

お客様ニーズに合わせた

配達に向けての取り組み

平成27年6月5日

ヤマト運輸株式会社

# 1. 現状の課題

## 【宅急便サービスの変化】

《宅急便販売開始》

翌日に荷物を受け取れる

《1998年》

時間帯を指定して受け取れる

《現在》

日時・場所の変更ができる

## 【お客様の生活スタイルの変化と受け取りニーズ】

- ・ 時間帯お届けサービスの時間帯では受け取れない
- ・ 土日にまとめて受け取りたい
- ・ 荷物の届く日にち、時間がわからない（忘れてしまう）
- ・ 夜間の受け取りは、男性ドライバーには少し不安感がある
- ・ 子供が起きている時間帯に届けて欲しい

お客様の好きな時間に好きな場所で荷物を受け取れる仕組みが必要

## 2. お客様ニーズに合わせた配達に向けての取り組み

### 3つのキーワード

集配改革

IT

受け取り  
窓口

#### 要望する時間帯にお届け

- ・ 早い時間帯の配達
- ・ 多人数集配
- ・ 女性の積極雇用



#### スムーズな受け取りを

注文時



自宅以外のコンビニ  
エンスストア等を届  
け先に指定できる

発送時



お届け予定日・時間  
がメールで届く。日  
時の変更可。

ご不在時



ご不在通知がすぐに  
メールで届き、外出  
先からも変更可。

※上記はクロネコメンバーズ向けサービス

#### 顧客の生活導線上で

コンビニエンスストア 約40,000店  
※一部コンビニエンスストア除く  
弊社直営店 約 4,000店

合計44,000店での  
受け取りが可能



※上記はクロネコメンバーズ向けサービス