

# 誠実かつ公正な事業活動の遂行

東京・三郷2号配送センター2期棟 1階一般庫ドックシェルター

倫理的な行動に関する責任を果たすことは、社会からの信頼を得ることになります。また、公正な競争を広範に行うことで合法的な姿勢を社会に示すことができます。誠実かつ公正な事業活動の遂行では、情報の適正な管理、下請法遵守・インサイダー取引防止といった法令遵守等を課題と認識し社会からの信頼の基礎を構築することに取り組みます。

## 競争での不当な優位性の禁止と公正かつ広範な競争の推進

### 下請法遵守とインサイダー取引防止についての確認学習と研修を実施しています

2021年3月に当社及び国内グループ会社を対象とした下請法にかかわる確認学習を実施しました。各部門の下請法に関する担当者等（計2,061名）が参加し、同法の目的、適用範囲、義務、禁止事項等について、Webを使用した質問をもとに学習を行いました。また、2020年10月及び2021年2月に、当社新入社員及び新任管理職（計88名）を対象としたインサイダー取引防止の学習とWebを使用した質問による理解度の確認を行いました。

**Web** 下請法遵守徹底とインサイダー取引防止のための確認学習の実績データを三菱倉庫ホームページに『拡張版』として掲載しています。

三菱倉庫HOME ▶ CSR ▶ 統合報告書 ▶ 拡張版

### お客様に安心してご利用いただける質の高いサービスを提供するために情報セキュリティを重視しています

お客様により良いサービスを提供するため、当社では情報システム関連の諸規則を制定し、情報セキュリティ確保等について役員及び社員全員に周知しています。

また、当社の事業活動を円滑に行うことを目的に、社内ネットワークの利用と運用について具体的な遵守事項を定めるとともに、各支店情報システム課からLAN管理者を、利用部門の各課所からOA推進担当者をそれぞれ選任し、社内ネットワークの安全確保と有効利用を図っています。

2020年度はWeb上の情報セキュリティアンケートを2020年10月に当社1,880名、グループ会社1,646名、計3,526名に実施し、回答者に情報セキュリティ意識の浸透を図りました。

このほか、標的型ウイルスメール攻撃に代表されるようなサイバー攻撃への対策として、多層防衛による強固なセキュリティ防衛策を講じるとともに、万一、侵入を許した

場合であっても障害の最小化、早期の復旧を図るため各パソコンで不審な挙動を検知するソフトウェアを導入し、セキュリティの強化を図っています。

さらに、役員・社員全員を対象にサイバー攻撃に対する訓練と教育を定期的実施する等、情報セキュリティを高める取組みを行っています。

**Web** 情報セキュリティアンケート実施の実績データを三菱倉庫ホームページに『拡張版』として掲載しています。  
三菱倉庫HOME ▶ CSR ▶ 統合報告書 ▶ 拡張版

#### 情報セキュリティの管理

1. 顧客情報（個人情報）の保護
2. 知的財産権の保護
3. 守秘義務
4. 法令遵守、規定の遵守義務と罰則
5. 情報資産管理
6. 対策基準の制定（開発基準、運用基準、外部委託基準）
7. モニタリングと監視
8. コンピュータウイルス対策
9. アクセス権限管理
10. 情報セキュリティ教育

#### ネットワークにかかわるセキュリティの管理

1. ML-net（社内ネットワーク）への接続管理
2. 電子メール利用ルール
3. 情報発信のルール
4. 社外ネットワークとの接続ルール

また、東京支店トランクルーム営業所の一部業務及びダイヤ情報システム(株)（当社情報システムの開発・運用を行う子会社）、富士物流(株)では、情報セキュリティ管理システムの国際規格であるISO27001の認証を取得し、定期的に認証機関の第三者評価を受けつつ情報セキュリティレベルの向上に努めています。



社会から期待される物流・不動産事業者としての使命を果たすため、社会的、環境的に有益な品質の高いサービスの提供とサービス機能維持のための災害対策の推進等を課題と認識して取り組みます。

## 社会的、環境的に有益な品質の高いサービスの提供

### お客様の製品品質の一部となることを目指し、品質向上のため推進してまいります

当社グループでは、私たちの提供するサービスが、お客様の製品品質の一部と認めていただけるように、さまざまな努力を重ね、常に信頼のおけるパートナーであり続けるために、品質向上の取組みをたゆまず推進してまいります。

#### ●お客様起点で質の高さを目指します

お客様から選ばれ続ける企業になるために、お客様起点の発想と行動にもとづく事業活動を行い、お客様満足の達成を目指して、広く「業務の質」、「仕事の質」、「企業の質」を高めます。また、お客様からの信頼をより確かなものとするために、「品質」を積み重ね、「品質」を強みにできる企業を目指します。

