならでは！今ではともに課題を乗り越えてきた仲間のような存在です。

東武タウンソラマチ株式会社 施設管理本部 部長 北川 亮氏



CO₂を排出しない太陽光発電の推進

クリーンエネルギー供給事業

SGホールディングスグループは、全国各地に大規模な配送拠点や流通センターを保有しています。これらの施設の屋根を活用してクリーンエネルギー供給事業(太陽光発電)に参入。自然エネルギーの普及に貢献します。

2013年5月、千葉県柏市にある大型物流施設「SGリアルティ柏A棟」で、太陽光発電を開始。10月のB棟竣工時には1.2メガワットの規模となります。SGホールディングスグループが2013年度以降、相次いで稼働を始めるクリーンエネルギー供給事業の第1号です。

SGホールディングスグループは、全国各地に大規模な配送拠点や流通センターを保有しており、SGリアルティはそうした不動産の賃貸・管理・開発事業を担っています。

「運送業はCO₂排出量の低減を課題とする事業であり、SGホールディングスグループでも天然ガストラックの採用などによるCO₂削減に取り組んできました。環境に貢献できる対策として、従来から配送拠点などの屋根を利用した太陽光発電を実施して施設内で消費する電力の一部として利用してきました」(秋元浩司・SGリアルティCRE戦略部コンストラクション・マネジメント課担当課長)。

今回の取り組みは、2012年7月に経済産業省を中心に運営する「再生可能エネルギーの固定価格買取制度」がスタートしたのをきっかけにしたもの。投資効率も考慮した事業であり、大規模な不動産資産を抱える事業者として取り組むことで、自然エネルギーの普及を後押しする狙いもあります。

具体的には、全国に約400カ所ある配送拠点のうち、積雪で発電が難しい地域を除き、自社所有で、屋根面積が広く、発電パネルの重さに耐えられる構造になっていることなどを勘案し、まず全国78カ所で太陽光発電を行うことを決めました。

その設置総面積は約18万6,000平方メートルで、ここに11万4,410枚のパネルを設置し、総年間発電量1,700万kW/h超の電力を発電します。この年間発電量は、約4,700世帯分の年間電力消費量に相当します。また同規模の電力を自然エネルギー以外で発電した場合のCO₂排出量は約9,600トンと想定しています。

SGリアルティ柏A棟や佐川急便九州支社などの4つの施設は、日本政策投資銀行がサステナブルな物流施設を5つの視点で評価するDBJ Green Building 認証において最高位の「Platinum」や「Gold」の認証を得ており、クリーンエネルギー供給事業以外の面でも評価されています。

クリーンエネルギー供給事業用 太陽光発電設備の概要

発電規模：18.3メガワット

設置面積：185,950平方メートル

パネル枚数：114,410枚

設置場所(エリア)：九州20カ所、四国4カ所、中国7カ所、関西7カ所、中部18カ所、関東19カ所、東北3カ所

使用パネル：CIS薄膜太陽電池[※]

※新世代型の薄膜太陽電池。光吸収層の材料として、シリコンを使用せず、銅・インジウム・セレンなどの化合物を用いています。太陽電池の設置容量(kW)あたりの実発電量(kWh)が従来型より高いだけでなく、原料からリサイクル処理まで高い環境意識で設計・生産されています。



SGリアルティ柏A棟

| Special issue 3 | 新たな価値の創造 |

お客様のニーズと 社会の変化に応える サービスへの挑戦

お客様や地域社会の皆様とともに成長していくために、SGホールディングスグループは今までにない新しいサービスの創造・提供に挑戦しています。激しく変化する社会情勢の中でお客様のニーズに応えていくこと。それは、単なる事業拡大にとどまらない、社会を発展させるための新たな価値の創造といえます。



伝統の街に溶け込む女性配達員

祇園佐川急便 (2012年度京都景観賞「屋外広告部門市長賞」受賞、「優良意匠屋外広告物」指定)

京都の伝統を体現する街、祇園。佐川急便では、「祇園佐川急便」と銘打ち、ここ祇園にサービスセンターを開設。街のたたずまいに溶け込み、地域の皆様の信頼を得る「祇園佐川急便」は、京のおもてなしを私たちが学ぶ場でもあります。

小さなサービスセンターの大きな意義

佐川急便は、1957年に京都で創業し、京都の人々の礼やおもてなしに学びながら発展してきた企業です。

京都発祥の企業として事業の原点を忘れず、また顧客第一主義の事業姿勢を多くの人に知ってもらいたいと、京都・祇園に2010年6月に開設したのが「祇園佐川急便」(祇園サービスセンター)です。

祇園町の南側エリアだけを担当する小さなサービスセンター。センター長の北浦敬次以外の3名のスタッフは



皆女性で、胸に㊦のマークをあしらった車夫をイメージしたユニフォームを着用し、自動車は一切使わず特製の台車か3輪自転車で集荷と配達にあたります。

祇園は街並みの保存のために厳しい申しあわせがあり、床や壁ひとつにも改装には地域の合意が必要です。「祇園佐川急便」は、空き家になっていた旧家を借り、一部を改装して開店しました。

「スタッフにはおもてなしの研修を受講してもらいました。街に溶け込むために、立ち居振る舞いに気をつけ、配達の際には一声おかけする前に一礼をする、さらに玄関戸を閉めた後にも一礼して失礼するなどの礼儀作法を身につけてもらいました」(北浦)。

スタッフたちは祇園を訪れる観光客から道を尋ねられたり、記念写真をせがまれることもあり、観光にも貢献しています。

2012年春には、京都商工会議所と共同して京都観光振興キャラバンとして「飛脚が京の風をお届けします」を展開しました。東京・銀座、名古屋・栄、福岡・博多で、3輪自転車とユニフォーム姿で京都検定の実施要項や京都の観光マップを配布し、京都をPRしました。

お客様のニーズに応え、新たなライフスタイルに対応する

24時間電話集荷受付サービス

佐川急便は2012年6月、電話受付により24時間集荷にうかがうサービスを開始しました。このサービスは、宅配便業界初の取り組みです。

新たなニーズに対応する都市型サービス

24時間、いつでもご依頼を受け集荷にうかがうサービスは、特に通信販売事業を営む企業や個人事業主のお客様からの強いご要望により開始しました。開始当初は東京都内の一部エリアのみを対象としていましたが、お客様からのニーズの広がりにあわせ、順次対象エリアを拡大しています。

2013年1月末時点の対象エリアは、東京都中央区・

千代田区・港区・渋谷区・新宿区、大阪市中央区・北区。当日配送サービスの提供を可能にすることで、それぞれの地域に拠点を持つ企業などの利便性向上とともに、新たな需要の掘り起こしにもつながると考えています。

また、国際宅配便「sgx」の24時間電話集荷受付も2013年1月より開始しました。

今後も、お客様のニーズや市場性を踏まえて対象エリア拡大の検討を続け、深夜時間帯の集荷とグローバル対応という新たな市場の開拓を進めていきます。

消費者からメーカーへ商品を届ける、新たな物流サービス

リバース・ソリューション

2012年3月、既存のサービスを再構築し、メーカー商品の回収・返品・リサイクルなどに対応するサービスを開始しました。佐川急便を中心とした各事業会社がそれぞれのリソースとノウハウを生かし、グループの総合力で利便性を創出します。

新たな物流の方向をつくる

物流には、メーカーから消費者へ商品を届ける物流と、逆に消費者に行きわたった商品を修理やリサイクルするために行う物流の、2つの流れがあります。これまでは、メーカーから消費者への流れが中心でしたが、近年、リサイクル促進やメーカーなどの企業に対して商品の安全を保証する体制を求める社会的要望が高まっていることから、消費者からメーカーへの物流ニーズが増加しています。この状況を踏まえ、SGホールディングスグループはリコール・自主回収サポート、メンテナンスサポート、回収（買取等）サポート、リサイクルサポート（関西エリアのみ）の4つのサポートを柱とするリバース・ソリューションの提供を開始しました。

