

製品安全対策優良企業表彰 受賞企業講演会 資料

平成28年2月22日



ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社

リスクマネジメントカンパニー

1. ヤマトマルチメンテナンスソリューションズについて

ヤマトグループの事業フォーメーション

ヤマトホールディングス

ホームコンビニエンス事業

引越や家財の配達・セッティングなど
「生活空間」に踏み込んだサービス

- ・ヤマトホームコンビニエンス

e-ビジネス事業

情報システムの開発・システム
パッケージの販売事業

- ・ヤマトシステム開発
- ・ヤマトウェブソリューションズ

シェアード事業

- ・ヤマトボックスチャーター
- ・ヤマトスタッフサプライ
- ・ヤマトマネージメントサービス
- ・スワン 他

デリバリー事業

宅急便・クロネコDM便に
代表される小口貨物サービス

- ・ヤマト運輸
- ・ヤマトグローバルエクスプレス
- ・エクスプレスネットワーク
- ・沖縄ヤマト運輸
- ・ヤマトダイアログ&メディア

フィナンシャル事業

代金回収(コレクト)事業や総合リース事業、
ショッピングクレジット事業

- ・ヤマトフィナンシャル
- ・ヤマトクレジットファイナンス
- ・ヤマトリース

BIZ-ロジ事業

効率的・発展的な「モノ」の流れと
保管に関するサービス

 ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社

メンテナンスからリコール対応まで、製品の
生涯を見守る会社です。

ヤマトグループの経営資源を使い、製品を
「いち早く」回収し、「安心」を提供します。

- ・ヤマトロジスティクス
- ・ヤマトグローバルロジスティクスジャパン
- ・ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ
- ・ヤマトパッキングサービス
- ・湖南工業
- ・ヤマト包装技術研究所

オートワークス事業

車両管理・整備、ボディリフォームを
はじめとした幅広いメンテナンス事業

- ・ヤマトオートワークス
- ・ヤマトオートワークス岩手
- ・ヤマトオートワークス北信越
- ・ヤマトオートワークス四国
- ・ヤマトオートワークス沖縄

海外地域事業



ヤマトグループ

2. 製品安全対策優良企業表彰の取組み

平成26年度(第8回)に続き、2年連続での特別賞受賞

昨年度(平成26年度)の特別賞受賞ポイント

(1) ワンストップリコール対応支援 の先駆け

ヤマトグループ内のサービスをワンストップで提供するリコールのサポートサービスを業界に先駆けて開始。

(2) 社内資格制度確立による品質の保持

社内資格制度を運用し育成した「リコールサポートコンダクター」がリコールのコンサルティングを実施。

(3) 回収率向上施策の開発 (高齢者世帯向けリコール製品告知)

