



# CSRLレポート 2016

Corporate  
Social  
Responsibility  
Report



# 「信頼、創造、挑戦」

SGホールディングスグループは

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



## CONTENTS

会社概要	3
トップメッセージ	4
中期経営計画	6
事業概要	8
海外法人	10
<b>Close-up</b>	
「熊本地震」被災地支援活動	12
<b>Highlight</b>	
物流全体の最適化で お客さまの課題を解決する「GOAL®」	14
<b>CSR活動報告</b>	
安全を基盤とした高品質なサービスの提供	18
環境共生を目指した事業活動の推進	24
地域社会発展への貢献	31
個性・多様性ある組織づくり	34
サプライチェーンCSRの構築	38
責任ある経営基盤の構築	39
財団活動	44
海外グループ企業のCSR活動	45
第三者意見	47

## 編集方針

本冊子では、新たに特定したCSR重要課題を軸に、ステークホルダーの関心や期待が高く、当社グループにとっても重要度の高い内容を掲載しています。特に今回は、先進的ロジスティクス・プロジェクトチーム「GOAL®」について、特集しました。その他、重要課題ごとの活動に対する有識者からのコメントを、また巻末には立教大学経営学部教授の高岡美佳氏からの第三者意見を掲載しています。

## 参考にしたガイドライン

環境省「環境報告ガイドライン(2012年版)」  
GRI®「サステナビリティレポートガイドライン(第4版)」  
ISO26000(社会的責任に関する手引)  
※GRI: Global Reporting Initiative の略。サステナビリティ報告書の国際的なガイドラインの作成・普及を目的とした団体。

## Webサイト

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

## 報告対象期間

2015年3月21日～2016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。

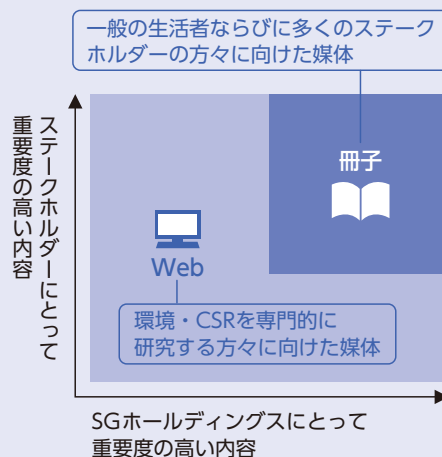
## 報告対象組織

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または当社グループと表記しています。  
※特定の事業会社・組織のみに関わる活動は、都度明記しています。

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サイト(詳細報告)に分けて発行・掲載しています。

冊子は一般の生活者ならびに多くのステークホルダーの方々に向けた媒体として、Webサイトは環境・CSRを専門的に研究するの方々に向けた媒体として位置づけています。冊子には読者の方々へ特にお伝えしたい取り組みについて掲載。数値データを含めた、当社グループのCSR活動に関する全ての情報については、Webサイトに掲載しています。

Webサイトについては、GRIの「サステナビリティレポートガイドライン(第4版)」の中核準拠に対応しています。



## 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.)

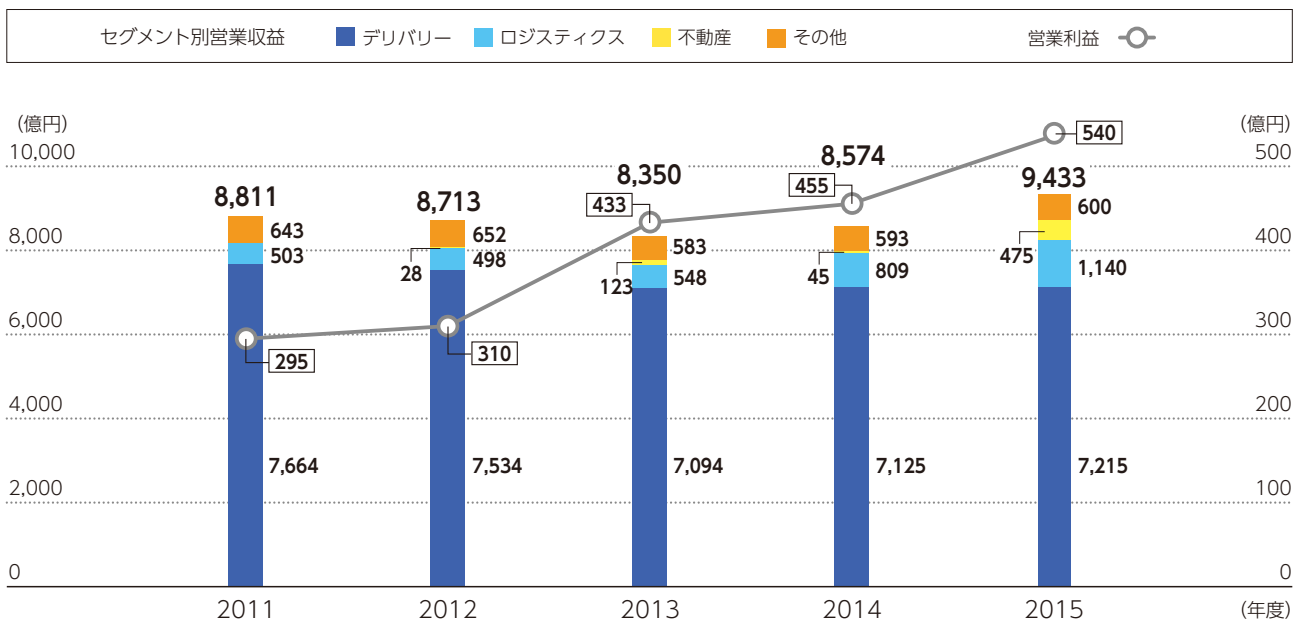
本社所在地 京都市南区上鳥羽角田町68番地

資本金 11,882百万円

設立日 2006(平成18)年3月21日

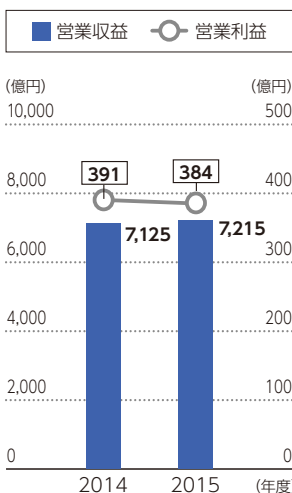
従業員数 83,954名(連結/2016年3月期)

## 連結業績

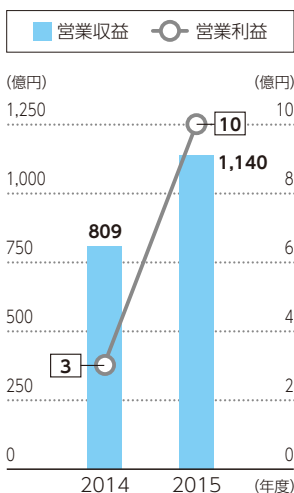


注記：2013年度より、セグメント別の集計について不動産事業を加えた4事業に変更しました。これに伴い、2012年度の数値も、調整した数値になります。2011年度の数値はデリバリー、ロジスティクス、その他の3事業のままの数値で記載しています。

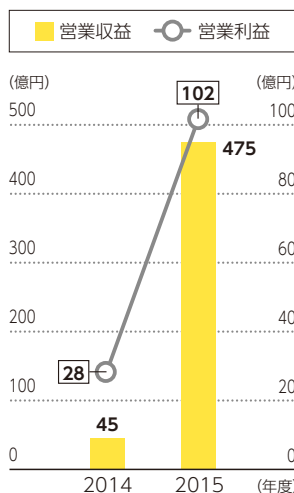
### デリバリー事業



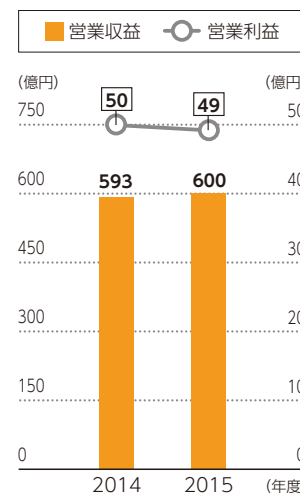
### ロジスティクス事業



### 不動産事業



### その他の事業



## Message from Chairperson and President

アジアを代表する総合物流企業グループとなるために

# 社会の課題や期待を事業活動に反映し 持続可能な社会の発展に貢献します

SGホールディングスグループの企業理念は、「信頼(お客様と社会の信頼に応え 共に成長します)、創造(新しい価値を創造し 社会の発展に貢献します)、挑戦(常に挑戦を続け あらゆる可能性を追求します)」であり、この企業理念の実践により、持続可能な社会の発展に貢献することを目指しています。



SGホールディングス株式会社 代表取締役会長 栗和田 榮一(左)、  
代表取締役社長 町田 公志(右)

## 「新中期経営計画」と「CSR重要課題」

2016年度から、新中期経営計画「First Stage 2018 (2016-2018)」がスタートしました(⇒ P6、7参照)。中期経営計画の前提となる長期経営ビジョンとして「アジアを代表する総合物流企業グループへ」を掲げ、事業拡大に取り組んでいきます。このビジョン達成に向け、「First Stage 2018」における5つの基本戦略を策定しました。

一つ目は「総合物流ソリューションの進化と生産性向上による持続的成長基盤の整備」。当社グループの持つデリバリー、ロジスティクスをはじめ、ITや決済、グローバルネットワークなどさまざまなリソースを活用することで、付加価値提供を図っていきます。

二つ目は「海外事業基盤の強化と国内事業との一体展開によるグローバル物流ネットワークの確立」。南アジア、欧州などに強みを持つEXPOLANKAと連携したフォワーディング事業の強化を通じ、グローバル物流ネットワークの確立を目指します。また、海外でのデリバリー・ロジスティクス事業の拡充にも取り組み、宅配便ネットワーク構築や、保冷輸送網の整備などを進めていきます。

三つ目は「物流周辺事業のバリューアップと最適化」。不動産や決済事業など多分野において、デリバリー・ロジスティクス事業と連携し、新たなサービスを創造することで事業の強化と最適化を図っていきます。

四つ目は「人材マネジメントシステムの構築と人材活用 の多様化」。グローバル企業への進化を支える優れた人材を継続して確保していくためには適切な採用・教育・人材マネジメントと、全ての従業員がワークライフバランスを実現することが重要であり、体制構築に取り組んでいきます。

最後に五つ目として「積極的な最新技術の利活用によるサービスの差別化と業務の合理化」。AI(人工知能)や自動運転技術、ビッグデータやロボットの活用などテクノロジーの進化による新たな技術の利活用により、お客さまへの新たなサービスの提供、品質や生産性の向上を目指します。

経済のグローバル化はもとより、少子高齢化、環境問題、テクノロジーの進歩などによる事業活動・ライフスタイルの変化など、社会環境は大きく変化しています。多様化するお客さまのニーズや社会問題に対処するためには、CSR視点で企業経営を行うことが重要であると認識しています。当社グループにおいては、「CSR重要課題」(⇒P17参照)を設定しそれぞれの課題について取り組みを進めるとともに、各社の事業特性などを踏まえたCSRを実施するため、グループ全体でのマネジメント強化を継続して進めています。

## 2015年度の取り組み

2015年度の取り組みとして、先進的ロジスティクス・プロジェクトチーム「GOAL<sup>®</sup>(GO Advanced Logistics)」を基軸としたソリューション提案により、グループ横断的な事業拡大の実現に大きく貢献しました。大型建造物などの建築現場における資材管理や配送、設置など、従来は物流事業者が介入していなかった分野でも、当社グループが物流サプライチェーンマネジメントを再構築し、建築現場の効率化や在庫の適正化を実現しました。また、「スマート納品<sup>®</sup>」が約150拠点で導入され、さらにサービス内容をより充実させるなど、よりよいサービスの提供を目指し、進化を続けています。観光地では旅行者に「手ぶら観光」サービスを提供し、手荷物一時預かりや宿泊先への即日配送サービスなどを提供しています。

環境面では、事業活動全体におけるCO<sub>2</sub>排出量の削減、環境負荷低減を推進し、環境省のカーボン・ニュートラル認証取得の拡大や環境対応車の継続導入、大規模複合施設の館内物流など、業界をリードする取り組みを進めてきました。

グローバル事業においては、フォーワーディング事業の強化と顧客基盤の拡大によるグローバル物流ネットワークの拡充を進める中、2016年3月に株式会社日立物流と資本業務提携したことで、デリバリーと3PLをシームレスにつなぐ総合物流を提供する基盤が固まりました。これにより、成長著しい東南アジアや中国、インドなど有望な市場において、日本の配送品質を実現するとともに、ラストワンマイル・ネットワークの拡大を図っていきます。

グループの成長を支え、価値創造を担う組織づくりに

ついては、多様な人材の活用を目指し、女性参画のビジネスの創出や職域拡大、グローバルな人材雇用・活躍推進に取り組みました。

## ステークホルダーの皆さまへ

当社グループのCSRとは、持続可能な社会の発展に向けて、ステークホルダーの皆さまとの協働のもと、企業理念「信頼、創造、挑戦」を従業員一人ひとりが実践していくことと考えています。新たな中期経営計画「First Stage 2018」がスタートし、長期経営ビジョンにある「アジアを代表する総合物流企業グループ」となるべくさらなる飛躍を目指すに当たり、社会の課題や期待を考慮して事業、取り組みを行っていきます。

また、当社グループがステークホルダーの皆さまから必要とされる存在であり続けるためには、社会インフラである物流を確実に継続させ、事業を通じてより一層社会に貢献することが重要と考えています。さらに、グローバルに事業を展開している企業グループとして、各国・地域が抱える課題、当社グループへの期待に真摯に応える責任があると認識しています。

これからも、ステークホルダーの皆さまと積極的にコミュニケーションを図り、環境の変化、課題や期待を敏感に捉え、社会の要請に応じていけるような事業、取り組みを実施していきます。

今後とも変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

SGホールディングス株式会社  
代表取締役会長

栗和田 榮一

SGホールディングス株式会社  
代表取締役社長

町田 公志

# Third Stage Plan(2013-2015) グループシナジーの構築を目指す



## これまでの中期経営計画

SGホールディングスは2006年に誕生しました。2007年から、経営ビジョンの実現に向けた「中長期経営計画」をスタート。これは、3次にわたる3カ年計画(中期経営計画)で構成されており、「First Stage Plan(2007-2009)」では事業基盤の構築、「Second Stage Plan(2010-2012)」では事業領域の拡充と、各テーマに基づいた事業活動を推進してきました。

「Third Stage Plan(2013-2015)」では、「シナジー、変革、そしてスピード」をテーマに、グループの総合力を生かした新しいビジネスモデルの構築と、一層のグローバル展開を推進しました。ここでは、中長期経営計画の最終年度に当たる「Third Stage Plan」の成果と課題について総括します。

## 中長期経営計画(2007-2015)のビジョンとテーマ

### ●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。

### ●テーマ



### Third Stage Plan(2013-2015)の 基本戦略

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

## Third Stage Plan(2013-2015)の総括

### 成果

- 先進的ロジスティクス・プロジェクトチーム「GOAL®」を基軸としたソリューション提案によるグループ横断的な事業拡大を実現
- 私募 REIT の組成と、開発から売却まで一貫した総合不動産事業を確立
- EXPOLANKA HOLDINGS PLC の買収により、アジアのネットワークを強化

※「GOAL®」はSGホールディングス(株)の登録商標です。

# First Stage 2018 (2016-2018)

## アジアを代表する総合物流企業グループへ

### これからの中期経営計画

2016年度からは、新たな中期経営計画「First Stage 2018 (2016-2018)」がスタートしています。当社グループを取り巻く社会環境は、少子高齢化社会の進展に伴う労働力不足、経済のグローバル化および新技術・新産業分野への進出、アジア圏(ASEAN、中国、インドなど)の高い成長力と日本企業の海外投資や電子商取引の普及に伴う宅配便個数の増加など、目まぐるしく変化しています。昨今は国内外の物流事業者によるM&Aが急速に進展するなど、物流業界の再編の動きも活発化しています。

こうした動きを受け、「First Stage 2018」では、さらなる持続的成長に向けた改革の道筋を示しています。アジアを代表する総合物流企業グループへ、今新たな一歩を踏み出します。

### First Stage 2018の基本戦略

1. 総合物流ソリューションの進化と生産性向上による持続的成長基盤の整備
2. 海外事業基盤の強化と国内事業との一体展開によるグローバル物流ネットワークの確立
3. 物流周辺事業のバリューアップと最適化
4. 人材マネジメントシステムの構築と人材活用の多様化
5. 積極的な最新技術の利活用によるサービスの差別化と業務の合理化



#### ●重点施策

#### 1. GOAL®

当社グループの提案力と総合力(シナジー)を生かして、「デリバリー」「ロジスティクス」「IT」「決済」「グローバル」などお客さまのバリューチェーンをサポートする、総合物流ソリューションの拡充を目指します。サプライチェーンの上流への営業を一層強化するとともに、医療・ヘルスケアやコールドチェーンなど新市場へ積極的に進出し、さらなる総合力の進化を目指します。

#### 2. 海外事業

アジア圏における事業基盤を拡充するとともに、EXPOLANKA HOLDINGS PLCの強みも生かしたフォーワーディングネットワークの強化を通じて、グローバル物流ネットワークの確立を目指します。また、グループのノウハウを活用したアジア各国におけるデリバリー・ロジスティクス事業の強化も継続的に行っていきます。

#### 3. 物流周辺事業

デリバリー・ロジスティクス事業と連携し、物流周辺のあらゆる分野で強化を図ります。不動産事業では物流事業と一体となった競争力のある不動産投資を行い、また、決済事業では物流付帯決済サービス[e-コレクト®]をコアとし、新たな決済サービスの構築を目指します。

#### 4. 人材マネジメント

人材に関わる採用・教育・マネジメントのための制度整備を推進し、優れた人材と労働力の確保を目指します。重点テーマとして、「多様な人材の活用」「働き方改革」「ライフサポート」を設定し、新たな人材マネジメントサイクルを構築・運用することにより、競争優位な人材を永続的に生み出す組織づくりを目指します。

#### 5. 新技術の活用

倉庫内業務の自動化によって省人化・効率化を促進する自動化技術・ロボットの活用など、テクノロジーの進歩による新たな技術の利活用により、お客さまへの新たなサービス提供や品質・生産性の向上を目指します。

# SGホールディングスグループの事業概要

SGホールディングスグループは、デリバリーをはじめ、ロジスティクス、不動産、ファイナンス、システム開発に至るさまざまな事業領域において、グループシナジーを最大限生かした事業を国内外で展開しています。

こうした取り組みを通じて、今後はこれまで以上にグループ個々の力を高め、グループ全体としてトータル・ソリューションの提供を実現していくことで、お客さまの多様なニーズに速やかに対応し、より一層社会に信頼され、必要とされる企業体を目指していきます。

## デリバリー事業

### 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するほか、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

大型家具・家電の設置事業や引越し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事業、3PL事業、食品共同配送などを展開しています。

## ロジスティクス事業

### 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貫輸送を提供しています。



## 不動産事業

### ⑦ SGリアルティ

物流施設などの開発・活用・管理を行っています。

### ⑧ SGアセットマックス

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。



## デリバリー事業

単なる輸送サービスにとどまらず、グループ各社との連携で、物流面からお客さまの課題を解決するソリューションをワンストップで提供しています。

## ロジスティクス事業

全国に張り巡らされたネットワークを活用し、お客さまの物流課題を解決できる充実したロジスティクス・ソリューションを提供しています。

## 不動産事業

グループの不動産施設の管理・運営とともに、物流を中心とした不動産および施設インフラの開発・活用・管理を行っています。

## その他の事業

ファイナンス、IT、人材育成など、事業の基盤となる分野でも、グループ各社がさまざまな事業を展開しています。



## その他の事業

### ⑨ 佐川アドバンス

保険事業、旅行事業、商品開発事業などを行う総合サービス企業です。

### ⑩ SGモータース

車両整備やボディ製造、新車・中古車販売などの事業を展開しています。

### ⑬ 佐川林業

高知県内・徳島県内に所有する計7カ所の森林の育成・保全・管理を行っています。

### 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したいゴルフ場を運営しています。

### ⑭ SGエキスパート

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。

### ⑬ SGフィルダー

庫内業務などの人材アウトソーシングサービスを提供しています。

### ⑫ 佐川フィナンシャル

「e-コレクト<sup>®</sup>」決済サービスなどファイナンス事業を展開しています。

### ⑪ SGシステム

国内最大級の貨物追跡システムや出荷支援システムの開発・運用などの事業を展開しています。

# 海外法人

SGホールディングスグループは、日本のほか、シンガポール、スリランカを中心に、環太平洋、アジア、環インド洋の24の国・地域に、関係会社約100社(内62社は海外物流事業関連)を保有し、国際事業を展開しています。