運ぶだけではない、多彩なサービス

リコール・自主回収サポートは、お客様であるメーカーが販売した商品にリコール・自主回収が発生した場合に商品を回収する輸送に加え、コールセンター業務や返金対応などの業務まで、状況にあわせたコンサルティングを含めて提供します。お客様の事業内容や発生したリコール・自主回収の規模により必要な対応は異なるため、お客様それぞれにあわせてサービス内容を柔軟にカスタマイズしています。

メンテナンスサポートは、家電製品のアフターサービスを手がける株式会社ベストサービスとの協働で開始したサービスで、メーカーや購入先に関わらず家電製品の修理を受け付けます。2013年5月1日には24時間修理対

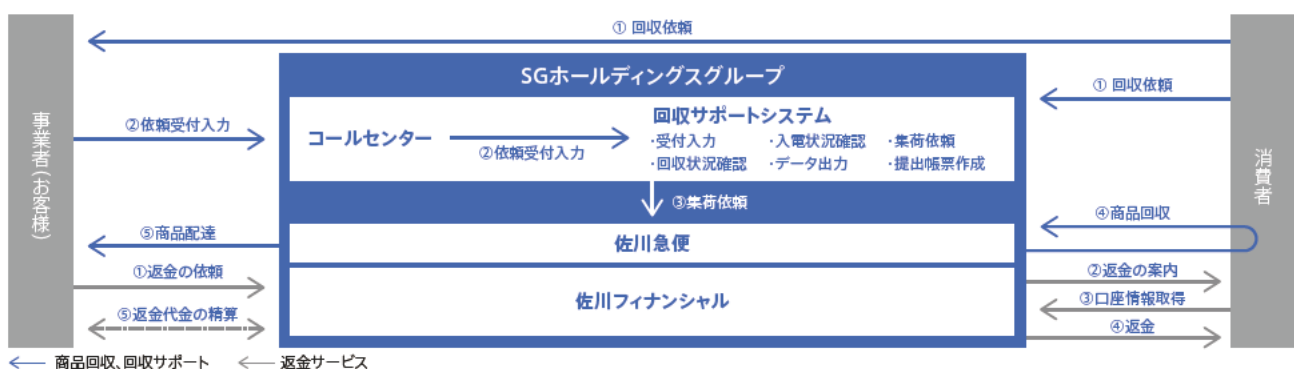
応を可能とする「STLC 家電リペアセンター」を佐川東京ロジスティクスセンター内に開設しました。修理スタッフが常駐しており、パーツのストックがあれば、即時に修理し出荷することが可能となります。一般的には修理におけるリードタイム（修理品をお預かりしてから修理完了後ユーザー様にお届けするまで）が約4～12日かかりますが、STLC 家電リペアセンターでは最短2日（関東圏）が可能となります。家電量販・通信販売事業主・家電延長保証事業主にとって、修理における最大のニーズはリードタイムの短縮であり、充実したアフターサービスをサポートしています。このサービスを通して、3R*を実現し資源の有効活用を推進するとともに、メーカーや通信販売事業者の業務効率化と消費者の利便性向上を図ります。

回収（買取等）サポートも、3Rを促進するサービスです。リユースの一環として、中古品買取を行う事業者と契約し回収時の輸送を行います。商品の回収だけでなく、買取金の支払いもあわせて代行できるため、事業者にとっても消費者にとっても利便性の高いサービスとなっています。

2012年8月には、リコール・自主回収サポートと回収（買取等）サポートとして、商品の回収後、返金も行うことが可能な「商品回収・返金サービス」を、2013年2月には、消費者からの返品に対して、集荷用伝票発行機能・ステータス一覧管理機能等が備わった「回収サポートシステム」をリリースしました。今後も、サービス内容の一層の充実を図り、より便利で有用なソリューションを提供できるよう、進化し続けていきます。

*3R: Reduce (リデュース)、Reuse (リユース)、Recycle (リサイクル) のこと。

リコール・自主回収が発生した際の対応例（商品回収、回収サポート、返金サービス）



東日本大震災被災地支援活動

SGホールディングスグループは、東日本大震災の発生以来、国や地方自治体、業界団体など関係各機関と連携し、支援物資の輸送などに取り組んできました。今後も、被災地の復旧・復興に向けて支援を続けていきます。

釜石市の被災地仮設住宅地を走る オンデマンドバスのITシステムを構築

SGシステムは、トヨタ自動車(株)と岩手県釜石市が実証実験を行っているオンデマンドバスの運行に必要なITシステムを構築しました。実証実験は釜石市北部と市街地で2台のバスを使用して行っており、1台のバスで1日8~9便を運行しています。2015年3月まで実証実験を行う予定で、一般交通の便が悪い仮設住宅地において、乗客需要に応じた柔軟な運行を行うこと、また復興に伴って変化する街の交通事情に対応できる新たな交通システムを構築することを目指しています。

このオンデマンドバスは、東日本大震災の被災地仮設住宅のある地域と釜石市市街地を結ぶ乗り合いバスで、住民が希望する時間や場所での乗り降りが可能です。

この実証実験においてSGシステムは、ITシステムの入出力やデータベースの設計作業を担当しています。同システムは、利用者が予約した乗降地や時間などの情報をもとに、予約状況などから乗車の可否や運行候補ルート、所要時間を算出し、バスに搭載されている端末に最新ルートを配信するもので、乗車距離に応じた運賃の算出も可能です(ルート計算システムについては、トヨタ自動車(株)が開発を担当しています)。

2013年3月には、ITシステムのステップ2として、運転手がより使いやすいよう、車載端末の応答性、操作性を改善するなど、利用者の意見を取り入れた新しいシステムをリリースしました。今後も、より便利で使いやすく、また地域の交通手段として効率的なものとなるよう、取り組んでまいります。



オンデマンドバス

福島県郡山市にスキャンニングセンターを開設

SGシステムは、福島県郡山市に国内最大級(SGシステム調べ)のスキャンニングセンター(名称:SGシステム福島BPSセンター)を開設し、2012年9月21日より稼働を開始しました。

東日本大震災で大きな被害を受けた福島県で事業を行うことで、現地の新たな雇用(約160名^{*})と事業を創出しました。今後も地域の復興・再生に貢献していきたいと考えています。

このスキャンニングセンターでは、まずは佐川急便の配送伝票のスキャンニングおよびデータ入力業務から開始し、その後グループ外部のお客様にもサービスの提供範囲を広げていく予定です。

※協業企業を含む。



災害時に必要な物資を迅速かつ 円滑に届けるための防災協定の締結

東日本大震災では、救援物資保管拠点の不足、物流業務の専門家不足による在庫管理や仕分け、配送業務の効率の低下などにより、救援物資物流全体に支障を来しました。

これを教訓として、大阪府では今後発生が予想される南海トラフ巨大地震等、大規模災害発生時に、避難者へ必要な物資を迅速かつ円滑に届けるため、救援物資の受け入れ、保管、仕分け、配送等の業務に精通した民間事業者のノウハウや施設を活用することとしました。これを受け、2013年3月29日、佐川急便西日本支社は大阪府と「災害時における救援物資の受入および配達等に関する協定」を締結しました。