#### ●品質に関する宣言を周知しています

「品質に関する私たちの宣言」を各職場内に掲示し、携帯用カードをグループ会社全社員へ配布しているほか、階層別研修会の中で趣旨を解説する等、周知を図っています。

#### ●社員満足をお客様満足に結びつけます

お客様に質の高いサービスを提供するために、社員満足(ES=Employee Satisfaction)が欠かすことのできない要素であると考え、社員一人ひとりのモチベーションを高める努力をしています。

自信を持って仕事に取り組み、笑顔でお客様と接することができる環境を整えることが、最終的にはお客様満足(CS=Customer Satisfaction)へとつながっていくものと考えています。

### 倉庫事業部門に品質管理を専門に行う組織を設置しました

国内外一体でのロジスティクスサービスを今後さらに拡充し、事業を拡大していくために物流品質を維持・向上し

続けることが必要となることから、倉庫事業部に担当者を置いて活動してきた品質管理グループの体制を強化するため、2021年4月に正式部署として、倉庫事業部品質管理チームを設置しました。

医薬品業務関連では、お客様から求められる品質水準が高まっていることから、これまでの取組みをさらに深化させ、さらなる高品質な物流サービスを構築・提供できる体制を整備します。

医薬品以外の業務に関しては、医薬品業務でつちかったノウハウを活かし、品質向上活動を支援するとともに、倉庫内作業分析ツールを活用してデータ収集・可視化を実現し、営業所、作業会社等における生産性向上活動を支援する予定です。

そのほか、安全に関する事項についても、新たに設置した人事部安全推進課（P35）と共同で対応を実施す

## VOICE

### 品質管理チーム新設にあたって

倉庫事業部 品質管理チーム 中本 和彰



私たち倉庫事業部品質管理チームは、当社の倉庫業務の品質向上を目的として、2021年4月に新設されました。当チームは、医薬品と一般品の2つのグループで構成されています。

昨今、医薬関係業者による不祥事が続いたことにより、薬機法上の許可業者への法令遵守体制の整備が義務付けられました。これを受けて、医薬品グループでは、『改正薬機法』や『製造販売業者及び製造業者の法令遵守に関するガイドライン』に対応し、安心・安全なサプライチェーンの維持のために必要な各種文書の改訂を、各支店品質管理グループと協議の上、進めています。また、医薬品以外を対象とする一般品グループでは、ISO27001（情報セキュリティ）の全店展開に向けたルールブックの改定や組織の設計、IoT機器の活用による倉庫現場の作業効率改善等を、他部署と共同で進めています。

各支店や営業所、グループ会社等の多くの方がたのご意見を頂戴しながら、各支店・営業所の活動の支援につながるよう、日々研鑽を重ねてゆきたいと思っております。

るほか、海外における品質向上にも取り組む予定です。今後も、各部署と連携し、サービス品質の向上を目指してまいります。

### 航空宇宙防衛分野の品質マネジメント規格(AS9120)認証を取得しています

名古屋支店では、航空宇宙産業関連の保管・輸送業務を多数受託していることから、一層の物流品質向上を目指し、2018年4月、ボーイング、エアバス等、世界中の航空宇宙防衛関連企業が取得する品質マネジメント規格AS9100シリーズの認証を米国DNV BUSINESS ASSURANCE USA, INC社から取得いたしました。

AS9120認証は、航空宇宙関連企業で構成される国際航空宇宙品質グループ（IAQG）が制定した品質マネジメントシステム規格「AS9100」シリーズのひとつで、物流事業者や商社等を対象としたものです。

本規格にもとづき、航空宇宙関連業務で求められる高度な物流サービスを提供しております。今後も、お客様のご要望にお応えできるよう、品質を高めてまいります。

### 医薬品航空輸送品質認証制度「CEIV Pharma」認証を取得しています

当社は関西エアポート㈱の呼びかけに応じ、日本で初めて空港主体で形成されたKIX Pharma コミュニティ<sup>※1</sup>に参加、ほかに参加している5社とともに医薬品航空輸送品質認証制度「CEIV Pharma」の認証を取得いたしました。

CEIV Pharma認証はIATA（国際航空運送協会）が進める医薬品航空輸送における品質認証制度で、全世界同一の品質審査基準で認証されるという特徴があります。現在、成田空港においても同認証取得に向けた取組みに参画しており、今後も、高品質な医薬品輸送を提供してまいります。

