

ONEの取り組み 2021年度第3四半期

ONE
OCEAN NETWORK EXPRESS

2022年1月31日



1. CEOメッセージ
2. ONEの対策



ジェレミー・ニクソン
最高経営責任者

お客様および従業員を第一に

当社は、取引先の皆様および従業員を第一に考えて事業運営にあたっています。「在宅勤務」にはまだ課題がありますが、今期もすべての国の拠点で、機能的な事業活動を完全に維持することができました。新たに発生したオミクロン変異種は、感染率が高く、検疫や渡航に関する各国の方針に違いがあるため、大きな懸念材料となっています。その一方で、船員は、交替、上陸休暇、ワクチン接種などの制約により、常に非常に厳しい状況に直面しています。当社としては、船員の状況の改善を引き続き強く支持してまいります。

財務状況について

損益面では好調な業績を維持し、株主の皆様への大幅な株主資本利益率の向上を実現しています。当社の貸借対照表は、将来的な投資ニーズを満たすために、十分なレベルに改善しており、2021年の残りの期間も財務状況は堅調を示しています。現在当社では、サービス競争力の向上、投資家利益、および将来の長期的な企業価値の成長の各分野において、健全なバランスを提供することを目的とした、中期的な事業計画を策定しています。詳細については、追って、発表する予定です。

グローバル・サプライチェーンにおけるボトルネック

海上と陸上部門のオペレーションで、サプライチェーンのキャパシティと流通のミスマッチにより混乱が続いています。船舶とコンテナが全て投入されているにもかかわらず、港湾や陸上部門の物流ネットワーク・リソースの限界により、滞留が続き、主要コンテナ港における船舶の大幅な遅延や待機時間の長期化など、海上ネットワークのオペレーションに悪影響を及ぼしています。このような状況は特に北米で顕著かつ深刻で、現在、当社は週当たりの約80%のスペースしか投入できていません。最新の予測によれば、2022年の大半の期間、世界的に厳しい状況が続くと予想しています。



イールド・マネージメント

我々は可能な限り、2021年締結の契約内容に沿って、コンテナやスペースを提供しておりますが、目的地での港湾混雑により、予定していた航海を急遽中止しなければならないなど、依然として厳しい状況下にあります。しかし、そのような中でも、AI予測システムをさらに強化し、必要に応じて、空コンテナ輸送のためのスーパー船を投入することで、困難な状況にもかかわらず、コンテナの在庫管理は全体として問題無く対応しています。2022年の年間契約は現在順調に進んでおり、1月から12月までの契約は完了し、4月から3月までの契約が始まっています。2022年の契約運賃は、2021年に比べて大幅な収益の向上が見込まれています。現在、短期スポット市場は堅調に推移しており、ONEの新たなプラットフォーム（ONE QUOTE）により、さらに拡大していきます。

デジタル化（DX化）

当社の販売・顧客サービス管理システムのアップグレードと強化は引き続き大きく進展しており、今後は電子商取引、オンラインでの見積りや貨物状況の確認機能を強化していきます。また、新たなCRMシステムの導入も進んでおり、現在、営業・カスタマーサービスチームをさらに強化しています。これにより、2022年には、グローバルおよびローカルレベルでの「顧客サービス」の品質と対応スピードをさらに強化します。また、新たにデジタルB/Lやモバイルアプリの機能も開始しました。

新たなネットワーク拡張機能

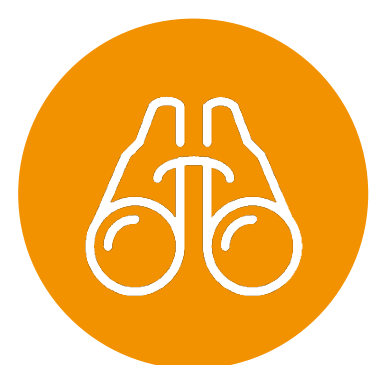
マーケットでの船舶不足、また、主要港のオペレーションが厳しい状況の中で、当社では大切なお客様へのサービスの拡充に向け、新たに地域サービスを開始しました。当四半期には、中国と韓国を結ぶロシア極東航路と、インド西部のナバシェバと当社の中核的な積替ハブであるシンガポールを結ぶ直航航路を開設しました。

