

「よろろず困りごと」解決 カンパニーへの道

過疎化に対応「まごころ宅急便」 中小企業を応援「ハッキングサービス」

日本は将来に向け、少子高齢化、空洞化による国内産業の衰退など

大きな「困りごと」を抱えている。ヤマト運輸は、

セールズドライバー六万人のネットワークを生かした新事業で、

これらの「困りごと」に次々と立ち向かっている。

この「ヤマト運輸の挑戦」を二回に分けてお届けする。

孤独死を目の当たりに したドライバーの思い

目を閉じると、クロネコヤマトの宅急便に關わる二人の人物の顔が浮かぶ。一人は、岩手県南西部の山深い町、西和賀町で昨年一二月末の猛吹雪の日、取材の間、一緒に熱いそばをすすった相手だ。「うちのドライバーたちはね、雪の日、車で行けなければ、歩いて運ぶんです」ヤマト運輸岩手主管支店営業企画課課長の松本まゆみは、この日、自身が始め

た「まごころ宅急便」の取材のため、朝一番で盛岡から駆けつけてくれた。荷物を届けるセールズドライバー(以下、SD)が一人暮らしの高齢者のため、買い物支援と見守りを行う。「まごころ宅急便を全国で商品にしたい」。その眼差しには強い決意が秘められていた。もう一人はその一カ月前、気温三〇度を超すマレーシアの首都クアラルンプール郊外の自動車教習所で会った若者だ。「ヤマトはワンファミリー。みんな、セム、同じ目標でガンバっています」

We deliver with a personal touch



現地法人マレーシアヤマトのSD、アマッド・ザキ・ビン・アジザン。通称ザキはその日SDたちが安全運転の技能知識を競い合う社内コンテストに参加するため、リゾート地のペナン支店からやってきた。「この国でも宅急便はナンパードンになる」と語る笑顔が印象的だった。西和賀とマレーシア。宅急便をめぐる二人のそれぞれの物語をたぐると、これから数年先のヤマトの近未来像が浮かび上がる。それはある言葉と響き合う。「ヤマトさん、助けて！」二〇一二年

三月一日、東日本大震災当日。津波に襲われたヤマト運輸気仙沼支店のSDたちが屋上に逃れたとき、黒い水に埋まった通りの向こうの家から叫ぶ女性の声が聞こえた。SDたちは水に飛び込み、とり残された三名を救助した。「目の前の救える人を救いたい一心」だったという。「あの言葉は私も心に残っています。ヤマトのあり方を象徴しました」

グループを統括するヤマトホールディングス(HD)会長の瀬戸薫はそう話す。三ヶ月前、宅急便誕生の際、小倉昌男当時ヤマト運輸社長)から準備を命じられたチームに二八歳で参加。クール宅急便の開発も担い、ヤマトのDNAを受け継ぐ男には自分たちが担うべき役割が見えている。

日本は将来に向け、少子高齢化、そして、空洞化による国内産業の衰退という二つの大きな「困りごと」を抱えている。解決の主役は従来、行政や企業自身で、ヤマトの属する物流業界は裏方だった。しかし、表舞台のプレイヤーたちの力だけでは限界が見えてきた今、黒衣役が解決の担い手にならうとしている。松本も、ザキも、そこに名を連ねる。

まずは松本の物語からだ。〇八年春、盛岡駅前センター長だった松本は、八八歳の一人暮らしの老女宅に宅急便を届けた。三日後、亡くなっているのが発見される。孤独死だった。死後三日、衝撃を受けた。本人がそのときの状況を話す。「おばあちゃんはお子さんから荷物が楽しみで、車の音が聞こえると玄関で二