CSR活動報告

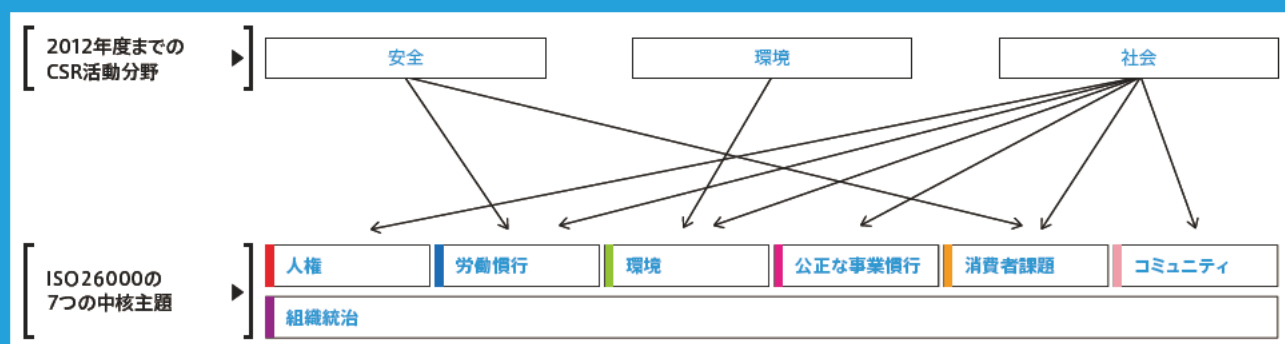
SGホールディングスグループが2012年度に取り組んだCSR活動のうち、主要なトピックをご紹介します。

活動のより詳細な内容については、Webサイトをご覧ください。-----> <http://www.sg-hldgs.co.jp/csr/>

SGホールディングスグループのCSRとISO26000

SGホールディングスグループは、ステークホルダーの皆様にとってよりわかりやすく、充実した活動を行うとともに、これまでの活動内容を見直すため、社会的責任に関する国際ガイドンス規格であるISO26000による活動の整理を行いました。本誌では「安全」「環境」「社会」の3つの分野で実施してきた活動が、ISO26000においてはどの中核主題に該当するのかを示すため、各活動の記事に7つの中核主題のアイコンをつけています。

さらに、詳細情報を掲載したWebサイト上の活動報告は、7つの中核主題に基づいた分類を行っています。



ISO26000の7つの中核主題と課題

組織統治

課題: 組織統治

人権

課題: デューデリジエンス 人権に関する危機的状況 加担の回避 苦情解決
差別および社会的弱者 市民的および政治的権利
経済的、社会的および文化的権利 労働における基本的原則および権利

労働慣行

課題: 雇用および雇用関係 労働条件および社会的保護 社会対話
労働における安全衛生 職場における人材教育および訓練

環境

課題: 汚染の予防 持続可能な資源の使用
気候変動の緩和および気候変動への適応
環境保護、生物多様性および自然生息地の回復

公正な事業慣行

課題: 汚職防止 責任ある政治的関与 公正な競争
バリューチェーンにおける社会的責任の推進 財産権の尊重

消費者課題

課題: 公正なマーケティング、事実に即した偏りのない情報および公正な契約履行
消費者の安全衛生の保護 持続可能な消費
消費者に対するサービス、支援、並びに苦情および紛争の解決
消費者データ保護およびプライバシー
必要不可欠なサービスへのアクセス
教育および意識向上

コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

課題: コミュニティへの参画 教育および文化 雇用創出および技能開発
技術の開発および技術へのアクセス 富および所得の創出 健康
社会的投資

マネジメント

経営体制のスリム化とスピード経営の実践に努めるとともに、ガバナンス体制の充実に取り組んでいます。また、従業員をかけがえのない存在と考え、その機会均等に取り組むとともに、誰もが働きやすい職場環境の整備に努めています。

2012年度の活動実績

- ① BCP (Business Continuity Plan: 事業継続計画) の策定に着手
- ② 「リスクマネジメント規程」を改定
- ③ 新しい人事ビジョン・人事制度を策定
- ④ わくわくウィメンズプロジェクトを推進

コーポレート・ガバナンス

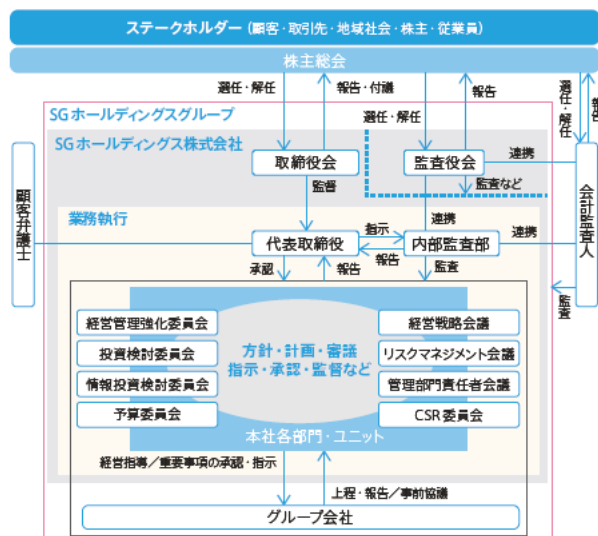
組織統治

コーポレート・ガバナンス体制

経営体制のスリム化とスピード経営の実践に努め、経営の監督機能と業務執行を分離し権限と責任を明確化するなど、コーポレート・ガバナンスの充実に取り組んでいます。

2012年度は、CSRに関する重要な諸施策を遂行するにあたり、その内容を審議し管理体系の構築と継続的改善活動を推進するため、CSR委員会を設置しました。

コーポレート・ガバナンス体制



組織統治

リスクマネジメント体制の整備

ビジネスリスクに横断的に対処する体制をつくるため、グループ各社の全ての事業を行う上でのリスクの把握・評価と管理を実施するリスクマネジメント体制の強化を進めています。2012年度は「リスクマネジメント規程」を改定し、内部監査および第三者委員会について明確化しました。また、大規模災害が発生した際にも事業を継続し社会的責任を果たすため、BCPの策定にも着手しました。

組織統治

ステークホルダー経営とCSR基本概念

社会で必要とされる企業グループであり続け、持続的に社会と企業が成長していくための取り組みを行うため、ステークホルダー経営を推進しています。事業活動を通じた社会への貢献により社会と企業の双方に利益をもたらす、企業の社会的責任を果たします。

SGホールディングスグループでは、「企業としての活動」すなわち「優れた社会インフラの提供」と、「企業市民としての活動」すなわち「社会や環境への取り組みを通じてステークホルダーの期待に応える活動」の2つを大きな柱としてCSR活動を行います。これら2つの活動を通じてCSVを実現し、SGホールディングスグループが社会とともに持続的に発展し、活動が全てのステークホルダーの要請に応えるものとなるよう、今後も努力を継続していきます。

SGホールディングスグループCSRフレームワーク



コンプライアンス

組織統治

内部統制基本方針と管理体制

内部統制を有効に機能させるとともに、その有効性を評価し必要な改善策を講じています。また、経営環境の変化などに対応して継続的な見直しを行い、より一層実効性のある内部統制の整備に努めています。内部統制の指針として、SGホールディングス内部統制基本方針を定めています。

グループ全体の内部統制をSGホールディングス内部統制推進室が統括するとともに、グループ中核企業である佐川急便では内部統制推進課が、内部統制文書の説明や内部統制の整備評価を実施しています。

今後は、業務管理体制の再構築、グループ全体での内部統制報告制度の構築、内部統制高度化による対象範囲拡大と、グループ各社における内部統制管理体制の構築を進めていきます。

組織統治

コンプライアンス体制の強化

社会環境や経営環境の変化に対応し、倫理観を持って事業活動を行う企業風土を構築するために、「SGホールディングスグループ倫理・行動規範」を遵守するコンプライアンス体制の整備とマネジメント強化に取り組んでいます。2011年度よりグループ全体でのマネジメント体制の整備を開始したほか、さらなるコンプライアンス体制の強化を図るため、グループ全従業員への教育を実施しています。