自治体等との協働で、情報が届きにくいといわれる高齢者世帯に向けたリコール関連情報を届ける取り組みを試行。



3. ワンストップリコール対応支援について

リコールの発生前～発生後のあらゆるシーンをサポートします

ビフォア

リコール発生前

【返品・交換サポートサービス】

利用シーン

日頃発生する返品や交換

- ・ユーザーの負担を軽減し
確実に回収

【アドバイザーサービス】

利用シーン

リコールに対する事前準備

- ・回収プランの事前策定

予防と事前準備

クライシス

リコール発生中

【リコールサポートサービス】

利用シーン

リコール発生時の一斉回収

- 特長① スピード
・最短当日から回収可能

- 特長② ワンストップ
・リコール関連業務の全てを支援

- 特長③ ワントレース
・進捗状況が迅速に確認可能

迅速な回収～収束

アフター

リコール発生後

【回収先特定支援サービス】

利用シーン

回収率が伸び悩み始めた時期

- 特長① 回収状況の分析～提案
・回収状況をモニタリングし提案

- 特長② ヤマト独自の告知を実施
・ヤマトグループのネット
ワークを活用した告知策を
提案

回収率向上・事故防止

4. 社内資格制度確立による品質の保持

【リコールサポートサービス】



リコールサポートコンダクターが
ヤマトグループの経営資源を活用し 全体業務を設計

フルサポート

メーカー様



本来の業務にご注力頂くことができます

消費者目線の対応

消費者



消費者の早期信頼回復につながります

5. 今年度(第9回)の特別賞受賞ポイント

(1) 自治体と連携したリコール情報提供サービスの実施

自治体と連携して行う高齢者見守りサービスを活用し、情報が届きにくい高齢者世帯向けにリコール関連情報の提供を開始。

(2) リコール発生時の対応ノウハウの提供

社内資格者「リコールサポートコンダクター」による事業者向けセミナーを定期的開催。

