

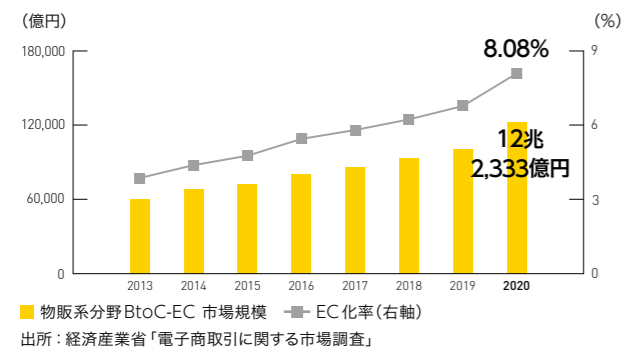
「ECエコシステム」の創出

商品・サービスを問わず、あらゆるものをECで手に入れられる全産業のEC化が加速しています。当社グループは、EC向け配送サービス「EAZY（イージー）」の機能拡充や、EC事業者の受注から出荷・配送までのサプライチェーン構築支援、EC向け物流ネットワークの構築などにより、ECの成長を当社グループの利益成長につなげていきます。

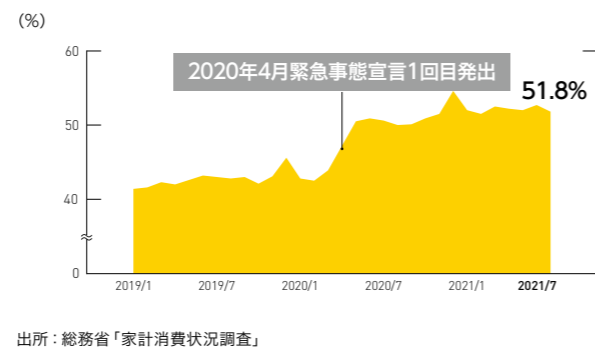
EC化の進展が継続

- 国内において、EC化が継続して進展しているものの、EC化率は米国や中国などと比べて低いことから、さらなる成長が見込まれる
- コロナ禍を契機とした生活様式と消費行動の変化により、EC利用者の裾野が拡大し、その後、利用が定着する傾向にある