人材マネジメント

組織統治 | 労働慣行

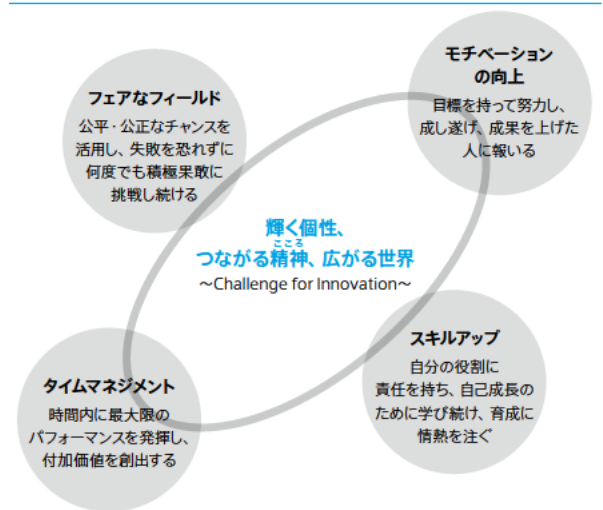
人事・組織の改定

SGホールディングスグループは、2012年9月21日より、新しい人事ビジョンとグループ人事制度を施行しています。

新しい人事ビジョンは、従業員の行動、意識、価値観を変え、力を伸ばすことが必要不可欠であることから、人材を醸成する組織風土や仕事スタイルを明確にしています。また、従業員一人ひとりがSGホールディングスグループの主役であり、お客様に対するグループの代表であることを改めて確認しています。グループ全従業員が常に問題意識を持ちイノベーションに向かって挑戦する風土をつくることで、グループの永続的成長に寄与します。

グループ人事制度は、グループ横断的に人材を生かす仕組みとして、共通の人事制度を導入しました。グループの持続的成長を担うのは「人財」であると考え、これらを通じ、グループにおける効果的な人材活用と自己成長の実現の場としていくことで、競争優位な人材を輩出していくことを目指しています。

人事ビジョン



輝く個性	つながる精神	広がる世界
一人ひとりが個性を伸ばし、その個性を磨き、誰にも負けないものへと輝かせてほしい。	全員が同じところを持ち、一致団結する。常に創業の原点である飛脚の精神を忘れずに新しい未来へ進んでほしい。	様々な個性がつながることによって視野が広がり、可能性が広がる。そして日本だけではなく、世界で通用する新たな価値を創出してほしい。

人権 | 労働慣行

何でも相談室

公益通報や従業員の悩み・相談を受け付ける窓口「何でも相談室」を設置しています。コンプライアンス違反やその可能性に気づいた従業員からの通報を受け、未然防止および是正を行うほか、電話、メール、直接対応で従業員から相談を受けています。女性担当者が対応する女性従業員専用の窓口も設けています。

相談に適切に対応することで、従業員が能力を発揮でき、かつ働きやすい職場を構築します。相談者の意向やプライバシーを最大限に尊重した結果、相談件数は年々増加しており、相談しやすい窓口として機能しています。

社外有識者からのコメント

SGホールディングスグループは、2013年度からの中期経営計画において、CSVへの取り組みに言及しています。ぜひ、積極的に取り組んでいただきたいと思いますが、CSVの観点では、活動プロセスの中でどれだけ社会に影響を与え、価値を創り出すことができるのか、ということが重要です。活動の影響の大きさ、影響を与える範囲の広さを認識しながら活動していただきたいと思います。

人材マネジメントの面では、女性従業員の活躍推進の取り組みはビジネス的にも興味深い活動です。女性を活用することで地域コミュニティに入り込むような新しいサービスの可能性も出てくると思いますので、より働きやすい制度を整備するとともに、今後も推進していただきたいです。また、女性従業員の活躍を推進する狙い、期待する成果を明確にして従業員に浸透させることも、従業員のモチベーションにつながるため、重要です。

最後に、人権に関する活動については、日本ではどの業界も模索中といった段階です。だからこそ、複数の企業や有識者が集まって話しあい、自分たちにあった定義をつくるべきだと考えています。SGホールディングスグループでも、ぜひ積極的に議論をしていただきたいと思います。

(特非) 経済人コーポラティブ会日本委員会
専務理事兼事務局長
石田 寛氏

女性従業員の活躍促進

物流業界のトップランナーとして、女性がこれまで以上に活躍できるグループとなるための企業文化の変革に取り組んでいます。具体的な目標としては、グループ事業の30%を女性が担う体制の構築を目指します。

優秀な人材確保のため、従業員に占める女性の比率を高めた上で、能力開発を行い、管理職への登用を推進していきます。また、育児休業取得後の就業促進など、仕事と育児の両立を高める施策も進めています。

今後は、女性発案のビジネスを生み出すための女性参加型会議やチーム編成にも取り組めます。

【女性従業員の活躍を推進する取り組み】

1. 育児・介護休業制度の拡充（子どもが3歳になるまで育休の延長可能。2012年4月より導入）
2. 連続休暇の取得促進
3. 婦人科検診の費用補助（乳がん、子宮頸がん、骨密度）
4. ダイバーシティマネジメントセミナーの開催（グループ経営層向け）
5. 可能なところから制服を廃止し、私服勤務を導入
6. 産休・育休経験者へのアンケート調査を実施
7. 産休・育休経験者支援セミナーを実施
8. 女性の働き方（ロールモデル紹介）や社内制度などの情報を掲載した「なりたい私になるために。」冊子を配布



産休・育休経験者座談会



産休・育休経験者支援セミナー

わくわくウィメンズプロジェクト

「わくわくウィメンズプロジェクト」は、「従業員の多様性を積極的に受け入れ、特に女性のグループ事業における貢献度向上を図るとともに、グループの企業文化の変革および業界の地位向上を目指す」ことを目的にスタートしたプロジェクトです。女性従業員からなるプロジェクトメンバーが、女性活躍に向けた課題抽出や施策の策定・検討・実行に取り組んでいます。

安全

「安全」を事業における最優先事項と位置づけ、グループをあげてさまざまな取り組みを実施しています。さらに安全な交通社会を実現するための取り組みも積極的に展開しています。

2012年度の活動実績

- 1 エコ安全ドライブの徹底
- 2 SASスクリーニング検査、「脳ドック受診」実施による健康管理の強化
- 3 優秀安全運転事業者表彰を147事業所で受賞
- 4 幹線輸送安全パトロール、幹線輸送ターミナル点検、幹線協力会社安全セミナーを実施
- 5 幼児、児童を中心とした「交通安全教室」を全国で625回実施

安全管理・教育

労働慣行 | 消費者課題

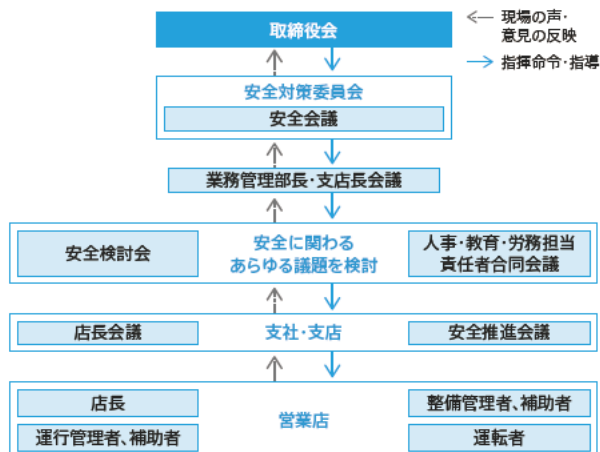
安全管理体制

佐川急便は、経営の最重要課題として「輸送の安全確保」を掲げています。

運輸安全マネジメント制度が導入され、安全対策委員会が中心となり、経営層と現場が一体となって安全のために取り組める体制を構築し、安全確保に取り組んでいます。

定期的、継続的に安全に取り組むために、安全対策委員による安全会議を毎月開催。安全活動の進捗状況の把握をはじめ、安全確保についてハード、ソフト両面からさまざまな対策を討議しています。また、全国の支社の安全推進担当責任者による安全検討会を定例で開催し、現場の声を安全対策の改善に生かしています。