## ①SG HOLDINGS GLOBAL PTE. LTD.

当社グループ海外事業の統括(海外事業の企画・戦略策定/資金調達と海外拠点への資金の提供/その他の管理業務)

### 【東アジア】

#### ②上海保利佐川物流有限公司

フレイト・フォワーディング\*1/ロジスティクス(保管・物流加工・3PL)/国際エクスプレス\*2

※1 国際事業における輸出入に関わる輸送や税関手続などの代理業  
 ※2 国際航空便を利用して、小荷物などを短時間で輸送するサービス

#### ③保利佐川物流有限公司

フレイト・フォワーディング/ロジスティクス(保管・物流加工・3PL・CFS)/デリバリー/国際エクスプレス  
 ※営業拠点 北京・大連・天津・青島・広州

#### ④上海大衆佐川急便物流有限公司

上海市内および周辺地域のデリバリー(宅配便・混載便など)および、代引きサービス/ロジスティクス

#### ⑤無錫飛速物流信息科技有限公司

中国での物流・通販システムの開発・販売

#### ⑥佐川急便(香港)有限公司

フレイト・フォワーディング/ロジスティクス(保管・物流加工・3PL・CFS)/デリバリー/国際エクスプレス

#### ⑦台湾佐川急便国際股份有限公司

フレイト・フォワーディング/ロジスティクス(保管・物流加工・3PL)/国際エクスプレス

#### ⑧SAGAWA LOGISTICS KOREA CO., LTD.

フレイト・フォワーディング/ロジスティクス(保管・物流加工・3PL)/国際エクスプレス

### 【東南アジア】

#### ⑨SAGAWA EXPRESS PHILIPPINES, INC.

フレイト・フォワーディング/デリバリー(国内配送・海外引越しなど)/国際エクスプレス

#### ⑩SAGAWA GLOBAL LOGISTICS (PHILIPPINES) INC.

ロジスティクス(保税倉庫)

#### ⑪ SAGAWA EXPRESS (THAILAND) CO., LTD.

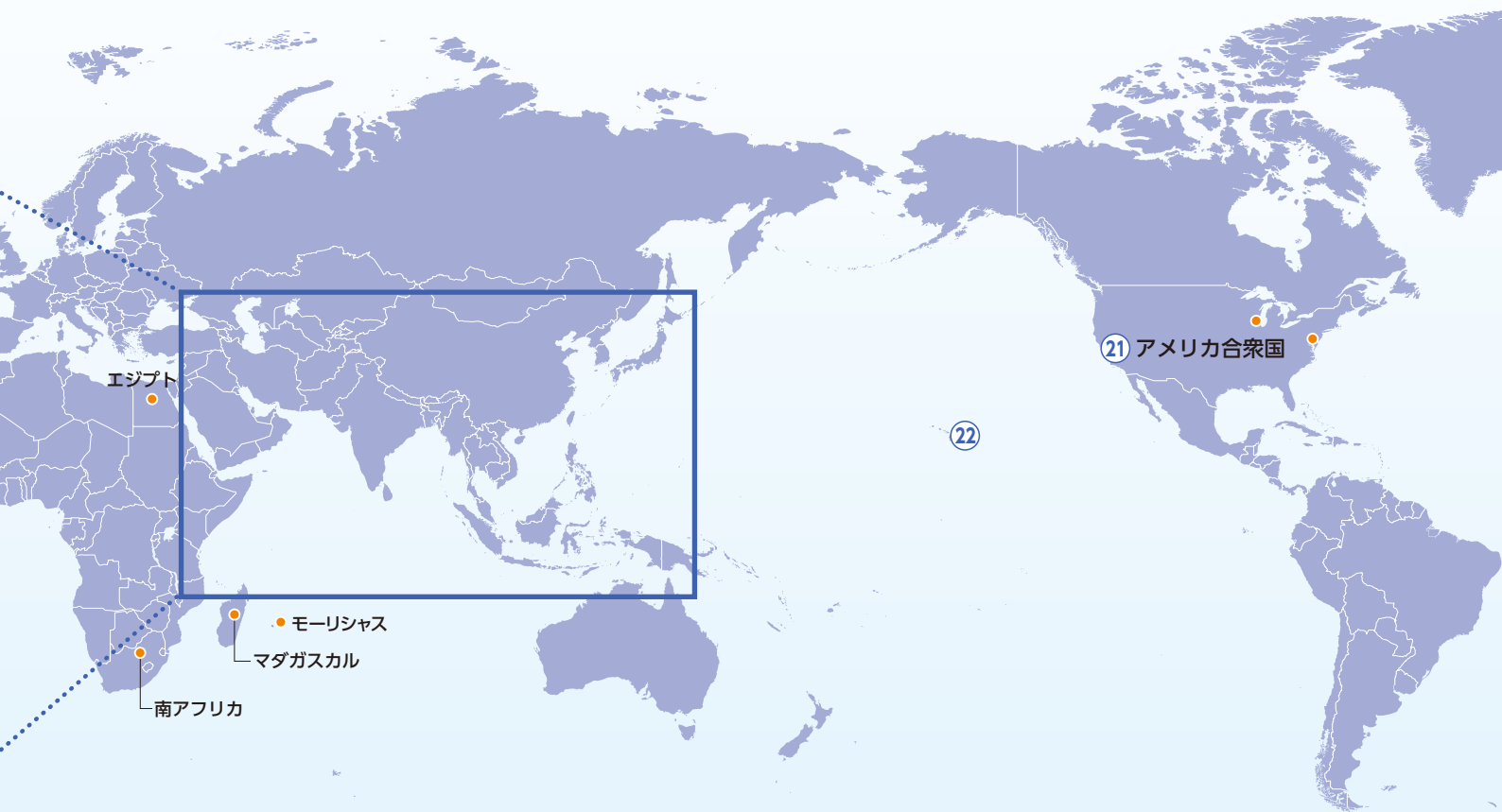
#### ⑫ SG SAGAWA (THAILAND) CO., LTD.

フレイト・フォワーディング/ロジスティクス(保管・物流加工・3PL)/デリバリー(国内配送・クロスボーダー輸送)/国際エクスプレス

#### ⑬ SAGAWA EXPRESS VIETNAM CO., LTD.

#### ⑭ SG SAGAWA VIETNAM CO., LTD.

フレイト・フォワーディング/ロジスティクス(保管・物流加工・3PL・保税倉庫)/デリバリー(宅配・国内配送・クロスボーダー輸送)/国際エクスプレス



● は EXPOLANKA HOLDINGS PLC の拠点所在地

- ⑮ **SAGAWA GLOBAL LOGISTICS (MALAYSIA) SDN. BHD.**  
フレイト・フォワーディング/ロジスティクス
- ⑯ **SAGAWA CUSTOMS BROKERAGE (MALAYSIA) SDN. BHD.**  
輸出入通関
- ⑰ **SAGAWA EXPRESS SINGAPORE PTE. LTD.**  
フレイト・フォワーディング/ロジスティクス/国際  
エクスプレス
- ⑱ **AMEROID LOGISTICS(S) PTE. LTD.**  
ロジスティクス/デリバリー(国内配送)
- ⑲ **PT. SAGAWA EXPRESS INDONESIA**  
フレイト・フォワーディング/国際エクスプレス



### 【南アジア】

- ⑳ **EXPOLANKA HOLDINGS PLC**  
中核会社 EXPOLANKA FREIGHT (PVT) LTD.  
スリランカに本社を構え、インド国内に20の拠点を有する。  
南アジア・中東・アフリカ・欧州・北米地域のネットワーク  
に強みを持ち、フレイト・フォワーディング事業を中心に展開。

### 【北米】

- ㉑ **SG SAGAWA USA, INC.**  
フレイト・フォワーディング/ロジスティクス(保管・  
物流加工・3PL)/国際エクスプレス
- ㉒ **SAGAWA EXPRESS HAWAII, INC.**  
国際エクスプレス



# 「熊本地震」被災地支援活動 ～いち早く日常を取り戻すために～

「熊本地震」で被災された皆さまに、心からお見舞い申し上げます。

SGホールディングスグループは、これまでの災害対応の経験を踏まえて構築・強化してきたグループBCP<sup>※</sup>を実践し、事業の継続と支援活動に取り組みました。被災地の一日も早い復興に向けて、全社を挙げて取り組みを続けています。

※BCP(Business Continuity Plan 事業継続計画)：災害や事故などの不測の事態が発生した場合に事業活動を継続させるため、あらかじめ設定しておく全社的な行動計画のこと。

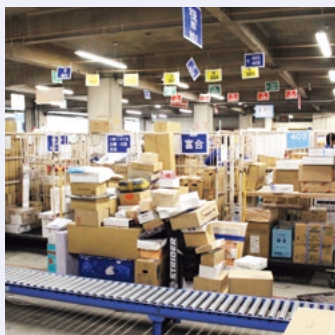
## 「営業所受取サービス」の開始

佐川急便では通常の宅配便サービスに加え、お客さまに営業所で荷物をお受け取りいただける「営業所受取サービス」を他社に先駆けて開始しました。道路網の寸断などから通常の宅配便サービスの提供が困難な場合でも、「荷物

を受け取りたい」、「被災地に荷物を送りたい」というお客さまの声に応えるため、いち早く開始することが重要だと判断しました。



営業所受取サービスを開始した熊本営業所



全国から続々と届く支援物資



思いが込められた荷物

## 避難所への物資の輸送

熊本県上益城郡益城町など特に被害の大きかった地域に対して、自衛隊と協力して支援物資の輸送活動を実施しました。

佐川急便では政府や全国の自治体、大学などと災害協定を

締結しています(⇒P31参照)。災害時にはこれに基づき、緊急物資の輸送や緊急物資拠点の運営などに協力しています。



益城町役場での物資の配達



物資集積所での仕分け作業



## これまでの経験がBCPに活かされています

SGホールディングスグループでは、クライシスマネジメント体制の高度化・強化に取り組んできました。BCPに基づいた迅速な初動対応には、阪神・淡路大震災、東日本大震災での多くの経験が活かされています。

### 「被災地にお届けする」から「被災者一人ひとりにお届けする」へ

当社グループのBCP構築の基盤となったのが、阪神・淡路大震災、東日本大震災の経験です。

1995年の阪神・淡路大震災において、佐川急便は救援物資を輸送するなど迅速な支援活動を行いました。同年1月30日～4月1日の期間中は、支援物資を被災者の方々に少し

でも早く届けられるよう、全国から応援社員が集結して活動しました。情報の収集と共有を徹底することで「被災者の方々のニーズに的確にお応えする」という支援活動の基盤を確立しました。



物資を待つ被災者の方々に早く確実に届けるため、新神戸駅を臨時的集積・配送拠点として神戸市内の避難所に配達しました

### 「必要な人に、必要な物を、必要な分だけお届けする」

2011年3月11日に発生した東日本大震災においても、佐川急便は配達の際に地域の情報収集を行い、避難状況の変化に応じてお届けするものを変更するなど対応を行いました。また必要に応じ、避難所以外にも配達を行いました。被災地では、時間がたつにつれ被災者の方々が求める物資は変化していきます。佐川急便の集めた情報は、市や自衛隊とも共有し、被災者の物資ニーズに的確に応えるために役立てられました。またこの他、物資集積所のオペレーションの改善を市や自衛隊に提案し、物流拠点としての基本的な体制整備を進めました。さらにできるだけ早く宅配便サービスを再開することを優先し、お客さまに営業所で荷物をお受け取りいただける「営業所受取サービス」を、同年3月17日に再開。その後も、通常サービスの再開に努め、震災発生から2週間ほどでおおむね通常に戻すことができました。



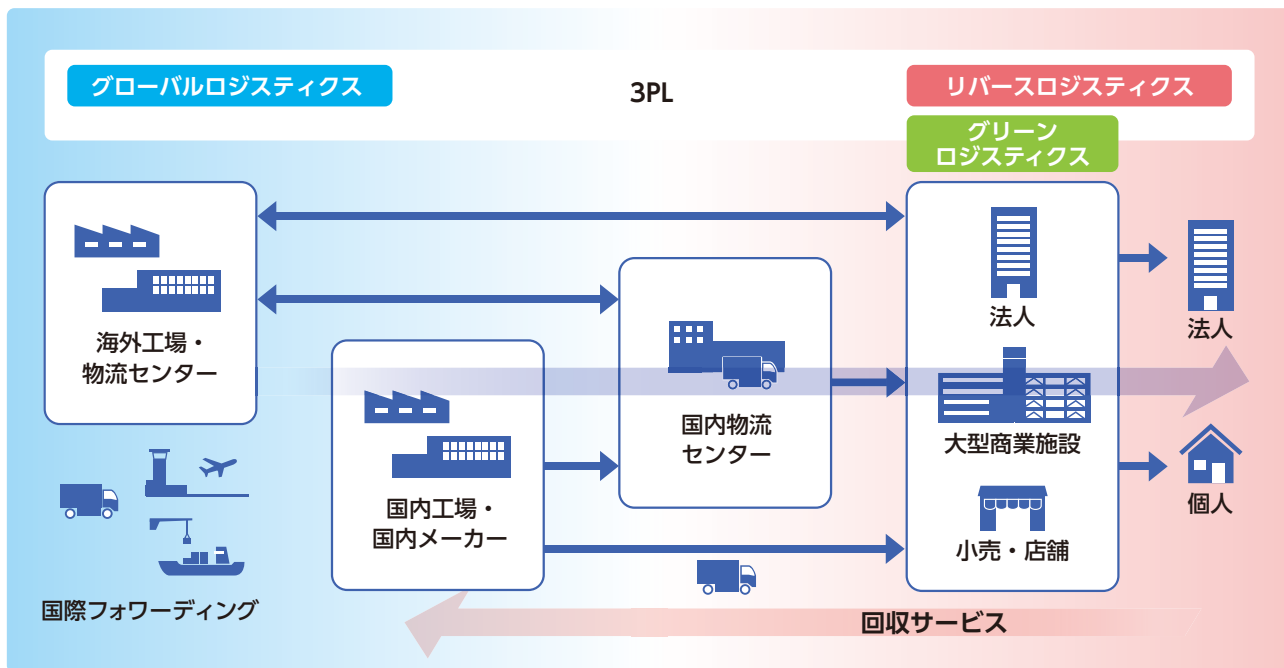
避難所、そして個人宅へ、必要な物資を確実に配達しました

SGホールディングスグループは、  
これからも物流事業者の社会的責任を果たしていきます。

# 物流全体の最適化で お客さまの課題を解決する「GOAL®」

「GOAL®」は、SGホールディングスグループの先進的ロジスティクス・プロジェクトチームです。業種を問わず国内外すべてのお客さまの潜在的な課題に対し、物流全体の最適化とソリューションの高付加価値化を目指しています。本特集では、その取り組みの一端をご紹介します。

## GOAL®の重点領域



## 先進的ロジスティクス・プロジェクトチーム「GOAL®」とは

商品ライフサイクルの短期化やサービス競争の激化、ビジネスのグローバル化。当社グループは、このような市場環境の変化の中で課題を抱えるお客さまに対し、物流の全体最適化による経営の効率化という一つの鍵を提案しています。この提案を行うのが、先進的ロジスティクス・プロジェクトチーム「GOAL®」です。「GOAL®」とは「GO Advanced Logistics」の頭文字です。「先進的なロジスティクスの提供を通じ、物流の課題解決という『ゴール』へお客さまと共に突き進む専門家集団であること」を意味します。約150名の各分野の専門家からなる「GOAL®」メンバーが、佐川急便の全国ネットワークと、グループ企業の持つ多様なリソース、機能を融合し、ワンストップで物流全体をコーディネートします。当社グループは「GOAL®」を通して、お客さまのさらなる成長・発展に寄与するとともに、さまざまな社会課題の解決にも貢献します。

※「GOAL®」はSGホールディングス(株)の登録商標です。

### ● 「GOAL®」のトータル・ソリューションの一例

スマート納品®	納品時におけるさまざまな課題を、お客さまのニーズに合わせた形態でお届けするオーダーメイド納品です。
グローバルロジスティクス	世界各国の物流拠点と国内ネットワークを連携させる複合一貫輸送サービスを提供します。
3PL	倉庫物件、保管スペース、流通加工サービスおよびマルチ輸送を組み合わせた3PLを、グループ各社とのシナジーによりワンストップで提供します。
リバースロジスティクス	返品商品の回収業務やアフターサポート機能(商品買取や再販売)など、最適な静脈物流を提供します。
グリーンロジスティクス	大型複合施設・オフィスビルおよび量販店において、物流の効率化や環境負荷低減、周辺地域の安全性向上などを実現する館内物流サービスを提供します。
コンサルティング	拠点配置や輸配送方法の見直し、庫内オペレーション、保管方法など、お客さまの物流をさまざまな角度から診断し、改善します。

## CASE 1 株式会社小堀酒造店

# 凍結酒を徹底した温度管理のもとワンストップで海外へ

### 社会課題

海外において「より個性的な日本酒」への需要が高まる中、海外市場に-18℃以下で冷凍品を輸送できる物流企業がなかった。

### 私たちのソリューション

「飛脚クール便」の輸送品質と、SGHグローバル・ジャパンの海外輸出ノウハウのシナジーによる、ワンストップ物流を提案。

### 社会に提供する価値

冷凍状態でのスムーズな輸出取り引きが可能となり、顧客企業の販路を拡大。日本の豊かな食文化を輸出先国へと紹介することに貢献。

海外における「日本食ブーム」は、食品製造事業を展開する企業にとって、マーケット拡大のチャンスとなっています。石川県白山市にある老舗蔵元・株式会社小堀酒造店も、10年ほど前からアジアを中心に日本酒の輸出を行ってきました。2015年の春、上海の得意先から「珍しい日本酒はないか」という要望を受けた同社では、凍結酒『萬歳樂 白山氷室』を提案しました。凍結酒とは、日持ちさせるための加熱処理をせず、搾りたてをそのまま凍結した日本酒です。「ぜひ輸入したい」と申し出を受けたものの、同社では通常、常温の船便を利用しており、-18℃以下という安定した品質で冷凍品の輸送ができる物流企業に心当たりがありませんでした。

相談を受けた佐川急便では、「飛脚クール便」で関西国際空港まで冷凍輸送し、煩雑な輸出手続き（酒類免税申請）や輸出梱包作業はSGHグローバル・ジャパンが代行するという提案を行いました。また輸出先でもグループの海外拠点を通じたサポートにより、現地での状況把握を含め、国内から海外までの一元管理を行いました。このワンストップ物流により2015年の夏、無事に上海の日本料理店の店頭に並んだ『萬歳樂 白山氷室』は、多くのお客さまに歓迎されたとのことでした。

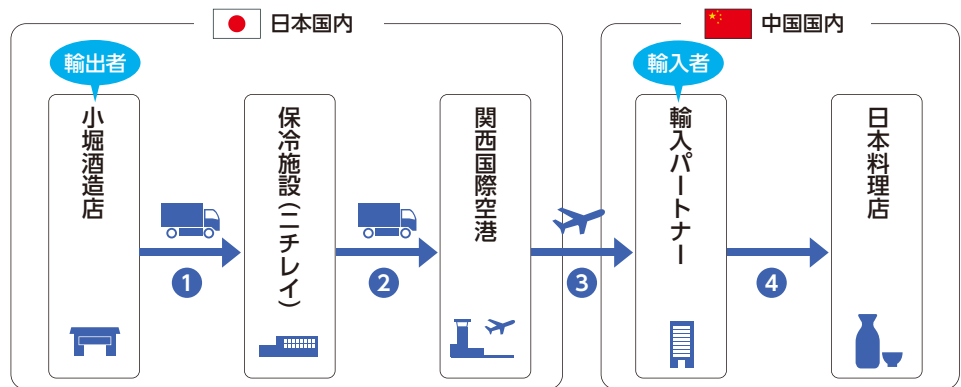
「GOAL®」は日本企業のグローバル展開の一翼を担うとともに、日本の豊かな食文化を海外へと発信することにも寄与しています。



本来なら蔵元でしか味わえない新鮮な味わいの凍結酒「萬歳樂 白山氷室」



江戸享保年間創業の老舗、加賀菊酒の伝統を受け継ぐ小堀酒造店



一貫した最適な温度管理で品質を保持

- 1 佐川急便にて集荷した商品をニチレイの保冷施設を連携利用し、最適な温度管理を実現。
- 2 飛脚クール便にて関西国際空港に輸送。
- 3 独自のパッキングにて積載。SGHグローバル・ジャパンにて輸出通関後（再梱包・酒税など）、保冷国際航空輸送にて上海浦東空港へ国際輸送。
- 4 輸入パートナーが取引先の日本料理店へ納品。

