

事業改善に関して（概要）

調査委員会からの提言

商品設計の変更を含む抜本的な対策の必要性

- ① 引越商品の設計の見直し
- ② 教育の充実
- ③ 法人契約の見直し
- ④ 会社組織における体制整備
- ⑤ 社員の処遇、業績評価の見直し
- ⑥ 文書保管基準の見直し
- ⑦ 内部通報制度・監査の見直し
- ⑧ ヤマトホールディングス（YHD）の管理・監督

事業改善命令

- ① 適正な見積りの実施及びそれを担保するシステムの構築
- ② 見積り内容と実際の荷物量等との整合性の確認体制の構築
- ③ 適切な約款の整備
- ④ 従業員への教育等の徹底
- ⑤ 社内のコンプライアンス確認機能の強化

組織体制の整備（2018年9月～12月実施済）

- ・引越サービス部、法人営業部、育成戦略部の新設
- ・CSR戦略部、監査部、内部統制担当の体制強化

引越事業の目指す方向性の再定義（～2019年2月実施済）

- ・引越だけに捉われず、暮らし全体で、お客さまの不便、不安を徹底的に解決し、お客さま、社員にとっても明瞭で使いやすいサービスを目指す

商品の見直し、見積り方法の見直し（予定）

- ・引越らくらくタイムリーサービス、単身引越ジャストサービスを廃止し、新たな引越商品に改定
- ・単身引越サービスはよりシンプルに、より明瞭な規格に改定
- ・料金体系の変更、現行の家財算出表を用いた見積り方法の変更

システムの刷新（予定）

- ・見積り時のタブレット導入、料金の自動計算の仕組み
- ・適切な受注管理の仕組み
- ・見積りの妥当性をチェックする仕組み

法人契約の見直し（予定）

- ・割引決裁基準の策定、契約申請フローの整備、契約内容の適正化、顧客管理の仕組み、法人営業マニュアルの策定

収支配分の見直し（予定）

- ・法人ソリューション支店（営業店）と作業店の収支配分の見直し

商品設計に合わせた標準業務フローの整備、教育（予定）

- ・見積り内容の管理者へのエスカレーションルール
- ・法人契約取引における、窓口担当者様および引越する社員様の双方にとって透明性の高い運用手順の導入
- ・作業時に実家財量やオプション作業の有無を記録する運用

約款の整備（予定）

- ・商品リニューアルに合致する約款の整備、法的手続き

教育の実施（2018年9月～実施済、以後継続実施）

- ・育成戦略部の設置、人財育成担当者の配置
- ・階層別の倫理研修／コンプライアンス研修／約款研修

コンプライアンス体制の強化（2018年9月～2019年2月実施済）

- ・CSR機能の強化（速報体制の整備/文書保存年限表の改定）
- ・YHD支援による監査機能の強化
- ・内部通報制度の再整備

社員の処遇の見直し（2018年11月～2019年4月完了予定）

- ・処遇改善と社員評価制度の改定