安全管理組織体制図



労働慣行 | 環境 | 消費者課題

エコ安全ドライブ

環境にも大きな効果がある安全運転。佐川急便では安全とエコをひとつにした「エコ安全ドライブ」を推進しています。

エコ安全ドライブは、急発進、急加速、急停止などをしていない、環境にやさしく交通事故を未然に防ぐための運転技術で、全てのドライバーへの浸透を図るため、専門的な研修やドライブレコーダーによる運転内容の詳細なデータ分析を行っています。

エコ安全ドライブで特に重要とされる項目は、「エコ安全ドライブ7ヶ条」として、重点的に指導しています。2011年度からは、特にゆるやかな発進・加速を「ふんわりアクセル度」と称して、その実践を徹底しています。2011年度は取り組みを始める前と比較して、燃費が前年度比1.25%向上しました。ゆっくりとアクセルを踏むことで適切な車間距離が確保されるため、車間距離を起因とする事故の抑止につながります。

これからも、エコ安全ドライブ7ヶ条を確実に実行し、安全でエコな運転を実践していきます。

【エコ安全ドライブ7ヶ条】

1. 「ふんわりアクセル『eスタート』」の実践
2. シフトアップは早目に操作
3. 交通状況に応じた、定速走行での運行
4. 十分な車間距離の確保
5. 早目のアクセルオフでエンジンプレーキの活用
6. 駐車時は、キー抜き（エンジン停止）の励行
7. 日常の点検・整備と空気圧管理

安全の追求

労働慣行 | 消費者課題

佐川急便ドライバーコンテスト

6月1日、2日、佐川急便研修センター自動車教習所において「第20回佐川急便ドライバーコンテスト」を開催しました。

車両事故防止と運転マナーの向上を目的に毎年開催し

ており、全国から選抜されたドライバーたちが、日頃培った安全への知識や運転技術、環境への配慮などを競いあっています。2012年度は、7つの支社およびSGムービング、ワールドサプライから60名のドライバーが参加しました。

ドライバーコンテストは、ただ点数を競いあって結果を出す場にとどまらず、人材育成の場としても機能しています。コンテスト前の研修を複数の支社合同で行うことにより、ノウハウの共有を進め、運転技術・マナーの底上げやプロ意識の向上を図っています。

公道を使用して事業を営む企業の責任として、「安全」を最優先事項と位置づけ、プロドライバーの育成および全従業員の安全に対する意識の高揚を図っていきます。



点検競技

労働慣行 | 消費者課題

フォークリフト運転技能コンテスト

佐川グローバルロジスティクスでは、フォークリフトの運転技術・点検技術の向上および安全で安心な労働環境の確立を目的に、「フォークリフト運転技能コンテスト」を実施しています。川崎SRC(佐川流通センター)にて10月19日、20日の2日間にわたって開催し、全国の営業部各支店および佐川ロジスティクスパートナーズから選抜されたフォークリフトオペレーター24名が、日頃培った運転技術と安全に対する意識を競いあいました。

このコンテストを通して、今後も安全意識の高揚と技術の向上を推進し、より安全で安心な職場環境の実現を目指します。

労働慣行

「安全」を考えた健康管理 — SASスクリーニング検査

佐川急便は、SAS(睡眠時無呼吸症候群)をはじめとする健康障害に起因する車両事故を防止するため、全国のドライバーを対象にスクリーニング検査を実施しています。車両を使用する事業者としての責任を果たし、またドライバーの健康管理を推進する活動として位置づけ、取り組んでいます。現在は、5年ごとに検査を受ける体制とし、検査の結果SASの可能性があると判断されたドライバーは、専門機関での精密検査を受診、専門医の判断のもと、適切な治療を行います。

また、2012年度は、トライアルとして関東を中心とした55歳以上のドライバーを対象に「脳ドック受診」も行いました。運転中に脳梗塞などが発生する危険を未然に防ぐことを目的に、今後、受診の取り組みを拡大していくよう検討しています。

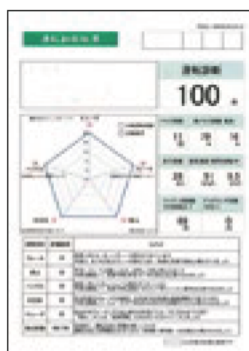
地域社会の交通安全の確保

労働慣行 | 消費者課題

ドライブレコーダー活用による 交通事故の未然防止

佐川急便は、集配業務で使用する全車両の25%(約6,300台)にドライブレコーダー(安全運転記録装置)を搭載し、ドライバーの運転を管理しています。全てのドライバーが、年に1度は必ずドライブレコーダー搭載車両で業務にあたっています。

ドライブレコーダーにより、「ブレーキ」「停止」「ハンドル」



運転診断結果表

「右左折」「スムーズ」の5つの項目を点数評価することで、ドライバーの運転行動を把握し、課題を明確にし、安全運転の意識・技術の向上を図るとともに、ドライブレコーダーに記録された運転中のヒヤリ・ハット体験を、安全に関する各研修や安全指導の題材として使用、

事故の未然防止に役立っています。

これからも、ドライブレコーダーを有効に活用し、より安全な集配業務を実現していきます。

消費者課題 | 公正な事業慣行

幹線輸送の安全確保

佐川急便は、幹線輸送における安全性向上のため、幹線輸送に関わる協力会社を含めたドライバーの安全意識向上を図る取り組みを行っています。

幹線輸送安全パトロール

幹線輸送における安全性の向上を目指し、「佐川急便幹線輸送安全パトロール」を実施しています。これは、幹線の主要なサービスエリアやパーキングエリアなどでドライバーの心身のリフレッシュと車両の点検を行い、交通事故と車両故障を未然に防ぐものです。

社会全体の安全に貢献するため、佐川急便と協力会社以外の貨物自動車に対しても、要望に応じて車両点検を行っています。



幹線輸送ターミナル点検

幹線輸送時の交通事故および車両故障の未然防止を通じた輸送品質の維持・向上を目的に、「佐川急便幹線輸送ターミナル点検」を実施しています。佐川急便の全事業所で、佐川急便の管理者と協力会社の管理者が、専用のチェックシートを使用し、車両点検などを実施します。朝礼の際には、最新の事故傾向の共有を通じた注意喚起も行っています。



幹線協力会社安全セミナーの開催

幹線輸送に関わる協力会社の経営者を対象に、トラック事業者に対する安全対策の取り組みや運送事業者の基本的・法的責任、労働災害の防止について、労働基準監督署などの外部講師を招いた安全セミナーを開催しています。2012年度は、全国7カ所の会場で275社の経営者が参加しました。

労働慣行 | 消費者課題 | コミュニティ

さがわきゅうびん交通安全教室

未来ある子どもたちを悲惨な事故から守りたいという思いから、「さがわきゅうびん交通安全教室」を実施しています。横断歩道のわたり方や信号・標識の意味を伝えるとともに、トラックの死角や事故につながりやすい事例の説明を実際にトラックを使用して行っています。地域全体で子どもたちの安全を守るという観点から、地元警察や子どもの保護者にも参加を呼びかけており、ともに学んでいます。