物販系分野のBtoC-EC市場規模およびEC化率の推移

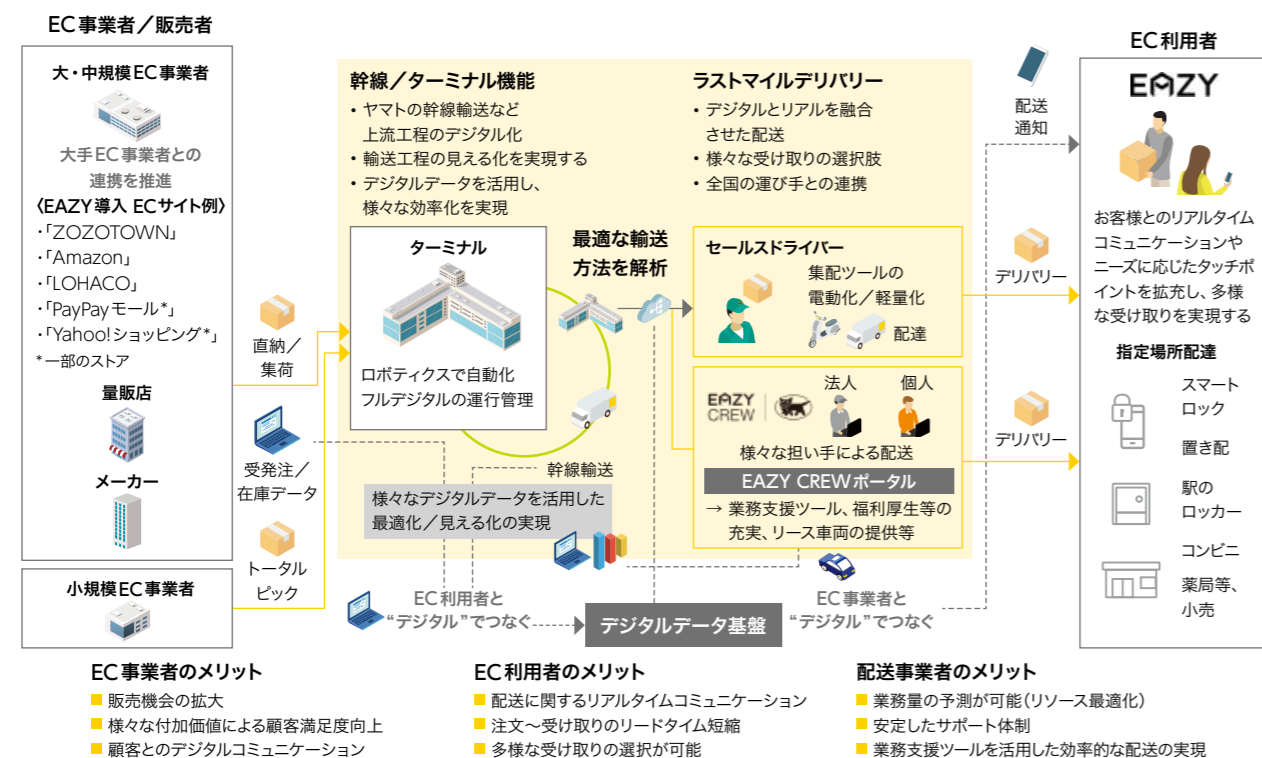


EC利用世帯の割合



ECエコシステムの全体像

EC事業者と生活者をつなぐ、新たな“運ぶ”を創る



EC利用者の利便性向上

EC利用者・EC事業者・配送事業者の全てをリアルタイムにデジタル情報でつなぐことで、購入・配送・受け取りの利便性と安全性、効率性を徹底して向上させ、ECの持続的な成長を実現していきます。



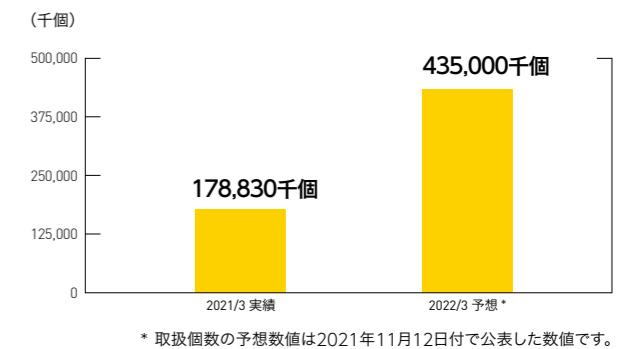
EC向け配送サービス「EAZY」(2020年6月提供開始)

EAZYの特長



- 非対面での受け取りニーズの多様化に対応
 - 玄関ドア前
 - 自宅宅配BOX
 - ガスメーターBOX
 - 物置
 - 車庫
 - 自転車のかご
 - 建物内受付/管理人預け
- 受け取る直前まで受け取り場所の変更が可能
- お客様への配達完了情報のリアルタイム提供が可能
- 外部パートナーとの連携による高効率な配送を実現

EAZY取扱個数



「EAZY」では、デジタル情報を活用し、サービスの機能を拡充することで、EC利用者の利便性とEC事業者への提供価値を高めていきます。詳細はP32をご覧ください。

EC事業者への付加価値提供

ラストマイルのみならず、倉庫への納品や庫内作業、仕分けなど上流工程も含めたトータルソリューションの提供により、EC事業者の事業成長を支援しています。



EC事業者の利便性向上に向けてフルフィルメントサービスをリニューアル

ヤマト運輸とヤフー株式会社は、「Yahoo!ショッピング」「PayPayモール」の出店ストア向けに、ヤマトグループの倉庫を活用し、商品の受注から保管、出荷までの一連の業務を代行する「フルフィルメントサービス」を2021年4月よりリニューアルし、サイズ別の全国一律配送料金の提供を開始しました。これまでの、ご契約時に個別にお見積りの上、書面での手続