環境対策を強化！

私たちは引き続き、環境対応能力の強化に向けて、取り組みを進めています。新設されたGreen Strategy Departmentは、シンガポールのグローバル本社でフル稼働しています。また、数多くの環境コラボレーションや技術設計プロジェクトに取り組んでおり、将来の新造船に備え、二酸化炭素排出量を削減するための既存船舶の改善分析や調査を行っています。また、シンガポールに新設されたグローバル海上脱炭素化センターを引き続き支援するとともに、ロンドンやグラスゴーで開催された関連業界イベント（COP26）にも積極的に参加しています。

2. ONEの対策

ONEは、スタッフやステークホルダーをサポートすることに引き続き尽力しています。乗組員の交代は依然として困難を極める状況ですが、粘り強く手配を進めた結果、その手配率は25%増加しました。デジタル化への取り組みと対応力の双方に注力し、2022年には「顧客サービス」のクオリティとレスポンススピードをさらに強化します。当社は環境対応への強化に注力しており、既存船の二酸化炭素排出量を削減するために調査を進めています。2,500人以上の従業員が地域社会への貢献を目的としたCSR活動にグローバルに参加し、最近では「乳がん」への意識向上を目的とした全世界での取り組みとして、#ONEpinkribbon 年間キャンペーンを開始しました。



オペレーションの優位性

ONEの社内および社外と協働

シーSPAN社との合同危機管理訓練

利用可能な空コンテナの最大化



顧客サービス志向

eCom & Digital Initiatives "Root" プロジェクトのアップデート

カスタマーサービスの最新化に関するアップデート

ONE、極東ロシアサービスを拡充

シンガポール・インド・エクスプレス (SIX) サービス



グリーン戦略

ONEとPSA、ジュロン・アイランド・ターミナルで環境配慮型のバージ輸送サービスを開始



従業員の取り組み

2021年度第3四半期までに、グローバルで累計2,555名の従業員がCSR活動に参加しました。



オペレーションの優位性

ONEの社内および社外との協働

きめ細やかな管理

昨年10月から12月にかけて、当社は、米国から欧州、アジアに及ぶ、慢性的な港湾の混雑、陸上輸送能力の不足、コンテナヤードの流動性の低下、またコロナ禍でのオミクロン変異種の影響による人員削減など、執拗に続く様々な課題に引き続き取り組みました。また、バンクーバーで発生した洪水による内陸輸送の混乱や、今回の変異種の感染拡大をきっかけとした一部の主要港湾地域におけるサプライチェーンの混乱は、すでに逼迫していたオペレーションに、相当に厳しい影響を与えました。また、ピレウスで断続的に発生したストライキは、地中海航路に甚大な影響を及ぼし、現在もその余波は続いています。このように、私たちは引き続き発生し続ける問題とその影響に対処し続けてきました。当社のLean & Agileの部分を担うビジネスフォーメーションであるBusiness Collaborative Council（ビジネス・コラボレーティブ・カウンスル）のもと、世界各地のチームはそれらの影響を抑え、提供するスペースを最大限に高めるために協働してきました。

船主と乗組員

当四半期は、コロナの感染拡大が続いたことや、アジア各域における厳しい規制強化にもかかわらず、乗務員交代を継続して進めてきました。その結果、当四半期における乗員交代の手配が、過去3四半期の平均を25%上回りました。

シースパン社との合同危機対応訓練

当社とシースパン社は、2021年12月2日、当社の運航船が衝突事故に巻き込まれたことを想定した合同危機対応訓練を実施しました。約80名の参加者を得て、合同訓練は成功裏に終了しました。今回の訓練により、ONEの危機管理能力を高め、どのような状況下でも緊急時に対応できる体制が常に整っていることが証明されました。