※1 関西国際空港（KIX）での医薬品貨物取扱の高品質化のため、関西エアポート㈱と同空港を利用する国際航空輸送事業者が協力して、事業者各社がCEIV Pharma認証を取得することを目的に形成したものです。

### 各事業場、関係会社で具体的な品質向上の取組みを実施しています

当社グループでは、高品質なサービスを提供するために、各事業場や関係会社において品質向上へ向けた努力を日々行い、その取組み内容と成果を横展開しています。取組み内容の一部は次のとおりです。

#### 中部貿易倉庫㈱の取組み

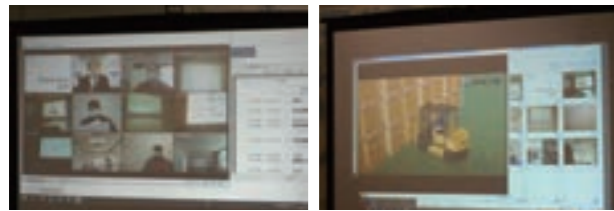


#### 部店・グループ会社での取組み

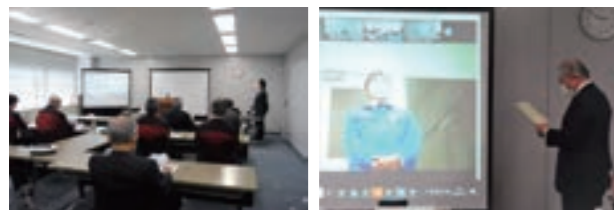
部店・会社名	取組み内容
倉庫事業部	全店営業所長会議を開催、品質向上に資する情報を共有化
東京支店	医薬品配送センターにおける品質管理手順書の規定にもとづく自己点検活動
横浜支店	5S活動推進委員会による倉庫巡回とチェック項目に対する評価の実施
三菱港運	安全品質推進室を設置し労働災害の防止に努める
埼玉サービス	フォークリフト操作マニュアルの策定・教育やヒヤリハット等の共有
富士物流	ISO9001の取得・維持、フォークリフト競技会、改善チーム活動、社内研修、5S活動等を通じた品質向上
旭菱倉庫	夏場の熱中症、冬場のインフルエンザ予防のための対策を実施
神菱港運	技能研修実施による作業員の技術力向上
三菱倉庫(中国)	中国の全グループ会社における人材育成体系を整備・実施
上海菱華倉庫運輸	各部署の事故情報を収集し傾向を分析、全管理職へフィードバック
横浜ダイヤビルメンテナンス	インフォメーションカウンター等を通じてお客様からのクレーム情報を収集、テナントとの会議で共有化
ダイヤビルテック	ISO9001の取得により、サービス品質の向上及び環境問題への取組みを強化
京浜内外フォワーディング	保税、通関業務についての社内講習会を実施
神戸ダイヤメンテナンス	部署ごとに品質改善の年間目標を設定し進捗管理をするとともに、年に1回優秀事例の社内表彰を実施
中部貿易倉庫	荷役作業における安全対策や危険予知活動の推進に向け外部講師による講習会を定期的に実施



富士物流㈱の取組み



オンラインフォークリフト講習会



改善チーム活動の発表・表彰式

サービス品質向上や業務プロセス効率化につながる改善活動を表彰しています

当社では、自発的な改善活動の活性化を目的とした改善活動表彰制度を2016年7月に導入しました。本制度では、自ら設定したテーマにもとづいて各グループが改善活動を行い、年1回、サービス品質の向上や業務プロセスの効率化に特に貢献したグループを表彰することとしています。

また、本制度では、グループ会社はもちろん、お取引先様をふくめ当社業務に携わるすべての方を参加対象としていますので、各職場・各チームが一体となって改善活動

に参加できる仕組みとなっています。

5年目となる2020年度は、63グループ（387名）が参加する結果となり、これまでの延べ参加者は約1,800名となります。活動内容は、作業動線の見直し・保管効率の向上等の倉庫施設内での活動だけではなく、事務所内での業務改善・事務効率化等、多岐にわたりました。

惜しくも表彰は逃したものの、グループ会社からも優れた改善提案がありました。

事務局側は、各グループが問題点の分析と原因追究を十分に行い、効率的な改善活動となるよう、適宜サポートを実施しました。

小さな活動でも継続的・全社的に取り組むことで大きな成果が生み出されるため、今後も、事務局が社内データベースや広報紙を活用して活動事例の情報共有を図るほか、改善活動が当社グループの風土として根づくよう制度の運営を進めてまいります。



改善活動の様子(東京支店)

