

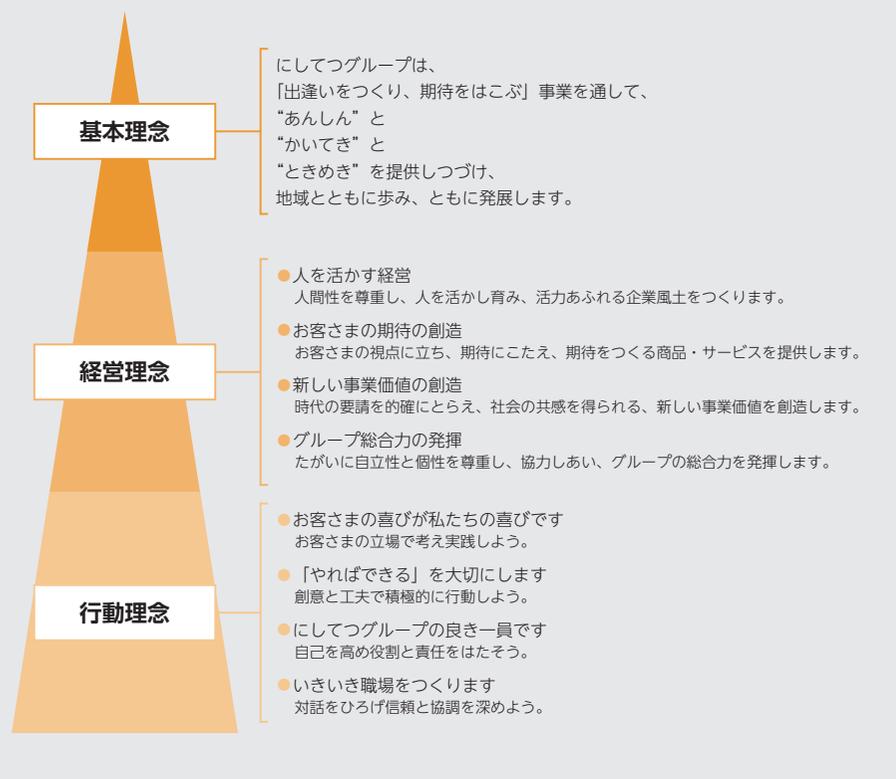
NNRグローバル・ロジスティクス  
サステナビリティレポート 2023

西日本鉄道株式会社 国際物流事業本部





## 西日本鉄道株式会社 企業理念



## 国際物流事業本部のあゆみ

▶にしてつグループのあゆみ

1908	▶西日本鉄道の前身の1つである九州電気軌道が設立登記される
1942	▶戦時体制下の交通事業統合政策により、5社が合併して商号を西日本鉄道へ変更
1948	航空会社代理店業を開始 (米・パンアメリカン航空と代理店契約を締結)
1957	混載貨物事業を行うJAPAN AIRCARGO CONSOLIDATORS LTD. (JAC) を3社にて設立
1961	米国・ニューヨーク駐在員事務所を開設
1971	米国にNNR AIR CARGO SERVICE (USA) INC. (現:NNR GLOBAL LOGISTICS USA INC.) を設立
1980	原木ロジスティクスセンターを開業
1983	発地から着地までを自営一貫で輸送する単独混載事業を開始 WACO (WORLD AIR CARGO ORGANIZATION) に加盟
1984	航空貨物事業部を航空貨物事業本部に改称し、東京営業部と関西営業部を開設
1985	海運貨物業務を開始
1993	▶企業理念制定
1997	国際物流事業部がISO9001 (品質マネジメントシステム) 認証
1998	成田ロジスティクスセンターを開設
2001	総合営業部を新設
2004	海外グループ社名をNNR GLOBAL LOGISTICSに統一
2005	りんくうロジスティクスセンターを開設
2008	航空貨物事業本部を国際物流事業本部に改称
2009	AEO 特定保税承認者取得
2011	AEO 認定通関業者取得
2012	海運営業部、ロジスティクス営業部を新設
2014	▶新企業メッセージ「まちに、夢を描こう。」制定 AEO 特定保税運送者取得
2021	▶ESG推進会議を設置
2022	▶長期ビジョン「にしてつグループまち夢ビジョン2035」を策定 (P.2参照) 福岡ロジスティクスセンターを開設
2023	NNRグローバル・ロジスティクス・サステナビリティポリシー策定

# にしてつグループまち夢ビジョン2035

西日本鉄道グループは、「『出逢いをつくり、期待をはこぶ』事業を通して、“あんしん”と“かいてき”と“ときめき”を提供しつづけ、地域とともに歩み、ともに発展します。」という「にしてつグループの企業理念」のもと、「まちに、夢を描こう。」という企業メッセージを掲げ、鉄道・バスの運輸業を軸に、地域に密着した多様な事業を展開しています。このたび、私たち西日本鉄道グループは、2035年度を目標年次とする長期ビジョン「にしてつグループまち夢ビジョン2035『濃やかに、共に、創り支える』」を策定しました。

## 長期ビジョン策定方針

西日本鉄道グループの長期的な経営環境は、国内人口減少の一方で新興国を中心とした世界の人口増加、テクノロジーの急激な進歩、グローバル化に伴う社会の仕組みや顧客ニーズの変化、気候変動・温暖化、といったトレンドが加速的に進行していくと考えています。

そのような先行き不透明な時代においてもサステナブルに成長していくため、これまでの事業モデルの延長線ではなく、想定した未来像からのバックキャストで、西日本鉄道グループが実現したい社会と提供していきたい価値、その達成に向けた基本的な事業戦略等で構成される長期ビジョンを策定しました。

私たちは、<sup>こま</sup>濃やかに、共に、創り支えることで、すべてのステークホルダーへの価値創造に取り組みます。

## まち夢ビジョン2035の位置づけ



### 基本理念

「出逢いをつくり、期待をはこぶ」事業を通して、“あんしん”と“かいてき”と“ときめき”を提供しつづけ、地域とともに歩み、ともに発展します。

### 企業メッセージ

まちに、夢を描こう。  
Connecting your dreams

## にしてつグループ まち夢ビジョン2035

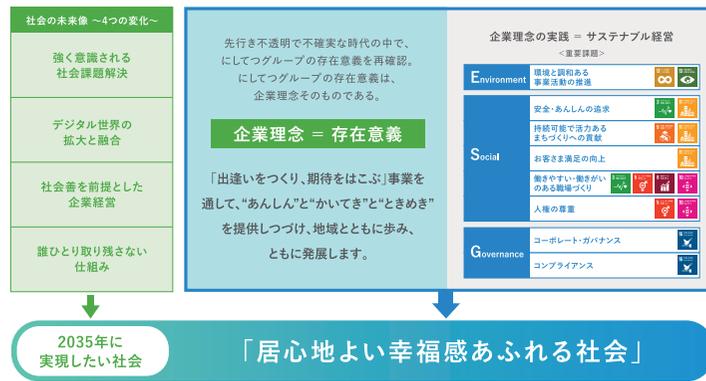
<sup>こま</sup>濃やかに、共に、創り支える  
~Grow in harmony with you~  
「居心地よい幸福感あふれる社会」への貢献

## にしてつグループまち夢ビジョン2035

### まち夢ビジョン2035の概要

#### ●にしてつグループが実現したい社会

社会の未来像から導いた4つの変化と存在意義を踏まえ、にしてつグループが2035年に実現したい社会を導きました。



#### ●提供したい価値

各ステークホルダーの一人ひとりと向き合い、それぞれに対する価値を提供していくことで、「居心地よい幸福感あふれる社会」への貢献を目指します。



#### ●基本スタンス

にしてつグループが大切にしたい基本スタンスと4つの具体的な行動を定めました。



#### ●サステナブルでお客さまに寄り添う「BtoB物流」

お客様の多様なBtoB物流に、価値あるソリューションを提供します。



# 世界中の夢と期待を運ぶ GLOBAL LOGISTICS SERVICE PROVIDERとして



私たち西日本鉄道株式会社 国際物流事業本部は東京に本拠を置き、「NNR GLOBAL LOGISTICS」というブランドの下、環境に配慮した世界を結ぶグリーン物流ネットワークを構築することにより、安心、安全、確実に品物が届くという当たり前前のサービスに全ての人々がアクセスできる社会の実現に取り組んでいます。

送る人の想いを受け取る人へつなぐという物流における使命の下、平時と変わらない品質レベルを維持しながらお客さまのご要望に寄り添うサービスの提供を徹底してきました。その結果として、お

客さまはもとより、国内外の多岐にわたる協力会社さま、さらには従業員も加えた三者それぞれが満足できる好循環を実現していると自負しています。

続けて私たちのバリューチェーン全体における環境への影響を測定し、情報開示を通じて、より多くのステークホルダーの皆さまと自然に対しての貢献範囲を広げていきます。また、多様性を受け入れ、あらゆる差別を無くす取り組みを推進することで、持続可能なGLOBAL LOGISTICS SERVICE PROVIDERとして世界中の人々が居心地よい幸福感あふれる社会への貢献に邁進していきます。

## 目次

企業理念	1
NNR GLOBAL LOGISTICS のあゆみ	1
にしてつグループまち夢ビジョン2035	2
世界中の夢と期待を運ぶGLOBAL LOGISTICS SERVICE PROVIDERとして	4
NNR GLOBAL LOGISTICS の事業	5
数字で見るNNR GLOBAL LOGISTICS	7
特集1 グローバルネットワークの拡大	8
特集2 グリーンロジスティクスへの取り組み	10
本部長メッセージ	12
<b>NNR GLOBAL LOGISTICS のサステナビリティマネジメント</b>	
サステナビリティポリシー	16
サステナブル経営推進体制	17
マテリアリティ (重要課題)	18
KPIとアクションプラン	20

環境	22
社会	
品質マネジメント	25
サプライチェーンマネジメント	27
DXによる物流サービスの革新	29
多様な人材が働きがいをもって活躍できる職場づくり	31
あらゆる人権の尊重	34
情報セキュリティ	35
社会貢献活動	36
コンプライアンス・リスクマネジメント	37
NNR GLOBAL LOGISTICS ESG データ集	40
組織情報	41

## 編集方針

西日本鉄道株式会社 国際物流事業本部は、ステークホルダーの皆さまとのコミュニケーションを一層強化し、より良い関係を築くため、「NNR グローバル・ロジスティクス サステナビリティレポート 2023」を発行しました。本レポートは、サステナブルな社会の実現に向けて当事業本部が果たすべき役割や、事業の方向性をステークホルダーの皆さまに広くご理解頂くことを目的としています。

## 報告対象期間

2022年4月1日～2023年3月31日  
(2022年度の実績を中心に、一部2023年度の最新の情報を含めて報告しています)

## 報告対象範囲

西日本鉄道株式会社 国際物流事業本部

## 参考にしたガイドライン等

- ・ GRI  
「サステナビリティ・レポーティング・スタンダード」
- ・ 環境省  
「環境報告ガイドライン 2018年版」

※本レポートに記載されている今後の見通し等の将来に関する記述は、当事業本部が現在入手している情報および合理的であると判断する一定の前提に基づいており、その達成を当事業本部として約束する趣旨のものではありません。また、実際の業績等はさまざまな要因により大きく異なる可能性があります。

# NNR GLOBAL LOGISTICSの事業

NNR GLOBAL LOGISTICSは、世界29ヵ国123都市にネットワークを広げる総合物流事業者です。航空や海上輸送を中心に国際複合一貫輸送、また、在庫管理をはじめとするロジスティクス事業などの国際間の総合物流サービスを提供しています。高品質・安全・確実なサービスを提供し環境に配慮したグリーンロジスティクスをサプライチェーン全体で実現することにより、お客さまの輸送に関するあらゆるニーズに、グローバルにお応えします。

## 国際航空貨物輸送

日本における航空貨物事業のパイオニアとして、1948年より取り扱いを開始しました。1957年に国内初の共同出資による混載会社を設立して、航空輸送の発展と共に成長してきました。航空貨物代理店として、複数の大手航空会社と戦略的なグローバル契約を結び、世界各地との輸送においてコスト面の優位性とスペースを確保しています。一般貨物をはじめ、精密機器や危険物の輸送、また低温輸送など、お客さまのさまざまなご要望にお応えできるサービスを提供しています。

### PICK UP 自社ULD<sup>※1</sup>インタクトサービス

お客さまよりお預かりした貨物を、航空機に搭載するための専用コンテナ・パレット単位で、発地のCFS<sup>※2</sup>から着地のCFSまで輸送するサービスです。発地側・着地側のどちらでも、当事業本部の施設で当事業本部のスタッフが作業を行うことで、一貫して高品質な輸送を実現します。

- ※1：Unit Load Devicesの略で、航空機に搭載するための機材（専用コンテナ・パレット）。
- ※2：Container Freight Station（コンテナ・フレイト・ステーション）の略で、コンテナ1個を満たすのに足りない小口貨物を仕向地ごとに仕分けしてコンテナに積みたり、混載されてきた貨物をコンテナから取り出して仕分けしたりする施設。



## ITソリューション

お客さまのサプライチェーン最適化に貢献する、各種のITソリューションを提供しています。今やあらゆる企業にとって、タイムリーな輸送や適切な在庫管理は、収益面だけでなく、脱炭素の取り組みを推進する上でも喫緊の課題となっています。当事業本部では、国内外を問わず輸送中の貨物がどこにあるのかを確認できる貨物追跡管理システムや、タイムリーかつ確実な在庫情報管理、入出荷管理を実現できる倉庫管理システムなどの提供を通じて、お客さまのニーズに合わせたロジスティクスサービスの提供をサポートします。お預かりするお客さまの情報は当事業本部のデータセンターで管理し、情報漏洩や大規模災害に対しても万全の対策を講じています。

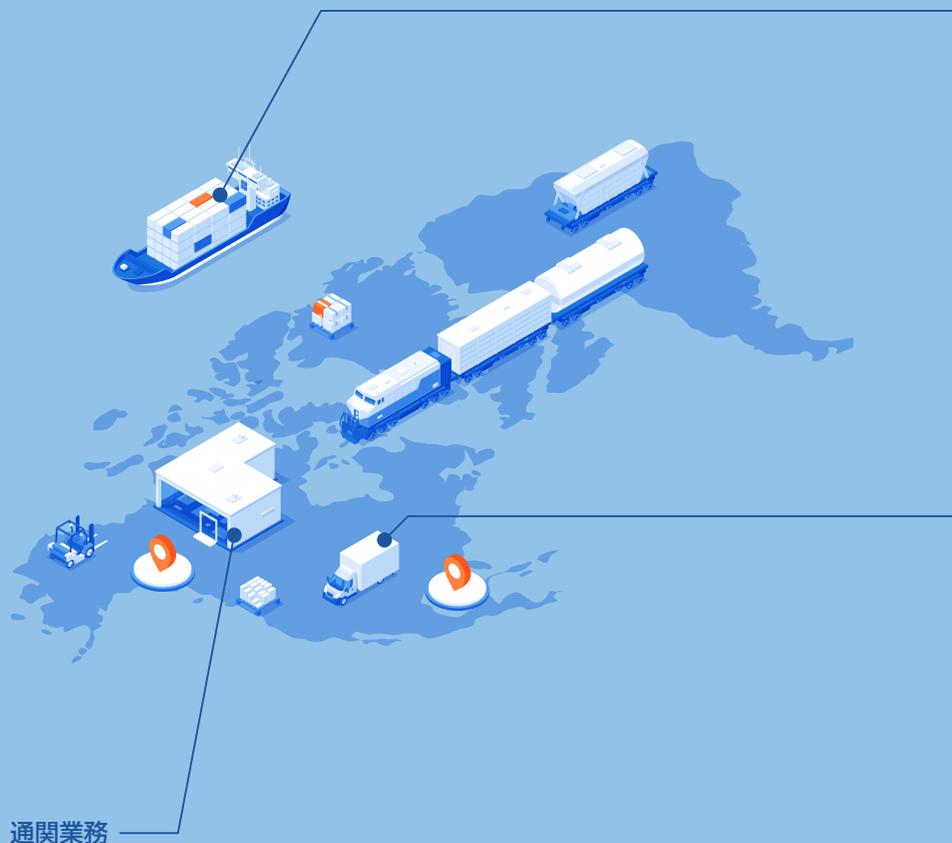
## ロジスティクスサービス

国内6ヵ所にロジスティクスセンターを保有し、国内と海外を結ぶ物流拠点としてお客さまのサプライチェーンをサポートします。IC1個から箱詰めして出荷することができるほか、検品やキitting作業をしたり、オンラインにて在庫情報を提供したりなどの3PLのサービスを行っています。さらに一般倉庫エリアと保税蔵置場エリアが一体となっていることで、同一倉庫内で輸出品と国内品の在庫管理が可能という強みを持ち、コスト削減を実現します。輸出品は、梱包・ラベリング完了後、すぐに保税蔵置場へ搬入されるため、納期短縮にも貢献しています。「成田ロジスティクスセンター」（千葉県芝山町）と「りんくうロジスティクスセンター」（大阪府泉佐野市）の国内2拠点および海外7拠点は、ハイテク製品の保安管理に関わるTAPA<sup>\*</sup>という規格で、CLASS Aの認証を取得しています。