(3) ワンストップリコール対応支援

ヤマトグループ内でワンストップサービスを提供し、リコール実施企業の対応を支援。



昨年度から更に踏み込んだ取り組みを実施し、消費者と事業者の双方の製品安全に対する取り組み支援を強化

6-1. 自治体と連携したリコール情報提供サービスの実施

昨年までの取り組みでの課題と効果



課題 1 : 住民が不安に思わないような工夫が必要

課題 2 : 配達時の運用ルールの簡略化、配達後の運用ルールの明確化

効果 : 高齢者へリコール情報を届けることの効果が明確になった

ヤマトグループのリソースを活用



(1) 宅急便をベースとした運用ルールにすることで簡略化を実現

(2) 問い合わせや発見時の運用を明確にし、配布回数を分割することで集中しがちな問い合わせが分散し、負担軽減が実現

継続した取り組みへと発展

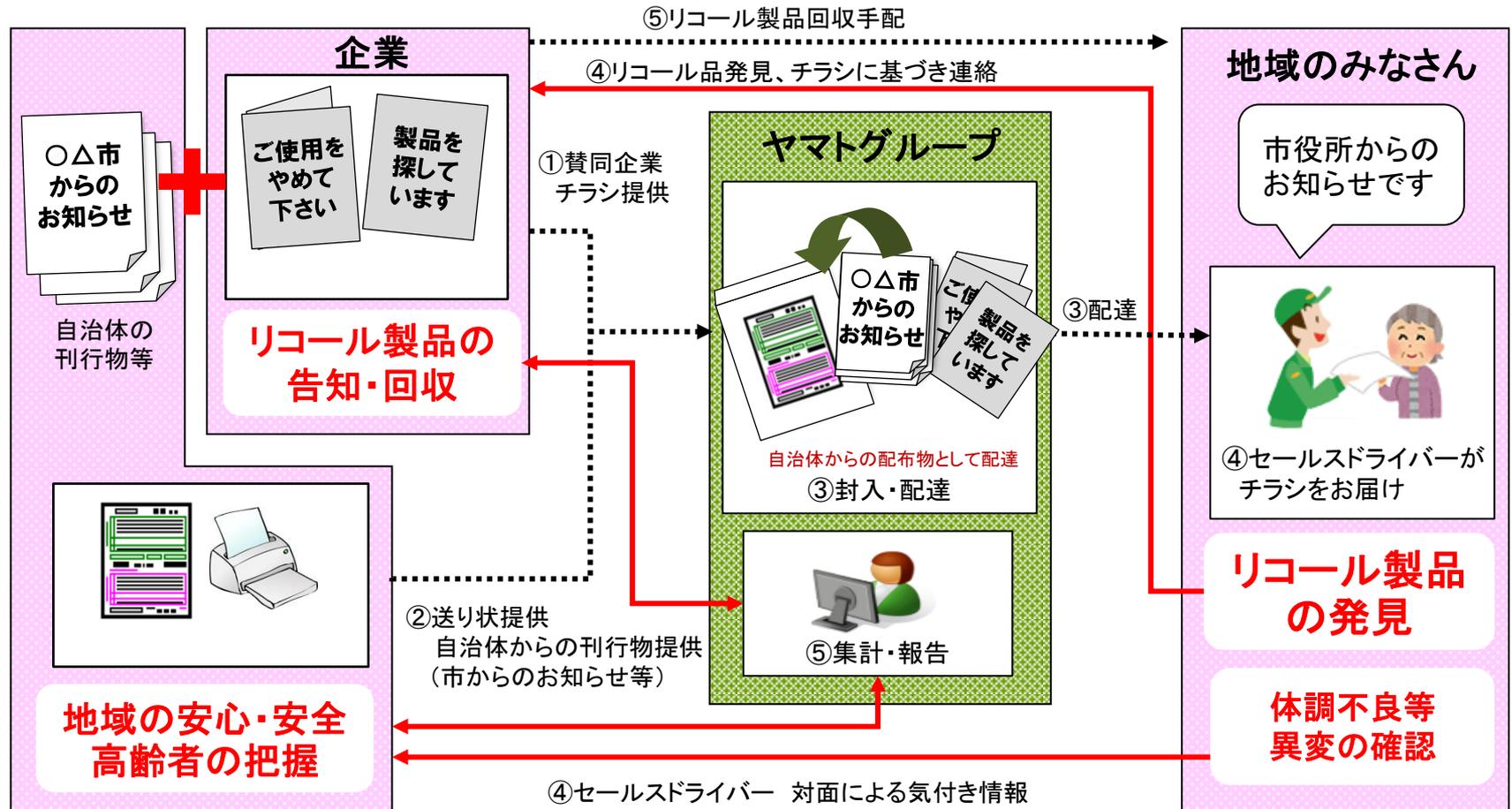
(1) 安心感 : 自治体からのお知らせにリコール告知チラシを同封

(2) 簡略化 : 運用の負担が減ることで継続的に実施できる取り組みへ

(3) 効果 : リコール製品への気付きが増え対象製品の発見につながった



6-2. 秋田県湯沢市、ヤマト運輸と連携協定を締結

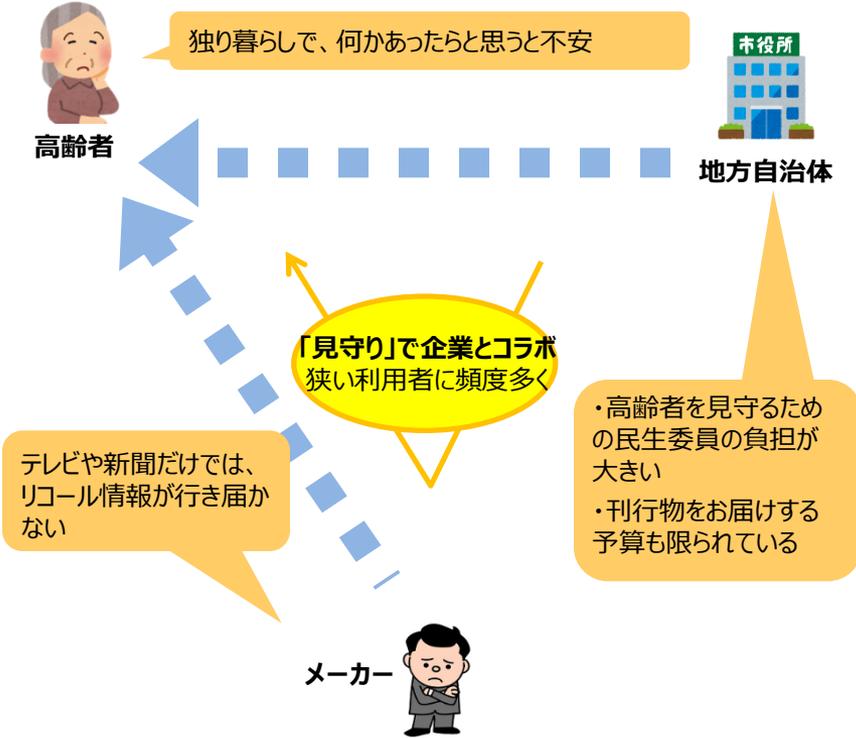


結果

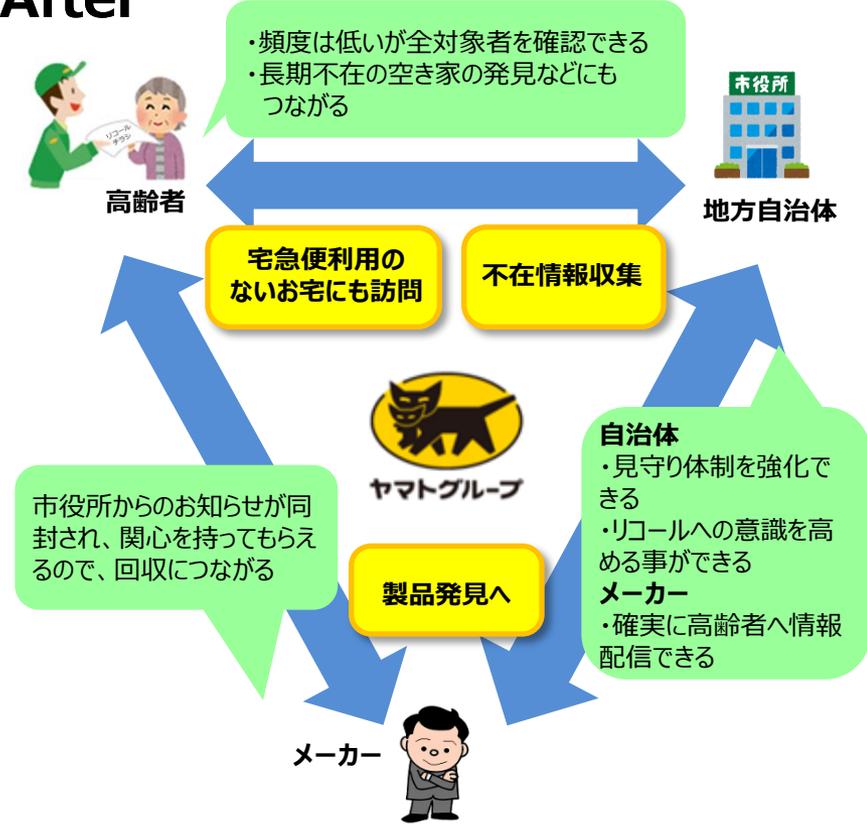
秋田県湯沢市では、対象4,312世帯中4件のリコール対象品を発見

6-3. 秋田湯沢市との取り組み後の効果

Before



After



効果

対象商品の発見につながっただけでなく、
自治体のリコールに対しての意識向上へつながった

7-1.リコール発生時の対応ノウハウの提供

今年度より「製品回収リスク対策セミナー」を定期的開催。
リコール発生時の対応ノウハウを提供

