

## HJ 引越情報 FAXサービス NO.452 (2月15日火曜日)

日本通運と提携。当日配達する「コジマスピード便」スタート

引越の同日に配達する「コジマ引越同日便」。引越の料金割引も

コジマ

コジマ（本社・栃木県宇都宮市、小島章利社長）は2月11日、店舗で午後3時までに購入すれば商品を当日配達するサービス「コジマスピード便」をほぼ全店でスタートした。日本通運（本社・東京都港区、岡部正彦社長）と提携し、店舗からおおむね半径3km以内ならば午後10時までに届ける。家電量販店のインターネットショップでは最短で注文翌日に届くスピード配達が目立っており、利便性向上で対抗する。単身者向けのオリジナル商品フレッシュグレーシリーズも対象で新社会人の引越に伴う需要喚起も狙う。

エアコンなど工事を伴うものを除き、在庫があるほぼ全商品が対象。追加料金はかからず、送料は価格が5万円未満の場合で480円、購入総額が5万円以上か大型の商品は無料。これまでは最短でも翌日配達だった。開始当初は約200店で始め、順次全234店に広げる。車以外では持ち帰りが大変な商品や冷蔵庫などを中心に需要があるとみている。段ボールでまとめて送ることもできるので、電池や消耗品のまとめ買いを促せる。コジマによると、当日配達は業界でも珍しいという。ヨドバシカメラ、ヤマダ電機などのネットショップでは一部商品を注文から24時間以内に発送し、最短で翌日に届くサービスを実施している。

コジマスピード便の特徴は次の通り。

1. コジマ店舗にて午後3時までに購入した商品を当日中（午後6～10時）に配達する。配送商品は電池から冷蔵庫まで幅広い。単身者向けのオリジナル商品フレッシュグレーシリーズも対象。
2. 税込5万円以上の購入は日本全国配送無料。
3. 冷蔵庫、洗濯機などの大型商品は指定エリア内について配送・設置無料。
4. 購入者の都合の良い日（引越日）に指定配送できる。

また、「指定日配送」サービスの更なる利便性を追及するため、日本通運と提携しコジマ店舗で購入した家電製品を、日本通運で引越をする購入者に対し、引越の同日に配達する「コジマ引越同日便」サービスを2月11日から始めた。コジマ店舗で日本通運の引越受付も割引料金で行っている。

引越業者5社と提携。料金最大2割引など「お引越しキャンペーン」 ソフトバンクBB

ソフトバンクBB（本社・東京都中央区、孫正義社長）は2月1日～5月31日の4ヵ月間、「お引越しキャンペーン」を展開している。期間中、引越をする人に「ヤフーBB ADSL」を1ヵ月間（最大3ヵ月間）無料提供し、提携業者を利用すれば引越料金を最大20%引き、不用品引取料も無料とする。

提携する引越業者は、松本引越センター、ハート引越センター、ダック引越センター、アート引越センター、ヤマトホームコンビニエンスの5社。各社の特典内容は次の通り。

■松本引越センター＝引越代金を20%割引。不用品引取は引越代金により3点まで無料。台所用品梱包は引越代金により無料もしくは半額。不用品引取と台所用品梱包はいずれか一つを選択。

■ハート引越センター＝引越代金を20%割引（基本料金のみ）。不用品引取は引越代金により1点まで無料。

■ダック引越センター＝引越代金を最大20%割引。不用品引取は引越代金により複数点無料。

■アート引越センター＝引越代金を最大20%割引。不用品引取は無料特典あり（条件により）。

■ヤマトホームコンビニエンス＝引越らくらくパック、引越らくらくエコノミーパック、引越チャーター便は引越代金を10%割引。単身引越サービスは1ボックスにつき1000円引き。引越らくらくパックは不用品引取サービスを含む（指定量あり）

## ホームコンビニエンス事業を引越と物販から生活総合支援サービス業へ変革

### レボリューションプラン2007「新価・革進3カ年計画」策定

ヤマトグループ

ヤマトグループ（ヤマト運輸、本社・東京都中央区、山崎 篤社長）は2月7日、次期中期経営計画「ヤマトグループ・レボリューションプラン2007 ―ヤマトグループ新価・革進3カ年計画―」をまとめ発表した。

今年3月で終了する、初めてのグループ経営計画「新生進化3カ年計画」のもと、ヤマトグループはグループ経営を推進するため、グループ内の事業再編、コポレートガバナンスの変更、事業フォーメーションの確立、ネットワークの再構築などをこの3年間かけて進めてきた。

同グループは、市場環境が2008年以降大きく変化すると予想し、この3年間で劇的な変革と育成、飛躍の期間と位置づけている。今年4月から新たな3カ年計画のもと、各事業が飛躍的な成長と高効率な経営を目指し、「経営改革」を社員一人ひとりが実践することを目標に掲げている。