### お客さまの声 ワンストップの管理は心強く、信頼が深まりました



株式会社小堀酒造店 執行役員 総務部 部長 橋本 幸一 氏

常に新しく良質なものを求める上海の人々の心をつかむには、ほかにはない個性的な商品が求められます。作りたての味を楽しめる『萬歳樂 白山氷室』をぜひ上海の皆さまにお届けしたいと、凍結酒の輸送方法を模索していたところに、折よく佐川急便の訪問を受け、相談するに至りました。温度管理の徹底だけでなく、輸出に伴う書類の作成など通関手続きの代行までワンストップで管理してもらい、さらに現地に到着してからも随時報告があり、大変心強く思いました。当社では今後、米国や欧州へのビジネス拡大も目指しています。今後とも、さらなるサポートを期待しています。

## CASE 2 三井不動産商業マネジメント株式会社

# 「ららぽーと海老名」の263のテナントにスマートな納品を

### 社会課題

各テナントにばらばらに商品が届くことで、施設周辺での渋滞の発生や、環境負荷の増大、非効率な納品などの悪影響が生じる恐れがあった。

### 私たちのソリューション

SGホールディングスグループの大型施設や営業所を利用した事前仕分けで、一括納品を行う「スマート納品<sup>®</sup>」をご提案。

### 社会に提供する価値

集約されることにより搬入する車両の台数を減らすことができ環境負荷の低減、渋滞の緩和を実現。さらに納品品質の向上も可能とした。

三井ショッピングパーク「ららぽーと海老名」は、2015年10月に神奈川県海老名市に誕生した大型商業施設です。人口約13万人の地域住民の利用に支えられる商業施設にとって、地域に歓迎される環境を意識した街づくりは重要な課題といえます。特に周辺の渋滞解消は、地域住民の安全を確保するためにも最優先課題です。多くのテナントが入居し、日々膨大な商品が納品される商業施設において、もし全テナントがばらばらに商品を調達し、多数の物流業者が納入する状況になれば、施設周辺に大きな渋滞が生じる恐れがあります。SGホールディングスグループは、この「ららぽーと海老名」の開業に際し、一貫したソリューションを提案しました。その核となるのが、時間に正確な配送を行う「館内物流」と「スマート納品<sup>®</sup>」です。

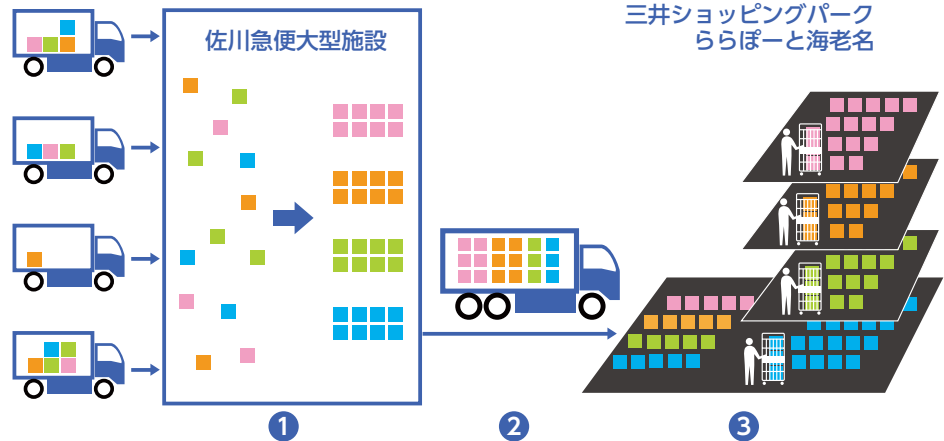
「スマート納品<sup>®</sup>」とは、あらかじめ当社グループの大型施設にて仕分けを行った上で一括納品するという「オーダーメイド納品」です。また「スマート納品<sup>®</sup>」と組み合わせた「館内物流」で全体の搬入車両をコントロールし、車両の出入りを最小限に抑えることで、入荷場所の混雑を解消するとともに、CO<sub>2</sub>排出量の削減にも寄与することができました。また納品完了時間の大幅な短縮、入荷・仕分け作業の効率化、入荷スペースの最小化といった、納品品質の向上の面でも貢献。商品の入荷時間が正確に把握できることから、テナントの方のみならず、商品を購入する利用者の方も「商品を取り寄せたい場合、何時に受け取りに来ればいいのか明確に分かる」という点で、大きな価値を提供しています。



約263店舗のテナントが入居する「ららぽーと海老名」



仕分けした商品を一括納品



- ① 当社グループの大型施設にて仕分け。
- ② 「ららぽーと海老名」へ一括納品。
- ③ スタッフが各テナントへ、正確な時間に館内配送。

### お客さまの声 次々に的確な提案をいただき、満足しています

三井不動産商業マネジメント株式会社 ららぽーと海老名オペレーションセンター  
所長代理 菊田 英傑 氏

課題解決型でコストパフォーマンスに優れた総合的な提案と、スムーズな打ち合わせに信頼を感じ、佐川急便を選びました。「スマート納品<sup>®</sup>」により、商品が山積みになることなく、常時スムーズに流れていると感じます。開業時に起こりがちな渋滞も最小限に抑えることができました。開業後には、施設内の「佐川急便宅配サポートセンター」で荷物を受け取るサービスも提案いただきました。お客さまに三井ショッピングパーク「ららぽーと海老名」を訪れていただく機会を増やす、非常に良い提案でした。今後も、ビジネスパートナーとしてどんどんご提案ください。





# CSR活動報告

SGホールディングスグループでは、佐川急便が災害対策基本法などの指定公共機関に指定されるなど、お客さまに安全・安心な社会インフラを提供することが、事業活動の基盤であると認識しています。また、事業のさらなるグローバル化に伴い、地球規模で社会課題を捉え、環境への配慮や地域社会の発展を目指して、一層の責任を果たしていきたいと考えています。

この考えのもと、2013年度にISO26000の7つの中核主題を軸に活動の整理と課題の洗い出しを実施しました。2014年度は6つのCSR重要課題を特定し、重要課題ごとの活動テーマと中期目標を設定しました。2015年度は、グループ会社でも重要課題ごとの活動テーマと中期目標を設定し、グループ全体でのマネジメント強化に向け前進しました。

今後もグループ全体で実効性のあるCSR活動を推進していきます。

## CSR重要課題

<b>安全を基盤とした 高品質なサービスの提供⇒P18</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>19 安全・安心な交通社会への貢献</li> <li>21 お客さま視点に基づく品質管理</li> <li>22 お客さま視点による商品・サービスの開発・提供</li> <li>23 お客さまの声を企業活動に反映</li> </ul>
<b>環境共生を目指した 事業活動の推進⇒P24</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>25 事業活動全体でのCO<sub>2</sub>排出量削減</li> <li>28 地域社会と連携した環境負荷低減</li> <li>29 循環型社会への貢献</li> <li>29 森林・生物多様性の保全と環境啓発</li> <li>30 次世代を対象にした環境啓発</li> </ul>
<b>地域社会発展への貢献⇒P31</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>31 地域社会基盤への支援</li> <li>33 スポーツ活動を通じた地域交流</li> <li>44 学術・文化・次世代育成の支援（「財団活動」に掲載）</li> </ul>
<b>個性・多様性ある組織づくり⇒P34</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>35 人権の尊重</li> <li>35 ダイバーシティの推進</li> <li>36 人材育成の推進</li> <li>37 ワークライフバランスの推進</li> </ul>
<b>サプライチェーンCSRの構築⇒P38</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>38 サプライチェーンにおけるCSRの推進</li> <li>38 お取引先との協働</li> </ul>
<b>責任ある経営基盤の構築⇒P39</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>39 CSR推進基盤の構築</li> <li>41 コンプライアンス・内部統制</li> <li>42 リスクマネジメント</li> <li>42 情報セキュリティ</li> <li>43 クライシスマネジメント</li> </ul>

### CSR重要課題の特定プロセス

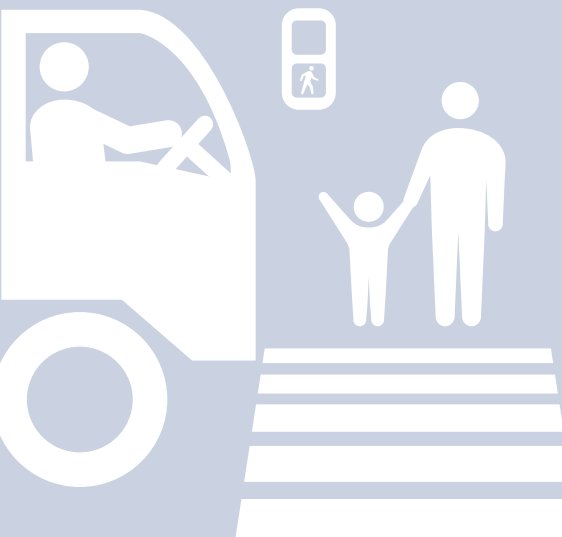
6つのCSR重要課題の特定にあたっては、まずステークホルダーにとっての重要事項としてISO26000を活用し、7つの中核主題を軸に活動の整理と課題の洗い出しを実施しました。その上で、当社グループにとっての重要事項を抽出するため、各部門の責任者へのヒアリングを行い、CSR重要課題の試案を作成しました。次に、この試案の妥当性について、社外有識者との意見交換を行いました。2014年11月、社外有識者の意見も取り入れたCSR重要課題をCSR委員会で共有。さらに、2015年2月には、各部門の責任者とのミーティングを実施し、重要課題についての進捗を確認しました。



# 安全を基盤とした高品質なサービスの提供

SD(Safe Driver)カード取得率

93.3%



## 【社会課題に対する認識】

「安全」や「品質」に対する社会の関心がさらに高まる中、物流という社会インフラを担う企業グループとして、安全・安心を第一に、「お客さま視点」に基づく事業活動を徹底することで、高品質な商品・サービスを提供することが重要であると考えます。

## 【SGホールディングスグループのマネジメント】

SGホールディングスグループは、「安全」を経営の最優先事項と位置づけており、交通事故ゼロを目指した組織・体制の構築を積極的に推進しています。安全対策委員会による経営・現場一体の安全管理体制のもと、「運輸安全マネジメント制度」に基づくPDCAを展開することで、「安全・安心な交通社会」の実現を目指しています。また、「品質」においては、自主的に「品質7項目」を定め、その履行率向上に不断の努力を注ぐことで、お客さまの信頼に応える品質管理を徹底しています。

社会やお客さまのニーズは刻々と変化しており、その声を収集し企業活動に反映することが大切であるという認識のもと、2015年度は新たなサービスの開発はもとより、「時間品質」と「温度管理品質」の強化に取り組みました。物流という社会インフラを担う企業として、社会やお客さまの期待に応えることはもちろん、さらにその期待を超えていくことで、当社グループは責任を果たしていきます。



SGホールディングス株式会社 取締役

佐川急便株式会社 代表取締役社長

荒木 秀夫

## CSR重要課題と目標・実績

活動テーマ	中期目標	2015年度の実績	2016年度のアクションプラン
安全・安心な交通社会への貢献 → P19~21	2012年度基準値から、毎年5ポイントの事故発生指数を削減	一時停止場所での完全停止、駐車措置の100%履行、エコ安全ドライブの実践を重点施策に掲げ、安全教育、事故防止指導を実施(事故発生件数：前年度比3.6%増)	重大な事故につながる危険性の高い交差点事故、自走事故防止を図る
	車両の整備事故ゼロ、および整備技術の向上	各営業所の安全推進責任者を対象に車両整備研修を継続実施(車両整備研修実施回数：年23回)	安全推進職に対する研修の継続実施により、指導者のレベルアップを図る
	社会全体の交通安全への貢献	安全運転教育ノウハウを一般事業者へサービスとして展開(安全運転教育サービス受講者数：1,663名)	運行管理者講習の実施機関として社員を対象に研修を実施するとともに、一般事業者へのさらなるサービス展開を検討
お客さま視点に基づく品質管理 → P21	お客さまからのより一層の信頼獲得	品質管理システムの変更によりデータ開示スピードを改善し、原因追及および対応策の早期化	在宅率が高い夜間配達物の推進・支援、衝撃検証の実施ならびに配達個数推定ツール構築による品質維持向上
	冷蔵・冷凍荷物の品質管理体制強化、および輸送温度を監視するしくみの構築	クールセンターや営業所での検証を定期的実施、ならびに輸送中の温度管理状況をランダムに検証し品質改善を実施	温度検証の継続実施
		より安全・安心な低温物流サービスの提供のため、クール便の関連備品の改修を実施	営業端末改修による冷蔵・冷凍荷物の取り扱い強化
お客さま視点による商品・サービスの開発・提供 → P22・23	グループの総合力を活用して、新事業・新サービスが提供できる体制を構築	先進的ロジスティクス・プロジェクトチーム「GOAL®」の優れた取り組み事例を水平展開し拡販	「GOAL®」によるグループ横断の物流ソリューションのさらなる拡充
	お客さま視点による新商品・新サービスのさらなる拡充	お客さまの声を生かし、「23区即日配達サービス」や「住空間整理サービス」「SG延長保証サービス」を提供	お客さまの声をさらに生かしたサービスの開発・提供
		大型商業施設やショッピングモールでの入荷業務を効率化する「スマート納品®」のサービス拡充(「スマート納品24」や配達情報サービスを提供)	「スマート納品®」を全国の大型商業施設やショッピングモールなどを対象に拡販
お客さまの声を企業活動に反映 → P23	お客さまの声を収集する窓口の拡大とともに、サービス向上や商品開発に生かすしくみを強化	テキストマイニングを使用したお客さまの声の内容分析結果を定期的に提供	お客さまの声管理システム集計機能の強化ならびに分析結果のさらなる社内共有環境整備
		ご要望の根幹や背景が従来以上に把握可能となる、お客さまの声の内容分析の充実化	有効な分析データ提供による改善実施
	より満足度の高い対応方法を確立し、お客さまへのアフターフォローを強化	Web会員への顧客満足度アンケートの定期的実施、および苦情対応満足度アンケートを実施	顧客満足度アンケートの継続実施

## 安全・安心な交通社会への貢献

消費者課題 労働慣行

### 安全管理体制

佐川急便は、「輸送の安全確保」を経営の最重要課題に位置づけています。中期目標を「2012年度基準値から、毎年5ポイントの事故発生指数を削減」とし、その達成を目指して取り組みを深化させています。

体制面では、経営層を中心とした安全対策委員会にドライバーの声を反映させるなど、経営層と現場が一体化した安全管理体制を構築しています。運用面では、「運輸安全マネジメント制度」に基づき、輸送の安全確保に向けてPDCAを展開しています。

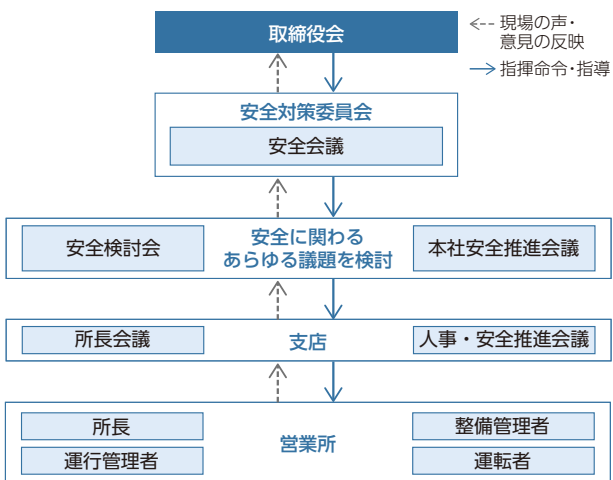
安全対策委員会では、委員による安全会議を毎月開催し、安全活動の進捗状況の把握をはじめ、安全確保について多角的な対策を討議しています。また、全国の従業員が参加する「佐川オフィシャルコミュニケーション」を定期的で開催し、現場の声を安全対策に生かしています。さらに、2015年度においては、当社の安全管理体制の維持および改善に関する取り組みについて、国土交通省による運輸安全マネジメント評価を受けました。

このほか交通事故防止に向け、①一時停止場所での完全停止②駐車措置の100%履行③エコ安全ドライブ\*の実践、を重点施策として取り組みましたが、2015年度の交通事故発生件数は前年度比3.6%増加しました。

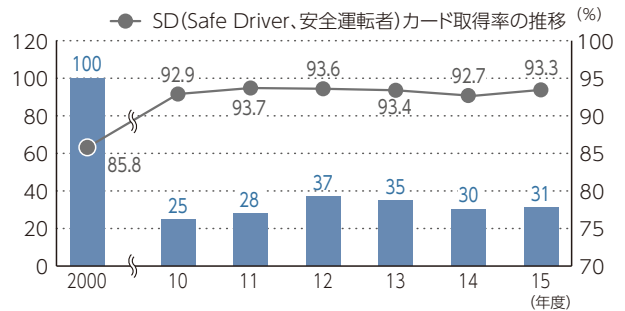
2016年度は、重大な事故につながる危険性の高い交差点事故、自走事故の防止について重点的に取り組みます。

\*エコ安全ドライブ：急発進、急加速、急停止などをせず、環境に配慮して交通事故を未然に防ぐための運転技術。

### 安全管理組織体制図



### 交通事故発生指数推移 (2000年を100とした場合)



国土交通省による運輸安全マネジメント評価

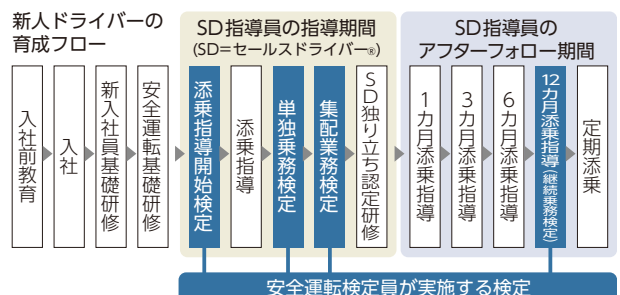
### 安全教育の推進

佐川急便は、神奈川県、愛知県、広島県、香川県に設けた研修所で、安全運転者育成のための各種研修を行っています。

新人ドライバーには、安全運転基礎研修をはじめ、優秀なSD(セールスドライバー®)として独り立ちするまでの継続的な研修、さらにアフターフォローを含めて、1年間の教育期間を設けています。また、現場教育に従事する従業員を対象に、SD指導員認定研修や安全運転検定員認定研修を実施し、指導者の育成にも努めています。加えて、エコ安全ドライブを全てのドライバーへ浸透させるため、管理職や指導員に専門的な研修を実施し、毎年約100名の指導員を育成しています。

前年に引き続き、各営業所の安全推進責任者を対象とした研修を継続的に実施しており、2015年度は車両整備について23回の研修を実施し、最新技術や知識の習得を図りました。

### 安全に関わる研修



## ■ ドライバーコンテストの開催

佐川急便では、公道を使用して事業を営む企業の責任として、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向上を目指した「ドライバーコンテスト」を毎年開催しています。

2015年度は、全国から選抜された総勢81名のドライバー（グループ会社含む）が、日頃の業務を通じて培った運転技術や知識などを「学科」「運転」「点検」の3つの項目で競い合いました。

このコンテストは、人材育成やドライバーのモチベーション向上の場としても機能しています。コンテスト出場へ向けて複数の営業所が合同で研修を行うことで、ノウハウの共有を進め、運転技術やマナーの底上げ、プロ意識の向上などにもつながっています。



灯火など  
日常点検競技

## ■ 交通事故を未然に防ぐ取り組み

SGホールディングスグループは、車両の整備事故ゼロを目指し、保有する車両の整備をSGモーターズにて行っています。具体的には、全国整備ネットワークの強化を図り、サポート体制の拡大、サービスの向上に努めています。

佐川急便では、全車両の32.5%（約7,900台）にドライブレコーダー※（安全運転記録装置）を搭載し、ドライバーの運転指導に活用しています。ドライブレコーダーに記録された情報を多くのドライバーが共有することで、交通事故の未然防止に役立てています。

※ドライブレコーダー：事故原因の記録や安全運転意識の向上に使用される車載専用の記録装置。「ブレーキ」「停止」「ハンドル」「右左折」「スムーズ」の5つの項目などを活用し、ドライバー不安全行動の矯正指導に活用しています。



ドライブレコーダーの  
画像

## ■ 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の向上を目指し、協力会社と共同したさまざまな取り組みを行っています。

「幹線輸送安全パトロール」は、幹線の主要なサービスエリアやパーキングエリアにて、車両の点検とドライバーの心身のリフレッシュを行い、車両故障と交通事故を未然に防止する活動です。協力会社はもちろん、一般のトラックについても点検を実施しています。また、全事業所において、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て車両点検を行う「幹線輸送ターミナル点検」も実施しています。