交通安全教室は、講師となる従業員にとっても、改めて安全運転を見直し、交通弱者の視点で安全を考えることができる機会となっています。

2012年度は、全国で625回実施し、80,325名が参加しました。2012年10月23日の加美北小学校（大阪府）での開催で、2003年の開始以来の累計参加者数は100万人を超えました。今後も、安全な社会づくりを目指して子どもたちに向けた取り組みを推進していきます。



加美北小学校での交通安全教室

環境

「良き企業市民」として、地球温暖化の防止に向け努力を継続しています。
さまざまなステークホルダーの方々と連携し、社会全体で環境保全に取り組むことを目指します。

2012年度の活動実績

- 1 佐川急便における CO₂ 総排出量は約 39 万トンで、2011 年度比約 3%削減を達成
- 2 佐川急便が小型家電リサイクルの実証実験に参加
- 3 SG モーターズが 19 の事業所でエコアクション 21 認証取得
- 4 SG リアルティの 4 つの物件で、DBJ Green Building 認証「Platinum」「Gold」を取得
- 5 SG リアルティがクリーンエネルギー供給事業を開始 (P.18 参照)
- 6 社有林を活用した森林体験学習を実施

佐川急便の主な環境数値

- CO₂ 排出量 ————— 約 39 万トン
- 廃棄物排出量 ————— 約 3,723 トン

CO₂ 排出量削減のための取り組み

環境 | 消費者課題

博多駅前地区での低炭素地域づくり 集中支援モデル事業—環境省委託事業

佐川急便は、2012 年 9 月に環境省の委託事業である「低炭素地域づくり集中支援モデル事業」を受託し、「博多駅前地区低炭素型集配システム構築モデルプロジェクト」を立ち上げました。プロジェクトでは、①宅配ボックスを活用した効率的な配送システムの構築、②環境負荷の低い輸送車両の導入、③ JR 博多シティにおけるエリア集約型集配モデルの構築を行います。2013 年 4 月 1 日より、博多駅前地区において駅やスーパーに設置した宅配ボックスでの不在時荷物の受け取りサービスと、宅配便の集荷・配達への電気自動車導入を開始しました。

このプロジェクトでは、CO₂ 削減効果や採算性・事業性、ほかの大規模駅周辺への波及性、地域の活性化や雇用創出効果などについての検証を実施します。地域社会に貢献できる低炭素型配送システムの構築を目指します。

環境

天然ガストラックの導入

佐川急便は、配送時に排出する環境有害物質を削減するため、天然ガストラックの導入を推進しています。天然ガストラックは、天然ガス(都市ガス)を燃料とするトラックで、ディーゼル車やガソリン車、LPG 車に比べ CO₂ や NOx^{※1} の排出量が少なく、PM^{※2} は全く排出しないことから、トラック分野において最もクリーンな自動車として注目されています。2013 年 3 月現在で累計 4,285 台の天然ガストラックを導入しており、保有台数で世界一であると認定されています(国際天然ガス自動車協会調べ)。

今後も、天然ガストラックをはじめ環境負荷の低い輸送手段の活用に取り組んでいきます。

※1: NOx とは、窒素酸化物のこと。
※2: PM とは、粒子状物質のこと。



天然ガス充填スタンドの整備

天然ガストラックの導入を促進するため、基盤となるインフラ整備を推進しており、独自に天然ガス充填スタンドを設置しています。2013 年 3 月現在、全国で 22 カ所の自家用天然ガス充填スタンドが稼働しています。

自家用天然ガス充填スタンド



バイオ燃料の活用

佐川急便東神戸店では、天然ガストラックの燃料にバイオガスを利用しています。バイオガスは消化ガス*を有効利用したもので、CO₂ 発生量削減につながる次世代燃料として注目されています。

その他、バイオガソリンやバイオディーゼルの導入も始めており、CO₂ 排出削減につながるさまざまなバイオ燃料の活用を推進しています。

※消化ガスとは、下水処理過程で発生するガスで、メタンを多く含む。



バイオガスステーション

環境

新型電気自動車の導入

SG モーターズは、株式会社光岡自動車とユアサ M&B 株式会社が開発した新型 3 輪電気自動車（車名：雷駆 T3）にあわせた、宅配便の集荷・配達専用ボディを開発しました。佐川急便、SG モーターズでは天然ガス自動車に続く環境配慮型車両の導入を検討しており、SG モーターズは雷駆 T3 をその候補として採用、開発段階から参画しました。

専用ボディは、環境負荷を抑えかつ集荷・配達に適したものとするため、アルミ材を使用してコンパクトな仕様とし、雨天時を考慮したオリジナルキャノピーなども取り入れています。現在、この新型車両を佐川急便四条高倉サービスセンターで試験的に導入しています。

SG モーターズでは今後も、環境配慮と業務効率を両立した車両ボディの研究・開発を進めていきます。



環境 | 消費者課題

小型家電リサイクルの実証実験

佐川急便は、2012 年 12 月から 2013 年 2 月まで愛知県大府市において、環境省のリユースモデル促進事業である「使用済み小型家電における宅配リユースおよびリサイクルの可能性検討事業」の実証実験に参加しました。これは 2013 年 4 月の小型家電リサイクル法施行に備えたもので、佐川急便は一般消費者からの小型家電の回収と指定施設への輸送を担当しました。

デジタル家電や携帯電話などの小型家電は、貴重な資源であるレアメタルなどの有用金属を含んでおり、リサイクルが進むことで小型家電が日本にとって貴重な資源となることが期待されています。実証実験の結果、予想以上の回収実績をあげることができ、一般消費者への法律の認知に貢献することができました。

これまで継続してきた家電リサイクルの運搬支援サービスとも融合し、より高い利便性とリサイクル推進の双方を実現するサービスへと発展させていきます。

労働慣行 | 環境 | コミュニティ

サービスセンターの活用

佐川急便は、トラックなどを使用せず台車や 3 輪自転車により集荷・配達を行う「サービスセンター」を全国に 370 カ所設置しています。サービスセンター 1 カ所につき、車両使用頻度として 3～5 台を削減することが可能なため、約 1,500 台相当の使用抑制につなげ、大気汚染物質の排出を削減することを想定しています。また、地域ごとにサービスセンターを設けることで地域密着型のサービスを展開、お客様へのサービス品質の向上や交通渋滞の緩和などにもつながっています。

今後も、人と地球と社会にやさしい配送拠点として、サービスセンターを有効活用していきます。

労働慣行 | 環境

DBJ Green Building 認証の取得

SG リアルティは、2012 年 5 月に竣工した大型物流施設「SG リアルティ横浜」と 6 月に竣工した「SG リアルティ柏 A 棟」にて、株式会社日本政策投資銀行が実施した DBJ Green Building 認証（ロジスティクス版）における最高ランクである「Platinum」を、「佐川急便九州支社」と「佐川急便荻田店」では「Gold」を取得しました。

物流施設での「Platinum」取得は、認証制度開始以来、「SG リアルティ横浜」が初となります。

SG リアルティは SG ホールディングスグループの不動産賃貸・管理・開発事業を行っており、設立以来、不動産の有効活用を目的に、緑化や屋上を利用した太陽光発電などの環境活動をはじめ、従業員が快適に働くためのリフレッシュコーナーの設置や駐車場の整備などを実施してきました。DBJ Green Building 認証は、そのようなこれまでの活動が評価された結果といえます。

今後も、環境や従業員に配慮した施設設計を継続していきます。



SG リアルティ横浜

環境

WWF「クライメート・セイバーズ・プログラム」

佐川急便は、2003年5月に「クライメート・セイバーズ・プログラム」に調印しました。「クライメート・セイバーズ・プログラム」とは、世界最大の民間自然保護団体であるWWF（世界自然保護基金）と企業が協働して、温室効果ガスの削減を目指す取り組みです。