- ※TAPA (Transport Asset Protection Association)  
TAPAとはハイテク製品のメーカー、物流業者、コンサルタント会社等で構成された非営利団体で、FSR (Freight Security Requirements) という貨物に関する独自のセキュリティ基準を定めており、条件を満たす物流施設の認証制度を設けています。  
主な要求事項は①周辺の保安警備、②施設への入退去管理、③倉庫・施設の保安設備、④保安警備システムです。その要求事項は70項目以上になります。  
CLASS Aは最も厳しいセキュリティ要求事項を満たした物流施設です。

### PICK UP 花卉輸送

高品質で種類も多彩な日本の花は、海外市場でも高い評価を得ています。しかし、花卉の輸送には鮮度の保持や繊細な取り扱いが求められるなど、技術やコストの面での課題が多く、それだけに今後まだ伸びる余地の多い分野であると言えます。当事業本部では、花卉輸送の教育・訓練を受けたスタッフを中心に、商品の鮮度を維持した検品、また検疫における抽出作業を着実に実施します。植物検疫・通関から仕分け作業・国内配送手配までを一貫してお引き受けし、スムーズかつ正確に配送先までお届けします。



### 国際海上貨物輸送

外航海運利用者（NVOCC）として、FCL（1つのコンテナをお客さま1社でご利用いただく輸送）やLCL（複数のお客さまの貨物を混載して1つのコンテナに仕立てる輸送）など、海上輸出入貨物の輸送をドア・ツー・ドアで行っています。また、海運専門の調達部を設置しており、より競争力のあるレートの入手・集荷から国内輸送まで手配が可能です。2022年のOcean Freight Forwarders Rankingにおいても世界第42位と確実に取り扱いを増やしています（Armstrong & Associates, Inc.）。

#### PICK UP バイヤーズコンソリデーション

複数のサプライヤーの商品を同一コンテナにまとめて積載し、海外の受け取り手へ輸送する物流形態で、物流コストの削減や在庫量の最適化を可能にします。また、発地側で貨物を集約することにより一元管理ができ、業務の効率化も図れます。

### 国内輸送

当社グループである西鉄運輸㈱、西鉄物流㈱の多彩な車両を用いて、超精密機器から一般貨物まで、安全・確実に輸送します。また、環境に配慮したEV VANの導入も進めています。



### 通関業務

海上・航空の輸出入に伴う通関業務では、相手国・地域ごとに異なるさまざまな法規制に基づいた通関書類の作成と通関士による審査が必要です。当事業本部では、通関業務および、その関連業務の豊富な経験と知識を有する通関士が法令改正など最新の情報をベースに適正な輸出入通関業務を実施、またIT（通関システム+AI-OCR）も活用することで、申告業務を効率化し迅速な手続きを可能としました。さらにお客さまからの通関に関する疑問、質問について勉強会を実施し、安全・安心な通関サービスの提供を心がけています。なお、当社はAEO制度（P.28参照）に基づき、貨物のセキュリティ管理と法令遵守の体制が整備された「認定通関業者」です。

# 数字で見るNNR GLOBAL LOGISTICS (2023年3月期)

事業 (国際物流事業)

営業収益

**2,473.4 億円**



事業展開国・地域数

**世界29ヵ国・地域123都市**

(2023年4月1日現在)



航空貨物取扱量・件数

航空輸出 **12万7千t**  
航空輸入 **37万5千件**



海運貨物取扱量

海運輸出 **10万2千TEU**  
海運輸入 **14万0千TEU**



※TEU: Twenty-foot Equivalent Units の略。  
20フィートコンテナに換算したコンテナ  
個数を示しています。

環境

CO<sub>2</sub>排出量 (Scope1+2)

**1,478.05t**



人財

従業員数

**3,363名 (男性1,822名、女性1,541名)**

(2023年4月1日現在)



ダイバーシティ

女性従業員比率

**45.8%**

(2023年4月1日現在)



品質

AEO認定取得

**3件<sup>※1</sup> 12拠点<sup>※2</sup>**

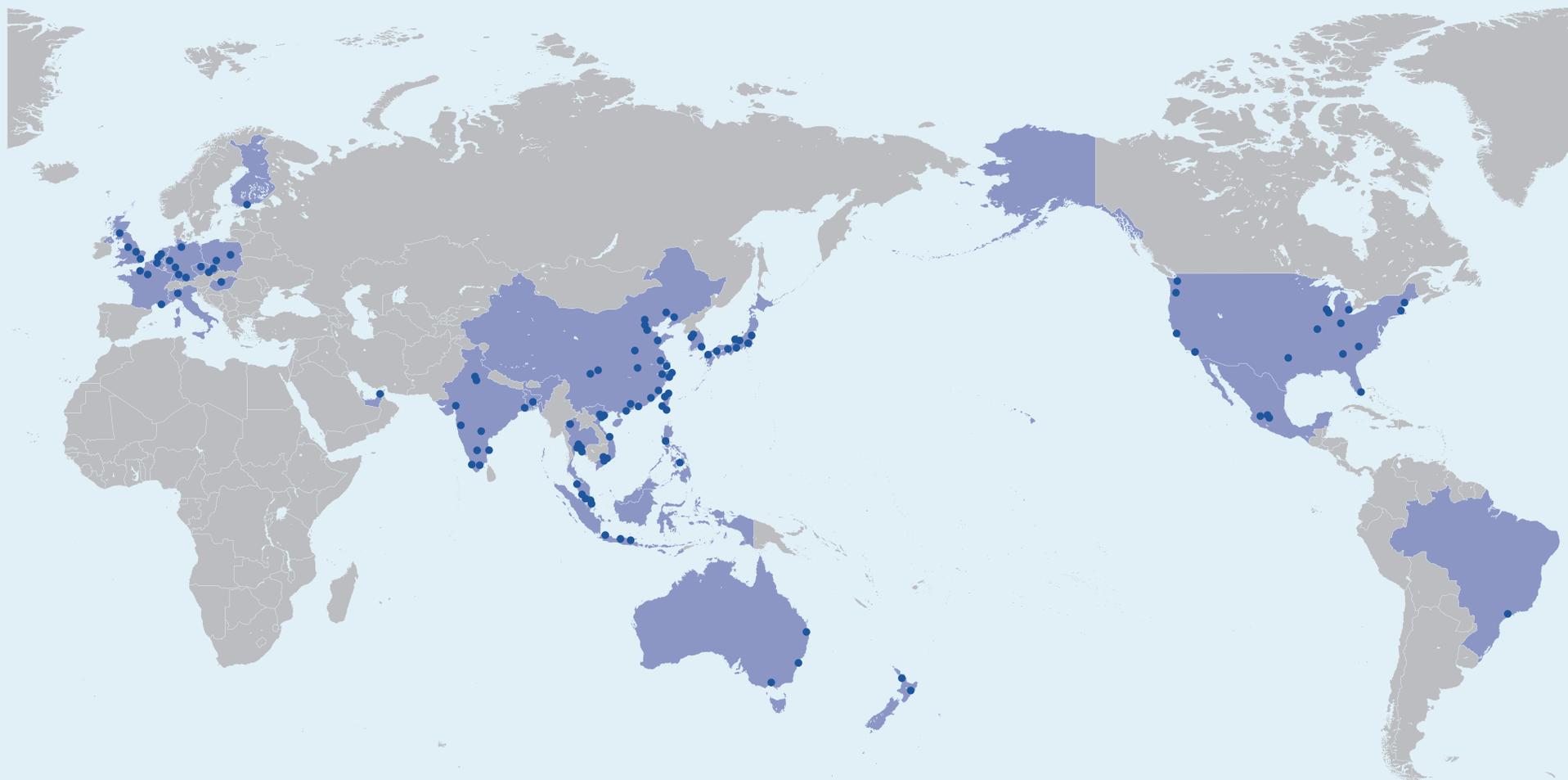
※1 特定保税承認者、認定通関業者、  
特定保税運送者  
※2 海外現地法人  
(2023年4月1日現在)



# 特集1 グローバルネットワークの拡大

当事業本部は、海外の主要な国と地域を網羅する物流ネットワークを構築し、グローバルな物流サービスを提供しています。昨今の世界のマーケットの拡大・多様化に対応し、高品質なサービスの提供を継続していくため、海外ネットワークの拡大を進めています。M & A、アライアンス、新たな支店開設や各駐在事務所の現地法人格上げなどを検討・推進し、「第16次中期経営計画」の最終年度となる2025年度末には「世界35カ国・地域、135拠点」での事業展開を目指します。

■ 既存進出国 ● 既存拠点



## TOPICS

## WACO (WORLD AIR CARGO ORGANIZATION)



WACOはそれぞれ独立したフォワーダーで構成された国際組織で、世界中でシームレスな輸送を遂行しています。1973年に設立され、ローカルの強みと多国籍グループの強みを活かし、高品質なサービスを提供しています。当事業本部はWACOを基軸とした代理店展開の一方で、WACO以外でもそのエリアにおいて強みを持つエージェントと積極的に提携を行うことで、より広いエリアをカバーする戦略を取っています。



126 Members / 119 Countries

### 「福岡ロジスティクスセンター」開設

2022年9月、国内の新たな物流拠点として、福岡市博多区東那珂に「福岡ロジスティクスセンター」を開設しました。福岡地区に複数あった倉庫を集約して業務効率化を図ると共に、福岡空港や博多港にも近い立地優位性を活かし、サービスの充実・品質向上を図ることで、九州発着の輸出入貨物の取り扱いを拡大します。

センター内には温度調整管理機能を備えた冷蔵庫を有し、生鮮食品や生花などの保管が可能です。当社グループの西鉄運輸(株)との協働で、同センターを活用した九州の農産物の拡販も進めており、引き続き取扱量の拡大に取り組んでいきます。非常用電源の設置などBCPにも万全を期し、また輸出入貨物の配送における共同運送の導入や再利用可能な器材の導入など、環境の観点からの取り組みも推進しています。



福岡ロジスティクスセンター

### 「関東ロジスティクスセンター」新設

関東地区にある3カ所の既存ロジスティクスセンターはいずれも満床状態が続いているため、首都圏におけるロジスティクスビジネスの新たな拠点として、千葉県習志野市に「関東ロジスティクスセンター」を開業予定です。半導体エリアの設置や保冷エリアの充実などの付加価値の向上が予定されています。また、施設には高度なセキュリティ対策が導入されるほか、「グリーンビルディング認証 (CASBEE\*)」の取得済みなど安全や環境の面も考慮したサステナブルな拠点として、2024年度上期中の営業開始を予定しています。

※CASBEE：建築環境総合性能評価システム



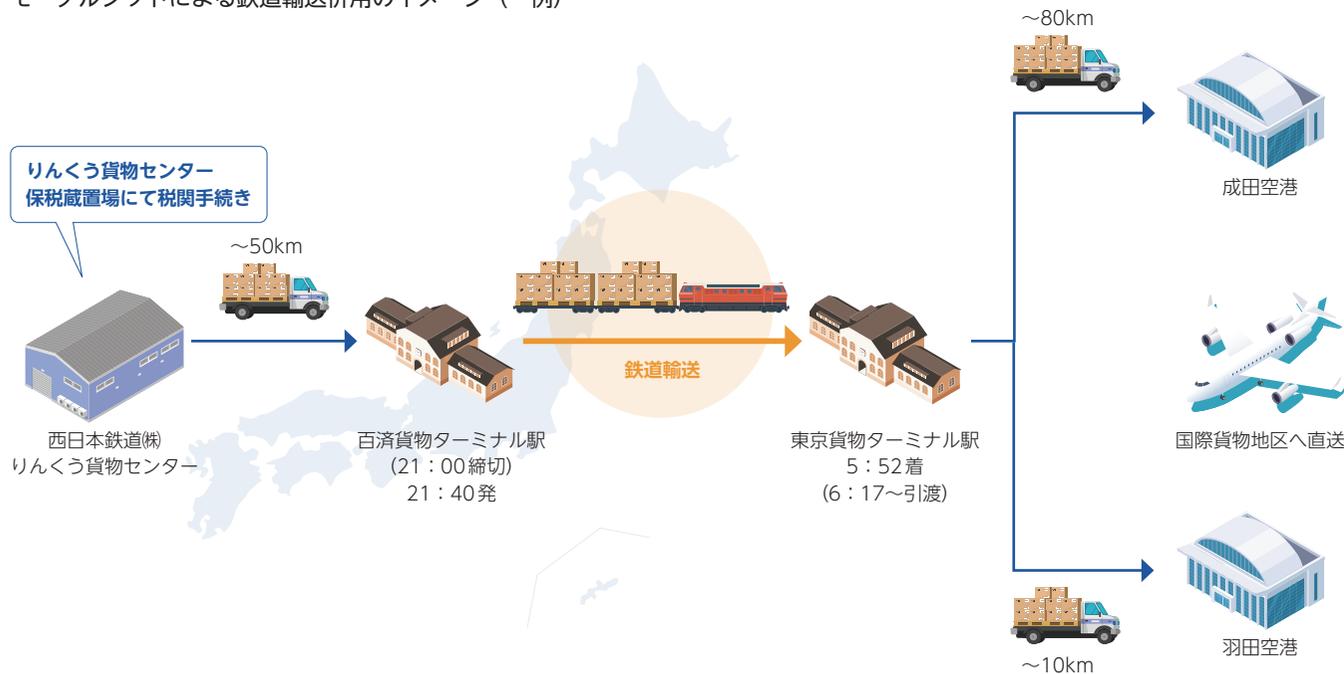
関東ロジスティクスセンター

## 特集2 グリーンロジスティクスへの取り組み

地球上で営まれている事業活動は、多かれ少なかれ、地球環境に対して何らかの負荷をかけています。あらゆる産業分野において、地球環境に配慮した持続可能な企業活動への転換は最重要課題の1つであり、物流事業も例外ではありません。

そのような状況の下、物流業界においては、従来の輸送方法よりも環境への負荷を減らした“地球にやさしい輸送”＝「グリーンロジスティクス」の取り組みが近年注目を集めています。当事業本部では鉄道輸送へのモーダルシフトやコンテナラウンドユース、トラックの集約配送、リユース可能な梱包資材の活用などの「グリーンロジスティクス」の提供を通じて、環境負荷の低減や物流の生産性向上などを進め、持続可能な物流体系の構築にお客さまと共に取り組んでいます。

モーダルシフトによる鉄道輸送併用のイメージ（一例）



### モーダルシフトの取り組み

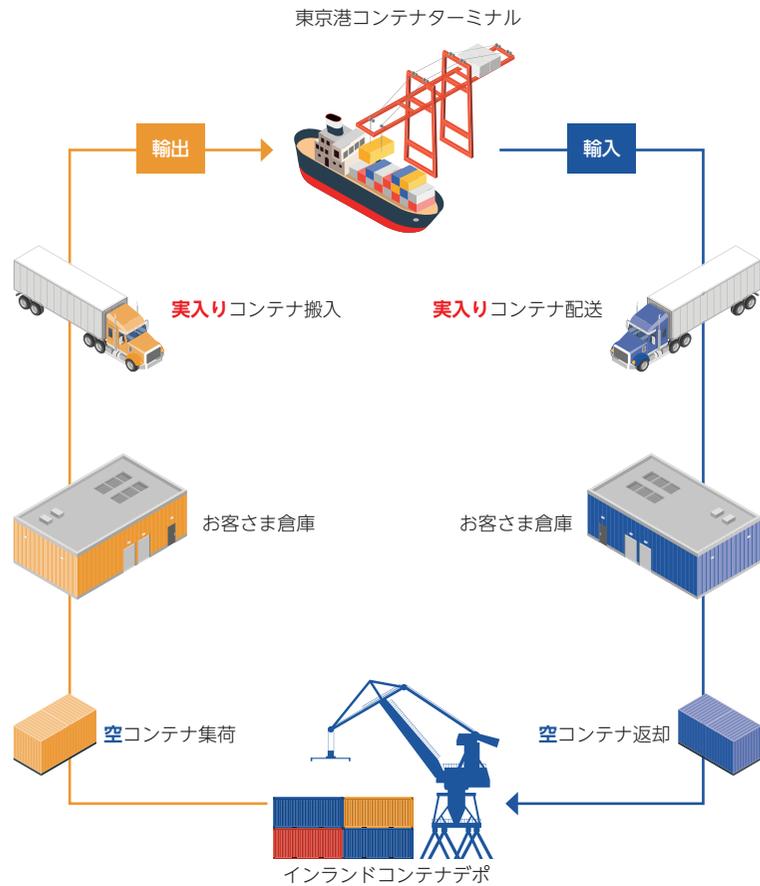
自動車を使って行われている貨物輸送から、より環境負荷の少ない鉄道や船舶での輸送に転換することを、モーダルシフトと称します。

鉄道輸送は、同一区間をトラックで輸送した場合と比べ、CO<sub>2</sub>排出量を約11分の1以下に削減できる効果が期待されています（国土交通省・2021年度試算による）。また、2024年4月からトラックドライバーの時間外労働規制が強化される（物流の「2024年問題」）など、今後トラックの輸送能力が不足することが想定されており、この観点からもモーダルシフトに対する期待が高まっています。