さらに、幹線輸送に関わる協力会社の経営者を対象に、安全セミナーを開催しています。2015年度は、全国5カ所の会場で、243社の協力会社に参加いただきました。



幹線輸送ターミナル点検



幹線輸送安全パトロール

## ■ 安全運転教育サービスの提供

佐川急便は、社会全体の交通安全に貢献するために、これまでに培ってきた安全運転に関するノウハウを、「安全運転教育サービス」として一般事業者にも提供しています。神奈川県にある自社所有の運転教習施設（約31,680㎡）にて研修を提供しており、お客さまのニーズに応じたプログラムにも対応しています。

このサービスの特徴は、指導者・運転者を対象にした安全講話、運転適性検査などのプログラムがあり、座学だけではなく、自社施設を活用した実地教育も行っている点です。運輸・輸送を事業とする企業だけでなく、自社製品の運搬や介護事業者など、車両を使用して事業を行っている他業種の企業から依頼を受けるケースもあり、2015年度は42社に対し127回の研修を提供、1,663名の方が参加しました。

2016年度は、サービスの提供機関として、指導員への研修を強化するとともに、あらゆる業種のお客さまに対し、幅広く当社の安全ノウハウを提供させていただくことで、社会全体の交通安全に寄与したいと考えています。



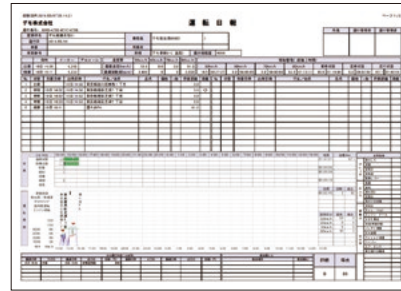
教習車を用いて指導する様子

## ■ テレマティクスクラウドサービスの提供

SGシステムではIoT技術の進展を踏まえ、クラウド基盤によるテレマティクスクラウドサービスを提供しています。テレマティクスとは、自動車などの移動体に、通信システムを組み合わせて情報サービスを提供することの総称です。このサービスでは、運転診断や運転日報作成など基本的な安全・安心にかかる機能をはじめとして、個別ニーズを踏まえた機能に至るまで多種多様なサポートをしています。同社は、自動車運行における各種情報を蓄積・分析することで、お客さまの安全性と利便性の向上に貢献します。



運行データの詳細画面イメージ



運転日報のイメージ

## お客さま視点に基づく品質管理

消費者課題

### ■ 品質向上への取り組み

佐川急便は、お客さまからのより一層の信頼獲得を目指して、品質マネジメントシステムの国際規格「ISO9001：2008」の認証を457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んでいます。

2015年度は、独自の「品質7項目(時間帯サービス履行率、不在再配達履行率、ジャストタイム便履行率、午前中配達率、クール便貨物事故責任件数、貨物事故責任率、クレーム発生率)」を設定し、品質に関するデータ開示の早期化や、ドライバー携帯端末機の改修などを実施し、品質管理を強化しました。最短で前日分のデータを全営業所にて閲覧可能になったことで、発生した不履行に対する原因追及や、対応の早期化につながりました。

2016年度は、有効性の高い品質項目分析ツールの作成と活用を継続するとともに、配達業務をより効率化することで、さらなる品質向上に取り組んでいきます。



時間帯指定サービスシール



### ■ 飛脚クール便の改善

飛脚クール便の温度管理の徹底を目的として、ケアマーカーシールを刷新するなど、これまでさまざまな改善を行ってきました。2015年度は、新型ショルダーバッグなどのクール関連備品の開発をはじめ、クールセンター(中継拠点)および営業所での温度・施設などの定期検証、荷物の集荷から配達までの輸送温度ランダム検証を実施し、さらに安全・安心な低温物流サービスの提供に努めました。

2016年度は、現場検証を継続実施するとともに、クール便事故の原因の一つである人為的ミスを防止する目的で、冷凍冷蔵庫への入庫時のチェックシステムを追加導入することで、検証とシステム構築の両面から、より徹底した温度管理体制を構築していきます。



飛脚クール便の配達

## ■さまざまなニーズに応える 「引越しサービス」の提供

SGムービングでは、2014年4月から「女性による女性にやさしいサービス」として、「レディースムービング」を展開しています。このサービスは、引越し作業に伴い男性スタッフが部屋に上がることや荷物を扱うことに抵抗を感じる女性のお客さまの声から誕生しました。お見積りから事前の荷造り、当日の搬出・搬入、荷ほどき作業まで、お客さまのご要望に合わせて女性スタッフが柔軟に対応しています。一人暮らしのお客さま以外にも、主婦や高齢者のご夫婦などからの需要もあり、規模も年々拡大しています。

また、お客さまのさらなるニーズにお応えるため、2015年度から「住空間整理サービス」を開始しています。これは、遺品（生前）整理、整理収納アドバイス、お部屋の模様替え、不要品搬出代行、家事代行、ホームステージングなど、生活に関わるさまざまなサービスを提供するものです。サービス展開に合わせ、関連する各種資格（遺品整理士、整理収納アドバイザーなど）の取得も推進しています。



「レディースムービング」による引越しの様子

## ■23区即日配達サービスのスタート

近年の傾向として当日配送の要望が非常に多く、遠隔地からの配送についても同様に増加傾向にあります。そこで佐川急便では、「飛脚航空便」を利用して羽田空港に到着した東京23区向け航空便荷物を当日中にお届けする「23区即日配達サービス」を、2016年3月から開始しました。14時までに羽田空港に到着した荷物は18時までに、17時まで到着分は21時までに配達を完了します（個人宅へのお届けはできません）。

## ■リコール発生時のフルフィルメントサービス

SGホールディングスグループは、企業のリコール業務全般を代行する「リコール・トータルサービス」を2012年3月から提供しています。不具合品の回収や代替品との交換、返金などの対応に加え、リコール発生時に必要となるお客

さまからのお問い合わせに対応するコールセンターの運営など、多岐にわたる業務全般をサポートしています。企業にとって、リコール業務を滞りなく実施することは、経営上のリスクを回避するのみならず、社会的責任を果たすことにつながると考えています。

## ■「手ぶら観光」をサポートする宅配カウンター

SGホールディングスグループは、国や企業のインバウンド戦略を物流面から支え、都市・地域の活性化に貢献する取り組みを行っています。

佐川急便は、政府が訪日外国人旅行者の満足度向上に向け促進している「手ぶら観光」をサポートするサービス拠点を、JRの東京駅や大阪駅、東京スカイツリー®、浅草雷門など、特に外国人旅行者が多く訪れる場所7カ所に開設しています。これらの拠点では、外国人旅行者の手荷物などの一時預かりや、お客さまの宿泊先や空港まで即日配送するサービスを提供しています。また、多国語対応が可能なスタッフを配置するほか、次世代翻訳システム「SGスマイルコール」の活用や、人型ロボット「Pepper®」\*による各種サービスの案内など、外国人旅行者へのきめ細かいサービス提供を心掛けています。

今後も訪日観光の利便性向上に向けて、「手ぶら観光」関連サービスの充実を目指します。



パスタ新宿3階「東京観光情報センター」内の「佐川急便 SHINJUKU SERVICE CENTER」



外観を純和風に仕立てた TOKYO SERVICE CENTER

\*「Pepper®」はソフトバンクロボティクス（株）の登録商標です。

## ■イー・コマース(EC)市場における 「延長保証サービス」の提供

一般的に延長保証サービスは、家電量販店における認知度・利用率は高いものの、EC市場では認知度が低く、また販売スキームも複雑で、サービスとして提供している事業者は多くありません。

SGムービングは、こうしたEC市場における延長保証に対する消費者の期待に応え、TWGワランティーサービス Inc.との共同開発により、2015年10月から「SG延長保証サービス」をスタートしました。メーカー保証後の一定期間の修理をあらかじめ定める保証規定に従い、無料で提供するサービスとして、運用から故障品の修理手配、回収、返却までをワンストップでサポートしています。

## お客さまの声を企業活動に反映

消費者課題

### ■お客さまの声を生かすしくみ

佐川急便は、ご意見・ご要望など貴重なお客さまの声を、サービス向上や商品・サービス開発に生かすしくみの強化に取り組んでいます。

2015年度は、当社に寄せられたお客さまのご意見やご要望の声をテキストマイニング技術によって細分化しました。これにより、ご不満やご要望につながる要因や傾向が可視化され、お客さま満足度向上の取り組みに活用できるようになりました。

今後さらにお客さまのご要望の根幹や背景がより把握できるよう分析精度を向上させるとともに、満足度アンケートやご意見をいただいたお客さまへの当社対応についても分析し、さらなるお客さまの満足度向上に努めていきます。



お客さま対応の様子

### ■電話対応コンクールで2年連続優勝

佐川急便では、「より満足度の高い対応方法の確立」を目指して、各種の対応満足度調査を実施するとともに、従業員の電話対応スキルの向上にも精力的に取り組んでいます。具体的には、電話対応教育や研修を実施しているほか、全国の営業所に電話検証を行い、電話対応の第一声や従業員の商品への理解度を確認・指導しています。

電話対応における品質向上の一環として、公益財団法人日本電信電話ユーザ協会が主催する「電話対応コンクール全国大会」に積極的に参加しています。2015年11月、第54回大会が群馬県で開催され、佐川急便からは13名が出場。小牧サポートセンターの従業員が優勝し、2年連続の快挙となりました。優勝者は、「お客さま目線で、お客さまに寄り添う」応対実技を披露し、臨機応変な応対力が審査員から高く評価されました。そのほか、佐川急便の4名の選手が優秀賞を獲得しました。



電話対応コンクール競技の様子



### 有識者からのコメント

国土交通省  
自動車局 安全政策課 課長補佐  
高橋 信博 氏

輸送の安全確保は自動車運送事業の根幹をなすものであり、事業者においては安全を最優先事項として取り組んでいただく必要があります。

佐川急便では、経営トップから現場まで一体となった安全管理体制を構築し、輸送の安全性向上に不断の努力を注いでいると伺っています。また、SGモータースによる車両整備ネットワー

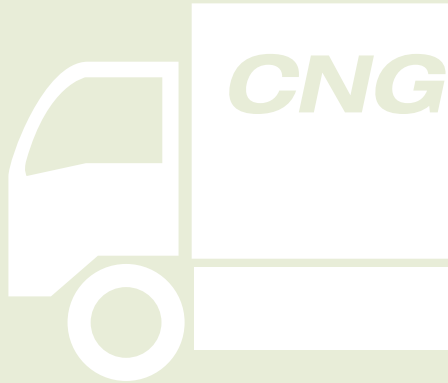
クの高度化・拡大など、車両の安全性確保に加え、運転者・指導者の教育・育成、ドライブレコーダーを活用した運転指導、運転者の健康管理などグループ全体で先進的な取り組みを積極的に実施されています。さらに、協力会社と共同で一般のトラックを対象とした点検や、継続的な子ども向け交通安全教室の開催などの事故防止対策の普及啓発に加え、自社の安全教育サービスや、通信システムを利用したテレマティクス技術に係るサービスを一般にも提供するなど、社会全体の交通安全に貢献されています。

今後も安全対策や輸送効率化、防災対策など幅広い分野で業界を牽引されることを期待します。

# 環境共生を目指した事業活動の推進

## 環境対応車<sup>※</sup>の保有台数

8,080台



※環境対応車：  
ポスト新長期規制適合車  
天然ガストラック  
ハイブリッドトラック  
電気自動車

### 【社会課題に対する認識】

気候変動は将来適応の限界を超える可能性があり、車両を使用して事業を営み環境影響を与える物流事業者として、その低減に取り組むことは大きな責務です。

### 【SGホールディングスグループのマネジメント】

SGホールディングスグループは、持続可能な社会の発展に向けて、地球温暖化や大気汚染の防止に努め、地球環境に配慮した活動を推進しています。グループ共通の「環境理念・環境方針」のもと、事業活動全体でのCO<sub>2</sub>排出量削減をはじめ、国や自治体、企業と協働することで、より実効性の高い環境負荷低減に取り組んでいます。2015年度は、これまでの環境対策はもとより、一層の省エネルギーの推進として「カーボン・ニュートラル認証」取得事業所を拡大したほか、低炭素社会の構築に貢献する新たな物流サービスとして、入荷時の物流プロセスの合理化、効率化によって環境負荷を低減するサービス「スマート納品<sup>®</sup>」を開始しました。また、循環型社会の構築に向けて配送システムを利用したリバース・ソリューションを展開しているほか、社会・自然との共生を目指した活動として社有林での生物多様性の保全や、環境教育を通じた次世代育成も行っています。業界のリーディングカンパニーとして、積極的に環境負荷

低減に取り組むことが当社グループの使命であり、率先した活動で業界を牽引することで、今後も社会的責任を果たしていきたいと考えています。



佐川急便株式会社 取締役 内田 浩幸

## CSR重要課題と目標・実績

活動テーマ	中期目標	2015年度の実績	2016年度のアクションプラン
事業活動 全体での CO <sub>2</sub> 排出量削減 → P25~27	<ul style="list-style-type: none"> <li>グループ全体でCO<sub>2</sub>排出量削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境対応車の導入、モーダルシフトの推進、輸送の効率化など、複合的な事業活動によるCO<sub>2</sub>排出量の削減</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CO<sub>2</sub>排出量削減活動の継続</li> </ul>
地域社会と連携 した環境負荷 低減 → P28	<ul style="list-style-type: none"> <li>国、自治体との連携による環境負荷低減モデル構築への積極参画</li> <li>物流プロセスの効率化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境省の「カーボン・ニュートラル認証」取得事業所数の拡大（グループ計8事業所）</li> <li>館内物流の拡充および「スマート納品<sup>®</sup>」の導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>カーボン・ニュートラル認証取得事業所の拡大やCO<sub>2</sub>排出量削減につながる新サービスのさらなる推進</li> <li>館内物流および「スマート納品<sup>®</sup>」の拡充</li> </ul>
循環型社会への 貢献 → P29	<ul style="list-style-type: none"> <li>リバース・ソリューションの拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>認可を受けているリネットジャパン株式会社のご依頼により、「使用済み小型家電回収サービス」の回収・配送業務を受託</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「使用済み小型家電回収サービス」の回収・配送業務を拡充</li> </ul>
森林・生物多様 性の保全と環境 啓発 → P29	<ul style="list-style-type: none"> <li>生態系保全活動の推進</li> <li>社内環境啓発による省エネルギーの推進</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>社有林「高尾100年の森」の保全活動による、生物多様性の保全</li> <li>全営業所でエネルギー使用量削減活動（燃費1%向上、電力使用量1%削減）を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>グループ従業員、地域住民、ボランティアなどと連携した森林保全活動の推進</li> <li>エネルギー使用量削減活動の実施、LED照明の導入</li> </ul>
次世代を 対象にした 環境啓発 → P30	<ul style="list-style-type: none"> <li>環境教育を通じた次世代育成の支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>稲作体験（約310名）や森林での自然体験（約300名）などを実施</li> <li>社有林「高尾100年の森」が、八王子市より環境教育等促進法に基づく「体験の機会」に認定</li> <li>「全国エコ絵画コンクール」を開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>稲作体験や森林での自然体験の実施</li> <li>「全国エコ絵画コンクール」の開催</li> </ul>



## SGホールディングスグループ環境理念・環境方針

### SGホールディングスグループ環境理念

SGホールディングスグループは、社会と自然との共生を図りつつ、地球環境に配慮した事業活動を推進し、自主的で継続的な環境経営に取り組みます。

### SGホールディングスグループ環境方針

#### 1. 地球温暖化の防止

環境に配慮した商品・サービスの提供や省資源・省エネルギー活動を通じて、事業活動におけるCO<sub>2</sub>排出量を削減し、地球温暖化の防止に取り組みます。

#### 2. 汚染の防止

事業活動における大気汚染、水質汚染および土壌汚染などの防止に努めます。

#### 3. 3R<sup>※</sup>の推進

事業活動において、グループ全社が3Rを一層推進し、持続可能な社会に貢献します。

#### 4. 環境教育の取り組み

グループ全従業員を対象に環境負荷低減や自然環境の保全・再生に向けた環境教育を行い、環境問題への意識向上に努めます。

#### 5. 環境コミュニケーションの取り組み

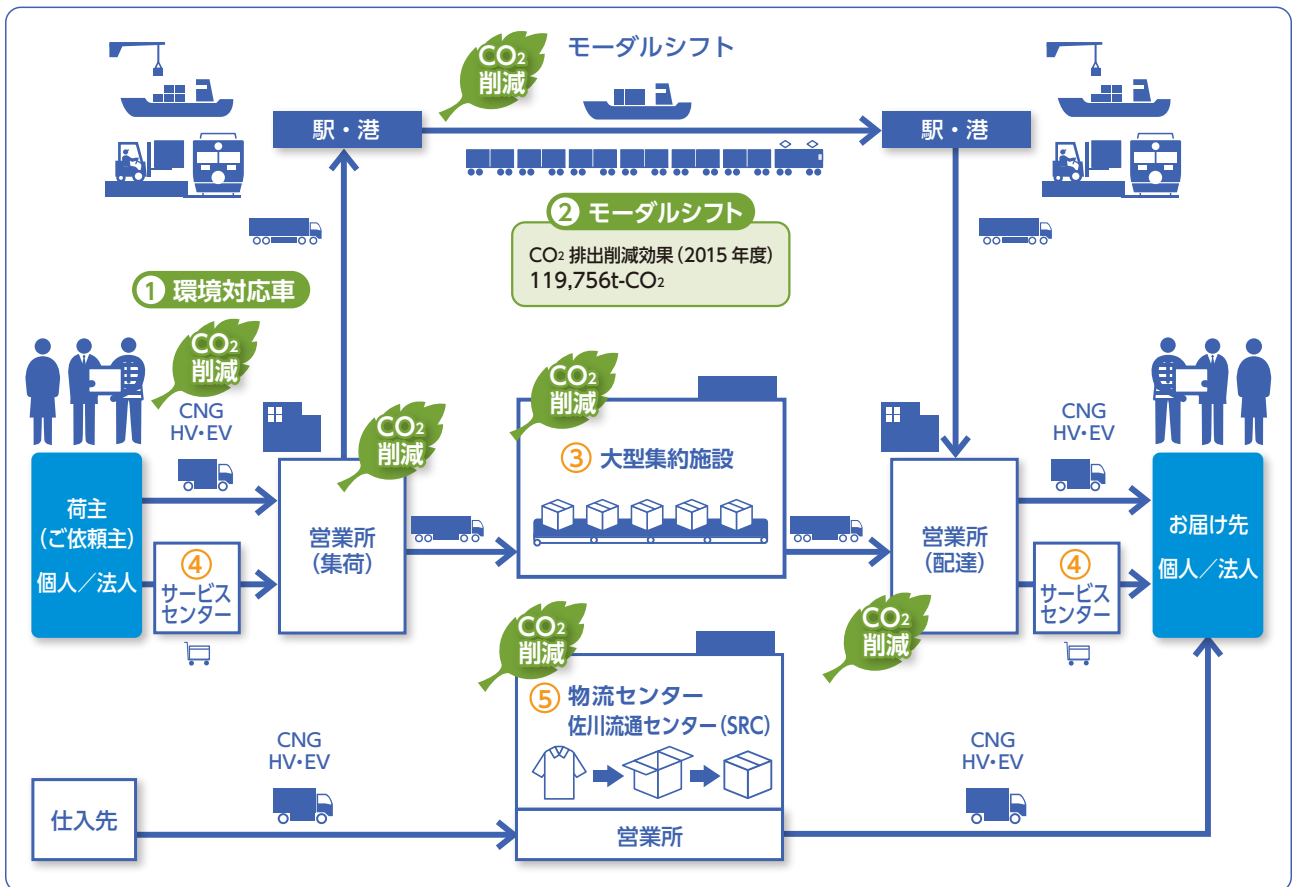
地域との相互理解をめざし、積極的な情報開示に努めるとともに、次世代を担う子どもたちを主な対象として、広く環境コミュニケーションに取り組みます。

※3R：Reduce（ゴミの発生抑制）、Reuse（再利用）、Recycle（再資源化）の頭文字をとって3Rと呼ばれています。

## 事業活動全体でのCO<sub>2</sub>排出量削減

環境

### 事業活動における環境負荷低減



#### ① 環境対応車

天然ガストラックは、CO<sub>2</sub>やNO<sub>x</sub>（窒素酸化物）の排出量が少なく、SO<sub>x</sub>（硫黄酸化物）やPM（粒子状物質）は全く排出しません。そのほか、集配業務にはハイブリッドトラックや電気自動車を導入しています。⇒P26参照

#### ② モーダルシフト

トラックによる輸送手段を、船舶や鉄道など、より環境負荷の低い手段に転換する「モーダルシフト」を推進しています。日本貨物鉄道株式会社と共同開発した電車型特急コンテナ列車「スーパーレールカーゴ」が東京-大阪間を運行しています。⇒P26参照