利用可能な空コンテナの最大化

厳しい状況下で、当社はコンテナの在庫管理を行っていますが、昨今は船舶の運航スケジュールの混乱により、一層、管理運用が複雑になってきています。そうした状況下で当社は、お客様へのコンテナの供給に支障をきたさぬよう、適正な空コンテナの在庫水準を維持して参ります。

空コンテナの調達

ドライコンテナ、リーファーコンテナともに、市場と需要の予測に基づいて空コンテナの調達を進めています。これにより、予想外の急激な需要の高まりに対応することができました。

空コンテナのポジショニング

当社では、空コンテナのポジショニングのためにスペースをフル活用するという従来の方針に加えて、利用可能な船腹が限られているなか、当四半期の臨時船による空コンテナ輸送量は前四半期に比べて50%増加しました。



顧客サービス志向 (1/2)

eCom & Digital Initiatives “Root” プロジェクトの進捗

前四半期は、当社デジタル化と連携する形で、当社サービス全般に対するお客様とのタッチポイント改善を継続しました。

- ・ 当社のモバイルアプリは、移動中により多くの業務を行えるように、お客様に常に革新的なソリューションを提供してゆくという当社の指針を反映しています。その機能のうち、お客様が船積み情報により簡単にアクセス出来るように、スケジュール照会や出荷状況を即時に通知できる機能をリリースしました。
- ・ これからリリースされる当社のエンド・ツー・エンド、Eコマースアプリケーションプラットフォームは、直観的で使い易く、効率的であることに重点を置き、お客様の利便性を高めることを目的としています。
- ・ 当社は、Eコマースプラットフォームを中心に、ブッキングターンタイムを短縮する為にシステムの開発と並行してプロセス強化を更に進めています。
- ・ ONE QUOTEは、サービス範囲の拡大と機能がより強化されました。お客様のご利用頻度も着実に増加しています。
- ・ インドネシアとタイでは、e-Paymentソリューションを通じてオンライン決済の選択肢を拡大し、来年度は他の地域でも更なる導入拡大を予定しています。