物流品質の向上のため、G-MIWS (倉庫保管業務及び配送センター業務にかかわる新情報システム)を活用しています

当社では、高品質な国内外一体のロジスティクスサービスの提供を目指し、倉庫保管・配送センターシステム「G-MIWS」(Global Mitsubishi Intelligent Warehouse System)を国内全拠点及び一部海外拠点へ導入しています。G-MIWSの「G」は、「国内外一体のロジスティクス事業の拡充」の実現を目指し、GLOBALの「G」からとりました。海外でも使用できるように英語・中国語にも対応しているほか、業務の標準化、サービス品質の向上、コスト削減等に、効果を発揮する設計となっています。また、各種物流関連データを抽出可能とすることで、業務分析や営業戦略立案等、お客様の意思決定にも役立つ情報をタイムリーにお届けし、これまで以上に高品質なロジスティクスサービスによって、お客様の事業展開を物流面からしっかり支援してまいります。

AIを用いた倉庫内作業効率化システムの導入を開始しました

「MLC2030ビジョン」における成長戦略のひとつとして「業務プロセスの改善と新技術の活用促進」を推進していますが、この戦略にもとづき、倉庫内作業の生産性向上に寄与するAIシステムを開発し、2021年1月から導入を開始しました。

当社がこれまでつちかっていた物流センターの運営ノウハウをAI物流ソフトウェアに組み込み、出荷量の予測にもとづく要員管理やリアルタイムな作業進捗管理、出荷実績の分析にもとづく在庫配置の最適化、作業指示（ピッキングオーダー）の組み合わせ効率化、作業動線削減等の機能を用いて倉庫内作業の生産性向上に取り組んでいます。

今後、MLC2030ビジョンにおける重点分野である「医療・ヘルスケア」、「食品・飲料」、「機械・電機」を取り扱う拠点等への水平展開を順次進める予定です。

サービス機能維持のための災害対策の推進

危機の未然防止と発生時の迅速かつ的確な対応に努めています

危機管理は、企業経営に重大な影響を及ぼすさまざまな危機を想定し未然に防止するとともに、万一発生した場合は迅速かつ的確に対処することにより、人的・物的経営被害を最小限に食い止め、早期に平常な業務体制へ復帰させることを基本目的としています。近年は災害が激甚化していると言われており、特に、「災害に強いECO倉庫」、「災害に強い環境配慮型オフィスビル」を展開する等、ソフト、ハードともに「災害に強い」ことを目指しています。



免震ダンパー、免震ゴム (東京・三郷2号配送センター2期棟)



非常用発電装置 (横浜・南本牧配送センター)

企業の社会的責任を果たすため

1. 社員とその家族及び関係者の安全を確保する。
2. 会社施設（倉庫・ビル等所管建物・設備等）及び受託貨物等を保全する。
3. 業務の継続と早期復旧を図る。

企業の社会的信頼に応えるため

1. すべてのステークホルダー（顧客・株主・お取引先等）に悪影響を及ぼさないよう対応する。
2. 地域社会の早期安定化へ貢献する。

緊急時や防災時の体制を強化しています

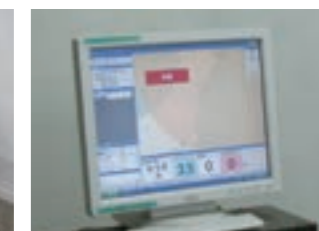
緊急時対応として、全員参加型の大規模災害対策訓練を実施しています。安否確認システムを用いた、携帯電話による安否確認訓練のほか、2020年度は新型コロナウイルス感染症を考慮して規模を縮小したものの、会社各施設に徒歩で出退社する訓練を行っており、災害復旧の手順等を確認しています。

また、グループ会社もふくめ、無線通話機による連絡訓練を毎月実施して操作方法を習得し、防災時体制を強化しています。

そのほか、緊急地震津波速報システムの導入事業所を拡大することにより、社員の安全確保等のための情報の、迅速な収集に努めています。



無線通話機 (MCA無線)



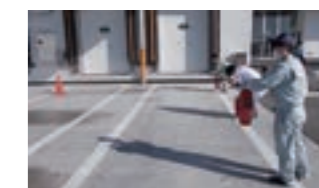
緊急地震津波速報システム

火災予防対策、火災発生時の対応を実施しています

2017年2月の大手通販業者倉庫の火災を受け2019年6月に建築基準法が改正され、一定規模以上の倉庫に対し防火シャッターの維持保全計画の作成が義務づけられました。当社では、以前から社員教育の徹底、警備体制の充実、倉庫建設の際の構造面・施設面での火災防止対策等を実施しているほか、所轄消防署との不断の連絡体制の構築、消防訓練の毎年定期的な実施等の取り組みを行い、万が一の火災発生にも備えています。今後もこうした対策、対応を継続して実施することで、お客様に安心してサービスをご利用いただけるよう、努めてまいります。