当事業本部でも国内輸送、特に長距離輸送において、トラック輸送から鉄道輸送への変更をお客さまにご提案しています。2023年度の鉄道貨物輸送量は、対前年度比で20%増となりました。今後も引き続きモーダルシフトを進め、CO<sub>2</sub>排出量の削減に貢献していきます。

# モーダルシフト

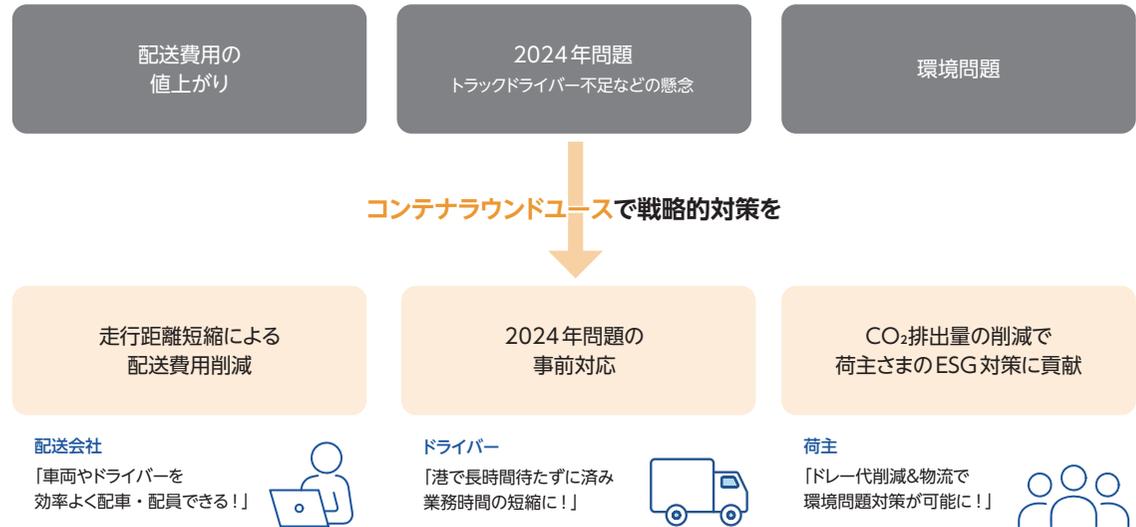
コンテナラウンドユースのイメージ



インランドコンテナデポを利用したコンテナラウンドユース

輸入コンテナの荷物の配達後、空いたコンテナを港に返却せずに内陸の「インランドコンテナデポ」までの返却とすることで、空コンテナの輸送距離を短くすることが可能です。そして、輸出において空コンテナを「インランドコンテナデポ」から集荷することで輸入と同様に空コンテナの輸送距離を短くし

ラウンドして利用することで、輸出入におけるCO<sub>2</sub>排出量の削減や労働力不足の緩和、働き方改革の実現などが期待されています。当事業本部においては、2022年度は590TEUのコンテナラウンドユースを実施しました。2023年度以降は、さらに取扱量を増やす見込みです。



# コンテナラウンドユース

■本部長メッセージ

お客さま、協力会社、  
従業員と共に  
ゆたかな明日を創り、  
支える

西日本鉄道株式会社  
常務執行役員 国際物流事業本部長

宇高 圭一

## 「コロナ禍」で再認識された インフラとしての国際物流の重要性

この度、西日本鉄道 国際物流事業本部（NNR GLOBAL LOGISTICS）として初めて、サステナビリティレポート「NNR グローバル・ロジスティクス サステナビリティレポート」を発行いたします。このような形で事業活動のご報告ができるのは、お客さまはもとより、全てのステークホルダーの皆さまのご理解とお力添えの賜物です。厚く御礼を申し上げます。

この数年間、新型コロナウイルス感染症の流行により、世界中であらゆる経済活動が甚大なダメージを受けました。人の移動が大きく制約される中で、企業活動のみならず、人々が生活を営む上で必要な物資を運ぶ物流事業の重要性が、改めてクローズアップされた感があります。当事業本部においても、従来のサプライチェーンが寸断されたり輸送手段に限られたりするなど、かつて経験したことがない状況の下で、「運ぶ」「届ける」という社会的使命を果たすべく、従業員一人ひとりが「エッセンシャルワーカー」としての矜持を持ってそれぞれの持ち場を守ってきました。“ヒトの流れは止まっても、モノの流れは止まらない”——誰よりも私たち自身が、そのことを改めて深く認識し、国際物流インフラの一角を担う一員としての使命と責任を実感しています。

お客さまのご要望や社会の要請に今後も応え続けていくためには、ESGや持続可能な社会の実現に向けた取り組みが不可欠であり、事業活動と表裏一体をなすものとして引き続き推進してまいります。本レポートは、私たちの取り組みを記したマイルストーンです。ステークホルダーの皆さまには、どうか忌憚のないご意見をお寄せいただけますと幸いです。

## 2022年度は営業収益、営業利益ともに 過去最高を達成

NNR GLOBAL LOGISTICSは、太平洋戦争終了から間もない1948年に、当時のGHQ（連合国軍総司令部）より認可を受け、米国・パンアメリカン航空の航空代理店として事業を開始しました。以来、日本国内の経済発展や工業化の進展、また世界的な航空輸送ネットワークの拡大や航空機材の大型化と歩調を合わせるように、航空・海運・ロジスティクスの各分野で事業を拡大してきました。今日では九州北部に地盤を持つ鉄道事業やバス事業と共に、西鉄グループのコア事業の1つとなっています。取扱貨物量の増加や収益力の強化などにより、2022年度（2022年4月1日～2023年3月31日）は営業収益、営業利益ともに過去最高の業績を達成しました。

2023年度より、当社では新たに第16次中期経営計画がスタートしました。当事業本部においても、西鉄グループ内の一事業部門として、とりわけ海外市場においては不動産やホテルなど他の事業部門と相互に機能を補完し合いながら、今後さらなる成長に向けて歩みを進めます。

国内では、今後拡大が見込まれる九州発着の貨物需要を取り込むべく、2022年9月に新たなロジスティクスセンターを福岡に開設しました。さまざまな輸送ニーズにお応えし、また新たな輸送需要を開拓することで、九州の地域経済活性化に貢献していきます。首都圏においては、千葉県習志野市で新たなロジスティクスセンターの2024年度上期中の開業を予定しています。今後新設・増強する施設では、自動搬送システムやロボットによるピックアップシステムを導入するなど、将来予想されている労働力不足にも対応できるような運営方法を模索しています。

## 優先的に取り組むべきテーマを 6つの重要課題として特定

今日の事業活動は、さまざまな社会課題と切り離して考えることはできません。当事業本部では本年、さまざまな社会課題の中でも特に優先的に取り組むべきテーマを、西鉄グループの「サステナブル経営における重要課題」との整合性も確認しながら、6つの重要課題（マテリアリティ）として特定しました。居心地よい幸福感あふれる社会の実現を常に意識しながら、それぞれのテーマに当事者意識を持って向き合い、取り組みを推進してまいります。

### ● サプライチェーン全体での脱炭素社会への貢献

地球規模での気候変動が顕在化しつつあり、温暖化の抑制に向けてCO<sub>2</sub>排出量の削減が求められています。日本全体が「2050年カーボンニュートラル」を目指す中で、脱炭素社会の実現に向けた取り組みは喫緊かつ最重要課題の1つです。

自ら生産設備や輸送用の車両を持たない当事業本部においては、特にScope3のCO<sub>2</sub>排出量を重視し、数値目標を設定して削減に取り組んでいます。サプライチェーン全体でのCO<sub>2</sub>排出量を削減するために、インランドコンテナデポを利用することで空コンテナの回送を減らして輸送効率を高める「コンテナラウンドユース」推進や、各航空会社が実施する「SAF<sup>\*</sup>プログラム」への参加など、協力会社様と共に、CO<sub>2</sub>排出量の削減を事業拡大と表裏一体の取り組みとして進めています。

※SAF（Sustainable Aviation Fuel）：

植物や廃油などから作られた持続可能な航空燃料。既存のジェット燃料と比べ、CO<sub>2</sub>排出量を80%程度まで削減可能です。



### ●多様な人材が働きがいを持って活躍できる職場づくり

人財活用の中でも、とりわけ女性従業員が存分に活躍できる環境の整備は、喫緊の課題です。昨今では女性のキャリアアップを阻む「ガラスの天井」という喩えを耳にしますが、私はそれに加えて、企業内で異なる職種や職場への異動を阻む「ガラスの壁」の存在も感じています。たとえば「この職種は残業や休日出勤も多いから、育児と両立させるのは無理」といった“暗黙のルール”はないでしょうか。そうした周囲の思い込みや一種の忖度が、新たな挑戦をしたいと願っている女性従業員の意欲を削いでいることも考えられます。それは本人にとっても、また組織にとっても大きな損失です。意欲を持った女性従業員のチャレンジ精神を後押しできる企業風土を醸成し、存分に活躍できる環境の実現を目指します。

この重要課題に取り組む上では、女性だけでなく、従業員一人ひとりに対して、その人に合った挑戦の機会を提供していくことが大切です。社内でのキャリアアップをとってみても、一様ではありません。スピーディーにキャリアを重ねたい人もいれば、自分のペースでじっくりと歩みたいという人もいます。画一的ではなく、多様なニーズに応えられるような人事制度や研修体制を整備していきます。

### ●あらゆる人権の尊重

特に日本国内においては、トラック運転手の時間外労働規制強化に伴って輸送力不足が懸念される物流の「2024年問題」への対応が課題となっています。当事業本部にとっても、対岸の火事として傍観できる問題ではありません。当事者意識を持って協力会社様に寄り添い、共に効率の良い輸送方法などを構築する必要があります。またお客さまに対しても、我々物流業界

が抱える問題にご理解をいただきつつ、代替の手段をご提案するなどして共に最適解を探る努力が欠かせません。

### ●高品質で安全なサービスの提供

物流の使命は、お客さまからお預りした貨物を、安全・確実に目的地へお届けすることに他なりません。一方で、輸送のグローバル化に伴って、地政学リスクなどスムーズな輸送を阻む要因も増えています。DXの活用などにより、それぞれのお客さまのご要望に応じた最適な輸送方法を、今後も引き続き追求してまいります。

### ●DXによる物流サービスの革新

従来は“人”が担っていた役割をAIなどに代替させて業務効率化を図ることにより、そのマンパワーを別の成長分野にシフトしたり、既存のお客さまの満足度向上へ振り向けたりすることが可能になります。効率化のみならず、その先にある諸問題の解決にも有効であることから、DX推進は当事業本部にとって最重要課題の1つだと捉えています。

## 全てのステークホルダーの皆さまに 真摯に寄り添い、共に歩む

私は、企業経営においては「フェアであること」が重要だと考えています。公正に物事を判断して決定すれば、ステークホルダーの皆さまに納得していただくことができ、皆で同じ方向を見ながら進んでいけます。

「自分たちの企業だけが繁栄できれば良い」という時代は終わりました。これから訪れる大変革の時代を生き抜くためには、

共に手を携え、歩調を合わせなくてはなりません。私たちの国際物流事業においては、航空会社、海運船会社、トラック会社など、各協力会社様との協調が不可欠です。

もちろん、お客さまにもご満足いただく必要があります。さらには、働く従業員の満足度も大切です。これらの「満足」は、それぞれ別個に存在しているものではなく、相互に作用しながらサイクルを形成していると言えるでしょう。事業活動を通じて、このサイクルを良い方向に回していかなければならないと考えています。

NNR GLOBAL LOGISTICSは、「日本最大級」の国際物流事業者ではありません。しかし、高いサービス品質を常に保ちながら、それぞれのお客さまのニーズにぴったりと「寄り添える力」では、世界中のどの物流事業者よりも優れていると自負しています。当社は2022年に公表した「にしてつグループまち夢ビジョン2035」において、「濃（こま）やかに、共に、創り支える」というコンセプトを掲げました。この「濃やかさ」こそが、当事業本部においても他の物流事業者に勝る強みだと認識しています。一步踏み込んで、ときにはお客さまや協力会社様に「このようなサービスもご提供できます」「こうしてみてもいかがですか」とご提案することもあるでしょう。いただいたニーズの一つひとつを確かに見据え、濃やかに対応しながら、お客さまや協力会社様の事業を今後も共に創り、支えてまいります。

### 物流は地域経済の発展に貢献し 人々の生活を豊かに彩る

国際物流は、大きな裾野を持つ事業分野の1つです。新たな国や地域に進出する場合を例にとると、まず施設を保有しなければなりません。施設内で使用する車両や設備、什器なども必要です。また、多くの雇用が生まれます。働く人々を対象としたビジネスも生まれるでしょう。施設が稼働し始めれば、その地域で生み出された多くの製品を出荷できるようになったり、逆に世界各地の製品がその地域で消費されるようになるでしょう。コールドチェーン\*が整備されることで新たな産業が育ったり、地域の家庭の食卓が豊かになったりするかもしれません。私たちNNR GLOBAL LOGISTICSは現在、海外29カ国・地域、123拠点に事業拠点を置いています。それは、単に事務所を構え、従業員を配置しているというだけではありません。それぞれの国・地域に深く根付いたビジネスを展開することで、その土地や暮らす人々に濃やかに寄り添い、地域経済を共に創り、発展を支えています。

NNR GLOBAL LOGISTICSは大きなポテンシャルを秘めた国際物流事業を通して、世界中の社会課題解決に取り組んでいきたいと願っています。そのためには、お客さまやステークホルダーの皆さまのご理解が不可欠です。安心・安全かつ豊かに、希望を抱いていきいきと暮らせる社会を次の世代に遺すことは、現代を生きる私たちに課せられた責務です。ぜひNNR GLOBAL LOGISTICSの思いにご賛同いただき、共に明日の社会を創り、支えていただけると幸いです。

\*温度管理が必要な製品に関する原料の調達・生産・流通・販売までの一貫したサプライチェーンプロセス



# NNRグローバル・ロジスティクス サステナビリティポリシー

当社グループにとってサステナブル経営とは、企業理念の実践です。

つまり「良い企業市民」として、地域の持続的な発展に貢献していくことだと考えています。それは事業活動を行っていく中においては、地域社会、お客さま、従業員など多くのステークホルダーの期待に継続して応え続けていくことです。

私たちは西鉄グループの一員として社会への責任を明確にし、サステナブル経営をより一層推進するため、2023年6月に当事業本部としての方針を示した「NNRグローバル・ロジスティクスサステナブルポリシー」を策定しました。

私たちは、西鉄グループ<sup>※1</sup>のサステナブル経営の基本方針<sup>※2</sup>に基づき、  
グローバルな物流サービスの提供を通じて社会課題の解決に取り組み、お客さまやサプライヤーの皆さまと協働しながら  
サステナブルな社会システムの構築に貢献します。

## 地球環境の保全

私たちは、カーボンニュートラルな社会を実現するため、サプライチェーン全体でクリーンな物流サービスを提供し、地球環境の保全に貢献します。



## 期待を超える価値の創造

私たちは、高品質で革新的な物流サービスを提供することで、お客さまの期待を超える新たな価値の創造を追求します。

## 誠実な対話

私たちは、ステークホルダーの皆さまからの信頼度向上のために、適切に情報を開示し、誠実な対話を行います。



## 人権の尊重

私たちは、事業活動に関わる全てのステークホルダーの人権を尊重します。



## コンプライアンスの推進と情報の厳格な管理

私たちは、各国・各地域の社会規範や法令、国際ルールを遵守し、公正かつ誠実な事業活動を行います。また、お客さまからお預かりした情報を含め、機密情報を厳格に管理します。