「クライメート・セイバーズ・プログラム」ではCO₂の削減目標をWWFとの対話を通して設定します。佐川急便は「2012年度までにCO₂総排出量を2002年度比で6%削減する」という目標を掲げ、取り組みを進めてきました。

最終年度となる2012年度の結果は基準年比9.29%減となり、目標を達成しました。これは、環境に関する継続的な取り組みと、従業員一人ひとりの環境行動の成果であります。

佐川急便では今後も効率的かつ環境負荷の少ない輸送モードの開発に取り組んでいきます。

一方、東京都八王子市高尾の森林（約50ヘクタール）では、「高尾100年の森」プロジェクトとして、NPO法人やボランティア、地域の方々と協力して里山再生の取り組みや森林体験学習を行っています。

SGホールディングスグループは、自然との共生に向けて、森林の新しい活用モデルの検討・提案に取り組んでいきます。



高尾で行った森林体験学習

自然との共生

環境 | コミュニティ

社有林を生かした活動

森林保全活動

SGホールディングスグループは、四国の高知県と徳島県および東京都八王子市の高尾に合計735ヘクタールの森林を自社保有しています。森林をCO₂の吸収源とするとともに、地域住民とのコミュニケーションや環境教育の場としても活用しています。

四国の「さがわの森」（約685ヘクタール）では、佐川林業が地元森林組合と連携し間伐や伐採などを行っているほか、J-VER（5,612t-CO₂のオフセット・クレジット）の認証を運輸・物流企業グループとして初めて取得するなど、森林を有効に管理しています。2013年2月には、森林の所在地である高知県香美市の小学校を対象に香美市教育委員会、NPO法人やボランティアの方々と協力して森林体験学習を実施しました。

社外有識者からのコメント

環境に対する取り組みで特に評価できるのは、天然ガストラックの導入やエコ安全ドライブ、モーダルシフトなどの輸送におけるCO₂削減の取り組みです。物流事業はトラックを多く使う環境負荷の高い事業ですが、だからこそ、それを自覚した上で、グループ全体の大きな仕組みの中で事業活動と一体になった取り組みを行うことが求められています。グループの従業員一人ひとりが環境活動に関係していることを自覚し、地道に活動を継続していただきたいです。

また、環境への取り組みを、お客様や取引先、地域社会などと一緒にいき、より効果の大きなものとするために、もっと環境広報に力を入れると良いでしょう。それには、「さがわの森」「高尾100年の森」を活用した地域貢献や環境教育活動などを生かすことが可能です。「さがわの森」のカーボン・オフセット認証なども含め、木材を得るだけではない森の幅広い機能に目を向けて、うまく活用していけば、一般消費者への訴求力のある環境広報、イメージづくりができると考えられます。

最後に、物流業界全体への課題として、グローバル基準への対応があげられます。あらゆる業界でグローバル化が進む昨今、環境活動についてもグローバルに認められるものへ進化させていかれることを、期待しています。

京都女子大学大学院
教授
榎村 久子氏

社会

物流インフラは、人と人、人と社会をつなぐ社会インフラです。

私たちは、「お客様」「地域社会」「従業員」とのコミュニケーションを深めて、より豊かな社会づくりに貢献していきます。

2012年度の活動実績

- 1 飛脚クール便の新型保冷BOXを導入
- 2 スマートフォン向けWebサイト開設、iPhone向けアプリ配信
- 3 ロンドンオリンピック出場の山本亮選手、谷井孝行選手（陸上競技部所属）を支援
- 4 職業体験イベント、教員の民間企業研修など次世代育成を支援する取り組みを実施

品質向上

消費者課題

品質向上の取り組み

佐川急便は、品質マネジメントシステムの国際規格ISO9001:2008の認証を418の事業所で取得し、輸送サービスに関するプロセスの継続的な改善に取り組むほか、佐川急便独自のマネジメントシステム「アタック10」による品質管理に2011年度から取り組み、ファーストデリバリー率など10項目において目標を設定して品質向上につなげてきました。

2013年度は、発送貨物事故発生率、到着貨物事故発生率、午前中配達率、時間帯サービス履行率の4項目を重点的に取り組んでいきます。

飛脚クール便の新型クールBOX

冷蔵・冷凍貨物を配達する飛脚クール便において2012年度より新型クールBOXを順次導入しています。新型クールBOXは、蓄冷剤使用時間の延長（12時間）を実現することにより併用するドライアイス使用量を削減。その結果、2011年度のドライアイスの使用量8,149トンに対して、2012年度は5,833トンとなり、前年度比約30%のCO₂排出量削減を実現しました。

消費者課題

特定信書の送達事業

佐川急便は、特定信書の送達事業へ参入する許可を取得しています。これにより、Web申し込みでの集荷依頼などの既存インフラと連携したサービスを展開してきました。

「飛脚特定信書便」は請求書類、住民票、戸籍謄本等の証明書などの信書の取り扱いが可能で、2012年度の取り扱い数は2011年度比約180%となりました。

今後は、慶弔メッセージ等の電報の輸送なども検討しています。

消費者課題

スマートフォン対応とアプリ配信

佐川急便は、近年のスマートフォンユーザー増加に対応し、お客様にとってより便利な情報提供を行うため、スマートフォン向けのWebサイトやiPhone向けアプリを開発し、公開しています。スマートフォンのツール特性を生かした画面構成により、優れた操作性を実現、お客様の利便性向上につなげています。

社外有識者からのコメント

消費者には、物流の価値を正しく理解してもらい、利用者として協力してもらうことが必要です。そのためには、SGホールディングスグループの方から消費者に対して積極的に啓蒙啓発活動をしていかねばなりません。「運ぶサービス」も、エネルギーや資材を消費する事業であるとともに重要な社会インフラであり、物流の価値を消費者に正しく伝える必要があるでしょう。これにより、「運ぶサービス」の品質向上や環境負荷の削減、さらには公正な取引の実現につながっていくはずで

また、多くの個人情報や預かる物流業界だからこそ、個人情報の管理など情報セキュリティに関する取り組みが求められていると思います。すでに伝票管理体制などで確実な管理を行っていると思いますが、消費者の個人情報には、より繊細な管理が必要になっているので、今後は、さらにステップアップさせていく必要があるでしょう。

SGホールディングスグループは方針が決まれば、そこに向かって一丸となって取り組み大きな成果をあげることができるグループです。SGホールディングスグループはもちろん物流業界全体を改善する活動に取り組んでいただくことを望んでいます。

東京海洋大学大学院
海洋科学技術研究科/海洋工学部
教授
苦瀬 博仁氏

スポーツ支援

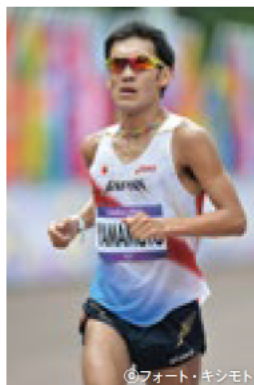
コミュニティ

スポーツの振興と健全な身体・精神をつくる取り組み

SGホールディングスグループでは、スポーツの振興と健全な身体・精神づくりを目的に、スポーツを続けたい選手が従業員として就労しながら活躍できる環境づくりをサポートしています。

企業スポーツ活動として、ソフトボール、陸上界の第一線で活躍する選手を育て、各分野のスポーツ全体の競技力向上に貢献しています。日本国内での活躍はもとより、2012年ロンドンオリンピックにおいては、男子マラソンおよび男子50キロメートル競歩に当グループの選手が日本代表として出場しました。