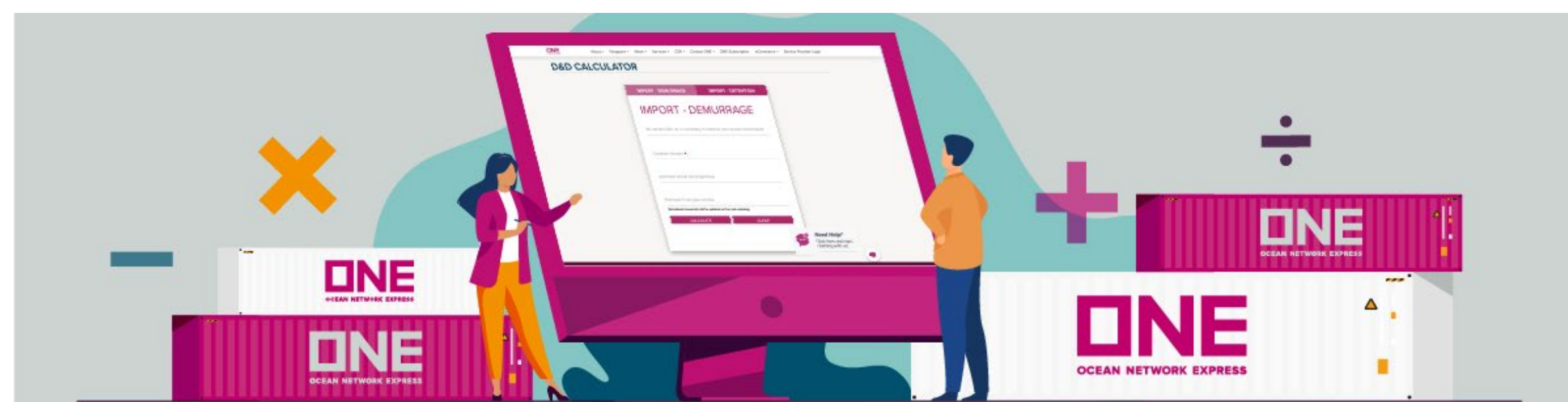
顧客サービスの最新化に向けたアップデート

印象的且つ一貫性のある、グローバルカスタマーエクスペリエンス(CX)の実現に向けて、当社では従業員のエクスペリエンス(EX)を高めることが重要と考えています。

顧客サポートチャンネルとそのプロセスを近代化し、顧客対応チームには標準化オペレーションプロセスでバックアップされた適切なツールと、総合的なデータの可視性を供給することで、お客様ニーズへの対応をサポートいたします。

ONE Forceの導入は順調に進んでおり、来年度までにSalesForceをベースとしたService Cloud CRMソリューションを全社導入することを目指しています。焦点となるのは、全体的なカスタマー・エクスペリエンスを向上し、強化することです。

” ONE ForceのService Cloudプラットフォームは、お客様の要件と当社の顧客サポート戦略を密に連携させながら、お客様とより密接な関係を築きます。





顧客サービス志向 (2/2)

ONE、極東ロシアサービスを拡充

ONEは、現在のKorea Russia Express (KRX)を補完し、同区間のネットワークを強化するため、新しいサービス、Korea Russia Express 2 (KRX2)を発表しました。 [プレスリリースのダウンロードはこちら](#) [サービスマップ](#)

EAST ASIA | KRX2: Korea Russia Express 2

Last update : 1-Nov-2021

For more information, please click [here](#)

PORT ROTATION (Terminals are subject to change)

ORIGIN	ETA/ETD	TERMINAL
Pusan	WED/WED	Pusan Newport International Terminal (PNIT)
Vostochny	SAT/SUN	VSC Terminal
Pusan	WED/WED	Pusan Newport International Terminal (PNIT)

Turnaround days: 7

N/B	VYP	S/B	PUS
PUS	3	VYP	3

コリア・ロシア・エクスプレス2(KRX2) サービス

このほど、釜山とポストーチヌイを結ぶ週1便のサービスを新たに追加いたしました。1,000 TEU船1隻で運航する、今回の新たなKRX2サービスでは、両港間でより多くの船便を提供でき、当社の顧客の物流ニーズに応えることができます。

また、釜山港を積替ハブとすることで、ONEのグローバルネットワークを通じた世界各地への競争力のあるトランジットタイムを提供します。

KRX2は、2021年11月17日に釜山を出発したM/V CONSCIENCE 0035E/より開始となりました。

この新サービスは、ONEの大切なお客様にとって、信頼性が高く、より効率的な輸送手段となります。



シンガポール・インド・エクスプレス (SIX) サービス

ONEは、シンガポールとインドのナバシェバを結ぶ新たなサービス、Singapore India Express (SIX) サービスを発表しました。

[プレスリリースをダウンロード](#) [サービスマップ](#)