## 多様な人材が活躍する職場づくり

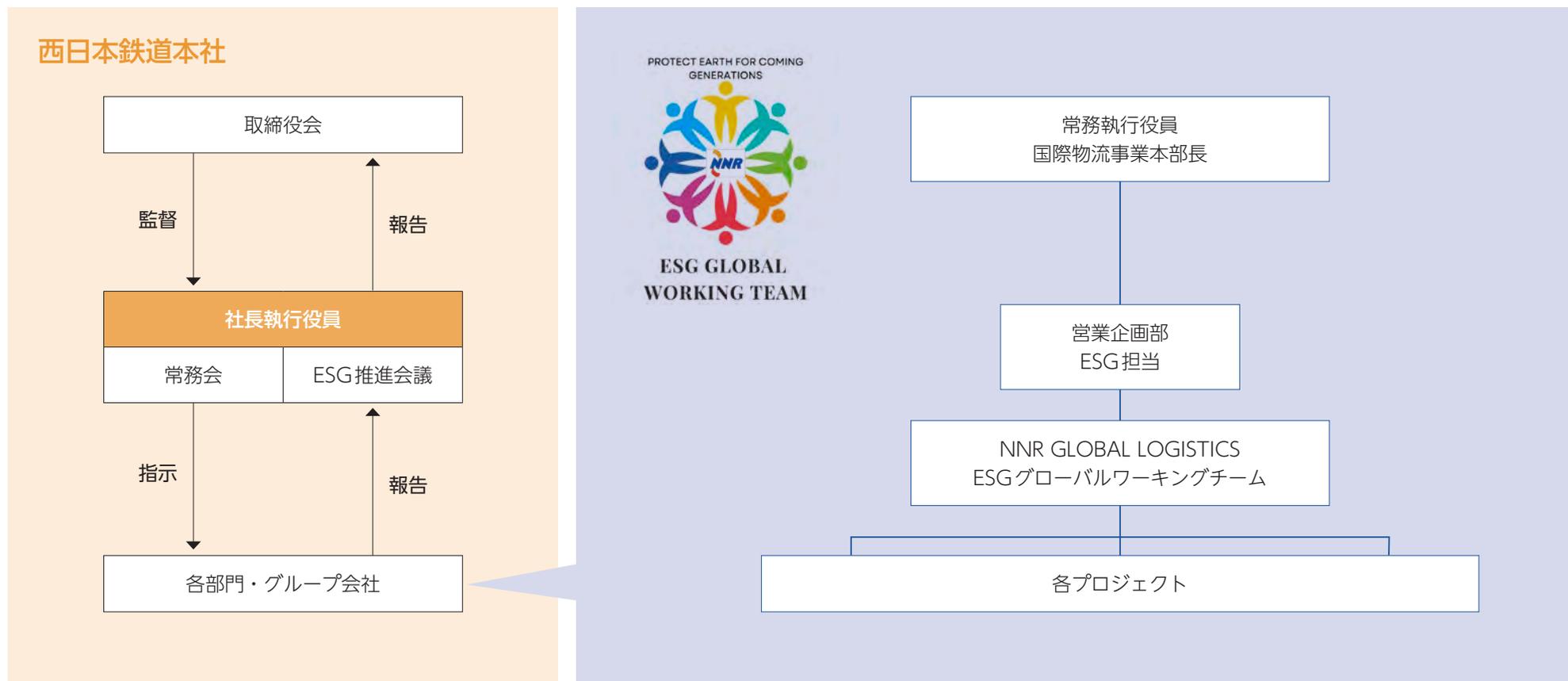
私たちは、ダイバーシティを推進し、全ての従業員が能力を発揮できる職場環境を整備します。

※1 西鉄グループ：85社1学校法人（西日本鉄道㈱を含む）

※2 コンプライアンス方針、環境方針、CS基本方針、人権方針、安全に関する基本方針、人材育成方針、調達基本方針

# サステナブル経営推進体制

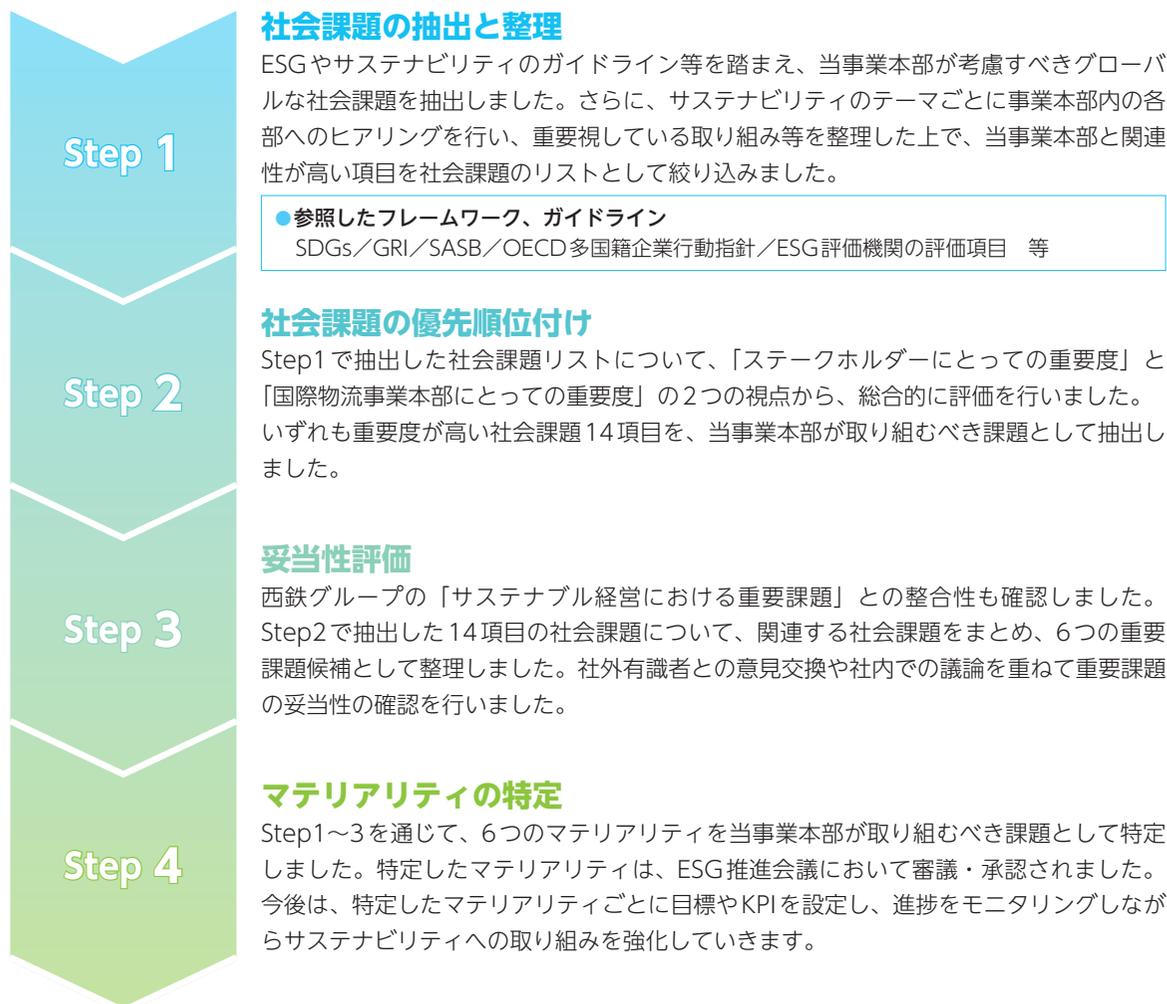
当社では社長執行役員をはじめとする執行役員等で構成されるESG推進会議を中心として、ESGに関する方向性や重要テーマ設定のほか、重要テーマに係る施策等を協議しています。当事業本部においては、営業企画部ESG担当が中心となり、ESG推進会議と連携しながら活動を進めています。またESGに配慮したサステナブルな事業活動をグローバルに推進していくため、2023年7月、当事業本部内に「NNR GLOBAL LOGISTICS ESG グローバルワーキングチーム」を発足しました。定期的にミーティングを開催しており、国内および海外グループ各社の代表で構成された44名のメンバーが参加しています。決定事項は、ワーキングチームがそれぞれの担当部門と連携し、活動の実施や推進にあたっています。活動の初年度にあたる2023年度は、サステナビリティに関する情報を浸透させ、各社の活動情報を共有し、課題の解決に取り組むことを目標にしています。



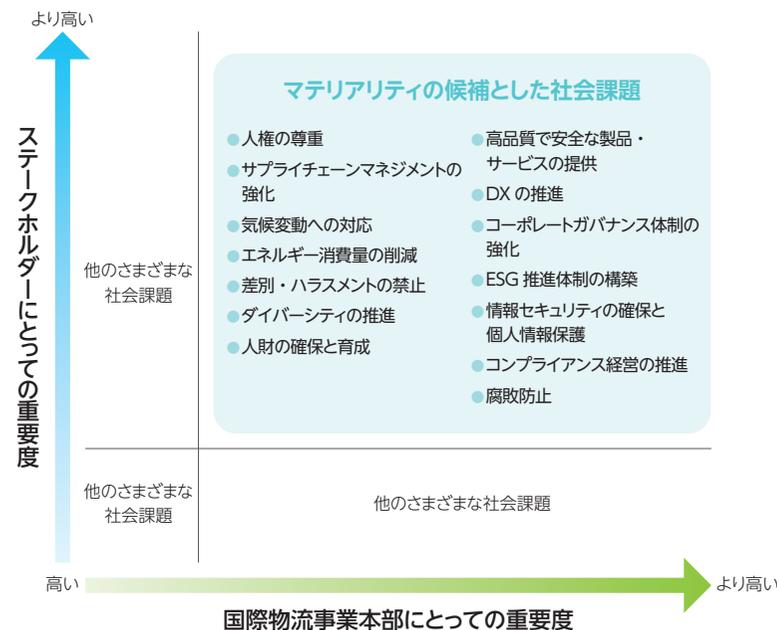
# マテリアリティ (重要課題)

## 特定プロセス

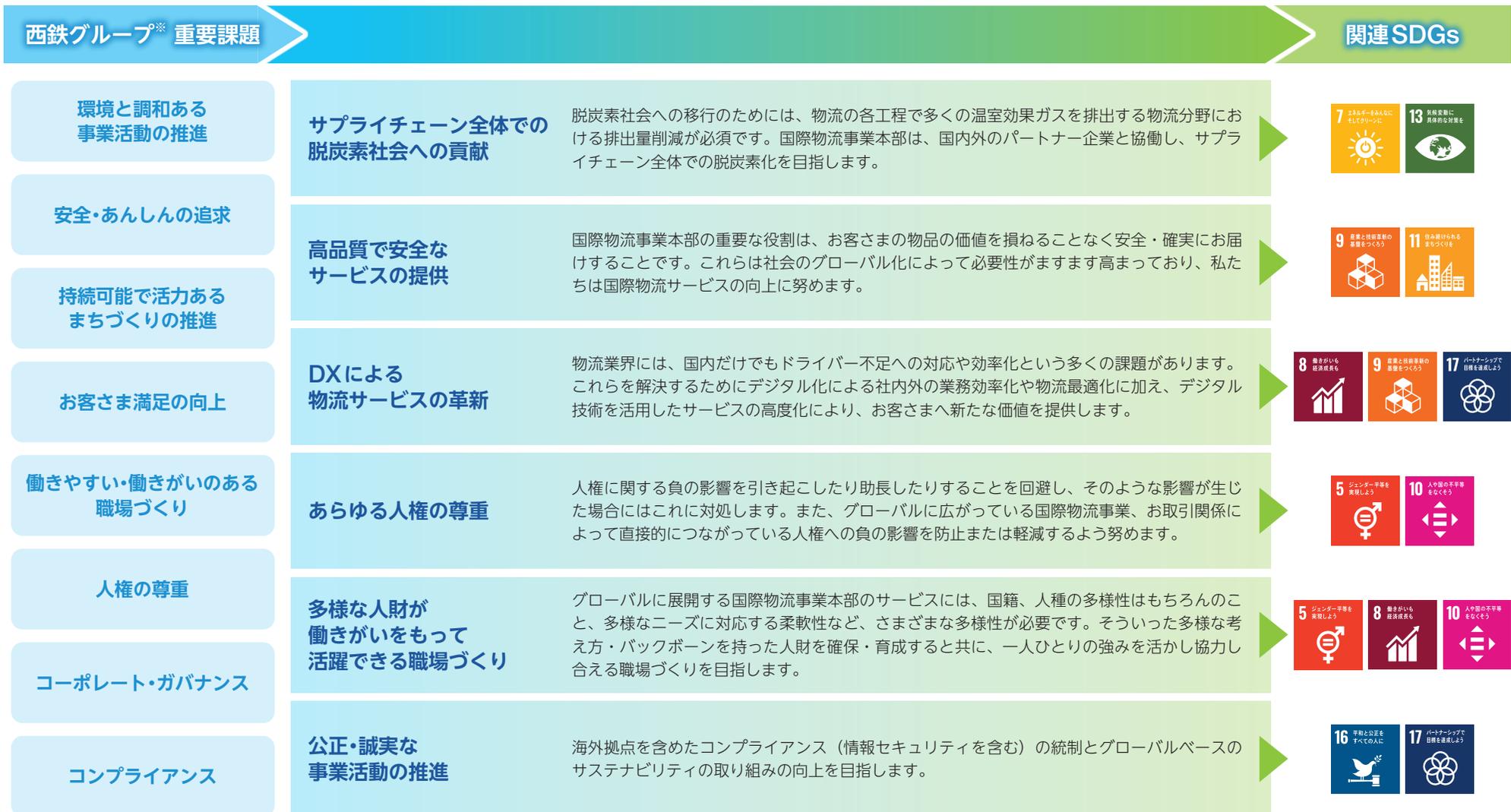
西鉄グループは、「あんしん」と「かいてき」と「ときめき」を提供することを、企業理念の基本理念に掲げています。当事業本部は、この基本理念に基づいた事業活動を行い、サステナブルな社会の実現に貢献していくため、優先的に取り組むべき社会課題を「マテリアリティ」として2023年に特定しました。今後も「マテリアリティ」への取り組みを推進し、事業を通じた社会課題の解決と社会の発展に貢献していきます。



▶ マテリアリティ・マップ



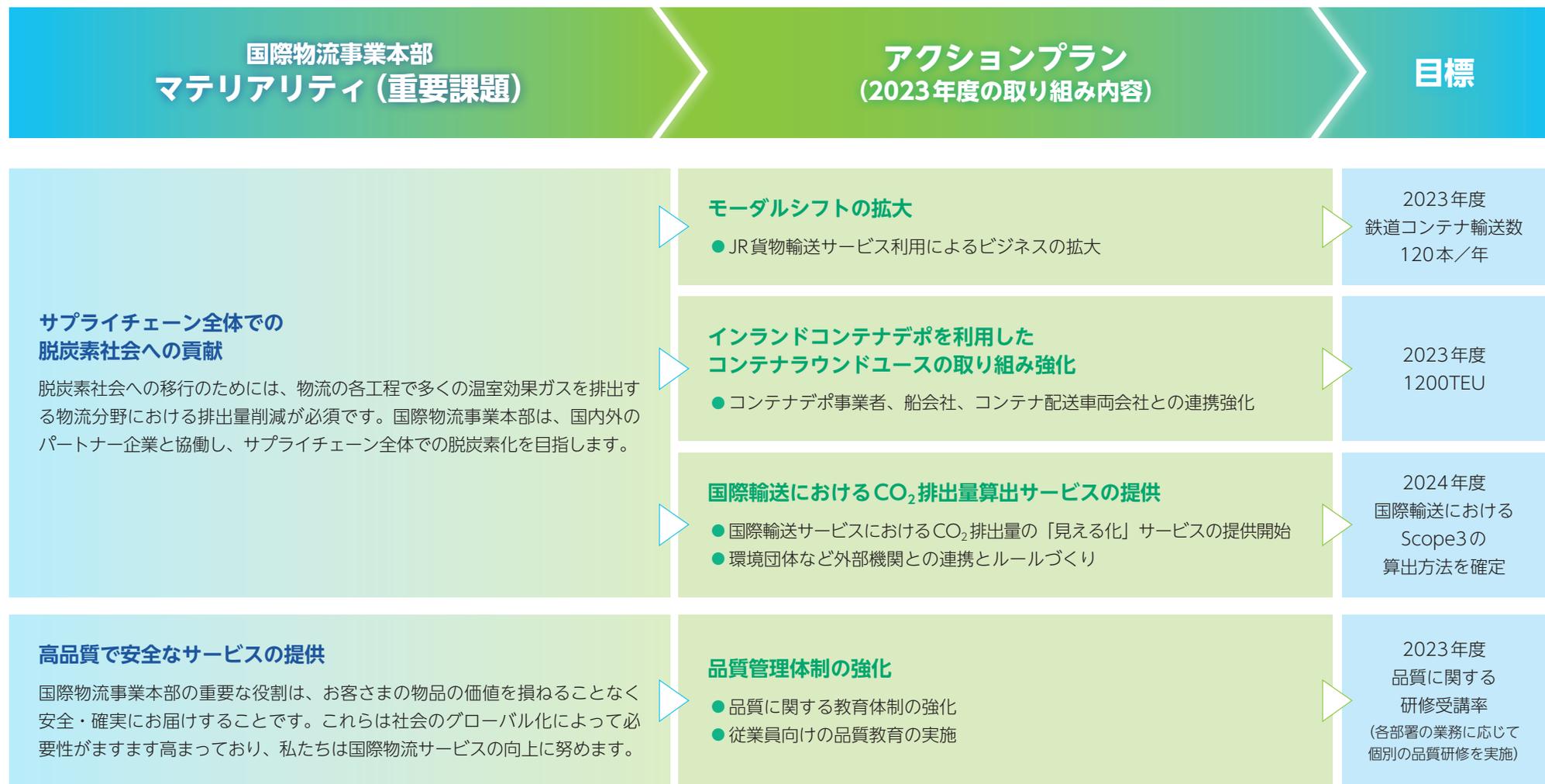
## NNR グローバル・ロジスティクス マテリアリティ (重要課題)



※西鉄グループ：85社1学校法人（西日本鉄道㈱を含む）

# KPIとアクションプラン

特定したそれぞれの「マテリアリティ（重要課題）」に基づき、取り組む方向性を「アクションプラン」として策定しました。策定したアクションプランに基づいて、国内外の各部署・関連会社および全ての従業員が、事業を通じた社会課題の解決に取り組んでいきます。