#### ③ 大型集約施設

輸送を支えるネットワークづくりの一環として、大型集約施設（全国23カ所）による輸送プロセスの効率化を図ることで、トラック使用台数を削減しています。それにより、トラックから排出されるCO<sub>2</sub>や大気汚染物質の削減につながります。⇒P27参照

#### ④ サービスセンター

トラックを使用せず、台車や3輪自転車などにより集配を行う「サービスセンター」を全国に337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です。⇒P26参照

#### ⑤ 物流センター（SRC）

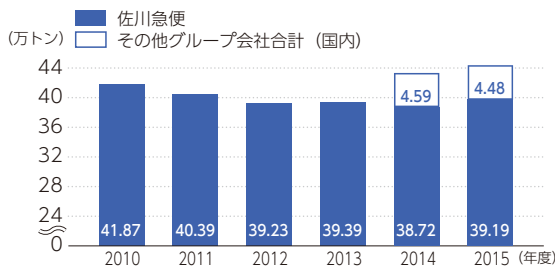
SRC内をお客さまの物流施設としてご利用いただき、商品を一元管理することによって、配送拠点から保管・物流加工場所への商品の移動を省くことができます。物流加工の拠点として、27カ所のSRCを運営・管理しています。⇒P27参照

## CO<sub>2</sub>排出量の状況

佐川急便は、CO<sub>2</sub>排出量の削減目標として「前年度比1%削減」を掲げて取り組んできましたが、2015年度のCO<sub>2</sub>総排出量は、約39万1,900トン(前年度比101.2%)でした。

また、近年ではサプライチェーン全体での排出量を可視化し、対外的に開示する動きが強まっています。佐川急便では物流業界でいち早く「自社での排出(Scope1・2)」に加え、「その他間接排出(Scope3)」を開示しています。

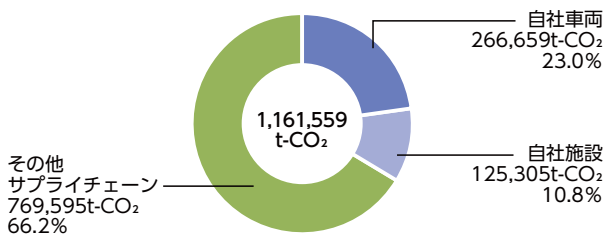
### CO<sub>2</sub>総排出量推移



#### CO<sub>2</sub>総排出量推移について

※2014年度以降はSGホールディングスグループ国内全体の排出量、2013年度までは佐川急便のみの排出量。

### サプライチェーン全体のCO<sub>2</sub>排出量(2015年度) [佐川急便]

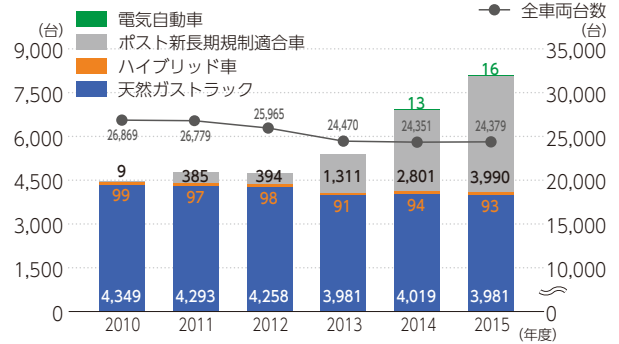


## 環境対応車の導入

佐川急便は、ポスト新長期規制適合車や天然ガストラック、ハイブリッドトラック、電気自動車を含めて8,080台(全車両台数の約3割)保有しています。中でも、天然ガストラックは3,981台(グループ全体で4,002台)保有しており、2011年にはトラック部門で保有台数世界一と認定されました(国際天然ガス自動車協会調べ)。

また、自家用天然ガス充填スタンドを全国に22カ所設置するなど、独自にインフラ整備も進めています。大型車の環境対応としては、2014年3月より業界に先駆けて大型天然ガストラックを5台導入。さらに、電気自動車(EV)を16台導入するなど、積極的に環境負荷低減に努めています。

## 環境対応車導入の推移(佐川急便)



## モーダルシフトの推進

佐川急便は、環境負荷の低い輸送を行うため、「モーダルシフト」を推進しています。

日本貨物鉄道株式会社と共同開発した電車型特急コンテナ列車「スーパーレールカーゴ」による宅配便輸送も、このモーダルシフトの一環です。2004年の運行開始以来、東京-大阪間の全輸送量の約10%を担っています。毎日深夜に上り下り各1便運行しており、往復の合計積載量は10トントラック56台分に相当します。CO<sub>2</sub>排出量の削減など環境負荷低減に大きな効果を発揮しています。



電車型特急コンテナ列車「スーパーレールカーゴ」

## サービスセンターの設置

佐川急便は、トラックなどを使用せず台車や3輪自転車などにより集配を行う「サービスセンター」を全国に337カ所設置しています。サービスセンター1カ所当たり、車両使用頻度として3~5台を削減することが可能です。その結果、約1,500台相当の使用抑制につながり、CO<sub>2</sub>や大気汚染物質の排出を削減しています。



東京八重洲口サービスセンター

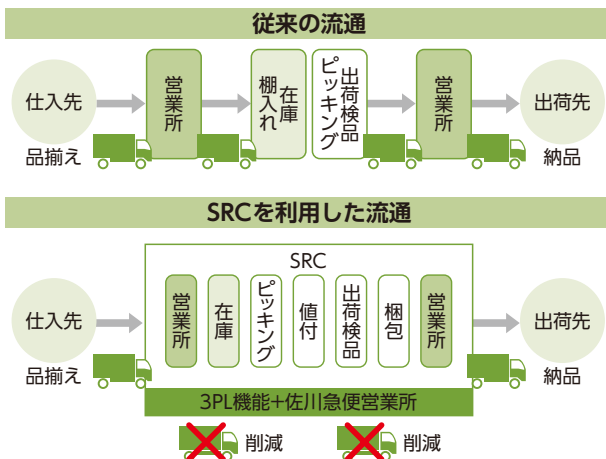
## ■ 佐川流通センターによる物流効率化の推進

佐川グローバルロジスティクスは、佐川急便の営業所と直結した物流施設「佐川流通センター(SRC)」を運営・管理しています。

一般的な商品の流通では、工場から市場へ出荷するまでに多くの工程を必要とし、作業工程間ごとにトラックなどによる輸送が発生していました。しかし、SRCでは商品の一元管理により、保管・物流加工場所への商品の移動を省くことができ、お客さまの物流作業簡略化とコスト削減を実現します。同時に、輸送エネルギーの削減、トラック輸送の減少によるCO<sub>2</sub>排出やNOx、PMといった大気汚染物質を削減しています。

また、SRC内では物流加工で発生する廃材の分別回収を徹底し、リサイクルを推進しているほか、環境配慮素材を使用した梱包資材の提案など、環境負荷低減に積極的に取り組んでいます。

### SRCでの輸送フロー図



## ■ 大型集約施設による輸送の効率化

佐川急便は、輸送を支えるネットワークづくりの一環として、大型集約施設（全国23カ所）による輸送プロセスの効率化に取り組んでいます。各地域で集荷した荷物を大型集約施設にいったん集約し、行き先ごとにまとめて輸送することで、トラック使用台数の削減が図られ、それによりCO<sub>2</sub>排出抑制や大気汚染防止につながります。



東松山センター  
(埼玉県東松山市)

## ■ クリーンエネルギー供給事業

SGリアルティは、グループの保有資産（配送拠点や流通センター）を活用したクリーンエネルギー供給事業を2013年4月より開始しました。

電力の安定供給や環境負荷低減に寄与することを目的に、全国98施設で太陽光発電を行い、各地域の電力会社へグリーンエネルギーを供給しています。パネルの設置総面積は約191,000㎡、年間総発電量は約23.2メガワット。この発電規模は、自然エネルギー以外で発電した場合と比較して約13,383トンのCO<sub>2</sub>排出量削減に相当します。



太陽光発電設備を備えている  
SGリアルティ柏

## ■ 環境配慮型物流施設

SGリアルティは2015年11月、埼玉県東松山市に環境配慮型物流施設「SGリアルティ東松山」を竣工しました。最新の太陽光発電システムを導入しており、発電量は約2,000kWと、グループ最大規模です。この施設は、CASBEE認証（ランクA）を取得するとともに、日本政策投資銀行による「DBJ Green Building認証」\*の、最高ランクとなる5つ星認証を2016年4月に受けました。今回の認証では、①LED照明や太陽光発電パネルの設置など環境への配慮②配送センターと倉庫エリアが接続できる構造とすることによる輸送効率向上③テナント従業員向けのリフレッシュコーナー設置など従業員が働きやすい環境整備、といった点が評価されました。

\*環境・社会への配慮がなされた不動産（Green Building）を日本政策投資銀行（DBJ）において選定・認証するもの



SGリアルティ東松山

## ■ LED照明への転換

佐川急便は、物流施設で多く使われている、消費電力の大きい水銀灯のLED化や、節電効果の高いセンサー付きのLED照明の導入を進めています。2015年度は、電力消費量の大きい大型物流施設を含め、21拠点にLED照明を導入しました。これは、LED照明を導入しなかった場合と比較して、約1,240トンのCO<sub>2</sub>排出量削減に相当します。

# 地域社会と連携した環境負荷低減

環境

## ■ 館内物流の取り組み

2000年の大規模小売店立地法の施行を契機に、地域社会に配慮した施設運営が求められるようになり、これらの背景を受けて、佐川急便では館内物流の取り組みを本格化させました。現在では東京スカイツリータウン®や東京ミッドタウンをはじめとした大規模複合商業施設における実績をモデルケースとして、館内物流システムを構築するサービスを全国で展開しています。

館内物流は、大規模複合商業施設の入館や搬出入に関する「ヒト、モノ、情報(車両含む)」を一元的かつ効率的に管理するシステムで、施設内はもとより施設周辺の交通渋滞を緩和し、また納品車両台数の削減につながることから、CO<sub>2</sub>排出の削減を実現します。このような館内物流を、グループで88件受託しています。

これまでに「東京における地区物流効率化認定制度」の認定や、「グリーン物流パートナーシップ優良事業者表彰 国土交通大臣賞」を受賞するなど、高い評価をいただいています。



東京スカイツリー®内  
東京ソラマチ®での  
配送の様子

## ■ 「カーボン・ニュートラル」<sup>※</sup> 認証取得事業所の拡大

佐川急便は2014年3月、環境省のカーボン・ニュートラル認証制度において、物流業界で初めて認証を取得しました。2015年3月現在、東京駅八重洲口SC、京都四条高倉SC、博多駅前1丁目SC、TOKYO SERVICE CENTER、祇園佐川急便、京都(麩屋町)営業所の6店舗で取得しています。これらではCO<sub>2</sub>排出削減努力を行うとともに、営業所からの横持ち輸送にかかる燃料使用および店舗運営に必要な電気使用から発生するCO<sub>2</sub>排出量を算出し、その総量をオフセット・クレジット(J-VER)を用いてカーボン・ニュートラル化しています。



カーボン・ニュートラル認証書

さらに、SGムービングは2013年12月に環境省の「カーボン・ニュートラル認証モデル事業」に採択され、認証取得に向けた取り組みを行ってきました。2015年9月、この取り組みが、カーボン・オフセット制度登録認証委員会において所定の認証基準を満たしていると承認され、引越し業界初となる認証取得となりました。

この認証取得においては、東京都心部を主な配送エリアとする東京営業所および本社を対象とし、天然ガストラックの導入、エコドライブの推進などによる削減努力を行った上で、残りの排出量をSGホールディングスグループの佐川林業が創出した森林吸収系J-VERでオフセットしました。

※カーボン・ニュートラル：カーボン・オフセットをさらに深化し、事業者などの事業活動などから排出される温室効果ガスの全てを、ほかの場所での排出削減・吸収量によりオフセット(埋め合わせ)する取り組み。



運転技術などの指導による  
車両燃費の向上

## ■ 環境関連表彰

2015年度は、佐川急便の環境保全や環境教育への取り組みが高く評価され、「平成27年度近畿運輸局交通関係環境保全優良事業者等局長表彰」(主催：国土交通省近畿運輸局)、「平成27年度青少年の体験活動推進企業表彰 審査委員会奨励賞」(主催：文部科学省)、「環境人づくり企業大賞2015優秀賞」(主催：環境省、環境人材育成コンソーシアム)の3件を受賞しました。



平成27年度近畿運輸局交通関係環境保全優良事業者等局長表彰



平成27年度青少年の体験活動推進企業表彰 審査委員会奨励賞



「環境人づくり企業大賞2015優秀賞」表彰状

## 循環型社会への貢献

環境

### ■ リバース・ソリューションの強化

SGホールディングスグループは、静脈物流を活用したさまざまな「リバース・ソリューション」を提供することで、循環型社会の構築に貢献しています。

#### 使用済み小型家電の宅配便回収サービス

経済産業省・環境省から認可を受けているリネットジャパン株式会社のご依頼のもと、佐川急便は2015年3月から小型家電リサイクル法に基づく取り組みとして、全国エリアを対象にした小型家電の宅配便回収サービスを請け負っています。

#### 家電修理サービス

佐川急便は、佐川東京ロジスティクスセンター内の「家電リペアセンター」にて、修理品の回収から実際の修理、そして修理完了品の発送までをワンストップでご提供しています。国内で販売する家電品であれば、修理を行うことが可能で、回収から修理完了品発送までのリードタイムを大幅に短縮



佐川東京ロジスティクスセンター内にある家電リペアセンター

しています。

また、自主回収が発生した場合の対象品の速やかな回収と修理、修理完了品の納品、コールセンターの運営、情報管理などをトータルで受託しています。

### ■ エコユニフォームの採用

SGホールディングスグループは、環境負荷低減に貢献する製品を積極的に購入する「グリーン購入」を推進しています。その一環として、佐川急便のユニフォームには、ペットボトルを再利用した再生ポリエステル素材のエコマーク認定品を採用。2015年度はエコユニフォーム約94,300着を製造しました(500mlペットボトル換算約393,000本の再利用に相当)。

また、使用済みユニフォームでリユースが困難なものは、制服管理センターで回収後、製鉄所の高炉還元剤としてリサイクルしています。さらに、セールスドライバー<sup>®</sup>が使用している軍手についても、エコマーク認定品を採用し、2015年度は約474,600双の軍手を利用しました。



再生素材のエコユニフォーム

## 森林・生物多様性の保全と環境啓発

環境

### ■ 森林保全活動

SGホールディングスグループでは、高知県・徳島県および東京都八王子市(高尾)に合計約735ヘクタール(東京ドーム約160個分)の森林を自社保有しています。これらの森林保全を通じて、CO<sub>2</sub>の吸収源とするとともに、環境コミュニケーションや環境教育の場としても広く提供しています。

「さがわの森(高知県)」は、環境省J-VER認証委員会において、温室効果ガス吸収源として正式に認定されました。物流業界でオフセット・クレジットを取得したのは、当社グループが初めてです(5,612t-CO<sub>2</sub>)。

「高尾100年の森(東京都)」では、人と自然が共生し、100年先も続く持続可能な里山を再生・保全する活動を2007年にスタートさせました。豊かな自然あふれるフィールドで、市民、大学などの教育機関や専門家、



森林保全活動の様子

NPOなど多くの人たちと協働で「脱温暖化に役立つ里山」「人と自然が共生する里山」の再生を「100年」という言葉に象徴される、ゆったりとしたタイムスケールで進めています。

### ■ 「環境行動」の継続実施

全従業員参加による年間の環境啓発活動「環境行動」を2003年度に開始し、毎年グループ全社を挙げて省エネルギーを中心とした活動を継続的に実施しています。

2015年度、佐川急便では「エネルギー消費量の前年度比1%削減」を目標に掲げ、夏季・冬季の省エネルギー活動やエコ安全ドライブなどに取り組みました。

また、グループ各社においても、事業所内の節電やクリーンアップなどを中心に取り組みました。



クリーンアップデーの様子

## ■ 自然体験学習の実施

「高尾100年の森(東京都)」では、次世代を担う子どもたちを対象に、里山を通じて「自然と人とのつながり」を学ぶ自然体験学習を継続的に開催しています。2015年度は、小学生や高校生など約300名が森を訪れ、森林散策や間伐体験、間伐材を使った箸づくりなどを体験しました。

こうした佐川急便の継続的な環境教育が評価され、「平成27年度青少年の体験活動推進企業表彰」(主催：文部科学省)において、審査委員会奨励賞を受賞しました。

また、2016年3月には「高尾100年の森」が東京都八王子市より環境教育等促進法に基づく「体験の機会の場」に認定されました。これは環境保全活動や自然体験学習などの取り組みが評価されたもので、東京都としては初の事例となりました。

一方、子どもたちに自然の恵みや食物の大切さ、また水田が育む豊かな生態系を知ってもらおうと、2007年より滋賀県守山市の水田にて、稲作体験を中心とした活動を実施しています。グループ従業員とその家族および地域住民約300名が、田植えや稲刈り、はさがけなど、昔ながらの米づくりを体験しました。

また、滋賀県が推奨する「魚のゆりかご水田プロジェクト」に賛同し、琵琶湖の固有魚であるニゴロブナを水田で育成し、放流する活動にも取り組んでいます。



高尾の自然体験学習の様子



稲作体験の様子

## ■ エコ絵画コンクールの開催

SGホールディングスと佐川急便は、「全国エコ絵画コンクール2015」(後援：環境省)を開催しました。このコンクールは、企業として環境啓発を通じた次世代の育成に貢献することを目的としています。

2回目となる今回は、「未来へのごそう、ぼくたち、わたしたちの自然」をテーマに、子どもたちが絵画の創作を通じて環境保全について考え、楽しみながら環境意識の向上につなげる機会としました。

応募総数10,311点の中から、52点の作品が入賞。最優秀作品に当たる環境大臣賞を受賞した2作品については、佐川急便のトラックにラッピングデザインとして採用され、2016年3月から全国主要都市を中心に100台が走行しています。



環境大臣賞を受賞した作品  
高学年の部「ホタル」



環境大臣賞を受賞した作品  
低学年の部「ちきゅう」



ラッピングトラック出発式の様子



### 有識者からのコメント

環境省  
地球環境局 地球温暖化対策課 主査  
野尻 理文 氏

SGホールディングスグループは、佐川急便において、自社での排出のみならずサプライチェーン全体でのCO<sub>2</sub>排出量を把握した上で、グループ全体で環境対応車の導入やモーダルシフトの推進、物流の効率化などの効果的な対策を実施されています。カーボン・ニュートラルの取り組みに関しては、佐川急

便の物流業界初の認証取得に続き、SGムービングが昨年引越業界初となる認証を取得されました。また、環境省が昨年度に実施した自社社員を対象として優良な環境人材育成の取り組みを行う企業を表彰する「環境人づくり企業大賞」でも優秀賞を受賞されています。

政府としては、昨年12月に温室効果ガス削減のための新たな国際枠組みであるパリ協定が採択されたことを踏まえ、本年5月に地球温暖化対策計画を閣議決定し、新たなスタートを切ったところですが、我が国のCO<sub>2</sub>排出量のうち約17%を占める運輸部門での取り組みは今後も重要となります。御社グループが運輸部門を牽引する役割を引き続き担っていただくことを期待しております。

# 地域社会発展への貢献

## 年間宅配便取扱個数



### 【社会課題に対する認識】

少子高齢化への対応、地方の活性化などが地域社会における喫緊の課題となっています。SGホールディングスグループは地域社会の持続可能な発展を実現するため、これらの課題に対して社会全体で協力し合うことが必要であると考えます。

### 【SGホールディングスグループのマネジメント】

個人のライフスタイルの多様化が進む中、地域社会における物流へのニーズも変化しています。SGホールディングスグループは、国内外のさまざまな地域で事業を展開している企業の責任として、地域ごとに異なる課題やニーズに合わせた物流システムを提案・構築することで、より良い地域社会との共生を目指しています。地域社会発展への貢献においては、「地域社会基盤への支援」「スポーツ活動を通じた地域交流」「学術・文化・次世代育成の支援」を活動テーマに掲げ、自治体や他企業と協働して安全・安心な暮らしを支援しているほか、高齢化社会に対応したサービスの提供や、「交通安全教室」をはじめとした子どもたちへの安全啓発活動などに取り組んでいます。また、新たに京都府ならびに山梨県と地

域活性化に向けた包括的な協定を締結しました。今後、地域のインフラとしての物流の可能性をさらに高め、多様化する地域社会のニーズに応えることで、持続可能な社会の発展に貢献していきます。