シンガポール・インド・エクスプレス (SIX) サービス

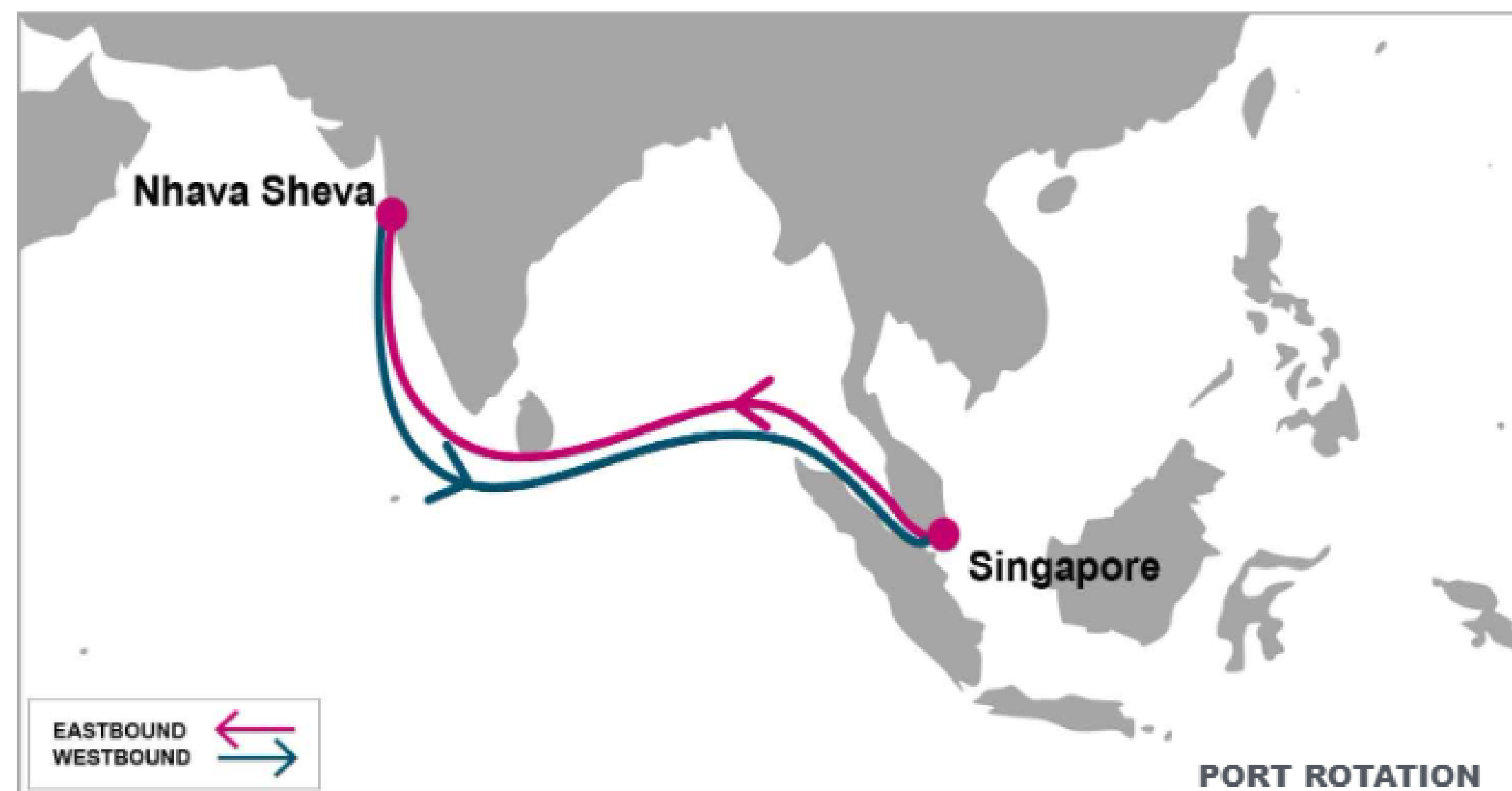
2021年12月14日に新規に開設されたSingapore India Express (SIX) サービスは、インド向により多くのオプションと柔軟性をお客様にもたらしめます。SIXのサービスローテーションは以下の通りです。

Singapore - Nhava Sheva - Singapore
SIX Effective Vessel Voyage
SINAR SUNDAY 0101W Singapore着

2021年12月14日



WEST ASIA | SIX: Singapore India Express



E/B	NSA	W/B	SIN
SIN	6	NSA	6

Last update : 16-Dec-2021

For more information, please click [here](#)

PORT ROTATION (Terminals are subject to change)