## KPIとアクションプラン

国際物流事業本部 マテリアリティ (重要課題)	アクションプラン (2023年度の取り組み内容)	目標
<p><b>DXによる物流サービスの革新</b></p> <p>物流業界には、国内だけでもドライバー不足への対応や効率化という多くの課題があります。これらを解決するためにデジタル化による社内外の業務効率化や物流最適化に加え、デジタル技術を活用したサービスの高度化により、お客さまへ新たな価値を提供します。</p>	<p><b>DX推進の基盤強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● デジタルオペレーションによる営業強化・業務効率化・サービス品質向上や、外部システム・プラットフォームとのデータ連携強化</li> </ul>	<p>2023年度 DX推進の数値化目標 業務作業時間削減： 10,000時間/年 印刷枚数削減： 40,000枚/年</p>
<p><b>あらゆる人権の尊重</b></p> <p>人権に関する負の影響を引き起こしたり助長したりすることを回避し、そのような影響が生じた場合にはこれに対処します。また、グローバルに広がっている国際物流事業、お取引関係によって直接的につながっている人権への負の影響を防止または軽減するよう努めます。</p>	<p><b>人権意識の向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 人権教育・研修および啓発活動の継続的な実施</li> <li>● 協力会社とのコミュニケーション強化（調達方針の周知）</li> </ul>	<p>2022年度 人権教育・研修の 実施</p>
<p><b>多様な人財が働きがいをもって活躍できる 職場づくり</b></p> <p>グローバルに展開する国際物流事業本部のサービスには、国籍、人種の多様性はもちろんのこと、多様なニーズに対応する柔軟性など、さまざまな多様性が必要です。そういった多様な考え方・バックボーンを持った人財を確保・育成すると共に、一人ひとりの強みを活かし協力し合える職場づくりを目指します。</p>	<p><b>多様な経験を持った人財の確保 社員自身の意思を尊重したキャリア形成 人財育成の深化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● キャリア面談の実施、積極的なジョブローテーション</li> <li>● 短期海外駐在制度の実施</li> <li>● BCM（事業継続マネジメント）の観点も考慮した多様な働き方の推進（通常時のテレワーク併用、時差出勤等）</li> <li>● 男性の育児休業取得の推進</li> </ul>	<p>2022年度 男性の育児休業 取得の推進 取得率30%</p>
<p><b>公正・誠実な事業活動の推進</b></p> <p>海外拠点を含めたコンプライアンス（情報セキュリティを含む）の統制とグローバルベースのサステナビリティの取り組みの向上を目指します。</p>	<p><b>ICTリテラシーの向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 情報セキュリティ教育訓練およびテスト実施 国内：2023年11月実施、海外：2024年3月実施予定</li> <li>● 海外現地法人内部監査実施</li> </ul>	<p>2023年度 海外現地法人の 内部監査実施 情報セキュリティ 研修実施</p>

# 環境

## マテリアリティ（重要課題） 「サプライチェーン全体での脱炭素社会への貢献」

### アクションプラン（2023年度の取り組み内容）

- モーダルシフトの拡大  
JR貨物輸送サービス利用によるビジネスの拡大
- インランドコンテナデポを利用したコンテナラウンドユースの取り組み強化  
コンテナデポ事業者、船会社、コンテナ配送車両会社との連携強化
- 国際輸送におけるCO<sub>2</sub>排出量算出サービスの提供  
国際輸送サービスにおけるCO<sub>2</sub>排出量の「見える化」サービスの提供開始  
環境団体など外部機関との連携とルールづくり

### 環境への考え方

企業においては、持続可能な社会を実現するために、気候変動をはじめとする環境問題に配慮しながら事業活動を推進することが、社会的な責任として求められています。西鉄グループでは「にしてつグループ環境方針」を策定し、各事業部門・各社が一体となって環境経営を推進しています。当事業本部は、さまざまな環境問題への取り組みの中でも、とりわけ物流事業におけるCO<sub>2</sub>排出量削減が喫緊の課題だと認識しています。地球社会の一員として企業の責任を果たすべく、当事業本部では今後も引き続きCO<sub>2</sub>排出量削減をはじめとした取り組みを推進して、気候変動の抑止や循環型社会の形成に貢献していきます。

### にしてつグループ環境方針（2005年4月28日制定）

わたしたちは、地球環境の保全を重要課題と認識し、環境との調和ある事業活動を通じて、環境負荷を低減するとともに、循環型社会の実現と地球温暖化の抑制に寄与してまいります。

- (1) 環境意識の向上
- (2) 法令・規制の正しい理解と遵守
- (3) 資源およびエネルギーの効率的利用と排出物の削減
- (4) エネルギー効率の高い公共交通の利用促進
- (5) 環境品質を備えた商品・サービスの提供

以上の方針に基づき、環境への取り組みを継続的に改善してまいります。

## 環境経営

### 環境マネジメント

西鉄グループでは、グループ一体となった環境経営を進めています。本社の経営企画部ESG担当の統括の下、当事業本部を含めた各部門やグループ各社が、「環境負荷低減計画」に基づき、それぞれの環境責任者・推進者・従業員による環境活動に取り組んでいます。

当事業本部においては、主として営業企画部ESG担当が環境に関する取り組みを統括し、各部署において具体的な取り組みを推進しています。正社員以外も含めた全従業員を対象に事業本部内で環境教育を実施し、環境意識の向上に努めています。さらに2023年7月に発足したNNR GLOBAL LOGISTICS ESGグローバルワーキングチームは、CO<sub>2</sub>排出量削減の取り組みを開始しました。この取り組みは、バリューチェーン全体と海外グループ各社を対象にしたものです。サプライヤー各社と協働しながら、2025年までに、グローバルでのScope3を把握することを目指し、以降は目標・計画を策定し、具体的な施策を進めていく予定です。

## 環境負荷低減計画

当社グループは、2022年11月に2035年度を目標年次とする長期ビジョン「にしてつグループまち夢ビジョン2035『濃やかに、共に、創り支える』」を策定し、ロードマップである「カーボンニュートラル（2050）を目指して」を明示しております。

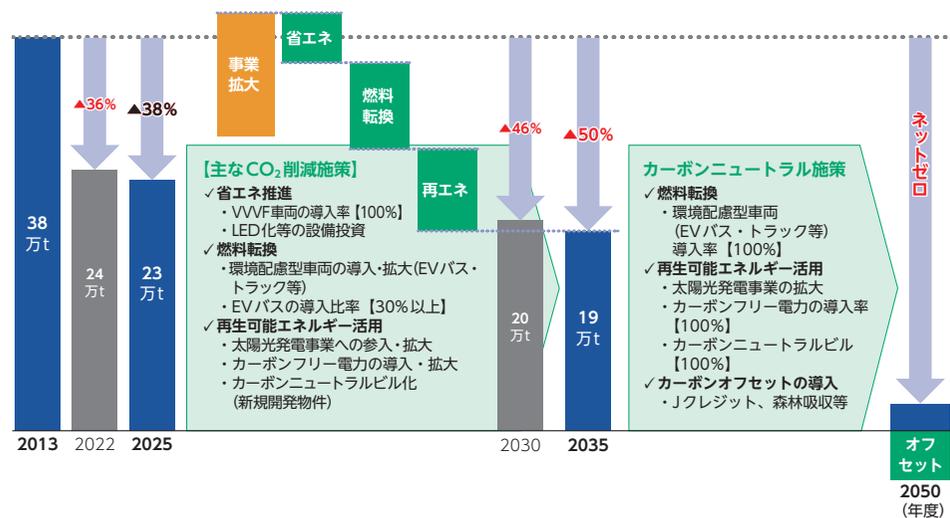
また、第16次中期経営計画（2023年度～2025年度）における削減目標をロードマップに合わせ設定しております。当事業本部もグループ全体の方針に基づいた「環境負荷低減計画」を策定し、環境目標を掲げています。

### ▶西鉄グループにおけるCO<sub>2</sub>排出量（Scope1+2）削減目標

- 2025年度 2013年度比38%削減（第16次中期経営計画）
- 2035年度 2013年度比50%削減（長期ビジョン）

とし、国の目標である「CO<sub>2</sub>排出量2030年度 2013年度比46%削減」を達成し、カーボンニュートラル（2050年）をグループ全体で目指します。

### ▶CO<sub>2</sub>排出量（Scope1+2）の削減 ～カーボンニュートラル（2050年）を目指して～



## 脱炭素社会実現に向けた取り組み

### ▶第15次中期経営計画の目標と成果

	目標 (4ヵ年目標値)	成果 (2022年度実績)
西鉄グループ 共通	CO <sub>2</sub> 排出量（総量 <sup>※</sup> ）の削減	
	対2009年度比： 12%削減	対2009年度比： 21.9%削減
当事業本部	電力消費量の削減	
	対2009年度比： 3%削減	対2009年度比： 11.3%削減
	ガソリン消費量の削減	
	対2009年度比： 50%削減	対2009年度比： 74.2%削減

※CO<sub>2</sub>排出量（総量、原単位）の目標設定については、電力のCO<sub>2</sub>排出換算係数を基準年度（2009年度）から変更しないことを前提

### ▶第16次中期経営計画の目標

	目標
西鉄グループ 共通	CO <sub>2</sub> 排出量（総量）の削減
	2025年度末に、 2013年度比：25%削減
当事業本部	電力消費量の削減
	2025年度末に、 2013年度比：3.1%削減
	ガソリン消費量の削減
	2025年度末に、 2013年度比：69%削減

※CO<sub>2</sub>排出量の目標設定については、電力のCO<sub>2</sub>排出換算係数を電気事業連合会等が2015年7月に「電気事業における脱炭素社会実行計画」で公表した値【0.37kg-CO<sub>2</sub>/kWh】を管理値として使用  
※総量：Scope1+2の排出量

## 循環型社会実現に向けた取り組み

### ▶第15次中期経営計画の目標と成果

	目標 (4ヵ年目標値)	成果 (2022年度実績)
西鉄グループ 共通	コピー用紙の削減	
	対2014年度比： 5%削減	対2014年度比： 26.2%削減
	水の削減	
	2014年度実績以下	対2014年度比： 16.4%削減

### ▶第16次中期経営計画の目標

	目標
西鉄グループ 共通	コピー用紙の削減
	2014年度比：25%削減
	水の削減
	2025年度末に、 2014年度比：15%削減

## 脱炭素社会実現に向けた取り組み

### SAFプログラムへの参画

航空業界では、2050年のカーボンニュートラルを目指した取り組みの1つとして、持続可能な航空燃料「SAF<sup>\*</sup>」の導入が進められています。現状は運航の安全性の観点から、SAFは従来の燃料と上限50%までの範囲で混合するよう規定されていますが、各航空機メーカーは2030年までに100%SAFを使用可能とする目標を公表しています。日本政府は2030年に国内SAF10%供給を目標として掲げており、世界各国においてもSAFの需要は高まっています。当事業本部では、2023年7月より全日本空輸株式会社のSAF利用プログラム「SAF Flight Initiativeプログラム」のカーゴプログラムに参加し、航空貨物輸送におけるCO<sub>2</sub>排出量の削減に取り組んでいます。2023年8月には、中国・上海向けの出荷において、同プログラムを利用しました。同プログラム利用により、第三者機関の認定を受けたCO<sub>2</sub>削減証書を受領しました。

※SAF (Sustainable Aviation Fuel)：植物や廃油などから作られた持続可能な航空燃料。既存のジェット燃料と比べ、CO<sub>2</sub>排出量を80%程度まで削減可能です。



写真提供：(株)ANA Cargo

### 再生可能エネルギーの利用拡大

成田ロジスティクスセンターと、りんくうロジスティクスセンターの2カ所で使用する電力を、環境負荷の低い再生可能エネルギー由来の電力に切り替えるため、2024年度上半期中に太陽光発電設備を設置予定です。

	成田ロジスティクスセンター	りんくうロジスティクスセンター
設置面積	594.32m <sup>2</sup>	1,290.91m <sup>2</sup>
パネル枚数	272枚	672枚
コンディショナー	2台	4台
設備容量	127.84kW	275.52kW
年間発電量	149,559kWh	260,068kWh
年間発電使用率	97%	79%
自家消費率	14.1%	26%

### コピー用紙の使用量削減

西鉄グループの「環境負荷低減計画」では、循環型社会の実現に向けた取り組みの1つとしてコピー用紙の使用量削減を掲げています。具体的な取り組みとして「両面印刷」「Nアップ印刷」などの出力枚数削減や、書類の電子データ化、モニター機器の導入などによるペーパーレス化を、グループ全体で推進しています。

当事業本部においては、システム導入や資料のデータ化を促進したことで、2022年度で当初目標の7%削減（2014年度比）を大きく上回る15%削減を達成しました。今後も引き続きコピー用紙の使用量削減を通して、循環型社会の実現や森林資源の保護に貢献していきます。

	削減目標	成果（2022年度）
西鉄グループ全体	中期経営計画最終年度（2022年度末）に、2014年度比：5%削減	2014年度比：26.2%削減
当事業本部	中期経営計画最終年度（2022年度末）に、2014年度比：7%削減	2014年度比：15.2%削減

### 社用車のEV（電気自動車）切替え

NNR GLOBAL LOGISTICS FRANCE SAS（フランス）において、社用車のEV（電気自動車）切替えを進め、輸送における脱炭素に向けて取り組んでいます。2024年3月までに6台が導入される予定です。



NNR GLOBAL LOGISTICS FRANCE SAS / PRESIDENT DIRECTEUR GENERAL / FRANCK AIME



# 品質マネジメント

## マテリアリティ（重要課題） 「高品質で安全なサービスの提供」

お客様の物品の価値を損ねることなく安全・確実にお届けすることは、当事業本部の重要な役割の1つです。社会のグローバル化によりその必要性はますます高まっており、私たちには、国際物流サービスにおけるより一層の品質向上が求められています。

### アクションプラン（2023年度の取り組み内容）

- 品質管理体制の強化
  - ① 品質に対する教育体制の強化
  - ② 従業員向けの品質教育の実施

## 品質管理への考え方

今日の物流業界に求められているものは、サステナブルかつお客様に寄り添うサービスです。お客様の要望に応じて質の高いきめ細かなサービスを提供するだけでなく、お客様が抱えている課題を共に解決することが求められています。また、グローバル企業としての社会的責任を全うするために、パートナー企業や地域、社会との共生も欠かせません。

当事業本部では、全てのステークホルダーとの関係を深化させるため、お客様視点に立ったサービスの品質維持・向上と、品質管理体制の強化を重視し、高品質なサービス提供に努めています。

### 国際物流事業本部 ISO 品質方針

高品質なサービスの提供とサステナブルな成長の実現により、社会とお客様と従業員の期待に応える組織を目指します。

国際物流事業本部長 宇高圭一  
(2023年4月1日)

### ▶ 品質マネジメントに関する認証取得

分野	認証名称	認証取得拠点数
品質全般	ISO9001	19法人（14ヵ国・地域）
航空宇宙 マネジメント	EN/AS9120	国内7拠点（本部含む）、海外5拠点
	EN/AS9100	海外3拠点

## 品質方針

ISO9001（品質マネジメントシステム）は、製品およびサービスの品質保証を通し、顧客満足を向上させる国際的なマネジメント規格です。当事業本部では、2023年4月1日時点で、14ヵ国・地域の19現地法人<sup>\*</sup>がISO9001規格を保有しています。この規格に基づき、サービス品質の継続的な改善に努め、お客様の期待を超えるサービスの提供につなげています。

また、ISO9001をベースに安全性や信頼性といった航空宇宙・防衛産業特有の要求事項を追加した航空宇宙防衛品質マネジメントシステム規格であるEN/AS9120の2018年版認証を、国内7拠点と海外5拠点、EN/AS9100を海外3拠点で取得しています。

<sup>\*</sup>当事業本部（国内）および西鉄物流を含む

## 品質管理体制

当事業本部では、ISO9001を国内全ての部署で取得しており、各拠点においてISO9001の規定に則った品質管理体制を構築し、以下のプロセスを実施しています。

### 品質管理目標・モニタリング

ISO9001における品質目標とは、自社の品質方針の下で設定された、顧客満足と品質向上につながる具体的な目標を指しています。

当事業本部では、期初にあたる毎年4月に事業本部長が全体の目標を設定し、各部署は全体目標を自部署の業務に置き換えた具体的な目標を設定します。各部署が目標達成に向け尽力するだけでなく、進捗はマネジメントレビューでも報告されトップマネジメントが指示を出すなど、確実に目標達成すべく取り組んでいます。

### サービスの品質に関する事故発生時の対応

サービス品質に関する事故の発生時は、担当部署のみならず、品質管理を担当する部署も協力して是正処置に当たります。原因究明と適切な処置を行い、対策の有効性を確認して継続的改善を図るPDCAの仕組みを構築しています。また、事故の事例を社内の専用システムで管理し、社内に共有することで、同様の事故防止につなげています。

### 品質教育

高品質で安心・安全なサービスをお客さまに提供し続けていくためには、全ての従業員が品質に対する意識を持ち、かつその意識を向上させることが不可欠です。当事業本部では、ISO9001に関する知識取得、品質向上に対する意識付けを目的とした品質教育を実施し、品質の重要性を理解した人財の育成に努めています。新入社員から幹部社員まで幅広い層の社員を対象に、階層別研修（新入社員教育、2年目以降の定期教育）でISO等の品質に関わる教育を行っているほか、コンプライアンスの重要性に主眼を置いたAEO研修、危険物輸送に関わる研修なども定期的に実施しています。