メーカーの担当者のお悩みごと



- (1) 自主回収などが発生する前に、どんな備えをすれば良いのか？
- (2) 実際に自主回収が発生した場合に、どんな課題が発生するのか？
- (3) 実態に即した内容のセミナーが無い

200件以上の対応してきたノウハウの還元



ヤマトマルテックメンテナンスソリューションズ

- (1) リコール実施を念頭に置いた日頃からの準備について
- (2) いざ実施する場合の留意点などポイントの紹介
- (3) 実際にサポートをしてきた実績で培ったノウハウの紹介

効果

- ・ 196社、254名の方に参加をいただいた
- ・ リコールサポートコンダクターの効果的な活用ができた

7-2.製品回収リスク対策セミナー

ヤマトマルチメンテナンソリューションズ株式会社

経営企画・品質管理部門 ご担当者様向け

ご参加 無料

「もしもの自主回収に備えて・・・」

「クロネコヤマト」が考えるリスク対策セミナー

いま、求められるユーザー対応の在り方～
リスク対策の重要性と商品回収におけるCS向上・効率化をご紹介します

リコールや自主回収・・・会社の危機ともいえるこれらの事態が発生したらどうするべきか。一度や二度は、そんな火急の事態を想像してみても、実際に発生した時の具体的な備えはできていないのではないでしょうか。しかし、自主回収は準備が整うまで待つはけません。どんな企業でも発生する可能性はあるのです。

『「クロネコヤマト」が考えるリスク対策セミナー』を機会に自主回収について考えてみませんか。他社で発生した自主回収の実体験をもとに、その対策法をご紹介します。

■ 開催概要 ■

<会場> ヤマト銀座ビル 2F
東京都中央区銀座 2-12-18 (裏面参照)

<日時> 11月12日(火)
15:30～17:00 (受付は15:00～)

<テーマ(予定)>
第一部 事例紹介と体験談
第二部 リコールが発生した場合の対処法

※応募締切 11月6日(水)