火災予防点検/パトロールの様子



消防訓練の様子

VOICE

改善活動について

人事部 人事課

馬場 真由



改善活動表彰制度の事務局として、同制度の運営に携わっています。制度が始まって約5年が経過し、参加グループ数も年々増え、より多くの方が積極的に改善活動へ取り組んでいることは、事務局としては大変喜ばしい限りです。

新型コロナウイルス感染症の影響で2020年度は一部リモート対応に変更になりましたが、例年、各案件の視察のため半期に1度ずつ全国の部課所へ赴き、案件のヒアリングと採点を行っています。年を追うごとに活動内容のクオリティが上がっていることを実感するとともに、視察によって事務局担当者たちも参加者の皆さんから良い刺激を受けており、自身の所属課所での改善活動にも一層身が入ります。

今後も事務局からの情報発信を続け、参加者にとどまらずそれ以外の皆さんにも他課所の活動内容を知ってもらうことで、さらなる改善活動が生まれていくことを願っています。



## 災害対策等の情報システム危機管理体制を強化しています

当社では、非常時における情報システム継続利用を確かなものとするために、関西地区に災害対策センターを設置してデータのバックアップを行うとともに、社内ネットワーク及びインターネット接続環境を二重化しています。また、「情報システム災害対策マニュアル」等を定め、運用面からも情報システム災害対策や障害対策を充実させています。



関西地区の災害対策センター

## 国交省が主導する支援物資拠点施設に、当社11施設が指定されています

国土交通省では、東日本大震災での反省を踏まえ、災害時に支援物資を円滑かつ有効に被災地に届けるため「支援物資物流システムの基本的な考え方」を作成することとし、有識者、物流事業者、業界団体等を集めて2011年9月～12月にアドバイザー会議を開催しました。

当社倉庫事業部長が、同省の要請により倉庫事業者代表の委員に就任し、倉庫事業者の観点から積極的な提言を行い、災害時の支援物資物流には民間物流事業者のノウハウや施設を活用することが不可欠との認識で一致しました。

近い将来大規模地震が想定される関東、東海、東南海地区を中心に2011年度は全国395の民間支援物資物流拠点が選定され、当社も7施設（関東、東海、阪神の各地区）が指定を受け、2012年度には、2施設（福岡県、佐賀県）が追加指定されました。

2013年度にはさらに2施設（愛知県）が追加で指定され、合計で11施設が指定されています。各施設では、大規模災害の発生に備えて、倉庫事業者として公共的な役割を果たせるようしっかりと準備いたします。

**Web** 支援物資拠点として指定された11施設のデータを三菱倉庫ホームページに『拡張版』として掲載しています。  
三菱倉庫HOME ▶ CSR ▶ 統合報告書 ▶ 拡張版



横浜支店大黒C号倉庫



神戸支店六甲D号倉庫

## 中国・上海市消防協会から「先進モデル企業」に認定されました

上海菱華倉庫運輸が加入する上海市消防協会から、火災管理責任体制や、火災発生時の初動体制、消防設備管理状況等が評価され、2020年度「先進モデル企業」に認定されました。

上海市消防協会は、上海市消防局が管理監督する会員約4,000社の非営利団体ですが、うち約40社のみが「先進モデル企業」に認定されました。

今後も日常の管理や訓練等を怠らず、さらに安心・安全なサービスを提供できるよう努力してまいります。



表彰状（プレート）



表彰式の様子

## 「災害時情報伝達システム（D-DICS）」を導入しています

従来、非常時における首都圏の賃貸ビル管理事務所と当社間の連絡、同事務所とダイヤビルテック(株)本社間の連絡はそれぞれ電話連絡網を利用していましたが、大規模災害発生時には電話回線の輻輳が想定されることから、同社と共同で災害時も輻輳しにくいインターネット網を利用した「災害時情報伝達システム（D-DICS）」を導入し、災害時における確実な情報伝達及び情報共有を実現しました。（2017年9月から運用開始。対象施設は首都圏賃貸ビル23物件）

同システムは、各ビルから被害状況等の情報を入力すると、リアルタイムで関係者にその情報が共有され、システム上でそれらの被害等に対する指示等を行うこともできるものです。

このようなシステム導入によって、情報の一元化がなされ、災害時に迅速で正確な初動対応が可能になりました。

今後も、こうしたシステムの活用により、入居中のお客様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。