また、各部署からヒヤリハット事例を収集、水平展開することで、事故の発生を未然に防止しています。

## お客さま満足度の向上

### お客さまの声の収集

品質やサービスの改善、また商品企画力向上のため、当事業本部ではお客さまとのコミュニケーションを重視しています。日常業務の中で、お客さまからお寄せいただくご要望・ご意見・苦情・ご指摘などを常時収集し、社内でも共有しています。

また定期的にお客さまへのアンケート「顧客満足度調査」を実施し、回答を分析した上で、サービスの改善につなげています。「顧客満足度調査」の集計結果はISO9001の仕組みに則って社内マネジメントレビューで発表し、社内でも共有することでサービス品質の向上に役立てています。お客さまから高い評価をいただいた項目については、自分たちの強みとして認識し、さらに磨きをかけてお客さまにご提供できるよう努めています。

### お客さまの声を反映した事例

お客さまのご要望に応える形で新しいサービスを提案し、実現に結び付いた事例をご紹介します。

#### ■ 事例

ご要望	対応
<p>海上小口混載貨物（LCL）を搬入する京浜港CFSが混雑し、トラックドライバーの待機が長時間化している。待機時間を短縮したい。</p>	<p>お客さまの拠点に近い埼玉県加須市にある当社グループ会社の倉庫に貨物を搬入していただき、複数のお客さまの貨物をこの倉庫でまとめて京浜港CFSへ集約配送するサービスを提案。ドライバーの待機時間の問題が解消されただけでなく、運送費用やCO<sub>2</sub>排出量の削減にもつながった。</p>

# サプライチェーンマネジメント

## サプライチェーン管理に関する基本的な考え方

近年、企業のサプライチェーンに対する責任への関心が高まる中、国内外で事業を展開する国際物流事業者に対しても、社会の一員として責任あるサプライチェーンの構築が強く求められています。当事業本部では、「西鉄グループ調達基本方針」に則り、社会と環境に配慮した責任ある購買や調達活動を行っています。またお取引先各社に対しては「取引先の皆さまへのお願い」により、西鉄グループおよび当事業本部の方針へのご理解とご協力をお願いしています。

### 西鉄グループ調達基本方針

私たちは、取引先の方々をはじめサプライチェーンの皆さまとともに、社会と環境に配慮した責任ある調達活動を次の方針の通り行うことで、安全・安心なサービスの提供だけでなく、調達活動を通じて社会課題の解決に取り組み、社会の持続的な成長・発展に貢献します。

#### 1. 公平・公正な取引

取引先の選定においては、コンプライアンスの遵守や環境への配慮、品質、価格、企業の信頼性などを総合的に勘案し、経済合理性に基づいて公平・公正に行います。

#### 2. 安全・安心の追求

「安全の確保」を最優先するとともに、お客さまに安心してご利用いただける商品・サービスを提供するため、「優良な品質」「適正な価格」「供給の安定性」「納期の遵守」「十分なアフターケア」「契約の遵守と誠実な履行」を重視し、責任ある調達活動を行います。

#### 3. 環境への配慮

環境との調和ある調達活動を通じて、環境負荷を低減するとともに、循環型社会の実現と地球温暖化の抑制に寄与します。

#### 4. 人権・労働環境・安全衛生への配慮

人権を尊重し、労働環境や安全衛生に配慮した調達活動を行います。

#### 5. 法令や社会規範等の遵守

法令違反や非倫理的な行為による利益を一切求めません。調達活動に関連する法令、業界基準、社会規範を正しく理解し、これらを遵守します。

#### 6. 反社会的勢力との関係遮断

社会秩序や企業の健全な事業活動を脅かす勢力および団体に対しては毅然とした態度で臨み、不当な利益の要求や脅迫には応じず、一切の関係を遮断します。

#### 7. 情報セキュリティの徹底

機密情報や個人情報を厳格・適切に管理します。

#### 8. 信頼関係の構築

良好なコミュニケーションを通して、取引先の皆さまとの信頼関係を築き、相互の成長発展を目指します。

### 取引先の皆さまへのお願い

「西鉄グループ調達基本方針」の主旨と内容をご理解いただくとともに、当社グループとの取引において、協力会社などサプライチェーンを含め、下記へのご協力をお願いいたします。

#### 1. 安全の確保

安全関係法令の遵守、公衆安全の確保、安全を最優先した作業手順・環境の整備。

#### 2. 品質の確保、適正価格、安定供給

優良な品質、適正価格、納期を遵守した安定的な供給体制の構築。

#### 3. 契約の遵守

契約の遵守と誠実な履行。

#### 4. 環境への配慮

環境関連法令の遵守、環境に配慮した事業活動の推進。

#### 5. 人権・労働環境・安全衛生への配慮

児童労働や強制労働の禁止など、労働関連法令の遵守、安全で快適な労働環境の整備、すべての人々の人権の尊重。

#### 6. 法令や社会規範等の遵守

事業活動を行う国・地域で適用されるすべての法令、業界基準、社会規範の正しい理解と遵守。

#### 7. 反社会的勢力との関係遮断

社会秩序や企業の健全な事業活動を脅かす勢力および団体との関係遮断。

#### 8. 情報セキュリティの徹底

機密情報や個人情報厳格・適切な管理。

#### 9. 信頼関係の構築

相互の持続的な発展のため、当社グループと良好なコミュニケーションを通じた信頼関係の構築。

## 責任ある購買・調達活動の実現に向けて

### 購買・調達に関する体制

当事業本部では「西鉄グループ調達基本方針」に基づき、安全や品質、環境、人権、情報セキュリティなどに十分配慮した、サステナブルなサプライチェーン管理体制を構築しています。協力会社やお取引先の管理手順や手続きを社内文書で制定し、ルールに基づいてサプライヤーを選定・管理しています。

### サプライヤー評価の実施

サプライヤーの選定にあたっては、サービスや物品の品質はもちろんのこと、品質管理体制や法令遵守への取り組みも評価選定基準に盛り込んでいます。また、評価結果をスコア化することで、選定理由の客観性や透明性を高めています。

当事業本部の品質管理基準を満たさないと判断されたお取引先に対しては、「業務改善要求書(改善依頼)」で業務品質の向上を求めるほか、必要な場合には教育訓練や監査を行っています。

### NNR GLOBAL LOGISTICS USA INC. EcoVadis ブロンズメダル取得

NNR GLOBAL LOGISTICS USA INC.は2023年のEcoVadisの審査においてブロンズメダルを授与されました。環境・労働慣行・人権倫理・持続可能な資材調達の4つのテーマにおける取り組みが評価されました。

※ EcoVadis：企業の持続可能性の評価を行う審査機関。

グローバルなクラウドベースのプラットフォームを介して包括的な企業の社会的責任(CSR) 評価サービスを提供しています。



## AEO制度で3冠を達成

AEO制度(Authorized Economic Operator: 認定事業者制度)とは、物流におけるセキュリティ確保と円滑化の両立を図るため、貨物のセキュリティ管理と法令遵守の体制について税関長の認定を受けた事業者が、税関手続きの緩和・簡素化を受けられる制度です。当事業本部は、2009年1月に特定保税承認者、2011年2月に認定通関業者、2014年11月に特定保税運送者の承認をいただき、大手フォワーダーとしては初めて、物流事業会社に与えられた3制度全てを取得しました。これらの認定取得を通じて、物流におけるセキュリティ確保と円滑化の両立、サプライチェーンを通じて法令遵守の体制を確立しています。



特定保税承認者 承認書

認定通関業者 承認書

特定保税運送者 承認書

# DXによる物流サービスの革新

## マテリアリティ（重要課題） 「DXによる物流サービスの革新」

国際物流業界には、グローバル・サプライチェーンのさらなる深化、輸送に伴うCO<sub>2</sub>排出などの環境への影響、少子高齢化やワークライフバランス重視による労働力不足への対応や効率化など多くの課題があります。これらを解決するためにデジタル化による社内外の業務効率化や物流最適化に加え、デジタル技術を活用したサービスの高度化により、お客さまへ新たな価値を提供します。

### アクションプラン（2023年度の取り組み内容）

- デジタルオペレーションによる営業強化・業務効率化・サービス品質向上や、外部システム・プラットフォームとのデータ連携強化

## DXの推進に関する基本的な考え方

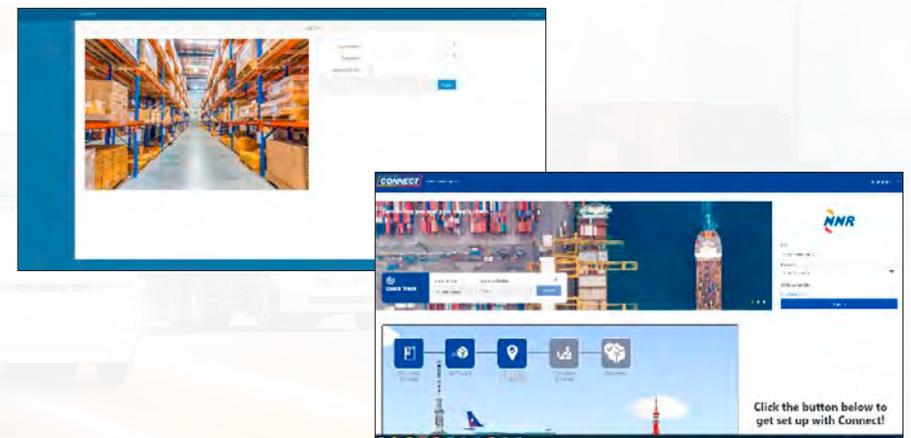
私たちの社会の未来像として、「デジタル世界の拡大と融合」は今後ますます進むと考えられます。社会の変化に対応し新たなニーズを満たしていくために、DX（デジタルトランスフォーメーション）の取り組みは重要なテーマです。西鉄グループでは、「第16次中期経営計画」において「DXの推進による営業強化・業務効率化」を掲げており、重要な経営戦略の1つとして位置付けています。当事業本部においては、DXを推進することによりお客さまへの新たな価値提供や、業務効率化と働きやすい職場づくり、脱炭素社会への貢献など、さまざまな社会課題への解決に取り組み、全てのステークホルダーに満足していただくことを目指していきます。

## DX推進の主な取り組み

当事業本部では、お客さまそれぞれのサプライチェーンにフィットするITソリューションの必要性を認識し、お客さまをサポートするためのグローバルなサービス、インフラを構築しています。一例として、荷主や航空会社をつなぐ貿易情報連携プラットフォームを構築するコンソーシアムへの参画をはじめとして、さまざまな内外のプラットフォームとの連携・構築を計画・実施し、お客さまへの新たな価値創造やサービス向上を目指します。また社内においては、AIやRPAなどデジタル技術を活用した業務自動化による生産性向上に取り組んでいます。

## 顧客向けポータルサイトの強化

2023年度の機能強化として、お客さまの書類（インボイス・出荷指示書等）の受領機能を追加し、荷主との双方向のやりとりを充実させ、さらなる業務効率化を図ります。今後、見積もり機能や貨物追跡情報提供機能等の強化・拡充を図り、お客さまの利便性向上に努めます。



## 貨物情報プラットフォームとの連携

航空、海上貨物に関わる輸出入業務を支援する自社システム（NNR PowerNETシステム）と貿易情報連携プラットフォームとの連携により、今まで個別にやりとりをしていた荷主・船会社・航空会社・金融機関・行政機関との情報共有を一元化し、業務の効率化を推進します。



## 倉庫業務のデジタル化、省人化、自動化の推進

AIを活用したロケーション管理や自動搬送ロボット、無人フォークリフトなどの導入により、人手不足や長時間労働、荷役時間の削減を実現します。

自動搬送ロボット



無人フォークリフト



棚搬送ロボット



## お客様のニーズに寄り添った ソリューションを開発

### 輸送におけるCO<sub>2</sub>排出量の算出・可視化サービス

CO<sub>2</sub>排出量の削減は地球環境を保全する上で避けて通ることのできない課題です。私たちは物流サービスを通して、持続可能な消費と生産のサプライチェーンを構築し、お客さまをはじめとしたパートナー企業と協働して2050年カーボンニュートラルの実現を目指しています。2023年には、サプライチェーン全体でのCO<sub>2</sub>排出量削減を目的として、IVE mbh社のカリキュレーションツールEcoTransIT Worldを導入し、「NNR CO<sub>2</sub>カリキュレーター」を国際物流事業本部のホームページ上に設置しました。発着地や重量、輸送モードに応じた陸・海・空の輸送におけるCO<sub>2</sub>排出量を算出し、お客さまに情報提供しています。また、「NNR PowerNETシステム」の出荷データと連携し、出荷単位、組織単位ごとのCO<sub>2</sub>排出量を算出するだけでなく、可視化することにより環境にやさしい物流サービスをご提案し、お客さまの脱炭素に向けた取り組みをサポートします。



# 多様な人財が働きがいをもって活躍できる職場づくり

## マテリアリティ（重要課題）

### 「多様な人財が働きがいを持って活躍できる 職場づくり」

グローバルに展開する国際物流事業本部のサービスには、国籍、人種の多様性はもちろんのこと、多様なニーズに対応する柔軟性など、さまざまな多様性が必要です。そういった多様な考え方・バックボーンを持った人財を確保・育成すると共に、一人ひとりの強みを活かし協力し合える職場づくりを目指します。

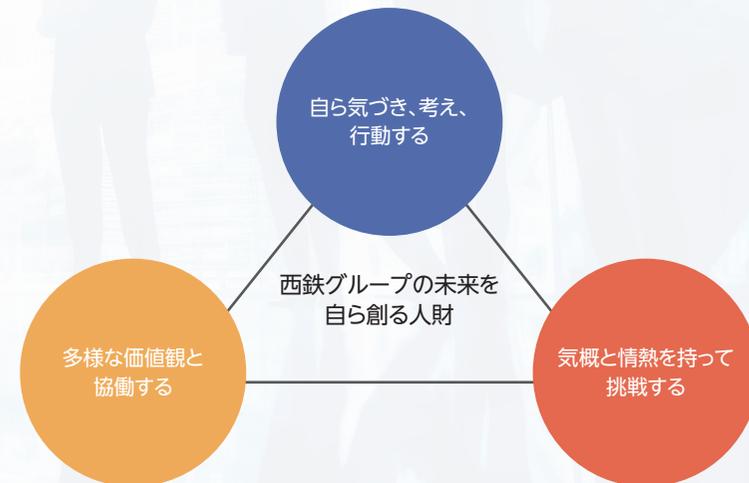
#### アクションプラン（2023年度の取り組み内容）

- 多様な経験を持った人財の確保  
新卒採用・中途採用
- 社員自身の意思を尊重したキャリア形成  
キャリア面談の実施  
積極的なジョブローテーション
- 人財育成の深化  
海外研修生制度を短期海外駐在制度へ

## 人財育成の方針

西鉄グループは、従業員の多様性を尊重し、働く喜びや生きがいを実感できる「人を活かす経営」を目指しています。従業員一人ひとりの目指すべき姿と人財育成に臨む姿勢を明らかにした「西鉄グループ人財育成方針」に基づき、「西鉄グループの未来を自ら創る人財」の育成を行っています。またグループのサステナブルな成長を実現するため、多様な経験や価値観を尊重し、それらを積極的に活かしていくこととしています。これらの方針の下、多様な人財の確保を図っていくほか、従業員一人ひとりが未来を見据えて自己成長やチャレンジを実現しながらいきいきと働き、最大のパフォーマンスを発揮できる環境の整備や、風土の醸成に取り組んでいます。当事業本部においても、階層ごとに、その役職・等級に求められる必要不可欠な知識や意識・姿勢を身につけることを目的とした研修を行うなど、人財力の強化に取り組んでいます。

#### ▶人財育成方針のイメージ



## 人財力強化の取り組み

当事業本部では年間を通して、若手から管理職までの階層別研修を、対面またはオンラインで実施しています。その内容により、福岡の本社と合同で研修を開催する場合があります。また、e-ラーニングを活用した研修や、オープンカレッジなども開催しています。

### ▶階層別研修



## 海外駐在制度

当事業本部では、勤続3年目以上の従業員を対象に海外駐在制度を設け、国際ビジネスの舞台で活躍できるスタッフの育成に力を入れています。社内選考により選出された研修生は、海外現地法人にて勤務し、到着貨物の空港での立会いから輸出入貨物の手配、輸出入申告書類の作成、お客さまの訪問まで幅広く業務に携わります。直近では2022年10月に、アメリカ・イギリス・ドイツ・オランダのグループ会社に、5名の従業員を海外研修生として派遣しました。

## 自己啓発の支援

従業員自身の自己啓発を、会社としてサポートする制度を設けています。

ディプロマ	航空貨物業界における国際資格。報奨金の支給など、資格取得を奨励。
通関士	国家資格の取得を奨励。資格手当を支給。
物流技術管理士	物流・ロジスティクススペシャリストの育成を目的として、社内選考通過者に対し講座の受講を支援。
CASEC (英語試験)	英語力の維持・向上を図るため、年に1度実施。
その他の通信教育、e-ラーニングなど	ビジネスに関わる多様なジャンルの講座を、社内割引で受講可能。