先着20名となりますので、定員オーバーの際はご容赦下さい。
また、定員数を大きく下回る場合は開催を見合わせることもございますのでご了承願います。

ご質問など
お気軽にお問い合わせください

ヤマトマルチメンテナンソリューションズ(株)
担当: 松澤 / 丸野
E-mail: rsx@y-logi.com
TEL: 03-3527-8800

ヤマトマルチメンテナンソリューションズ株式会社

【経営層 品質保証】有事のリコール・自主回収対応 / 【お客様相談室】日頃の返品・交換業務

「クロネコヤマト」が考える「回収リスク対策セミナー」

万が一のリコール対応から日頃の返品・交換まで

この度弊社では、「クロネコヤマト」が考える「回収リスク対策セミナー」と題し、経営層・品質保証/お客様相談室ご担当者向けのセミナーを開催致します。
弊社ヤマトマルチメンテナンソリューションズが様々な企業様のリコール対応をサポートしてきた実績から、より実践的なリコール・自主回収並びに日頃の返品・交換の対応方法を御紹介致します。ご多忙中のことは存じますが、是非ともご来場いただきますようお願い申し上げます。

無料 セミナー

日時 7月23日(木)
15:00～17:00

先着 20名様

受付 14:30～

会場 東京都中央区日本橋人形町3-8-1
TT-2ビルディング 6階
ヤマトマルチメンテナンソリューションズ(株)

■ 予定プログラム(全120分) ※内容も一部変更する場合がございます

■ リコール・自主回収への事前対策について
どの会社にも発生しうるリコール。実施の際には、多岐に渡る対応項目を適切に設計し、執行する必要があり、対応の如何によっては大きな企業リスクに発展します。第1部では**経営層/総務・品質保証ご担当者様**を想定し、有事に備えた事前対策をご紹介します。

■ 日頃の返品・交換業務の在り方について
日頃の返品・交換業務を迅速かつ確実に行うことがリコール・自主回収の芽を察知し、大きなリスク発生の予防につながります。第2部では**お客様相談室**や**カスタマーセンター**ご担当者様を想定し、より実践的な対応方法のあり方をご紹介します。

■ 包装資材のご紹介
お客様から製品を回収する際に使用する梱包資材について、ヤマトグループの梱包資材の専門会社であるヤマト包装技術研究所よりご紹介致します。

■ あんしん回収費用保険のご紹介
万が一の生産物回収(リコール・自主回収)における必要な費用を補償する保険について、ヤマトグループの専門会社であるヤマトオートワークスよりご紹介致します。

※セミナー申込は裏面のFAX用紙にてお願い致します。



7-3.セミナー参加企業からの声

セミナー参加企業へのアンケート結果

リスクの内容の明確化・対策立案への情報提供に役立った

- ・明確にしていく部分が見えたので参考になった
- ・リスク回避として体制の構築に役立てたい
- ・自主回収発生時の対応方法の参考になった
- ・販路を拡大した際はお客様へのきめ細やかな対応ができなくなるため、この仕組みは大いに活用できる

リコール実施時のリスクについての気付きにつながった

- ・自主回収の恐さ、リスクを初めて考える良い機会になった
- ・とても分かりやすく事前の備えとして不足していることを認識できた

参加企業196社

セミナー後に参加企業の内、約10%から具体的な相談が寄せられている

参考：会社概要

【会社概要】

会社名： ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社
住所： 〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町3丁目8番1号
社員数： 413名（2015年3月31日現在）／拠点数： 国内16事業所（2015年3月31日現在）
代表取締役社長： 佐々木 勉

製品の **日常（修理・保守）～ 万が一（リコール）** までをサポートします



ヤマトマルチメンテナンスソリューションズ株式会社

マルチメンテナンスカンパニー

延長保証推進室

修理・保証

- ・ 加付延長保証サービス

生活家電メンテナンス事業部

修理・保証

- ・ メンテナンスサポートサービス

ビジネス機器メンテナンス事業部

保守

- ・ メンテナンスサポートサービス
- ・ 緊急サポート2hサービス

リスクマネジメントカンパニー

リコール・自主回収

- ・ 返品・交換サポートサービス
- ・ リコールサポートサービス
- ・ 回収先特定支援サービス

消費者

流通事業者

製造事業者