

バスと宅急便。  
荷物のリレーが始まりました。



宮崎県「西米良村」西都市では、路線バスが宅急便を輸送しています。

写真左は、宮崎交通の黒木一朗運転士。真ん中は、西米良村でゆず製品をつくらせている上米良芳子さん。右は、クロネコヤマトの山崎正セールズドライバー。この村を担当する山崎セールズドライバーは、上米良さんからお預かりした荷物を、西米良村の停留所でバスの車内に積み込みます。そして黒木運転士がバスを走らせ、集配センターのある西都市へ。実はこのユニークな荷物のリレーが始まった背景には、この地域ならではの暮らしに関わるいくつかの課題がありました。

荷物を届けることを通して、この村に暮らす人々のためにできることを。

昨年10月から始まったこの取り組みは、クロネコヤマトと宮崎交通と自治体が連携し、西米良村と集配センターがある西都市との荷物輸送に、路線バスを活用するものです。過疎化と高齢化がすすむこの地域で、地域住民の足を維持したいバス会社、高齢者へのサービスを厚くしたい自治体、この地域のサービス品質を向上させたいクロネコヤマト、それぞれの課題を同時に解決するための工夫でした。

この路線では両方面に一日4便ずつ運行していますが、過疎化とともにバスの利用者は減り続け、いまでは乗客が一人もいない便も見かけます。地域の人々の大部分は自家用車を利用していますが、ひとり暮らしのお年寄りにとってバスは、病院やスーパーに行く際に欠かせない交通手段です。自分で車を運転できなくなる日のことを考えて、路線バスの維持を求める人も少なくありません。

今回の取り組みが、バス会社の新たな収入源となり、路線の維持に貢献できれば、この地域に暮らす人々の力になることができます。クロネコヤマトにとっても、集配のために片道50km、約一時間半かかる「西米良村―西都市」間を一日2往復していたのが、1往復で済むようになりました。そのため西米良村に滞在できる時間が約三時間ふえ、「もっと速くに荷物を出したい」「配達時間を変更したい」などの要望にも、きめ細かく応えることができるようになりました。

山崎セールズドライバーは、「ゆずや椎茸の出荷がふえる時期なので、お客さまには喜んでもらっています」と笑顔で話します。今後は、長くなった滞在時間をつかって「買い物支援」や「高齢者の見守り支援」などのサービスも担っていきます。

今年、宅急便は誕生40周年。これからも全国6万人のセールズドライバーが地域に密着して考え、行動します。

お客さま一人ひとり、求めることは違います。地域ごとに抱える課題も違います。それぞれに合ったサービスを届けるには、やはりお客さまの気持ちになって考えることが出発点。どんなことをすると喜ばれるだろう。役に立てるだろう。そう考えをめぐらせ、荷物を大切に届けていく。地域の声に耳を傾け、自分たちにできることを考える。マニュアルだけでは決まれない気配りや工夫こそ、よりよいサービスにつながるのだと私たちは信じています。

2016年になりました。今年も「人から人へ、手から手へ」。もっとあたたかく、暮らしのパートナーとなるように。全国に広がるネットワークで、地域に合ったサービスをお届けします。そして今日も、クロネコヤマトは新年を迎えたあなたのまちへ。



ヤマト運輸  
宮崎県西米良村をはじめとする地域の取り組みをホームページで紹介しています。



【客貨混載バス】  
西米良村と西都市をむすぶ荷物の輸送に、路線バスを活用。車内の座席に荷物スペースをくり運んでいきます。



ヤマト運輸