## ダイバーシティの推進

西鉄グループでは、性別や年齢等にかかわらず、多様なバックグラウンドのある従業員一人ひとりが最大限に能力を発揮し、安心して働ける職場づくりに取り組んでいます。また多様な人財の活躍は、企業としての成長と価値創造の源泉にもなります。中核人財の登用においては性別や国籍、新卒あるいは中途採用といった区別を設けず個々の能力に応じて行い、多様性の確保に努めると共に、多様な価値観やライフステージに寄り添った施策の拡充に取り組んでいます。

## 女性従業員の活躍推進

西鉄グループでは、女性がより働きやすい職場環境の整備を進めると共に、女性をはじめとする全ての従業員が働きがいを持って活躍するための取り組みを推進しています。2023年4月1日現在、海外拠点を含む女性従業員の割合は45.8%です(国内:36.4%)。また、2022年度に当事業本部で採用(新卒・中途含む)した従業員のうち、女性の割合は56.5%となっています。

## ローカルスタッフの活躍

西鉄グループでは、ダイバーシティ推進の一環として、ローカルスタッフの採用を積極的に進めています。

海外現地法人においては、現地マネジメントの強化の観点から、現地採用人財の育成や積極的な登用を進めており、現地採用の人財が社長に就任している現地法人もあります。

## 多様なワークスタイルを支える制度

### 仕事と育児・介護の両立支援

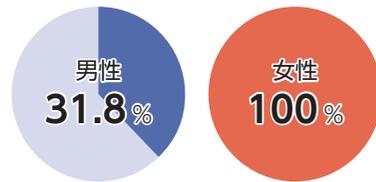
西鉄グループでは、従業員一人ひとりがライフステージに応じて柔軟な働き方ができるよう、各種制度や施策の拡充に努めています。

#### ▶多様なワークスタイルを支える社内制度一覧

フレックスタイム制度	業務の繁閑や態様にあわせて、労働時間を柔軟に設定することで、労働時間の短縮や私生活との調和を図っています。2017年よりコアタイムをなくし、より柔軟な働き方ができるようにしています。
子育て・家族の介護のための特例勤務制度	子育て、介護など事情に合わせて短時間勤務、日数減勤務を選択できるようにしています。 子育て：子どもが中学校に入学するまで（乗務員については、子どもが中学校を卒業するまで） 介護：介護の必要な期間（上限なし）
子の看護・家族の介護等を目的とした保存年休制度	中学校入学前の子どもを持つ社員や要介護状態の家族がいる社員が、失効した年次有給休暇を最大50日保存し、子の看護や家族の介護のために取得できるようにしています（子の看護休暇・家族の介護休暇とあわせて年間最大55日取得可能）。
介護休業制度	休業期間3年(1,095日)
キャリア・リターン制度	結婚・子育て・介護などを理由に退職した従業員の再入社制度(2012年から導入)

子育てや介護と仕事との両立については、法定の範囲を超える当社独自の取り組みとして、短時間勤務や短日数勤務を選択できる制度を設けています。当事業本部では、現在53名の社員が本制度を活用して、育児や介護と仕事の両立に取り組んでいます。

#### ▶2022年度の当事業本部の育児休業取得率



## 従業員のエンゲージメント強化

所属する組織に対する愛着や貢献意欲などを指す「エンゲージメント」という概念が、近年着目されるようになってきました。西日本鉄道では、エンゲージメントの高い組織作りに向けて、「パフォーマンスを最大化させる最適な人材マネジメント」「自己成長・チャレンジを実現する制度の改革」「働きがい・満足度を向上させるいきいきと働ける環境整備」をポイントに、様々な活動に取り組んでまいります。

当事業本部では、独自の取り組みとして、社員と役員との座談会を開催し、役員から直接経営方針やビジョン、戦略などを説明したり、社員の意見や要望を直接伝えたりする機会を提供しています。

## 健康経営・労働安全衛生の取組み

事業の礎となる従業員の健康と労働安全衛生環境を向上させるため、西鉄グループ一体となった管理体制を構築しています。毎年、「健康経営」「安全」「衛生」それぞれに対して、グループ目標と活動方針を策定し、従業員の安全の確保や健康維持・増進に努めています。当事業本部においても、安全で健康的な職場づくりに向けて、継続的な改善に取り組んでいます。

2023年度安全衛生活動グループ目標 総休業日数 対前年5%削減		
2023年度 西鉄グループ安全活動計画	2023年度 西鉄グループ衛生活動計画	2023年度 西鉄グループ健康経営計画
<b>目標</b> 重大災害0件	<b>目標</b> 対前年におけるメンタル疾患件数の削減	<b>目標</b> グループ各社の健康経営推進計画に定めるKPI（重要達成度指標）の達成
<b>重点施策</b> ①ゼロ災プロジェクトの推進 ②「滑り・つまずき・踏み外し」の転倒災害削減	<b>重点施策</b> ①メンタルヘルス対策（ラインケアおよびセルフケア）の強化 ②感染症対策の強化	<b>重点施策</b> ①健康診断後の再検査受診率の向上 ②ストレス関連疾病の発生予防・早期発見と治療 ③運動機会の増進、飲酒習慣および食生活の改善 ④禁煙への動機づけ

### 健康経営の推進（従業員の健康増進）

西鉄グループでは2022年9月に「西鉄グループ健康宣言」を制定し、さまざまな側面から従業員の健康増進に取り組んでいます。

当事業本部においては2023年度より、従業員を対象とした定期健康診断において、委託保健師による健康相談を実施しています。

また事業本部内で「安全衛生委員会」を月に1度開催しています。安全衛生に関する課題の進捗状況などを確認するほか、産業医による職場視察や、健康に関するテーマを盛り込んだ講義なども行っています。2023年度の取り組みとして、西鉄陸上部所属の選手と共に、休日にランニングをする企画を実施しました。

### メンタルヘルスの取組み

西鉄グループでは、「心の健康づくり計画」を策定し、従業員のメンタルヘルスの保持・増進を図っています。社内に向けてメンタルヘルスに関する情報を発信すると共に、外部相談窓口を設置して個別の相談にも対応しています。メンタルヘルスへの理解を高めるため、管理職を対象とした研修も定期的に行っています。さらに2016年度からは、高ストレス者を対象に産業医による面接指導を実施しています。

# あらゆる人権の尊重

## マテリアリティ（重要課題） 「あらゆる人権の尊重」

人権に関する負の影響を引き起こしたり助長したりすることを回避し、そのような影響が生じた場合にはこれに対処します。また、グローバルに広がっている国際物流事業、お取引関係によって直接的につながっている人権への負の影響を防止または軽減するよう努めます。

## 人権尊重に関する基本方針

人権とは誰もが有する「人間の尊厳」に基づく権利であり、尊重されるべきものです。西鉄グループでは、当社グループの事業活動に関わる全ての人々の人権を尊重するために、基本的な考え方や取り組むべきテーマを定めた「[西鉄グループ人権方針](#)」を制定し、役員・従業員やステークホルダーに対して理解・遵守を求めています。また、あらゆる差別や人権侵害につながる事業活動は一切行いません。また当事業本部の事業は、グローバルのあらゆるステークホルダーとの関わりによって成り立っており、自社だけでなくサプライチェーンも含めた人権尊重の取り組みが重要であることを認識しています。

### 24時間相談受付窓口を開設（英国）

NNR GLOBAL LOGISTICS UK LIMITED（英国）では、2023年より、社員のメンタルヘルスとウェルビーイングを改善するために従業員支援プログラム（EAP）を導入しました。EAPとは“Employee Assistance Program”の略で、従業員は自分の悩みを社内の人に知られることなく、24時間いつでもオンライン電話、またはチャットで専門家に相談することができます。またモバイルデバイスにダウンロードできるアプリもあり、日々の健康状態を確認することが可能です。従業員の心身の健康は会社にとって最優先事項であり、今後も何ができるかを考え、実施していきます。

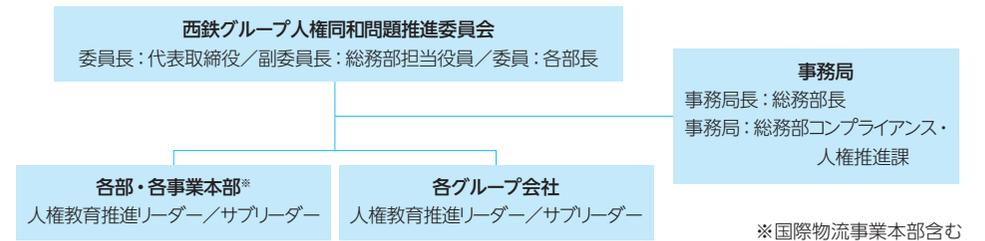
NNR GLOBAL LOGISTICS UK LIMITED / HEAD OF ADMINISTRATION /  
LEE WOODWARD



## 人権尊重の取り組み

### 推進体制

西鉄グループでは、人権問題に対する取り組みを進めるため、「西鉄グループ人権同和問題推進委員会」を設置しています。当事業本部においては、人権教育推進リーダーを人権尊重活動の責任者として、同委員会と適宜コミュニケーションをとり、本部内における教育や啓発活動を行っています。



### 教育・研修と啓発活動の実施

西鉄グループでは、人権問題や同和問題に関する社内研修の担い手を育成するために、「人権教育推進リーダー研修」を実施し、さらに受講したリーダーによる研修を各職場に展開しています。2022年度はリーダー826名が自身の職場にて、同和問題やハラスメント・障がい者・LGBTQ+などの人権課題について研修を行いました。

当事業本部においても、管理職や一般従業員を対象としたパワーハラスメント研修を2022年度に実施しました。職場における人権問題についても定期的な研修を実施して、働きやすい職場環境づくりを推進しています。

また壁新聞「人権かわら版」の発行などの啓発活動も行い、従業員の人権意識の醸成に努めています。

### 相談窓口の設置

当事業本部独自の取り組みとして、本部内に人権相談窓口を設け、お取引先や従業員をはじめとしたステークホルダーからの個別の相談に対応しています。月に1度事業本部内に周知しており、個別のケースに応じてヒアリングを行うなど柔軟に対応しています。

# 情報セキュリティ

## 情報セキュリティに関する基本的な考え方

西鉄グループでは、お客さまからお預かりしている重要な情報や当社の情報資産を安全・確実に扱うため、「ICT規程」や「情報セキュリティ規則」に基づいた情報セキュリティ管理体制を構築し、グループ全体で遵守しています。

当事業本部は、国際物流という重要なインフラをグローバルに担っており、今後ますます高度化・複雑化するサイバー攻撃や、情報漏洩等は大きなリスクであると認識しており、情報セキュリティ対策の強化および管理・指導を徹底することで、安全・安心なサービスの提供を追求しています。

## 推進体制

西鉄グループでは、「ICT規程」や「情報セキュリティ規則」に基づいた情報セキュリティ管理体制を構築しています。また、当事業本部ではBCP（事業継続計画）マニュアルを独自に策定しており、情報インシデントの未然防止や発生時の初期対応に関する手順を定め、管理・強化に取り組んでいます。

## 情報セキュリティに関する目標

西鉄グループ「第16次中期経営計画」では「海外事業におけるガバナンス強化」を重点戦略の1つとして掲げ、アクションプランに落とし込み、海外グループ各社を含めた情報セキュリティ対策の強化および管理・指導を計画・推進しています。

### アクションプラン

- 情報セキュリティ規則の見直し・検討、策定
- 情報セキュリティに対する意識およびリテラシーの向上  
(情報セキュリティテストの実施など)
- 海外拠点の情報セキュリティ強化

## 情報セキュリティ強化への取り組み

### 基幹業務システム・インフラ環境のさらなる強化

当事業本部では、海外のグループ企業を含めて統一した基幹業務システムを構築しており、日本国内主導で一元管理し、運用しています。この基幹業務システムは、グローバル全体での出荷・取引情報等の重要なデータを扱っており、外部からの攻撃を受けると業務への支障や機密情報の漏洩等の大きなリスクが想定されることから、当事業本部では情報セキュリティの対策・改善に継続的に取り組んでいます。

またインフラ環境面での強化施策としては、次世代セキュリティモデルへの移行計画を策定し、実施しています。

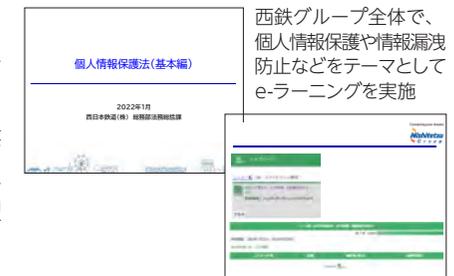
### 海外における情報セキュリティ強化

西鉄グループが中期経営計画の重点戦略の1つに掲げる「海外事業におけるガバナンス強化」への取り組みの一環として、当事業本部では、2023年度は海外グループ各社における情報セキュリティ規則の見直し・検討を行っています。さらに2024年度以降にかけて、規則の策定と定着化を図っていきます。

海外グループのインフラ環境については、日本国内と同様にグローバルで統一された情報セキュリティ環境を整備し、セキュリティリスクの低減を図っていきます。

### 従業員への情報セキュリティ教育

西鉄グループでは、情報セキュリティに対する従業員の意識やITリテラシー向上を目的として、従業員への情報セキュリティ教育を毎年行っています。海外を含む全従業員を対象にeラーニングを実施しているほか、標的型攻撃メールに対する訓練を実施しています。



西鉄グループ全体で、個人情報保護や情報漏洩防止などをテーマとしてeラーニングを実施

## 社会貢献活動

西鉄グループでは創立記念月である9月を「にしてつ社会貢献月間」と定め、グループ全体で社会貢献活動を推進しています。清掃活動をはじめ、バスの日イベント、交通安全教室、献血、食糧支援などを実施しました。

当事業本部においても、国内外の各拠点でさまざまな活動に取り組んでいます。

### 社会貢献活動（一例）

#### 不要な本やCD・DVD、ゲームなどを寄付（日本）

NPO法人などを支援するために、従業員の家庭で不要となった本やCD・DVD、ゲーム等を集め、ブックオフコーポレーション(株)が提供する「キモチと。」というプラットフォームを利用して寄付を行っています。2023年度\*は同社を通じて災害ボランティア・NPO活動サポート募金（ボラサポ）に寄付しました。従業員一人ひとりから寄せられた支援の気持ちを大切に、2024年度以降も引き続き、このような支援活動に取り組んでいきます。

※募集期間：9月11日～25日



首都圏5拠点に設置された回収箱に寄贈された商品を、同社にて換金し、NPO法人へ寄付

#### 植樹活動による地域貢献（Guangzhou）

広州現地法人NNR Global Logistics (Guangzhou) では、2023年初頭、25名のスタッフとその家族9人の子どもが南沙湿地公園にて植樹活動を行いました。この取り組みのおかげで美しい木々が湿地公園に立っています。



#### サッカーを通じてダウン症の若者や子どもたちを支援（英国）

NNR GLOBAL LOGISTICS UK LIMITED（英国）は、イングランドのプロサッカーリーグに所属するチームの1つであるクイーンズ・パーク・レンジャーズ・フットボール・クラブ（QPR）のスポンサーに名を連ねています。2023年夏には、ダウン症の若者や子どもたちを支援するために同クラブが設立したサッカーチーム「タイガー・カブス」のチャリティー・イベント開催を支援しました。チャリティー・マッチに寄せられた寄付金は、彼らの日々の生活費を賄うために必要不可欠な支援と、将来のプロジェクトに役立てられます。



プロサッカーリーグ所属チームの社会貢献活動を、スポンサー企業として支援

# コンプライアンス・リスクマネジメント



## REQUIREMENTS

## マテリアリティ（重要課題） 「公正・誠実な事業活動の推進」

海外拠点を含めたコンプライアンス（情報セキュリティを含む）の統制とグローバルベースのサステナビリティの取り組みの向上を目指します。

### アクションプラン（2023年度の取り組み内容）

- 海外現地法人内部監査の実施
- 海外現地法人に内部統制担当者を置き、教育・訓練の実施

## コンプライアンスに対する基本方針と推進体制

西鉄グループでは2003年にコンプライアンス推進体制を発足し、「にしてつグループコンプライアンス方針」を制定しました。本方針に基づき、従業員がとるべき行動原則が15項目定められています。

### にしてつグループコンプライアンス方針

にしてつグループは、法令違反や非倫理的な行為による利益を一切求めません。事業活動を行う国・地域で適用されるすべての法令、業界基準、社会規範（以下、「法令や社会規範等」と記す）を正しく理解し、これらを遵守します。

[→以下、全文はHPをご参照ください。](#)