SGホールディングス株式会社 執行役員  
事業推進部 ゼネラルマネジャー 井岡 康治

## CSR重要課題と目標・実績

活動テーマ	中期目標	2015年度の実績	2016年度のアクションプラン
地域社会基盤への支援 → P31~33	<ul style="list-style-type: none"> <li>物流サービスを通じた地域の活性化</li> <li>交通安全教室開催による地域社会への貢献。毎年約10万名を受け入れ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>京都府ならびに山梨県と「地域活性化包括連携協定」を締結</li> <li>交通安全教室を継続実施（交通安全教室731回、参加者数11万7,330名）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「地域活性化包括連携協定」の締結推進</li> <li>交通安全教室を継続実施</li> </ul>
スポーツ活動を通じた地域交流 → P33	<ul style="list-style-type: none"> <li>スポーツを通じた次世代育成の支援</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主に小中学生を対象としたスポーツ講習会の継続実施（講習会6回、参加者数約800名）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主に小中学生を対象としたスポーツ講習会の継続実施</li> </ul>
学術・文化・次世代育成の支援 → P44	<ul style="list-style-type: none"> <li>ASEANでの物流人材育成事業の構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベトナム・ホーチミン交通大学で物流を専攻する学生125名を対象に実践的な講義を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベトナムでの物流人材育成の継続とASEANで事業を展開する対象国を拡大する</li> </ul>

## 地域社会基盤への支援

### コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

### ■ 自治体との「地域活性化包括連携協定」の締結

近年、地域の活性化は大きな課題であり、魅力ある都市の再生に向けて多くの自治体が積極的な取り組みを進めています。SGホールディングスグループは、広範な物流サービスを提供できるグループ総合力を生かして、自治体との包括協定の締結を進めています。

佐川急便は2016年3月に京都府ならびに山梨県と協定を締結しました。訪日観光客などへの大型荷物輸送サービスや手ぶら観光ネットワークを推進することで、自治体の観光振興に貢献するとともに、特産品の流通や販売促進にも協力す

る体制を構築しています。また、子ども・青少年の育成、高齢者・障がい者支援、環境保全などにおいて、自治体と連携・協働し、「安心で住みよい街づくり」の実現を多角的に支援しています。

このほか佐川急便では、政府や全国の自治体、大学などと災害協定を締結しています。



京都府庁での締結式の様子

## ■「SGローソン マチの暮らしサポート」の取り組み

SGホールディングスグループは2015年に株式会社ローソンと業務提携契約を締結し、ローソン店舗を起点とした半径500m圏内在住の方々へ、佐川急便の荷物やローソン商品の配送サービスを行う共同事業会社「SGローソン株式会社」を設立しました。車両を使用せず台車や自転車を用いることで、環境負荷の低減にもつなげているほか、新たな働き方の提案を通じて、女性が活躍する機会の創出、および高齢化の問題解決にも貢献していきたいと考えています。東京都世田谷区を中心としたエリアの店舗でスタートし、1年間で16店舗(2016年6月現在)へ拡大しました。

また、佐川急便では、全国のローソン店舗(ローソンストア100を除く)にて、消費者が通販事業者やオンライン事業者から購入した商品を、24時間いつでも受け取ることができる「コンビニ受取サービス」を開始しました。これにより、お客さまの利便性アップとともに、配達品質向上を目指します。



台車や自転車で配達を行うSGローソン

## ■安全啓発の取り組み

地域の公道を使用して事業を展開する企業として、安全・安心な交通社会に貢献することは、最重要視すべき取り組みです。

佐川急便は、未来ある子どもたちを悲惨な交通事故から守りたいという思いから、従業員を講師とした「さがわきゅうびん交通安全教室」を全国各地で開催しています。横断歩道の渡り方や信号・標識の意味をはじめ、トラックの死角や事故につながりやすい事例の説明などについて、実際にトラックを使用して教育を実施しています。

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掛けており、2015年度は全国で731回開催、11万7,330名が参加しました。



交通安全教室の様子

## ■社会のニーズに応えたサービスの提供

SGムービングでは、高齢者やお身体の不自由な方にも安心してお引越しをしていただくために、サービス介助士の資格を持つスタッフにて対応する、シニア向け引越しサービスを展開しています。

また、社会のニーズに応えた遺品(生前)整理サービス、不動産売却の際に資産価値を高めるため、空間を演出するホームステージングサービスなど、「住空間整理サービス」を展開しています。

2016年3月現在、サービス介助士、遺品整理士、ホームステージャー、整理収納アドバイザー(1級、2級)の資格取得者は全国で延べ71名となりました。今後も随時増員し、サービス展開エリアを拡大する予定です。

## ■「物流のしくみ」の体験学習

佐川急便は2015年7月、フューチャー イノベーションフォーラム(FIF)に協力し、同社が企画・運営する子ども向け職業体験イベント「物流の最前線」を東京本社にて実施しました。この企画は2007年にスタートし、職業体験を通じて社会のしくみや働くことを考えるキャリア教育の場として、これまでに140名を超える子どもたちを受け入れてきました。

当日は、小学5、6年生20名が佐川急便の制服を着用し、トラックの乗車体験のほか、物流施設「佐川東京ロジスティクスセンター」で荷物の自動仕分け機などを見学しながら宅配便が届くしくみを学習し、荷物の配達実習を行いました。

栗和田会長への質疑応答の場面では、参加した子どもたちから多くの質問が上がり、リーダーシップや働くことをより深く考えてもらう機会となりました。



職業体験イベント「物流の最前線」の様子



## ■ 特別支援学校と連携した職場体験の受け入れ

佐川グローバルロジスティクスでは、近隣の特別支援学校と連携し、物流業務に触れていただくことを目的とした職場体験を1年時に実施し、2年時以降は、将来的な就労を

目的とした実践的な実習を実施しています。この活動を通じて、毎年数名の学生が入社しています(2016年4月5名入社)。また、同じ特別支援学校を卒業した先輩が、後輩の世話役としてフォローするため、働きやすい環境が整っているほか、保護者からも安心の声をいただいています。

## スポーツ活動を通じた地域交流

コミュニティへの参画およびコミュニティの発展

### ■ スポーツ支援の取り組み

SGホールディングスグループは、陸上競技部とソフトボール部の活動を通じて、次世代育成の支援に取り組んでいます。

ソフトボール部は、2015年度に6回の講習会を実施し、小学生と中学生など合計約800名の参加者にソフトボールの楽しさを伝えました。

また、当社グループは、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。陸上競技部、ソフトボール部に所属する選手への支援を図ることで、スポーツ振興に寄与するとともに、同じ会社の仲間として国内トップレベルのスポーツ選手を応援することで、従業員の愛社精神の醸成を図っています。

今後も、ニューイヤー駅伝での入賞を狙って練習に励む陸上競技部、そして日本女子一部リーグの上位を目指すソフトボール部という当社グループを代表する2つのスポーツチームがそれぞれの持ち味を生かせるように、新たな企画を立案し、実行していきます。



ソフトボール部



ソフトボール部の講習会の様子



陸上競技部

学術・文化・次世代育成の支援は「財団活動」(⇒P44)へ



### 有識者からのコメント

一般財団法人CSOネットワーク  
事務局長・理事  
黒田 かをり 氏

SGホールディングスグループが他セクターと進める「地域活性化包括連携協定」や「SGローソン マチの暮らしサポート」などは、地域課題解決への貢献に加え、地域社会の新たなニーズに対応したビジネス展開など、物流サービスを活用した連携モデルとして注目しています。高齢者への支援や空き家の整理などは、安全・安心、利便性の面だけではなく、人と人とのつながりや思い出に配慮した取り組みとしても報告していただきたいと思っています。

# 個性・多様性ある組織づくり

連結従業員数

約 **8** 万人

## 【社会課題に対する認識】

少子化による労働人口減少や高齢化などの社会課題が顕在化する中で、企業においてもそれらに対応すべく、ダイバーシティやワークライフバランスの推進など、人事戦略の見直しや新たな雇用・労働システムの構築が求められています。人口動態が大きく変化する中、約8万人の従業員が活躍する企業グループとして、多様な人材を確保・活用することが重要課題であると認識しています。

## 【SGホールディングスグループのマネジメント】

SGホールディングスグループは、企業の持続的成長を支えるのは「人」であるとの考えのもと、人を事業の中心として位置づけ、グループ共通の人事ビジョン・人事制度を策定し、制度・風土の両面から基盤づくりを強化しています。少子高齢化社会の進展による労働力不足と、それに伴う人材の確保は当社グループの大きな課題であり、人材マネジメント改革を積極的に推進しています。2015年度は、女性の職域拡大や多様なワークスタイルの支援、グループ各社におけるグローバルな人材採用などに取り組むとともに、新たに人材育成委員会を立ち上げ、グループ内人材ローテーションの促進を図るなど、着実な成果を挙げました。今後は、「ダイバーシティマネジメント」に重点的に取り組み、採用から育成、配置、評価までのPDCAサイクルを展開していきます。



SGホールディングス株式会社 取締役 漆崎 博之

## CSR重要課題と目標・実績

活動テーマ	中期目標	2015年度の実績	2016年度のアクションプラン
人権の尊重 → P35	<ul style="list-style-type: none"> <li>人権意識の醸成に向けた体制構築</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>倫理・行動規範(4月)ならびにハラスメント防止(5月)の教育を国内グループ会社の全従業員対象に実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>倫理・行動規範、ハラスメント防止教育の継続実施。海外法人への実態調査実施</li> </ul>
ダイバーシティの推進 → P35・36	<ul style="list-style-type: none"> <li>グループ収益の30%を女性が担う体制の確立、環境整備</li> <li>女性管理職の創出と上級幹部候補の育成強化</li> <li>障がい者が能力を發揮できる職場環境の整備</li> <li>就業継続による労働力確保、経験・ノウハウの継承</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>女性の職域拡大や、貢献度向上を競う「わくわくアワード」開催(応募数131件)、女性のキャリアアップを目的とした「ダイバーシティフォーラム byわくわくウィメンズプロジェクト」開催(参加者数約400名)</li> <li>女性管理職創出に向けたキャリア支援研修の開催(参加者数約75名)、現職の女性グループマネジャー(GM)や新規資格取得者に対するトレーニングを実施(現職GM75名、新任15名)</li> <li>障がい者雇用促進に向け外部の情報を積極的に収集するとともに、社内関係者への情報発信を強化(雇用率2.06% ※2016年6月現在)</li> <li>定年後も継続して勤務できる機会を広げるよう、グループ各社における再雇用推進策を検討(定年到達者継続雇用率81.0%、128名)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「わくわくアワード」[ダイバーシティフォーラム]の継続開催</li> <li>女性キャリア支援研修(研修開催数3回、参加人数60名前後を予定)ならびに新規GM資格取得者に向けた研修の継続実施</li> <li>障がい者雇用と定着の促進を継続的に推進</li> <li>定年後も継続して勤務できる機会の拡充</li> </ul>
人材育成の推進 → P36	<ul style="list-style-type: none"> <li>人材育成の体系化と取り組み強化</li> <li>優れた功績・好事例の紹介とノウハウの共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人材育成委員会の立ち上げとグループ内人材ローテーションの促進、グループ選抜教育、海外研修の強化などグローバル人材の育成に向けた取り組みを実施</li> <li>人事ビジョンへの理解・浸透に向け、ビジョンを体現する社員の活躍を共有</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>グループ採用の継続的実施と育成体系の確立、選抜教育の対象拡大、海外研修の事前学習強化</li> <li>人事ビジョン浸透活動に向けた活動の継続実施</li> </ul>
ワークライフバランスの推進 → P37	<ul style="list-style-type: none"> <li>仕事と家庭を両立できる就業環境の整備</li> <li>ライフサポート機能の推進</li> <li>メンタルヘルスケアの取り組み</li> <li>従業員の健康意識の習慣づけ</li> <li>会社に対する家族の理解と信頼を獲得</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>従業員のニーズや意見を都度把握し、グループ全体の制度改定の検討を実施</li> <li>グループ福利厚生サービス「えらべる倶楽部」「ふぁみりんく」で生活の楽しみや健康意識向上に関する情報発信・啓発</li> <li>より充実、安定した福利厚生制度を目指し、「グループ共済会」設立の検討を開始</li> <li>ストレスチェック義務化に関するグループ統一委託先の選定、実施方針の決定、関連諸規程の整備など2016年6月からのストレスチェック開始の準備</li> <li>肥満予防と禁煙にフォーカスし厚労省データヘルス計画のモデル事業にもなった「ポピュレーションアプローチ」を開始するとともに、グループ会社も含め「健康100日プロジェクト」「生活習慣病予防キャンペーン」を継続実施</li> <li>グループ内各社での職場訪問「子ども参観日」の開催(SGムービング、SGモーターズ)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>短時間勤務制度の拡充など利用しやすい制度への改善、就業継続を図る</li> <li>福利厚生制度の一層の充実と、情報の周知による利用促進</li> <li>グループ共済会の設立準備の遂行、ならびに従業員の生活基盤構築をサポート</li> <li>ストレスチェックの実施と組織診断を活用した職場環境のさらなる改善</li> <li>さらなる健康意識向上や肥満防止、重症化対策など「健康経営」への取り組み進捗</li> <li>従業員や家族に対する情報発信として、グループ内各社での「子ども参観日」や「ファミリーデー」などの継続と定着</li> </ul>

## 基本的な考え方

### ■ SGホールディングスグループ人事ビジョン

SGホールディングスグループは、全従業員が主体的に行動し、それぞれの能力や個性を生かすため、2012年に人事ビジョンを策定しました。人事ビジョンは、人材を育成するための組織風土や多様な働き方を明確にするとともに、従業

員一人ひとりが主体となって行動することの重要性を伝えていきます。さらに、2013年からは幹部クラスであるGM(グループマネジャー※)を浸透活動の推進役として位置づけ、全従業員に新たな価値観を伝える活動を行っています。

※グループマネジャー：グループ経営人材である部長級の従業員を指します。

## 人権の尊重

人権 労働慣行

### ■ 倫理・行動規範教育の実施

SGホールディングスグループは、行動憲章において、人権を含む各種の国際規範の尊重はもとより、文化や慣習など、ステークホルダーに配慮することを明記しています。

2015年度は、人権意識の醸成に向けた体制構築を目指して、国内グループ会社の全従業員を対象に倫理・行動規範教育を実施しました。従業員の人間性の充実(人格形成)と、幅広い知識、技能、倫理観(道徳観)の醸成によって、グループの倫理上の自浄作用を高めることを目的に、2016年度以降は海外グループ会社も含め広く周知できるよう取り組んでいきます。

### ■ 従業員意識調査の継続実施

ステークホルダー経営を推進する中、グループ従業員の意識の把握を行い、問題点を抽出、改善することを目的として、「従業員意識調査」を実施しています。2015年度は、グループの従業員約5万名を対象に実施、2014年度と比較すると全体的に満足度が向上しているという結果が得られました。この結果をもとに、満足度の低い項目を改善するための施策を、各事業会社が立案し取り組んでいます。

ステークホルダーの一端を担う従業員の意見を経営に取り入れることで、従業員の満足度が向上し、それがお客さまの満足度向上へとつながる好循環を生み出すしくみとして、今後も継続的に実施していきます。

## ダイバーシティの推進

人権 労働慣行

### ■ 女性の活躍推進

SGホールディングスグループは、女性の活躍を推進するため、女性の職域の拡大や管理職への登用を積極的に進めています。制度面の整備、風土改革の取り組みや、女性従業員のキャリアアップ支援も継続的に実施しています。

#### わくわくウィメンズプロジェクトの活動

2015年度は、女性参画のビジネス創出や業務改善などに積極的に取り組む事業所を表彰する第2回「わくわくアワード」を開催したほか、次期管理職候補の女性従業員を対象とした「女性キャリア支援研修」では、対象職位や人数を拡大して実施しました。また、女性従業員のキャリアアップ支援の一環として、「ダイバーシティフォーラム byわくわくウィメンズプロジェクト」を開催。女性従業員と経営者などの総勢約400名が参加し、キャリア形成に主体的に取り組むことへの意識を高めました。

「わくわくアワード」  
最終選考の様子



### 女性ドライバーの活躍推進

佐川急便が2015年に開発したスワップボディ車は、車両のボディと荷台を脱着できることから、積み込みと運転が別のスタッフで対応可能となりました。これにより、従来は男性が中心だった大型車両においても、今後は女性ドライバーの増加が期待されるようになり、女性の職域拡大に大きく貢献します。



スワップボディ車

## 主婦による「宅配メイト」

佐川急便の「宅配メイト」は、2014年にスタートして以来、幅広い年齢層の方から好評を得ています。配達現場では、主婦に合わせた集配システムを新たに構築。家事や育児に追われる主婦にも働きやすい環境を整えています。2015年度は約3,000名の宅配メイトが登録されており、2016年度までに5,000名に拡大する計画を立てています。



主婦の働く機会を広げる「宅配メイト」

## 「Logiシフト」の拡大

佐川グローバルロジスティクスは、勤務日・時間を自由に選択可能で、空いている時間を有効活用することができるお仕事予約システム「Logiシフト」を運用し、地域の主婦層の雇用機会を広げています。2016年3月現在で運用実績は28事業所になり、累計登録者数は3,000名を超えました。現在では主婦（夫）層だけでなく大学生や専門学校生を含めた採用を行っており、今後も層の拡大を図っていきます。



作業風景

## 障がい者雇用

SGホールディングスグループは、障がいのある人と障がいのない人が同様に雇用の場に就き、個性と能力を発揮して生き生きと働くことができるよう、環境の整備を進めています（障がい者雇用率は2.06%/2016年6月現在）。また、障がい者雇用促進の前提となる正しい知識の習得や理解を深めるため、外部勉強会などにも積極的に参加し、社内関係者への情報発信を実施しています。

## グローバルな人材雇用と活躍推進

SGホールディングスグループでは現在、約6,000名の外国人従業員がさまざまな分野で勤務しています。一部の事業会社では、優秀な従業員については日本でトレーニングを実施し、帰国後も経験を生かし、現地法人で引き続き勤務するしくみを設けています。今後も能力と意欲ある外国人従業員が当社グループに定着し、活躍できる機会と基盤づくりを進めます。

佐川グローバルロジスティクスでは、日本語学校と提携し、学校内に求人を掲示することで留学生の雇用機会を創出し、相互に協力をしています。また、物流人材育成事業の一環として、海外の大学の依頼を受け、物流専攻の学生に現地で講義を実施することで、将来を担う人材育成を行っています。

SGモーターズでは、2012年より外国人を雇用し、現在7カ国28名が在籍しています。今後は、より外国人が生き生きと活躍できる職場環境を整え、全国の従業員が交流できる場を提供することで、理解を深め雇用の拡大につなげていきます。

## 人材育成の推進

人権 労働慣行

### ■ 研修制度の充実

SGホールディングスグループは、人材育成の体系化とグローバル人材育成の取り組み強化を中期目標に掲げています。2015年度は、現職のGM（グループマネジャー）向けセミナーを実施し、グループ事業の中核を支える経営人材75名に対し、4回のセミナーを実施しました。

また、将来の経営人材を早期から計画的に育成することを目的とした選抜トレーニングを、グループの係長層25名に対して実施しました。経営に必要な知識・スキルだけではなく、新しい発想ができることを重視した内容を取り入れ、早期の経営マインド醸成を図っています。

さらに、36年にわたり継続実施している海外研修について、2015年度は「南アジアの異文化を経験し、グローバル

人材として自らの成長を促進させる」ことをコンセプトとした「チャレンジコース」を新設、インド、スリランカの主要拠点や顧客を訪問しました。

一方、海外法人スタッフを対象にした研修も継続的に行っており、2015年度は海外現地法人の17名の管理職が各国から日本に集合し、主要な事業会社を訪問・視察し、グループ理解を深めました。今後もこのような人材育成や情報交流の場を創出していきます。



海外研修の様子



海外スタッフ向け研修の様子

## ワークライフバランスの推進

人権 労働慣行

### ■ 多様な勤務体制

SGホールディングスグループは、従業員一人ひとりが仕事と向き合い、その能力を最大限に発揮できるよう、ワークライフバランスの支援や働き方の多様化を目指しています。

2016年度からは、短時間勤務の期間について、子どもが小学校4年生終期を迎えるまでに延長するなど、育児休業取得者が職場復帰しやすい環境を整えています。また、「働きがいと従業員満足度の向上」を目指し、福利厚生制度の充実を通じたライフサポートの推進に取り組んでおり、2017年度からはグループ共済会の運営開始を予定しています。

SGシステムでは「在宅勤務制度の導入とそれに伴うICT\*ツールのサービス開発・提供」を計画しています。この計画推進のため、まずは2016年2月の1カ月間を仮トライアルと位置づけ、グループ各社の協力も得てICTツールの検証および制度面での問題点などを明確するための検証を実施しました。この結果を踏まえ、あらためて半年間程度の本トライアルを実施し、最終的な「在宅勤務制度」の正式導入まで準備を進めています。