が必要でしたが、リニューアル後は、WEB完結、および両社協力による「サイズ別全国一律配送料金」の提供で、よりスピーディーに導入、かつ利用しやすいサービスとなりました。また、ヤマトグループの倉庫からのスムーズな出荷が可能となるため、「Yahoo!ショッピング」「PayPayモール」が定める「優良配送」の対象となり、ストア選択率の向上が期待できます。

フルフィルメントサービス 受注から商品保管、ピッキング、梱包、出荷、配送までの全ての業務をヤマトグループが提供



「ECエコシステム」の創出

● EC事業者向け「デジタル返品・発送サービス」を開始

ヤマト運輸は、EC商品の返品時におけるお客様の利便性向上に向け、Doddle社が提供する返品システムとヤマト運輸の配送ネットワークを連携させた、EC事業者向け「デジタル返品・発送サービス」を2021年8月より開始しました。

本サービスでは、返品手続きや業務をデジタル化することで、従来発生していたEC利用者による電話での返品依頼や伝票作

成などの返品手続きを簡便化するとともに、最寄りの宅急便センターやPUDOステーション、一部のコンビニエンスストアなどから伝票レスでの返送が可能になります。EC事業者においては、返品処理時に発生する業務が効率化されるほか、返品受付サイトの構築を含めたパッケージを簡単に構築できるため、初期コストを抑えて短期間でサービスを開始することができます。

デジタル返品・発送サービス



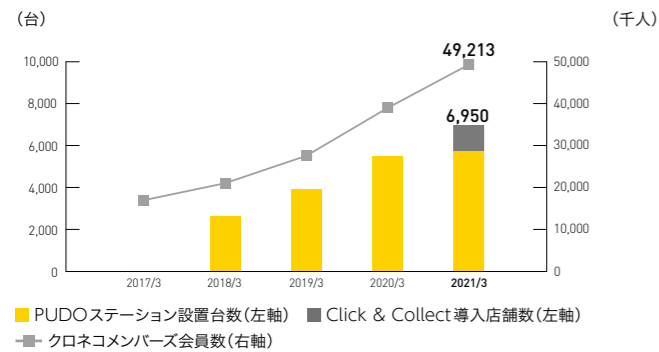
メリット	EC事業者：	<ul style="list-style-type: none"> 返品受付サイトが簡単に構築でき、短期間・低コストでサービス導入が可能 返品受付業務や送り状印字等の業務負担を軽減
	EC利用者：	<ul style="list-style-type: none"> 返品依頼から発送までをスマートフォンで完結できる 生活スタイルに合わせてヤマト運輸が提供する発送方法を選択可能
導入実績	2021年8月26日よりギャップジャパン株式会社の運営する「Gap」「Banana Republic」公式オンラインストアへの提供を開始	

EC利用者への多様な受け取り体験の提供

EC向け配送サービス「EAZY」による置き配ニーズへの対応のほか、EC利用者の生活スタイルに合わせた自宅外での受け取り体験を提供しています。EC利用者の利便性だけでなく、再配達頻度の低減による生産性向上にも寄与しています。



PUDOステーション設置台数・Click & Collect導入店舗数/クロネコメンバーズ会員数



PUDOステーション（オープン型宅配ロッカー）

- 荷物の再配達先やECサイトで購入した商品の受け取り場所として指定できるオープン型宅配ロッカー
 - 24時間EC利用者の都合の良いタイミングで宅急便の受け取り・発送*が可能
- * 対象サービスのみ