ORIGIN	ETA/ETD	TERMINAL
Singapore	MON/TUE	PSA Singapore
Nhava Sheva	MON/TUE	Bharat Mumbai Container Terminal (BMCT)
Singapore	MON/TUE	PSA Singapore
Turnaround days: 14		



環境保護に向けた戦略

ONEとPSA、ジュロン・アイランド・ターミナルで環境配慮型のバージ輸送サービスを開始

ONEとPSA Corporation Ltd(PSA)は共に、11月24日、PSAシンガポールからPSAジュロンターミナルへのバージ船運航を開始しました。今回のコラボレーションは、高い環境意識を持つ両パートナーにとって、新たな指標の礎となりました。ターミナル運営や海上輸送が環境に与える影響を抑えるため、両者は脱炭素化に向けて共に努力しています。コンテナのバージ輸送（バージ船）は、トラック輸送に比べて環境に配慮した貨物輸送方法であり、今回の共同事業では、20フィート換算単位（TEU）のコンテナ1本あたり最大30%の温室効果ガスを削減することができます。このバージサービスは、ジュロン島に所在するONEのお客様向けに、空コンテナをPSAジュロンターミナルに輸送するために使用されています。

ONEは、現地の空コンテナの在庫を注意深くモニターし、低排出量による空コンテナ輸送を常にお客様に提供できるように、この新たなプロセスを既存のプロセスと比較して評価を進めてまいります。

また当社では、海上のサプライチェーン全体で脱炭素化の取り組みを進め、二酸化炭素排出量を削減する最善の方法を模索していきます。環境に配慮する一方で、空コンテナの輸送網を多様化することで、グローバル・サプライチェーンを保護することに尽力してまいります。



Photo credit: PSA Singapore

PSAジュロン・アイランド・ターミナルでONEコンテナを排出するバージ船





従業員の社会貢献（CSR活動）

2021年度第3四半期までに、累計2,555人の従業員がCSRに参加し、地域社会に貢献しました。

活動事例

#OneOceanプロジェクト - シンガポール国立公園局の協力のもと、セント・ジョンズ島のサンゴ礁保全プログラムに参加しました。セントジョンズ島は、シンガポールPSAターミナルとマゼンタシンガポールターミナルのちょうど向かい側に位置し、シンガポールの海洋生物の多様性確保に向けた取り組みを紹介するものです。この他にも、シンガポールの各地で海辺の清掃を実施しています。

ISO14001-ヨーロッパとアフリカで陸上オペレーション認証を取得

船員の慈善団体”Mission to Seafarers”への寄付
船員の交代やメンタルケアを支援

#One Pink Ribbon - 「乳がん啓発活動を支持しています」
100個のマゼンタ色のコンテナが1年間世界中を周り、慈善寄付や啓発活動を世界各地で実施します。



- ONE Japan**
 - 多くのNPO団体に対してマスク、アクリルトレートを寄付
 - ザンビアへの子供靴の無償輸送
- ONE GHQ & South Asia RHQ (シンガポール)** - クリスマス・チャリティ・イベントをConChest学生ケアコーナーで開催
- ONE Indonesia** - ジャカルタ、スラバヤ、スマランで1,150本のマングローブの植樹を実施
- ONE Philippines** - マングローブの播種と植樹
- ONE Poland** - 破壊された森林を回復するための植樹
- ONE India**
 - アーメダバードとナバシェバにある慈善団体「Missionaries of Charity」のチャリティーイベントへの参加
- ONE Uruguay** - 小教区教会への寄付
- ONE Brazil** - NGO「Pro Viver」へクリスマスの寄付
- ONE Bangladesh** - NGO「ドラフ基金」への支援
- ONE Portugal** - 社会的連帯施設へおもちゃの寄付
- ONE Poland** - 地元病院や孤児院とのチャリティーイベントへの参加
- ONE Singapore**
 - “SG Cares”を通じたノート型PCの寄付
 - その他、多くの活動を実施しています。





ありがとうございました。

www.one-line.com