\*ICT：Information and Communication Technology（インフォメーション・アンド・コミュニケーション・テクノロジー）の略。

### ■ メンタルヘルスケア

SGホールディングスグループでは、2015年12月のストレスチェック義務化以前からメンタルヘルスケアに関する取り組みを行っており、従業員とご家族の心の健康のサポートとして、専門機関による「SGホールディングスグループ健康ダイヤル24」を開設し、フリーダイヤルとWebで相談を受け付けています。希望者は、全国にあるカウンセリングルームで臨床心理士による診断とカウンセリングを無料で受けられます。2016年度からは、ストレスチェックに関する実施方針の決定や関連諸規程の整備などを行い、全社統一でチェックを実施します。その結果をもって組織分析を行い、より良い労働環境の提供に努めます。

### ■ 従業員の健康管理

健康管理事業推進会議を毎年1回開催し、重点取り組みについて期間・目標値・達成値を策定、PDCAサイクルを実践することで従業員の健康増進を支援しています。この取り組みは、厚生労働省「データヘルス計画」における2014年度のモデルとして選出されています。また、個人の健康行動目標を設定し、職場の仲間との情報共有などを通じて、自主的な健康づくりと相互のコミュニケーションの向上を図る「健康100日プロジェクト」を実施。さらに、「禁煙プログラム」も展開しています。このほか、会社と健康保険組合が連携した健康づくりへの取り組みとして、食堂での「SGヘルシーバランス定食」の導入、カロリー表示の推進、食に関する情報提供などを行う「生活習慣病予防キャンペーン」を開催しています。2015年11月からは福利厚生サイト「ふぁみりんく」上で、健康保険組合と佐川アドバンスがタイアップしたベジタブルレシピコンテストを実施しており、従業員とそのご家族の健康意識向上に取り組んでいます。

### ■ 「子ども参観日」の実施

SGホールディングスグループでは、会社に対するご家族の理解を得ることと従業員のモチベーション向上を目的に「子ども参観日」を事業会社で継続実施しています。職場や同僚と働く親（従業員）の姿を見ることで、社会を知るきっかけとなり、次世代育成にも貢献します。

2015年度は、SGモーターズが東京店、南東京店にて開催し、27名の子どもが参加しました。また、SGムービングでも本社・東京営業所において開催し、子どもと保護者36名が参加しました。



SGモーターズの子ども参観日の様子



SGムービングでは、お土産を梱包して荷物発送を体験



#### 有識者からのコメント

経済人コー円卓会議日本委員会  
専務理事 事務局長  
石田 寛 氏

SGホールディングスグループは、2015年度の人権を尊重する取り組みとして多様性のある組織づくりに向けて、特に女性の職域の拡大（女性ドライバーの活躍推進）やグループ会社における働きやすさ向上（Logiシフト）に力を入れた活動について評価したい。

今後は、「ビジネスと人権」で求められている人権デューデリジェンスに取り組み、海外で働いているSGホールディングスグループの従業員においても、ダイバーシティやインクルージョンの取り組みが展開していくことを期待します。

# サプライチェーンCSRの構築

お取引先企業

約 **100** 万社

CSR重要課題と目標・実績

## 【社会課題に対する認識とマネジメント】

人権、環境などに対する企業への要請が世界的に高まる中、国内外のサプライチェーン全体で持続可能な事業活動を行う必要があると考えています。

SGホールディングスグループは、お取引先との持続的な協働関係を構築するため、CSRに対する考えや調達などへの企業姿勢を明確にした「取引先CSRガイドライン」を制定しています。サプライチェーン全体でCSR活動を推進し、お取引先とともに持続可能な社会の発展に貢献します。

活動テーマ	中期目標	2015年度の実績	2016年度のアクションプラン
サプライチェーンにおけるCSRの推進 → P38	・CSR調達を徹底する体制構築	・社内外に対する「取引先CSRガイドライン」の共有、および国内グループ各社の主要取引先に対するアナウンスを実施	・「取引先CSRガイドライン」の共有促進を継続
お取引先との協働 → P38	・安全、環境両側面における協働の強化	・安全、環境両側面における協働の継続	・安全、環境両側面における協働のさらなる推進

## サプライチェーンにおけるCSRの推進

公正な事業慣行

### SGホールディングスグループ「取引先CSRガイドライン」の制定

SGホールディングスグループは、持続可能な社会の発展に貢献するために、当社グループのみならずサプライチェーン全体でCSRに取り組むことが重要であると考えています。お取引先に当社グループのCSRに対する考えや調達などへの企業姿勢を理解し協力していただくために、2014年にSGホールディングスグループ「取引先CSRガイドライン」を制定しました。2015年度は、当ガイドラインの社内外での共有を促進するとともに、国内グループ会社の主要取引先にアナウンスを実施しました。今後も、お取引先との協働のもと良好なパートナーシップを構築し、安全・安心、人権、労働、環境などの社会的責任に配慮した活動を推進します。

#### SGホールディングスグループ「取引先CSRガイドライン」

- 1. 法令遵守**  
国内外の法令を遵守し、企業倫理に基づいた公正、公平な事業活動を行います。
- 2. 安全・安心の維持、向上**  
安全・安心は、私たちの最優先課題です。お取引先とともに安全の維持、向上に努めます。
- 3. 人権・労働環境への配慮**  
基本的人権を尊重し、安全で衛生的な労働環境を確保します。また、当該地域の法令を遵守します。
- 4. 公正な取引**  
誠実な姿勢でお取引先に接し、自由で公正な競争の機会を提供します。適切な信頼関係を築くことでお取引先との共存共栄を目指します。
- 5. 地球環境への配慮**  
地球温暖化や大気汚染などの防止に努め、地球環境に配慮した事業活動を推進します。
- 6. 情報セキュリティの保持**  
事業活動に関わる機密情報および個人情報厳重に管理し、盗用、漏えいおよび改ざんなどを防止します。
- 7. 地域社会との共生**  
国内外の地域社会の発展に奉仕し、お取引先とともに社会との共生を目指します。

## お取引先との協働

公正な事業慣行

### 安全側面における取り組み

佐川急便では、幹線輸送の安全確保に向けて、協力会社との協働のもと「幹線輸送安全パトロール」や「幹線輸送ターミナル点検」を行っています。

また、協力会社の経営者を対象に「安全セミナー」を毎年開催し、運送事業者の基本的・法的責任、労働災害の防止などについて講義を実施するなど、サプライチェーンを通じた安全の確保に取り組んでいます。

### 環境側面における取り組み

佐川急便と日本貨物鉄道株式会社は、安定的かつ環境に配慮した輸送の実現を目的に電車型特急コンテナ列車「スーパーレールカーゴ」を共同開発し、トラックに代替する鉄道輸送を推進しています。また、ミズノ株式会社製作によるエコマーク認定のユニフォームを採用しています。そのほか、自動車メーカー各社との協働により積極的に環境対応車を導入するなど、環境負荷の低減に広く取り組んでいます。

# 責任ある経営基盤の構築

ステークホルダー  
ダイアログの開催

12回目

## 【社会課題に対する認識とマネジメント】

公道を使用して事業を展開する企業として、その社会的責任を自覚し、CSR推進の基盤強化に努めることが重要であると考えています。

SGホールディングスグループは、責任ある企業活動を行うため、意思決定システムを構築し、コーポレート・ガバナンスおよび内部統制の強化に取り組みます。また、社会から必要とされる企業グループであり続け、持続的に社会とともに成長していくため、ステークホルダー経営を推進しています。

## CSR重要課題と目標・実績

活動テーマ	中期目標	2015年度の実績	2016年度のアクションプラン
CSR推進基盤の構築 → P39~41	・グローバル基準に基づくCSR推進基盤の構築と、ステークホルダー・エンゲージメント強化により社会からの信頼を獲得	・参加するグループ会社を拡大し、CSR委員会を定期的に開催 ・ステークホルダー・ダイアログを開催	・SGホールディングスグループ全体でのCSR活動推進にかかる体制の構築、および国内グループ会社に対する教育・啓発活動の実施
コンプライアンス・内部統制 → P41	・コンプライアンス体制の高度化	・インサイダー取引防止規程を制定 ・内部統制強化に関する取り組み(説明会など)	・コンプライアンス・内部統制のさらなる強化
リスクマネジメント → P42	・リスクマネジメント体制の高度化	・リスクマネジメントフローに基づくリスク管理(抽出・評価・傾向分析・検証) ・海外リスク情報の収集・発信、海外渡航者情報の管理	・リスク分析・評価などの精度を向上し、グループ各社の業務やリスクの特性に応じたより実効性のあるリスク管理体制を目指す ・リスク管理および危機管理におけるグローバル対応力の強化
情報セキュリティ → P42・43	・情報セキュリティ体制の高度化	・情報セキュリティ強化に関する取り組み(グループ情報セキュリティ連絡会・訓練・e-ラーニングなど)	・情報セキュリティのさらなる強化(マネジメント・インシデント対応・訓練など)
クライシスマネジメント → P43	・クライシスマネジメント体制の高度化① グループBCP策定、BCM連携 ・クライシスマネジメント体制の高度化② グループ危機管理体制の高度化	・グループ各社のBCP策定 ・グループ大規模災害対応訓練およびグループBCM連絡会実施 ・インシデント発生時の対応(情報収集・発信)	・各社単位のBCPからグループ連結のBCP・BCMを構築し、グループ連携を強固なものとする ・グループ危機管理体制を強化し、インシデント発生時の対応力向上を図る

## CSR推進基盤の構築

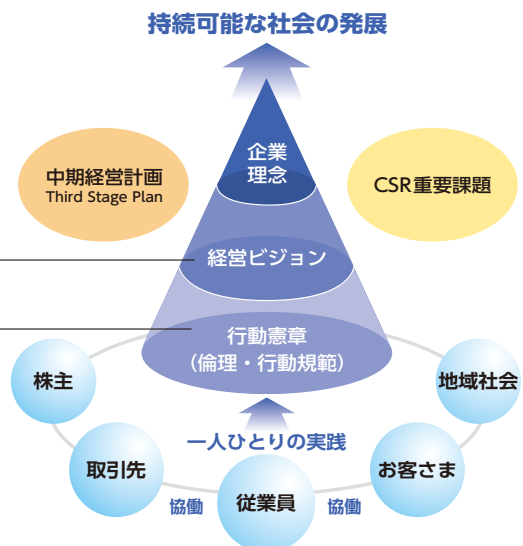
組織統治

### ■ CSRの考え方

持続可能な社会の発展に向けて、ステークホルダーとの協働のもと、SGホールディングスグループ企業理念「信頼、創造、挑戦」に従業員一人ひとりが実践していくことがSGホールディングスグループのCSRであると考えています。

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

社会の信頼と共感を得るための宣言  
お客さま、取引先、地域社会、株主、従業員の期待とともに



## ■ コーポレート・ガバナンス

SGホールディングスグループは、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年度以降、CSRに関する重要な諸施策を遂行するに当たり、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、四半期ごとにCSR委員会を開催しています。グループ会社のCSRマネジメント、各種取り組みを推進する体制を構築しているほか、CSRに関する勉強会、セミナーを実施しています。

### CSR委員会の概要

#### ■構成メンバー

- ・委員長：SGホールディングス(株)  
代表取締役会長 栗和田 栄一
- ・委員：SGホールディングス(株)  
取締役6名、執行役員1名

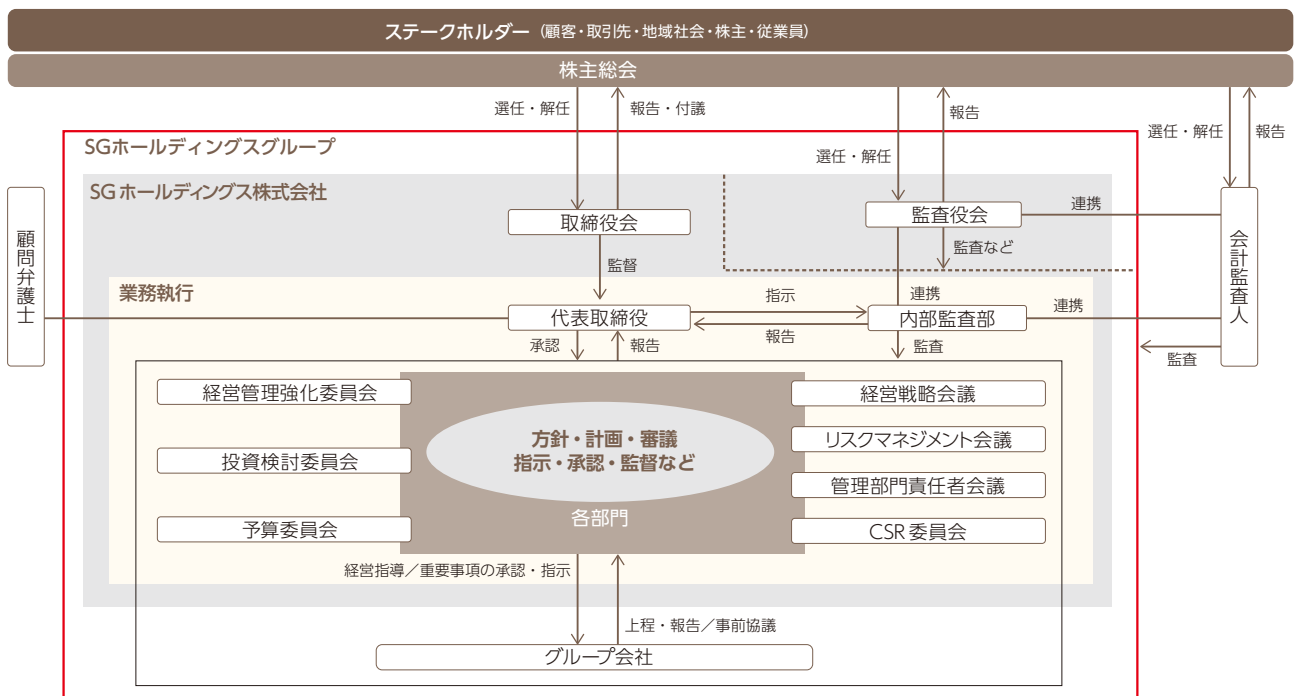
#### ■2015年度開催実績

- ・年4回(2015年5月、9月、11月、2016年2月)

#### ■2015年度の主な議題

- ・CSRマネジメントにかかる事項の報告
- ・CSR関連活動の進捗報告

## コーポレート・ガバナンス体制



## ■ ステークホルダー経営の推進

持続可能な社会の発展に向けて、ステークホルダーとの協働のもと、SGホールディングスグループ企業理念「信頼、創造、挑戦」を従業員一人ひとりが実践していくことが当社グループのCSRであると考えています。

この考えのもと、広くステークホルダーの声を事業に反映するために、ダイアログを通じていただいた社外有識者

からのご意見、お客さまのご指摘事項について真摯に受け止め、それらに応えるための施策を検討、実行しています。特に、ダイアログについては、当社グループが重要だと考えている課題や社会からの要請に関して、さまざまな立場のステークホルダーの方々との意見交換を行う場として、2004年度から継続的に実施しており、2015年度で12回目の開催となりました。



## ■ ステークホルダー・ダイアログ

2015年度ステークホルダー・ダイアログを2016年3月に開催しました。今回は「社会課題、事業環境変化などを踏まえたCSRを目指して」と題して、CSR全般の在り方やこれから取り組んでいくことが望ましい課題、テーマについて社外有識者と実務的な対話を行いました。この対話を通じて得られた課題、要請については、優先順位を付けて取り組んでいきたいと考えています。



ステークホルダー・ダイアログの様子

## コンプライアンス・内部統制

組織統治 公正な事業慣行

### ■ コンプライアンス体制の強化

SGホールディングスグループは、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。

その一環として内部通報制度に基づき、従業員とご家族、および協力会社が、法令や社内規則、倫理・行動規範に違反する行為などを通報するための窓口として、「SGホールディングスグループコンプライアンス・ホットライン」を運用しています。

また、海外上場会社のグループ会社化や、上場会社との業務提携・資本提携などの機会の増加を踏まえ、新たにインサイダー取引防止規程を制定し、セミナーによる啓発なども実施して、インサイダー取引の防止にも努めています。

グループ全体の内部統制を支える柱として、今後も法令遵守の取り組みを強化していきます。

### ■ 内部統制基本方針

SGホールディングスグループでは、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るとともに、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。

具体的には、グループ全体の内部統制をSGホールディングスが統括するとともに、グループ中核企業である佐川急便の内部統制推進課では、各支店長や各営業所長への内部統制文書の説明を行い、佐川急便本社・支店などを対象とした内部統制の整備を実施しています。

### ■ 反社会的勢力との関係遮断

SGホールディングスグループは、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力に対して毅然とした態度・姿勢を貫くため、反社会的勢力との関係を遮断することを基本方針として定めています。

この基本方針は、内部統制基本方針に明記するほか、行動憲章や倫理・行動規範においても規定し、従業員への徹底した周知を図っています。具体的な活動として、取引(支払)先などの属性調査や従業員が不当要求を受けた際に早期解決を図るための「不当要求相談窓口」を設置しています。

今後は、さらなる体制の整備を推進し、反社会的勢力およびその対応に関する情報共有などを通じ、取引先などへの介入の未然防止・遮断を徹底してまいります。

# リスクマネジメント

組織統治

## ■ リスクマネジメント体制の強化

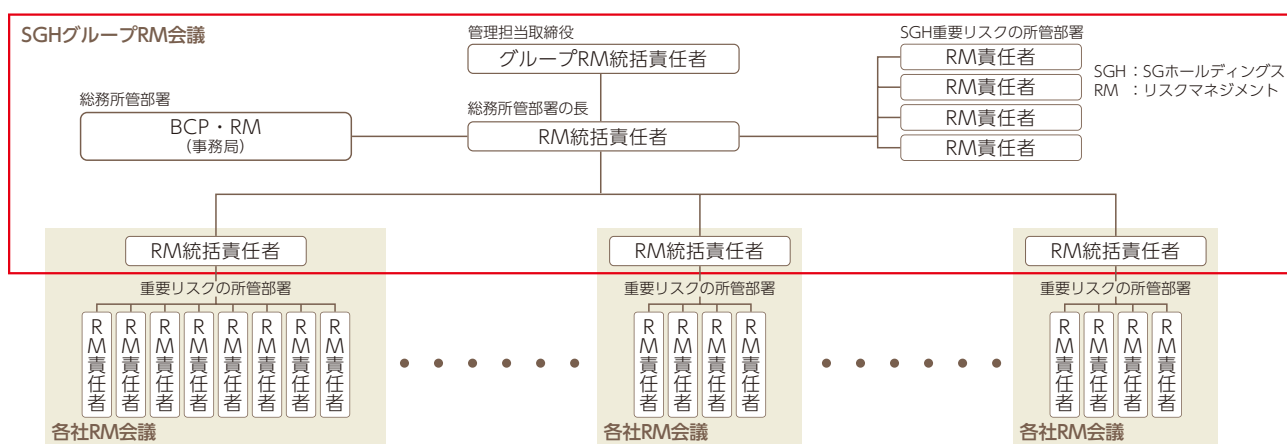
SGホールディングスグループは、グループ各社が事業を行う上で、リスクの把握・評価および管理を実施するリスクマネジメント体制の強化を進めています。

リスクマネジメント会議においては、グループ各社のリスクに関して検討・報告する体制を整えています。また、大規模災害時に事業継続できるよう、BCP（事業継続計画）を策定し、BCM（事業継続マネジメント）体制を構築しています。

グループ各社は、リスクマネジメントフローに基づくリスク管理を徹底しています。各社が抽出したリスクについて、その傾向を分析するとともに、リスクマップの作成によるリスクの可視化など、グループ全体にわたる統合リスク管理を行っています。

2015年度は、グループ各社においてリスク事象が発生した場合、初動対応を迅速・確実に行うための報告体制を強化しました。また、グローバル拠点におけるリスク情報の収集・発信も開始しており、今後はさらなる体制の整備、強化を推進していきます。

### リスクマネジメント体制



# 情報セキュリティ

組織統治 消費者課題

## ■ 情報セキュリティ基本方針

SGホールディングスグループは、お客さまからお預かりした情報資産を含む、当社グループの情報資産を守ることを社会的な責務と考え、「情報セキュリティ基本方針」を策定し、情報セキュリティの維持・管理に取り組んでいます。

また、情報セキュリティリソース対策強化および情報セキュリティ規程・手順書を整備することにより、情報セキュリティのさらなる強化に取り組んでいます。

## ■ 情報セキュリティに関する取り組み

2015年度は、情報セキュリティ担当者間の情報共有および意見交換を行う「グループ情報セキュリティ連絡会」を発足するとともに、外部講師による経営者向けおよび担当者向けセミナーを実施しました。また、グループ各社の担当者に向けて、「e-ラーニング教育」や「標的型メール攻撃対応訓練」をはじめ、さまざまな情報セキュリティ教育を実施し