### にしてつグループ従業員がとるべき行動指針

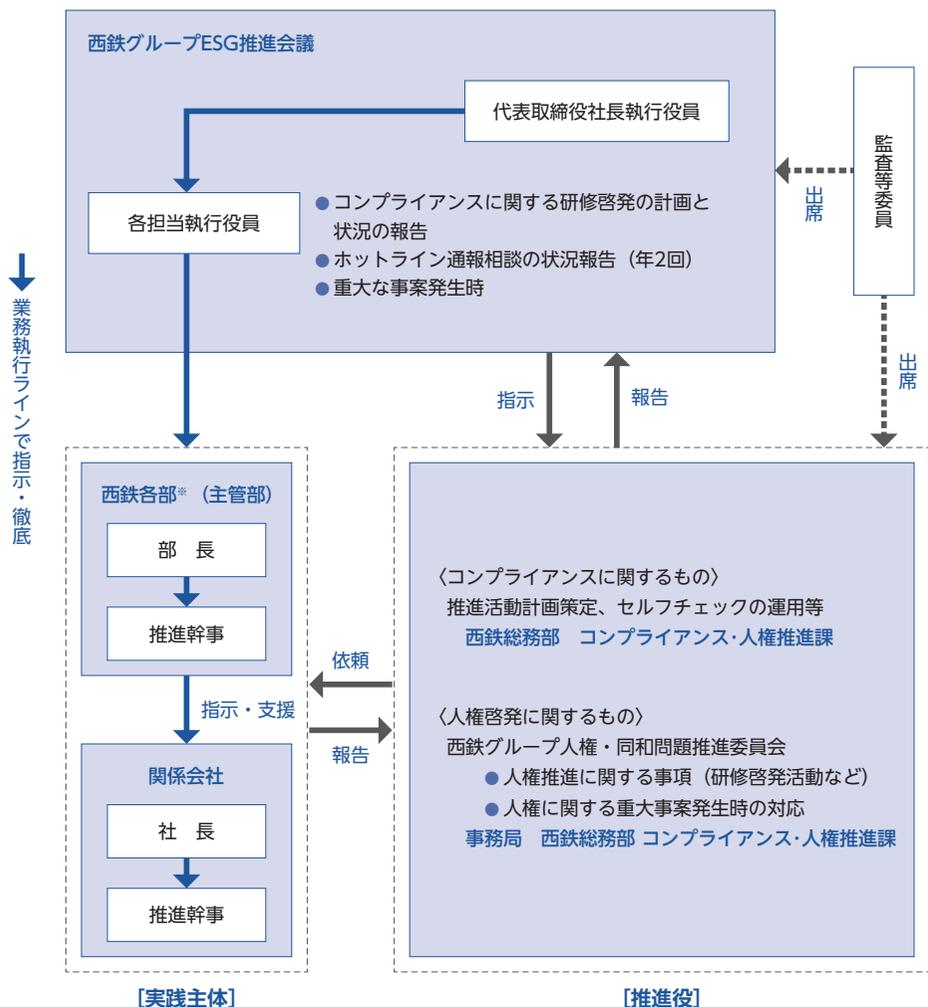
- |                         |                          |
|-------------------------|--------------------------|
| ● 法令や社会規範等の遵守           | ● 社外への情報発信、<br>ソーシャルメディア |
| ● 安全・安心な商品やサービスの提供      | ● 人権の尊重                  |
| ● 適切な情報開示とコミュニケーション     | ● 労働安全衛生および<br>労働者の権利の尊重 |
| ● 公正な取引と競争              | ● 社会との調和、社会貢献            |
| ● 贈収賄の禁止、接待贈答の制限        | ● 環境問題への取り組み             |
| ● 利益相反行為の禁止             | ● 取引先への協力要請              |
| ● 反社会的勢力および団体に対する<br>姿勢 | ● コンプライアンスの推進・向上         |
| ● 資産・情報の適切な取り扱い         |                          |

また、コンプライアンス方針を実践する上での基本方針や判断・行動の基準を具体的に示した「にしてつグループコンプライアンスマニュアル」を作成し、全従業員に配布しています。

これらのコンプライアンス方針・マニュアルを土台として、当事業本部では独自に「国際物流事業本部コンプライアンスマニュアル」を作成し、コンプライアンス方針や行動指針の正しい理解と、それに基づく行動の拠りどころとしています。

国際貨物輸送は、社会的責任の強い事業です。また、国際貨物輸送を扱う事業者は、お客さまの重要な情報を知り得る立場にもあります。そうした重要性や特殊性から、通関業法においては守秘義務や信用の失墜行為の禁止が求められ、また、関係法令（貨物利用運送事業法、関税法など）において、一般法よりも厳しい規定が設けられています。当事業本部とその従業員には、社会からの期待にお応えするために、関係法令および社会規範を遵守する当然の責任と義務があります。

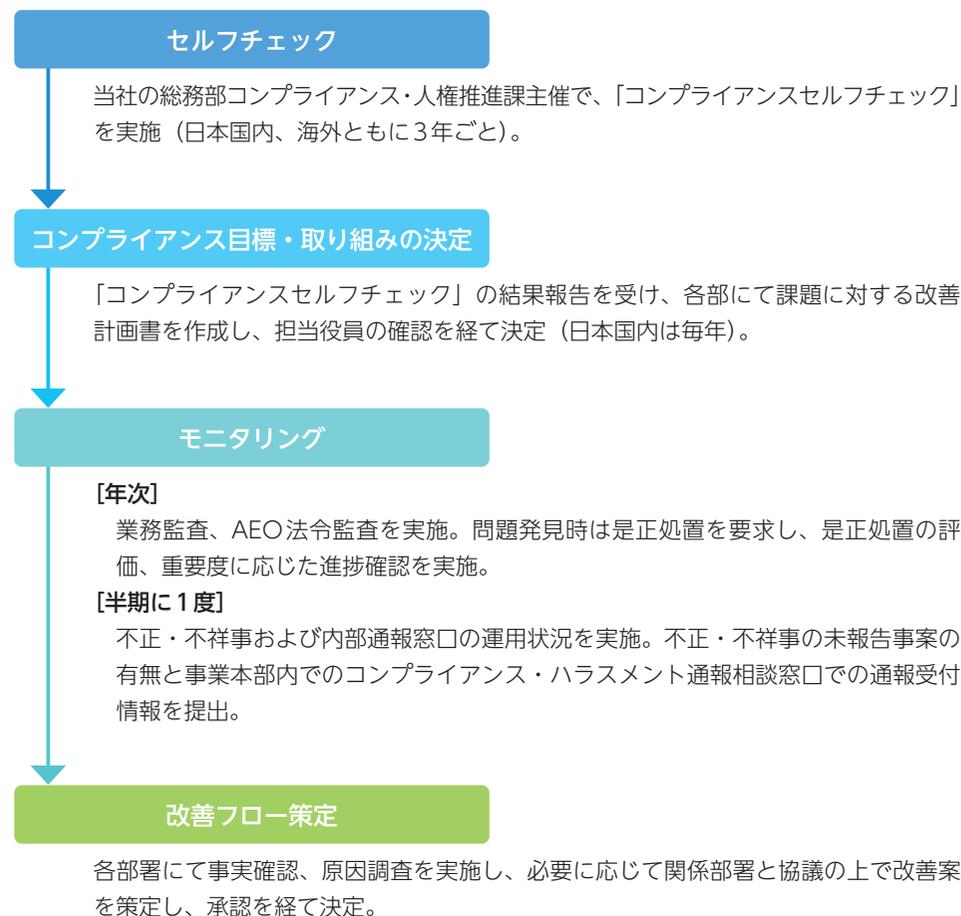
▶西鉄グループのコンプライアンス推進体制



※国際物流事業本部含む

コンプライアンスに関わるPDCAの仕組み

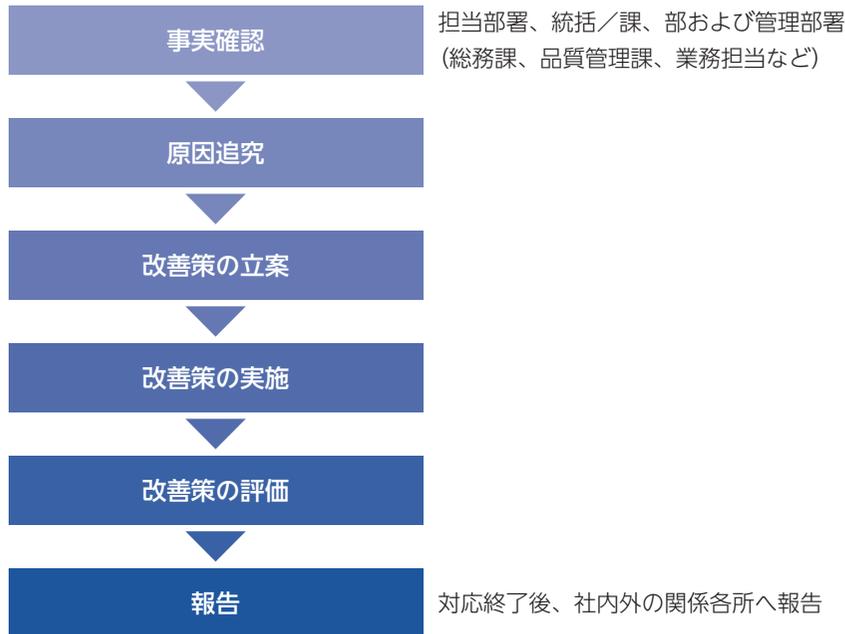
前述のコンプライアンス方針、コンプライアンス推進体制の下、当事業本部においては下図のようなサイクルを回すことで、コンプライアンス遵守に取り組んでいます。



## コンプライアンス教育・浸透の取り組み

入社時研修、係長研修、課長研修、赴任前(後)研修、社長研修など、各種の階層別研修を実施して、コンプライアンス意識の向上と浸透に努めています。また社内イントラネットやメールにて、「コンプライアンス通信」を発行しています(年10~12回)。

## コンプライアンス違反発生時の対応

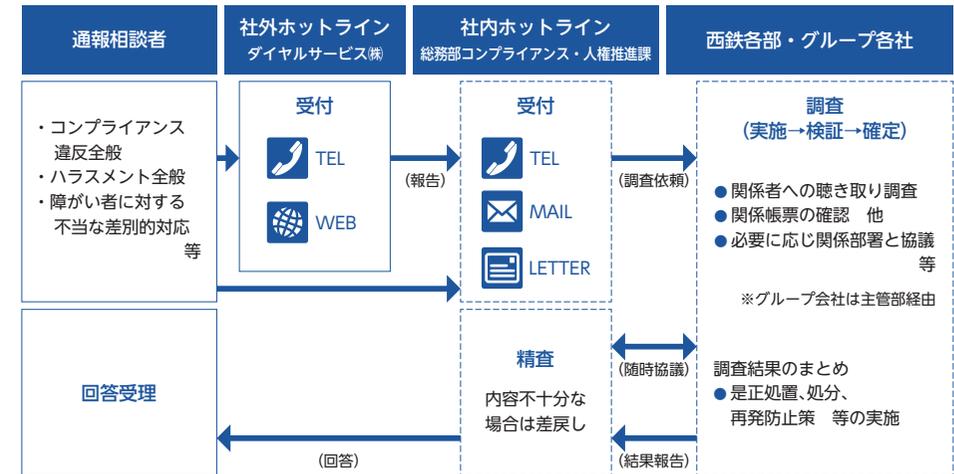


## 内部通報制度

西鉄グループではコンプライアンス違反に関わる通報窓口として、社内ホットラインと社外ホットラインを設けています。また当事業本部でも、海外グループ会社向けに独自に相談窓口を設置しています。

ホットラインに寄せられた案件については、担当者が詳細をヒアリングして実態調査を行います。コンプライアンス違反と認められる案件に対しては、是正処置や適正な処分を行うと共に、再発防止に取り組みます。通報者のプライバシーは保護され、報復行為や不利益となる取り扱いは一切認めないことを社内規定で定めています。

### ▶西鉄グループホットライン通報相談から回答までの流れ



※回答後、不利益な取り扱いがないか必要に応じ確認。  
 ※調査対応結果は西鉄社長、監査等委員へ、ホットライン運用状況は取締役会で報告。  
 ※個人情報には調査、是正、再発防止の目的以外には使用しない。  
 ※調査等で関係するグループ会社に情報提供が必要な場合は本人の同意を得て提供。

## リスクマネジメントの取り組み

### BCP(事業継続計画)の策定

日本国内の事業拠点(関東・関西)において、テロや災害、システム障害や不祥事といった危機的状況下に置かれた際の行動指針や、日頃の備えについての措置、処置、手順などを、「国際物流事業本部 リスクマネジメント/BCP/危機管理対応マニュアル」としてマニュアル化し、部内で共有しています。

### 海外現地法人におけるリスクマネジメント

国内拠点と同様に、海外現地法人においても内部監査を実施しており、経理面に加えて、総務や労務面からもチェックシートに基づいた調査が行われています。2023年度は、マレーシア、インド、中国(北京、外高橋)、オランダの5法人で実施しました。また、各法人に置かれた内部統制担当者を通じ、コンプライアンスに関わる研修を実施しています。2022年度には、独占禁止法や下請法についての研修実施を各社に要請しました。また、2023年5月に開催された全体会議では、グループ各社の社長を対象に、社外弁護士を講師に招いてコンプライアンス研修を実施しました。

# NNR GLOBAL LOGISTICS ESG データ集

緑：国内・海外を合わせた数値    オレンジ：国内のみの数値

## 事業

		2023年4月1日現在	2022年4月1日現在
事業展開国・地域数(カ国・地域)		29	29
		2022年度	2021年度
航空貨物取扱量	輸出(t)	127,000	146,000
	輸入(件)	375,000	394,000
海運貨物取扱量	輸出(TEU)	102,000	96,000
	輸入(TEU)	140,000	130,000

## 環境

	2022年度	2021年度
CO <sub>2</sub> 排出量 (Scope1+2) (t)	1,478.05	1,508.93
電力消費量 (kWh) ※1	4,118,988 うち再エネ由来電力 82,303	4,144,055 うち再エネ由来電力 0
ガス消費量 (m <sup>3</sup> ) ※2	198	181
ガソリン消費量 (ℓ) ※3	26,325	23,212
軽油消費量 (ℓ) ※4	0	128
コピー用紙消費量 (枚)	21,830,507	23,899,000
水消費量 (m <sup>3</sup> )	3,470	3,691

※1 輸送・車両と建物の合計値  
 ※2 建物の都市ガスと、輸送・車両および建物のプロパンガスの合計値  
 ※3 輸送・車両  
 ※4 輸送・車両

## 人材

	範囲	2023年 4月1日現在	2022年 4月1日現在
従業員数(名)	国内・海外	3,363	3,234
うち男性(名)	国内・海外	1,822	1,762
うち女性(名)	国内・海外	1,541	1,472
	範囲	2023年度	2022年度
新卒採用者配属数(名)	国内	50	43
うち男性(名)	国内	22	22
うち女性(名)	国内	28	21

	2022年度	2021年度
海外研修制度派遣者数(名)	5	0*

\*2021年度は新型コロナウイルス感染症の影響により実施せず

## ダイバーシティ

	範囲	2023年 4月1日現在	2022年 4月1日現在
女性従業員比率(%)	国内・海外	45.8	45.5
女性管理職比率(%) ※	国内	1.9	1.8

※(国内)課長級以上

## ワーク・ライフ・バランス

	2022年度
男性育児休業取得率(%)	31.8
女性育児休業取得率(%)	100

## 品質

	2023年4月1日現在
ISO9001 認証取得法人数	
国内拠点(法人)	2
海外現地法人(法人)	17
EN/AS9120 認証取得拠点数	
国内拠点(拠点)	7
海外現地法人(拠点)	5
EN/AS9100 認証取得拠点数	
海外現地法人(拠点)	3
AEO 認定取得件数(件)	3**6
AEO認定取得拠点数(海外現地法人)(拠点)	12
TAPA CLASS A 認証取得拠点数	
国内拠点(拠点)	2
海外現地法人(拠点)	7

\*特定保税承認者、認定通関業者、特定保税運送者

## 情報セキュリティ

	2023年度**2
情報セキュリティ教育*1の受講者数(名)	1,823名
情報セキュリティ教育*1の受講率(%)	95.8%

\*1 e-ラーニングなど

\*2 2023年4月~2023年10月を集計対象としています

## コンプライアンス

	2022年度	2021年度
重大なコンプライアンス違反事案(件)	0	0
情報セキュリティインシデント(件)	0	0

## 組織情報

### 西日本鉄道株式会社 国際物流事業本部

(英文表記：NNR GLOBAL LOGISTICS A Div.of Nishi-Nippon Railroad Co.,Ltd)

**本部所在地** 東京都中央区日本橋三丁目2番5号 毎日日本橋ビル

**創業** 1948年11月15日

**本部長** 常務執行役員 国際物流事業本部長 宇高 圭一

**事業内容** 利用運送事業  
航空運送代理店業  
通関業

**認定・承認** AEO事業者（特定保税承認者、認定通関業者、特定保税運送者）  
特定航空貨物利用運送事業者  
ISO9001（品質マネジメントシステム）  
TAPA FSR 2017 CLASS A（倉庫・保管施設のセキュリティ認証-最高レベル）  
対象施設：成田ロジスティクスセンター  
TAPA FSR 2020 CLASS A（倉庫・保管施設のセキュリティ認証-最高レベル）  
対象施設：りんくうロジスティクスセンター  
EN/AS9120（航空、宇宙および防衛分野の組織に対する品質マネジメントシステム）  
対象サイト：本部、成田、原木、多摩、名古屋、中部国際空港

**加入団体** THE WACO SYSTEM  
国際航空運送協会（IATA）  
一般社団法人 航空貨物運送協会（JAFA）  
一般社団法人 国際フレイトフォワードーズ協会（JIFFA）  
一般社団法人 日本通関業連合会  
輸出入・港湾関連情報処理センター株式会社 等

**事業所数** 29カ国・地域 123都市（2023年4月1日現在）