Click & Collect

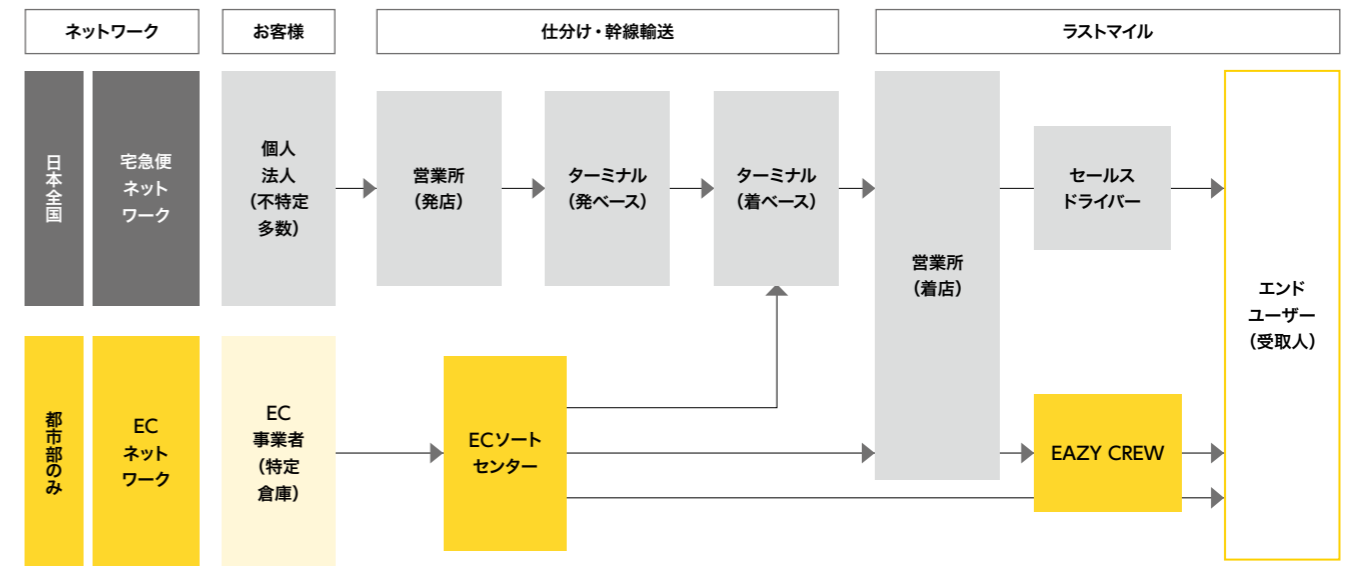
- 特定のECサイトで購入した商品を、スーパーやドラッグストアなど、EC利用者の生活導線上にある身近な店舗で受け取ることができるサービス
- EC利用者の利便性向上に加え、ついで買いや新規顧客の集客効果により受け取り店舗の販売機会の拡大に貢献する取組み

EC物流ネットワークの構築

成長を続けるEC需要を取り込み、利益成長を実現するため、需要が集中する都市部において、従来の宅急便ネットワークとは原価構造の異なる、ECに特化した物流ネットワークの構築を推進しています。



EC物流ネットワーク



EC物流ネットワークのコンセプト

原価構造の異なるEC専用のネットワークを構築

- オペレーションプロセスの簡素化
- EC荷物に特化した効率的な仕分け・輸送

需要の増減に弾力的に対応できるネットワークへ

- お客様の需要に応じたリソースの配置
- パートナーとの連携強化による配送コストの変動費化

EC物流ネットワークの取扱数量全体に占める割合 (想定)



EAZY CREW

登録人数: 約1.1万人 (セールスドライバー: 約6万人) ※2021年9月末現在

	セールスドライバー	EAZY CREW
属性	社員 (雇用契約)	法人パートナー (業務委託契約)
主な機能	営業、集荷、配達等	EC配達に特化
商品	全て	EAZY
カバーエリア	全国	特定地域 (都市部のみ)