ました。

さらに全従業員の情報セキュリティに対する意識向上を目的とし、グループ各社において、「SGホールディングスグループセキュリティハンドブック」の読み合わせおよび確認テストを実施し、継続的な周知・教育を行っています。

## ■ ISO27001の取得

佐川急便（営業部営業課）では、高度な情報セキュリティが求められるサービスを展開することで、お客さまのニーズに応え、利便性を向上させるため、情報セキュリティのマネジメントシステムである国際規格ISO27001:2014の認証を取得しています。

また、佐川グローバルロジスティクス（本社営業部、営業開発部、物流ソリューション部、名古屋支店金沢SRC、北関東支店北東京営業所）でも認証を取得しており、2016年度に入り主要事業所である西東京支店大井SRCも認証取得しました。

## ■ 知的財産保護

SGホールディングスグループは、事業活動を健全に行うため、当社グループの知的財産を保護するとともに、他者の知的財産権を侵害することのないよう、知的財産権の管理および周知・啓発に取り組んでいます。

グループの知的財産を保護する取り組みとして、グループ各社の知的財産を権利化し、知的財産権として維持管理しています。また、他者の知的財産権を侵害しないよう、侵害する可能性がある他者の知的財産権の確認を常時行うとともに、それらの情報を関係部署に周知して注意喚起を行っています。

これらの活動に関するグループ全体へ向けた周知・啓発も合わせて推進しており、SGホールディングスグループ倫理・行動規範では「会社の財産と情報の管理」の一環として知的財産に関する基本的な方針を示しています。

今後も引き続き、知的財産の適切な管理を推進していきます。

## ■ サイバーセキュリティ推進ユニットの新設

近年、外部から数多くのサイバー攻撃にさらされる危険性がある状況下においては、深刻なセキュリティ事故を未

然に防止する必要があります。そこでSGシステムでは、サイバーセキュリティの強化・推進に積極的に取り組むことを目的として、2015年度から専門部署としてサイバーセキュリティ推進ユニットを新設しました。今後は同ユニットの取り組みを中心として、政府機関および専門ベンダーといった社外組織とも連携した自社CSIRT\*の導入を検討し、セキュリティインシデントレスポンスに対するより一層の体制強化を図ります。

\*CSIRT：Computer Security Incident Response Teamの略。情報セキュリティ問題を扱う専門チーム。

## ■ セキュリティアセスメントの実施

深刻なセキュリティ事故を未然に防止するためには、まず現状の内部・外部環境を把握し、サイバーセキュリティ管理体制を評価する必要があります。そして、他社とのベンチマーキングや目指すセキュリティレベルの設定を行った上で、あるべき姿に至るための課題を抽出し、施策を定義して、優先順位づけを行うことが求められます。SGシステムでは、広く海外展開を行っているSGホールディングスグループ全体を視野に入れ、これらセキュリティアセスメントを実施し、より実効性の高いセキュリティ対策を着実に実行するためのロードマップを策定しています。

# クライシスマネジメント

組織統治

## ■ BCMへの取り組み

SGホールディングスグループでは、クライシスマネジメント体制の高度化を目指し、グループBCPの策定やBCM連携、グループ危機管理体制の強化に取り組んでいます。

### グループ各社のBCP策定

2012年よりBCP構築に向けた取り組みを開始し、グループ共通およびグループの中核企業となる佐川急便の基本計画書と行動計画書を策定しました。IT-BCPについても、基本方針を策定した上、重要業務に関連するシステムについては、システムの二重化などBCP対策を実施しました。2015年からは、グループ各社のBCPについて順次策定しており、今後はグループBCPの連結を進めます。

### 大規模災害対応訓練の実施

2015年11月に実施した「グループ大規模災害対応訓練」では、訓練の内容と結果について有限責任監査法人トーマツによる第三者評価を実施し、当社グループのBCP・BCMの実効性について外部評価をいただきました。

## BCM連絡体制の整備

SGホールディングスグループにおけるBCM連絡体制を整備することによって、グループの事業継続マネジメントについて検討、情報を共有し、グループ危機管理体制の強化を図りました。

また、佐川急便において、異業種企業とBCPの取り組みや課題などを情報交換する「BC企業交流会」を開催しています。2015年度は約50の企業・行政などに参加いただき、事業継続に関する共通課題の解決や、具体的な協力関係の促進などに向けて、活発な議論や提案がされました。

## インシデント発生時の情報収集・発信

有事の際の報告の確実性を上げるため、報告ツールの一つである緊急情報システムを改良しました。今後、インシデント発生時のさらなる対応力向上を目指します。

# 財団活動

## 公益財団法人 SGH財団

公益財団法人 SGH財団は、国際的で活力ある社会の創造に向け多面的かつ幅広く社会活動に寄与することを目的として、経済・産業、教育・文化、医療・福祉などの振興・発展を図るための研究および事業への助成などを行います。

### 留学生奨学

東南アジア諸国からの私費留学生に対して、奨学援助を行っています。本事業は1986年の開始以来、474名を採用、奨学金総額は10億7,100万円に達しています。奨学金支給とともに、文集などの発刊や授与式・交流会、同窓会の開催を通じて、日本での留学生活が実り豊かになるよう努めています。

2015年度は、全国63大学72名の応募から、16名を第30期奨学生として採用しました。



第30期奨学生採用証書授与式



授与式の様子

### がん研究振興

がんに関する基礎研究および応用治療研究に対する助成・褒賞やがんに関する講演会・市民公開講座の開催、研究成果報告の刊行などを行っています。

2015年度は、全国の研究機関より申請のあった221件の中から、15件の助成を行いました。また、がんの研究ならびに看護の発展に顕著な功績を挙げ、かつ今後の発展が期待される方々に、佐川特別賞・佐川看護特別賞を贈呈しました。



第27回授与式、第13回授賞式

#### 第27回 佐川がん研究助成

15件(1,500万円)

#### 第13回 佐川特別賞

2件(1,000万円)

#### 第13回 佐川看護特別賞

2件(200万円)

### 国際経済協力

アジアの開発途上国や新興国への輸送車両の寄贈、ならびに車両整備技術研修生の受け入れなどを行っています。

2015年度は、中国から5名、ラオスから5名の車両整備技術研修生を受け入れました。また国土交通省との協働で、ベトナム・ホーチミン交通大学での物流人材育成支援事業に取り組んでいます。今後はベトナム同様、ラオスにおける物流人材育成事業などを検討・協議していく予定です。



ホーチミン交通大学での講義の様子

#### 車両整備技術研修生の受け入れ実績

(累計：1987～2015年)

中国、ラオス 計203名

#### 整備済み中古トラックの寄贈実績

(累計：1985～2015年)

中国、モンゴル、ラオス、ペルーなど 計3,327台

## 公益財団法人 佐川美術館

1998年3月、滋賀県守山市に佐川美術館を開館しました。平山郁夫氏、佐藤忠良氏、樂吉左衛門氏の常設企画展示を柱に、さまざまな特別企画展も開催しています。また、豊かな表現力と感性を育む情操教育に寄与するための「さがわきっずみゅーじあむ」や、コンサートなどのイベントを通じて、教育普及活動を推進しています。※2015年度総入館者数160,462名



#### 特別企画展

- 放浪の天才画家 山下清展
- キース・ヘリング展
- 没後400年 古田織部展
- 第7回 こども絵画コンクール優秀作品展
- 培広庵コレクション 華麗なる美人画展

#### 美術文化に関する普及活動

- 展覧会関連講演会(299名)
- コンサート(469名)

#### ■茶会(129名)

- 次世代を担う子どもたちへの教育普及活動「さがわきっずみゅーじあむ」(ワークショップ407名、展示イベント28,136名)

#### 地域社会との交流

- 守山市教育委員会連携授業「芸術鑑賞教室」(9校27学級の小学4年生929名)
- 「福祉の日」(124福祉施設1,785名)

# 海外グループ企業のCSR活動

## エクスポランカグループ

### ■世界環境デーに「電球キャンペーン」を展開

エクスポランカ社とエクスポランカ・フレイト社(EFL)は、「世界環境デー」に合わせ「電球キャンペーン」を展開しました。職員ならびにオルゴダワッタ地区の1,000世帯にLED電球を無料で配布し、節電効果が高いLED電球の使用が、発電所からの温室効果ガスを抑制するだけでなく、電気料金の削減にも効果があることを呼び掛けました。

エクスポランカグループはこれまで、破壊が進む熱帯雨林に設けた生物多様性確保のための緑の回廊での植林活動や、地球環境保護を考える「アースアワー」への参加など、さまざまな取り組みを展開し、地球温暖化のしくみと対策についての理解を広める努力を続けています。このほかにも、EFL社によるCO<sub>2</sub>排出量削減活動や、エネルギー監査の実施により、エネルギー消費量の削減対策をグループとして実施しています。



LED電球を無償で配布

### ■ロスガラ水衛生プロジェクト

狩猟採集民ヴェッダ人約400名が暮らすスリランカのロスガラ地域は、清浄水の入手が困難であるためさまざまな問題に直面しています。エクスポランカ社は、清浄水の貯水タンク、水供給用パイプラインを建設する資金を提供し、必要な設備を整備しました。これにより、このコミュニティの住民ならびに近隣住民が清浄水を利用できるようになりました。このプロジェクトの経験を生かし、エクスポランカ社はロスガラ地域の衛生プロジェクトも実施しました。地域住民が共同で利用可能なトイレ施設を5カ所に設置することにより、衛生的な生活が可能となり、同地域住民の生活水準の向上につながりました。



ロスガラ地域に清浄水を提供

### ■世界視力デーに「希望の瞳プロジェクト」を継続

エクスポランカ社は、昨年に引き続き「世界視力デー」に合わせて「希望の瞳プロジェクト」を実施しました。25例の白内障手術を無料でを行い、同社が支援した患者数は50名に達しています。無料健康診断も行い、300名以上の高齢者が受診しました。また、眼鏡も多数寄付しました。

国連の世界保健機関は、失明を含む80%の視覚障がい

回避可能であるとしています。スリランカの高齢者を支援する中で、多くの方が白内障などの眼病に罹患しながら、適切な治療を受けられない状況にあります。エクスポランカ社は、今後も本プロジェクトを継続していきます。



白内障手術を無料で実施

### ■世界子どもの日に「子ども健康キャンプ」を開催

エクスポランカ社は「世界子どもの日」に「子ども健康キャンプ」を開催し、児童養護施設から参加した障がいがある子どもたちも含む、計250名が参加しました。1954年にユニセフが制定した「世界子どもの日」は、福祉と健康を向上・維持し、子どもたちの命を救う世界的な取り組みを促すものです。これに賛同しエクスポランカ社が行ったこの無料イベントでは、まず健康診断結果に基づき、食生活に関するアドバイスを提供しました。その後、子どもたちは美味しいランチを食べて思い切り遊び、プレゼントをもらってイベントが終了しました。



「子ども健康キャンプ」の様子

### ■高齢者に向けた健康キャンプとマイクロファイナンスの取り組み

エクスポランカ社は高齢者が必要な支援を得られるよう、2014年から高齢者支援プログラムを毎年継続して実施しています。「世界高齢者デー」には、健康キャンプ「ヘルシーリビング」を開催し、300名を超える高齢者の方々に無料診療を実施しました。定期健診が必要な低所得の高齢者の方々に、ひと通りの健康診断と、薬の処方・配布を無料で行いました。このプログラムをきっかけに、「EXPO MEDIX」という無料で医療を提供する継続的なプログラムを実施しています。この医療プログラムのもと、低所得者層に安価な医療サービスを提供できる診療所のネットワークを拡大しています。また同社では、高齢化するスリランカ社会が直面する諸問題の克服のため、高齢者の起業と、事業のエコシステム構築をさまざまな面で支援するマイクロファイナンス・プロジェクトを開始しています。



高齢者向けの健康キャンプ

## SG佐川タイ

### ■ 環境緑化プロジェクト

SG佐川タイでは、環境緑化プロジェクトを行っています。2015年6月には敷地内の植物がない裸地に樹木や草花の苗を植えるなど、さまざまな植物を積極的に生育することで、職場周辺の環境を改善しています。緑に囲まれることで、環境が改善されるだけでなく、働く喜びを感じ、より良い成果を収めようとする向上心を刺激する効果も期待されています。



緑化活動の様子

## 佐川急便フィリピン

### ■ 地震防災訓練

佐川急便フィリピンは、2015年7月にマニラ首都圏全体で行われた国内最大規模の地震防災訓練に参加し、訓練に関する一連のビデオを上映しました。また地震の最中やその前後など、各段階で推奨される対処方法についての情報を安全カードの形式にまとめ、従業員に配布しました。緊急時であっても安全を確保し、質の高いサービスを提供できる管理体制の維持を目指しています。

### ■ 運転手・配達員研修会議

人材育成プログラムや研修の一環として、2015年9月、運転手ならびに配達員を対象とした研修を行いました。参加者は、貨物の取り扱いおよび配達に関する標準業務手順を学び、理解を深めました。またこの会議では、優れたカスタマーサービスをどのように提供できるかをテーマに、参加者による討議も行いました。参加者は、プロジェクターを使ってそれぞれの意見を発表し、話し合いました。

## アメロイド・ロジスティクス (シンガポール)

### ■ 安全運転、事故防止のための取り組み

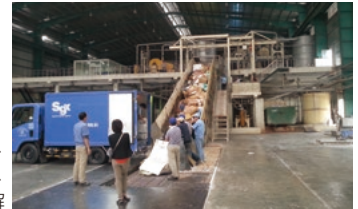
アメロイド・ロジスティクスでは、2015年7月に安全委員会を設置し、「健康、安全および環境方針」に沿って取り組みを開始しました。問題把握と対策・防止計画を立てるため、月例部門検査やウェブポータルシステム(事故など報告システム)を立ち上げました。また、運転手教育と運転分析のためのシステムを導入しているほか、運転のモニタリ

ングなどを目的とした高解像度カメラも車載しています。

## 佐川急便ベトナム

### ■ 資源古紙回収のサービス提供

佐川急便ベトナムが持つ輸送ノウハウと、再生家庭紙メーカーJPコアレックス・ベトナムの高度な古紙溶解・家庭紙製造技術を生かし、機密書類回収サービスを商品化しています。佐川急便ベトナムが回収した機密書類をJPコアレックス・ベトナムの工場に持ち込み、トイレットペーパーの原料として使用、さらに製造したトイレットペーパーを古紙回収元にご購入いただくシステムで、紙資源の循環に貢献するサービスです。機密文書の取り扱いが多く、循環型社会への貢献意識が高い日系企業を中心にご利用いただき、年間数トンの機密文書を回収、リサイクルしています。



機密書類は工場到着後、直接ベルトコンベアへ投入し、お客さま立会いのもと溶解

## 上海大衆佐川急便物流

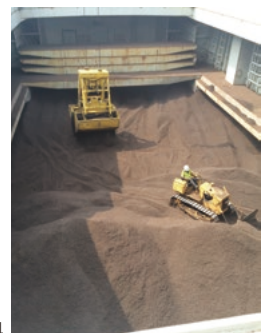
### ■ 使用済み家電の引き取りと 適切な廃棄業者への引き渡し

上海大衆佐川急便物流では、テレビ・電子レンジなどの家電を販売している取引先から依頼を受けて、新しい家電を販売先に運ぶ際に、古い家電などを引き取り、適正処理業者に引き渡しています。中国では不法投棄などが問題となっており、使用済み家電を預かり処理業者に渡すことで、不法投棄など不適正処理の防止に貢献しています。

## 佐川急便マレーシア

### ■ バイオマス発電燃料の輸出荷役

佐川急便マレーシアでは海上輸出業務として、日本の火力発電所で燃やされるマレーシア産バイオマス燃料の港湾荷役を行っています。バイオマスはCO<sub>2</sub>排出を抑えるクリーンエネルギーです。



バイオマス発電燃料

# SGホールディングスグループ 「CSRレポート2016」に対する第三者意見

## 〈評価できること〉

全体を通じて、「社会の課題や期待を事業活動に反映し、持続可能な社会の発展に貢献する」というSGホールディングスグループのCSRに対する考え方が明確に示されている優れたレポートだと思います。昨年度に引き続き、お客さま、従業員、NPO、行政などのステークホルダーの声や現場の写真も多数掲載されており、顔の見えるレポートとなっている点も特徴です。

トップメッセージにあるように、近年、経済のグローバル化や環境問題、少子高齢化、テクノロジーの進歩に伴う事業活動や消費者のライフスタイルの変化などが早いスピードで進行しており、次々と新たな社会課題が生み出されています。このような状況のもとで企業が本気でCSRを推進するためには、社会課題の解決を「本業」に組み込むCSVの発想が大切です。上で述べたように、SGホールディングスグループは、社会の課題や期待を「事業活動」に反映することで持続可能な社会の発展に貢献するというスタンスを貫いており、今回の特集ページ(⇒P14~16参照)でも同グループが総合力を生かして、食品メーカーの海外販路拡大に貢献したり、ショッピングセンター周辺の環境負荷を削減した事例が紹介されています。また、訪日外国人旅行者の満足度向上につながる「手ぶら観光」をサポートするサービス拠点の設置(⇒P22参照)なども同様の事例です。このような本業を通じたCSRを心掛ける企業姿勢を高く評価したいと思います。

今回のレポートで最も評価したいのは、ISO26000に基づき特定したCSR重要課題(⇒P17参照)について、各課題別に扉ページを設けて、「社会課題に対する認識」→「マネジメント(責任者)の声」→「中期目標・アクションプラン」を公開している点です。グローバル・レポート・イニシアチブ(GRI)はG4ガイドラインにおいて、特定された経済・環境・社会への影響に対応するマネジメント方法についての開示(DMA:マネジメントアプローチに関する開示)を求めています。また、2015年度は、佐川グローバルロジスティクス、SGリアルティ、SGシステムの3社を重点的に取り組むグループ会社と位置づけ、グループ全体のCSRのさらなるレベルアップを図りました。SGホールディングスグループは、ステークホルダーにとって必要な情報を積極的に開示すると同時に、CSRマネジメントの実効性を高める施策

を着実に進めていると言えるでしょう。

佐川急便では、ポスト新長期規制適合車や天然ガストラックなどの環境対応車を全車両の約3割に相当する8,080台保有しています(⇒P26参照)。また、サプライチェーン全体のCO<sub>2</sub>排出量(Scope3)を物流業界でいち早く算出・公開するなど、環境配慮意識が高いことで定評があります。今年度は、埼玉県東松山市に新たな物流施設を竣工し、CASBEEでランクA評価を受けるとともに、日本政策投資銀行による「DBJ Green Building認証」において最高ランクとなる5つ星を取得しました(⇒P27参照)。環境分野への取り組みは、グループの事業特性上、避けて通れません。今後も業界をリードする取り組みを推進していただきたいと考えます。

最後に、「個性・多様性ある組織づくり」(⇒P34~37参照)について述べさせていただきます。ダイバーシティ(多様性)は生き生きとした組織づくりやイノベーションの創出に欠かせない要素です。2015年度に女性キャリア支援研修の対象職位や人数を拡大し、また、継続的に外国人従業員の雇用とキャリア育成に取り組んでいる点を高く評価したいと思います。

## 〈要望したいこと〉

SGホールディングスグループは、24の国・地域に拠点を持つグローバル企業体です。今回のレポートでは、海外グループ企業の事業やCSR活動が多数紹介されているものの(⇒P45・46参照)、同グループが掲げる6つのCSR重要課題に関わるデータの開示は国内に限定されています。次年度のレポートでは、海外グループ企業におけるこれらの点に関する記述が充実することを期待します。



立教大学経営学部 教授  
高岡 美佳 氏

## 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2016  
発行日 — 2016年6月  
次回発行予定 — 2017年6月  
印刷 — 佐川印刷株式会社

## 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活動やそのほかの企業情報、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さまにお伝えしています。

### CSR (企業の社会的責任) 活動

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

### SGホールディングス コーポレートサイト

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

### 財務情報

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

### SGホールディングスグループ企業URL

- 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/>
- SG HOLDINGS GLOBAL PTE. LTD.  
<http://sghg-sg.com/>
- SGHグローバル・ジャパン株式会社  
<http://www.sgh-globalj.com/>
- SGリアルティ株式会社  
<http://www.sg-realty.co.jp/>
- SGアセットマックス株式会社  
<http://www.sg-assetmax.co.jp/>
- 佐川アドバンス株式会社  
<http://sg-advance.co.jp/>
- SGモーターズ株式会社  
<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フィルダー株式会社  
<http://www.sg-fielder.co.jp/>
- SGエキスパート株式会社  
<http://www.sg-expert.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/>