さらに、地域住民の皆様、従業員がスポーツを楽しみ、夢と感動を共有できるような取り組みも定期的を実施しており、スポーツを通じたコミュニケーションの活性化に尽力しています。今後もスポーツを通じて地域の皆様との交流を活発に行っていきます。



©フォート・キンモト
ロンドンオリンピック男子マラソンに出場した山本亮選手

財団活動

コミュニティ

公益財団法人 佐川留学生奨学財団

東南アジア諸国から日本の大学等に留学している学生に対して奨学援助を行い、日本と東南アジア諸国との友好親善に寄与することを目的に活動しています。奨学生の留学生活が豊かで実りあるものになるよう、経済面だけでなく精神面もサポートしています。

2012年度も16名を第27期佐川奨学生として採用しました。

コミュニティ

一般財団法人 佐川国際経済協力会

アジアの発展途上国の経済・技術の発展に寄与することを目的に、中古トラック等の輸送車両の寄贈や車両整備技術研修生の受け入れ研修を実施しています。

2012年度までに中古トラック3,312台を寄贈、研修生150名を受け入れました。

コミュニティ

公益財団法人 佐川がん研究振興財団

がんの基礎研究と応用治療に対する研究開発などの活動を支援し、医療福祉の向上に寄与することを目的として、研究助成・褒賞や、がんに関する講演会・市民講座の開催、研究成果報告集の刊行などを行っています。

2012年度は、第24回「佐川がん研究助成」対象研究の選考と、第10回「佐川特別賞・佐川看護特別賞」の受賞者の選考を実施しました。

コミュニティ

公益財団法人 佐川美術館

美術品・工芸品の展示公開や普及活動推進のための事業を行い、文化交流の発信地として広く社会創造に寄与することを目的に活動しています。さまざまな企画展覧会やコンサート、教育普及活動（さがわきっずみゅーじあむ）等を開催し、地域社会とのコミュニケーションの場として開かれた美術館づくりに取り組んでいます。



SG ホールディングスグループ 『CSR レポート 2013』に対する第三者意見

当意見は、本報告書とウェブサイト上の関連ページの記載内容、および同社グループの総務、人事、CSR の責任者へのヒアリングに基づいて執筆しています。

同社の CSR への取り組みは、環境負荷の削減や取引先への取り組みの呼びかけなど、他のグローバル企業で進みつつある、広範な項目に対するグループとして統合的なマネジメント・サイクル (PDCA) が確立されておらず、その基本原則と体制づくりを急いで進めるべき段階にあると言えます。

取り組みの進捗を評価しつつ、さらなる努力を求めたい点

- 安全管理体制【P.27】について、セールスドライバー®の交通安全に向けた基本動作の徹底や日常的な確認を評価しつつ、事故事例について、対象者や内容の紹介にとどまっておらず、製造業における先進事例を参考に、事故の原因や効果的・実践的で具体的な対策が示されることに期待します。
- 安全衛生環境の向上【P.28】について、最新鋭の設備導入など、身体的な負担の軽減が進んでいることを評価しつつ、屈んだ状態から持ち上げる、大きな段差の中を歩くといったリスクが数多く残されており、その解消に向けて具体的な目標や推進計画を定めた取り組みに期待します。
- エコ安全ドライブ【P.27~28】について、ドライブレコーダ搭載の車両が全車両の25%に達し、その記録に基づくセールスドライバー®のランキングが拠点ごとに紹介されていることを評価しつつ、終業点検時に、運行記録計の記録に基づく回転数や速度などの確認を日常的に行うとともに、優良なドライバーがどのような実践を行っているかを、各事業所内のみならず、事業所間でも共有され、誉められる機会が定期的に設けられることに期待します。
- 環境負荷削減への取り組み【P.30】について、世界最大規模の天然ガストラックの導入や太陽光発電事業への参入などが進んでいること、佐川急便全体でのCO₂排出量が前年度比で2.8%削減されたことを評価しつつ、今後は、中期的な目標に基づく具体的な推進計画が策定され、CO₂をはじめとする主要項目の情報開示も詳細に行われることに期待します。
- 人材の育成と活用【P.25~26】について、グループ共通の人事制度や人事ビジョンが制定され、整備など新たな職域に女性の活躍を進めつつあることを高く評価しつつ、今後は、女性のみならず、外国人や障がい者など、多様な人々の可能性を最大限に引き出せるよう、2020年など数年先にめざす中期的な人的ポートフォリオを具体的に想定し、必要な施策が積極的に進められることに期待します。

早急に改善を求めたい点

- グループとしてのCSR の推進体制について【P.24】、中期的な目標に対する推進計画が定められておらず、現場ごとの取り組みが全社・グループで共有される機会も設けられていないことから、効果的・効率的な推進が困難な状況であり、CSR委員会が、中期的な目標と推進計画の現場における実践状況を共有し、グループ全体での改善のための協議や連携を促す場となることが求められます。その重要性について、CEO、CSR担当役員をはじめとするトップマネジメント全員が明確に理解し、体制づくりの率先者となられることに強く期待します。
- 社会責任に配慮・対応した調達【Web: 環境>循環社会を目指した取り組み>環境に配慮した商品の購入】について、早急に原則を定め、取引先の状況を正確に把握し、改善に向けた取り組みが展開されることに強く期待します。



IIHOE [人と組織と地球のための国際研究所] 代表者

川北 秀人氏



IIHOE:「地球上のすべての生命にとって、民主的で調和的な発展のために」を目的に1994年に設立されたNPO。主な活動は市民団体・社会事業家のマネジメント支援だが、大手企業のCSR支援も多く手がける。

<http://blog.canpan.info/iihoe/> (日本語のみ)

Webサイトによるコミュニケーション

SGホールディングスグループは、CSR活動やその他の企業情報、事業活動などについて、Webサイトをはじめとするさまざまな媒体を通してステークホルダーの皆様へお伝えしています。

CSR (企業の社会的責任)

-----> <http://www.sg-hldgs.co.jp/csr/>

決算報告

-----> http://www.sg-hldgs.co.jp/company/financial_results.html

SGホールディングス コーポレートサイト

-----> <http://www.sg-hldgs.co.jp>

佐川急便公式アプリ



SGホールディングスグループ企業URL

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ■ 佐川急便株式会社
http://www.sagawa-exp.co.jp/ ■ SGムービング株式会社
http://www.sagawa-mov.co.jp/ ■ 株式会社ワールドサプライ
http://www.world-supply.co.jp/ ■ 佐川グローバルロジスティクス株式会社
http://www.sagawa-logi.com/ ■ SGHグローバル・ジャパン株式会社
http://www.sgh-globalj.com/ ■ 佐川アドバンス株式会社
http://sg-advance.co.jp/ ■ SGモータース株式会社
http://www.sg-motors.co.jp/ ■ SGシステム株式会社
http://www.sg-systems.co.jp/ ■ 佐川フィナンシャル株式会社
http://www.sg-financial.co.jp/ ■ SGリアルティ株式会社
http://www.sg-realty.co.jp/ | <ul style="list-style-type: none"> ■ SGフィルダー株式会社
http://www.sg-fielder.co.jp/ ■ 株式会社ヌーヴェルゴルフ倶楽部
http://www.nouvelle-gc.co.jp/ ■ 佐川林業株式会社
http://www.sg-hldgs.co.jp/sagawa-fore/ |
|--|--|

SGホールディングス株式会社

〒601-8104
京都市南区上鳥羽角田町68番地
TEL 075-671-8600
<http://www.sg-hldgs.co.jp>

タイトル — CSRレポート2013
発行日 — 2013年6月
次回発行予定 — 2014年6月
印刷 — 佐川印刷株式会社



森林保全につながるFSC®認証紙を使用しています。



環境対応型インキの植物油インキで印刷しています。



有機溶媒を含む湿し水を使わない水無し印刷をしています。