グループの中で引越部門を担当しているホームコンビニエンス事業は現在、引越と物販を分けて事業展開しているが、3カ年かけて生活総合支援サービスの業態へ変革する。同グループではかねてから狭義の引越市場は縮小傾向をたどるとしており、周辺サービスの開発に力を入れている。今後はその方向をより強め、生活総合支援サービスとして一本化していくとみられる。ホームコンビニエンス事業の2003年度実績は429億円だったが（2004年度予想は430億円）、2007年度はほぼ倍増の870億円を目指す。

ヤマトグループの経営目標と基本方針は次の通り。

#### 【経営目標】

①宅急便ネットワークに新たな価値を組み合わせ、グループ全体の成長力を加速する。

- ・デリバリー事業＝パッケージ（標準）サービスからフレキシブル（柔軟）サービスへ変更する。
- ・Biz-ロジ事業＝流通全般（コンサルティングから実運営まで）でSCMからDCMへ幅を広げる。
- ・ホームコンビニエンス事業＝引越と物販から生活総合支援サービス業へ業態を変革する。
- ・e-ビジネス事業＝物流・決済・セキュリティを核としたDCMサービスを提供する。
- ・フィナンシャル事業＝代金引換業から総合物流決済サービス業へ業態を変革する。

②グループ全体のあらゆる業務領域においてプロセス改革を実践し、高効率経営を実現する。事業拡大による1取扱いあたりの固定費用負担を減少させ、高密度運営による生産性と効率性の向上を図り、利益率を向上させる。

#### 【基本方針】

①新たな成長力の確保（事業収入の拡大）＝再構築した宅急便ネットワークをグループの経営資源とし、グループ各社の強みと経営資源を最大限に活かして事業の拡大を図る。

②新たなサービス品質の革命（競争優位性における格段の差別化）＝常にお客様の視点に立ち、グループ各社が提供するサービスの質について抜本的な改革を実行することによって、一段高いステージに立ち、強いグループブランドを構築する。

③事業を通じた、社員の自己実現（働く環境の整備）＝社員一人ひとりがスキルを高め、業務での成果が達成できるように、自主性（自律・自立）が尊重される環境を創造する。

④新たな経営効率化の徹底追求（高収益体質の確立）＝経営や業務の遂行において、前例にとられない発想を持ち、グループ全体の株主資本利益率、総資本利益率を高める。

⑤新たな規律の浸透（CSR<企業の社会的責任>の自覚）＝事業継続の大前提である社会的規範、基準に合致した正当な事業活動を推進し企業価値を高める。

## 午後便、フリー便の問題点を指摘。改善の必要性も

TBSラジオ、NHKなどで正しい引越の仕方アピール 全日本トラック協会・引越部会

全日本トラック協会・引越部会（鈴木一末部会長）は2月7日、全ト協・会議室で第18回引越部会を開催した。会議では、繁忙期前の遵守事項の徹底のほか、標準見積書の改訂、引越アンケート調査の実施、引越管理者講習制度の検討に関する経過報告などが行われた。

冒頭、鈴木一末部会長が挨拶し、「最近、午後便、フリー便などの名称で、到着時間を確約せずに安い運賃で請け負う事業者が増えている。中には夜の11時過ぎに到着するような悪質な事業者もあり、クレームとなっている」と述べ、改善の必要性について問題提起した。

午後便、フリー便などは特に繁忙期前に増加する傾向があり、引越作業が夜間に及ぶ場合などクレームの原因になっている。荷物事故が発生する確率も高くなる。ほとんどの事業者は常識範囲内で行っているが、悪質な事業者は、午後12時（午前零時）までは午後だ、として利用者に泣き寝入りを強いるケースがある。今後、午後便、フリー便の作業開始時間は夕方〇時まで、といった規定を設ける必要がありそうだ、としている。

会議では、①繁忙期前の遵守事項の確認やPR対策の検討②消費税の総額表示に伴う標準見積書の改訂③引越アンケート調査の効果的な実施④引越管理者講習制度に関する検討会の報告⑤引越輸送に係る実費及び付帯サービス料金に関する実態調査結果の報告などが行われた。

このほか、石川県ト協引越部会運営委員会（85社）が近く全ト協・引越部会に加入すると報告された。また、PR対策のひとつとして、TBSラジオで2月14～17日（地方により21～25日）の5日間、午後零時から5分間、正副部会長が一般消費者向けに繁忙期前の注意事項などを紹介する。3月5日にはNHK「くらしと経済」（午前9時15～54分）に鈴木一末部会長が出演して、間違いのない引越の仕方などを紹介する。

## 売上高は6社が増加、2社が微減。最も伸びたのは大和ハウス工業 住宅大手

住宅大手8社の2004年度第3四半期までの業績が出そろった。売上高は6社が前年同期比で増加した一方、2社が微減となった。業績の先行指標となる受注高では5社が減っている。

9ヵ月間の売上高が最も伸びたのは大和ハウス工業で9%増の8864億円。大和工商リースを2004年10月に子会社に加えた効果のほか、流通店舗などの非住宅部門が牽引した模様。受注高も分譲住宅やマンションなどが伸びた。ただ主力の戸建てと集合住宅は微減だった。

住友林業は住宅ローン減税の縮小をにらんだ駆け込み需要を背景に戸建て住宅の販売棟数が9%増えた。売上高は7%増の2938億円。積水化学工業は「光熱費ゼロ住宅」の販売が引き続き順調だった。売上高・受注ともに落ち込んだのはミサワホームホールディングスで2%減の2790億円。産業再生機構による支援など企業イメージ低下の影響が続いている。受注高は2ケタ減で、受注回復策などを盛り込んだ再建策の行方に注目が集まる。

住宅大手8社第3四半期までの連結業績  
(2004年4～12月。積水ハウスのみ2～10月)

	売上高	受注高
積水ハウス	9,453( 4)	6,927( ▲4)
大和ハウス工業	8,864( 9)	10,071( 8)
積水化学工業	3,218( 5)	2,957( 5)
住友林業	2,938( 7)	2,267( ▲3)
ミサワホームHD	2,790(▲2)	2,660(▲14)
旭化成ホームズ	2,590( 6)	2,172( ▲6)
パナホーム	1,815( 3)	1,882( ▲7)
三井ホーム	1,464(▲2)	1,396( 7)

(注)単位億円。カッコ内は前年同期比増減率。▲は減少。積水化学工業、住友林業は住宅部門の数字。積水ハウスの受注高は個別業績の数字

1～3月期は期末引き渡しの案件が集中するため、業績の変動が大きいとみられる。住宅ローン減税の縮小も始まり、反動減の影響があるかどうかにも注目が集まる。

## 新設住宅2.1%減少の18万8302戸。マンション建設ラッシュに一服感

東京都

東京都が2月9日まとめた都内の2004年通年の新設住宅着工戸数は18万8302戸で前年に比べ2.1%減少した。前年割れは3年ぶり。都心で続いていたマンション建設ラッシュが供給過剰を懸念した在庫調整などで沈静化しつつある。

昨年は年初から都心回帰の流れを引き継ぎ、1～3月は前年比2ケタの伸びを記録した。ただ、夏以降は勢いに衰えが出始め、10～12月は逆に前年比2ケタのマイナスとなった。住宅ローン減税の縮小や金利の上昇傾向に加え、マンションに適した用地取得が難しくなり、新規着工が抑えられた。

利用形態別に見るとマンションが6万5592戸と12.7%減った。一方、貸家は5.8%増、一戸建ては6.6%増となった。地域ごとに見ると都区部が13万9027戸で3.4%減、多摩市部は4万8679戸と1.6%増えた。

同時に発表した昨年12月の実績は1万4302戸と前年同月比22.8%減。東京湾岸を中心に大型案件が相次ぎ着工した前年の反動で都区部が3割減、マンションが半減と大きく水準を落とした。

## 引越時のごみ処分が高額請求する悪質業者が横行

東京都消費生活総合センター

引越の時に出る大量のごみの処理をめぐって、引取業者から高額な費用を請求されるケースが急増している。業者のなかには、廃棄物処理法に定められた手続きをとっていない場合も多く、同法に抵触している疑いもある。転勤や就職・進学など春の引越シーズンを前に、東京都消費生活総合センターでは「大型ごみを出す機会が増え、被害が拡大する可能性もある」と注意を呼びかけている。産経新聞2月13日付で記事紹介された概要は次の通り。

●…「多少のごみも出るので片付けをお願いします」。ある引越業者にこう依頼した世田谷区の独身女性（35）は、作業終了後の請求額に耳を疑った。「ごみ処理代は27万円」。引越代金は別に13万円かかる。計40万円。現金を持っていないと断ると、カード支払いを強要された。

●…都消費生活総合センターにはこうした廃品回収サービスに関する苦情・相談が相次いでいる。平成13年度は55件だったが、15年度は110件と倍増。今年度（1月末まで）も既に72件に上っている。

●…センターによると、貨物運送事業の許可を受けていないにもかかわらず、「引越業」を装う悪質業者が横行し、相談者の被害額も数10万円から数100万円に上っている。悪質業者は「引越のお手伝いします。不用品処理は家電製品525円から。寝具類210円から。家具類315円から」などと安値を書いたチラシを投函し、客を募っている。

●…廃棄物処理法では、引越に従事する運送業者は、客から書面で委任された場合に限って、引越による廃棄物を一時的な保管場所まで運搬することが認められている。悪質業者はこうした書面の手続きもとっていないという。

●…家庭から出る粗大ごみの処理は自治体に義務付けられている。都内23区の場合は、コンビニエンスストアなどでシール式の処理券を購入し粗大ごみに張って収集場所に出しておく区が回収する。料金は各区共通で、たんす（高さ90cm以上）1400円、戸棚800円、ふとん200円など、格安に設定されている。

●…ところが、センターには、自治体の処理場や回収場所まで廃棄物を運べない高齢者や体が不自由な人が被害を訴えるケースも目立っている。60代の杉並区の女性は、粗大ごみ処理の見積もりを頼んだところ、「たんすは1本10万円」と請求された。断ると、「どこの業者も値段は同じだ」と強引に運び出され、29万円を請求された。センターは「回収場所まで粗大ごみを運べない事情のある人はまず自治体に相談してほしい」と話している。