

ONEの取り組み ＜2022年度第2四半期＞

ONE
OCEAN NETWORK EXPRESS

2022年10月31日



1. CEOからのメッセージ
2. 2022年度 当社の取り組み
3. ONEの対策
 - 顧客サービス志向
 - オペレーションの優位性
 - グリーン戦略
 - ONEの持続可能性



Jeremy Nixon
Chief Executive Officer

グローバル市場の動向

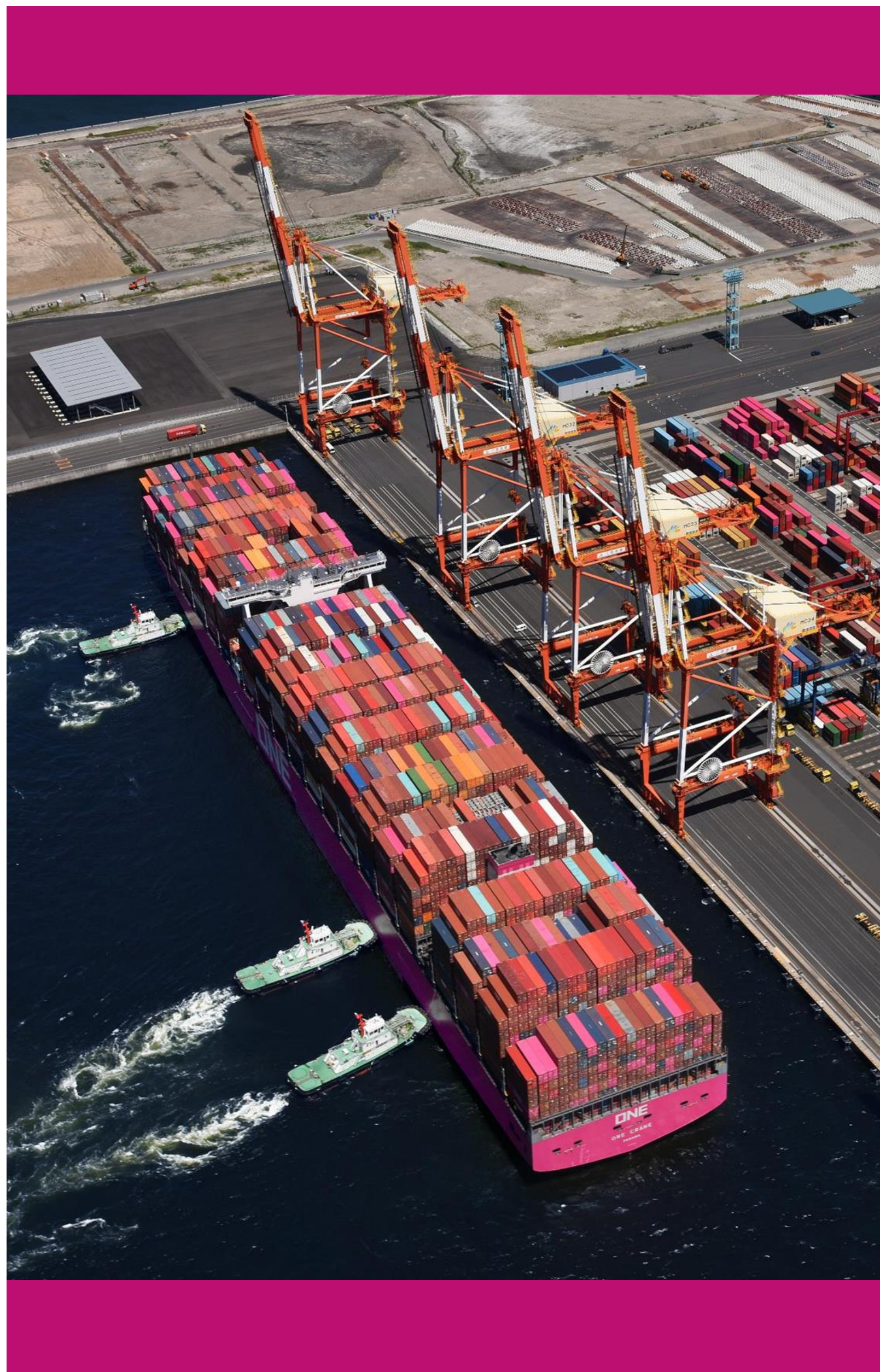
世界経済は、エネルギーコストの高騰や金利の上昇、インフレーションなどの様々な圧力に直面しています。また、サプライチェーンにおけるボトルネックは、依然として一部の地域や業界に影響を与え続けており、その一例が、最近の中国・寧波市でのロックダウンや米国での継続的な鉄道網の混雑です。しかし、全体としては、内陸部や港湾における物流は徐々に改善されてきています。しかしながら、消費者の購買意欲は冷え込んでおり、一部の小売業者は多くの在庫を抱えているため発注量を減らしています。10月は（中国のゴールデン・ウィーク休暇のため）構造的に荷動きが弱まる月であり、消費者販売の悪化によって、主要航路の多くで船積み需要が減少しています。このため、供給側のキャパシティを調整するよりも早く全体的な需要が減少し、スポット市場の運賃が急速に調整されることになりました。

しかし、この状況は次の四半期には変化し、昨年と同時期と比較して、市場規模も運賃水準も低いとはいえ、市場は再び需給均衡に近づくと思われます。必然的に余剰在庫は、季節商品の入荷と翌年の商品仕入れに対応するために、一掃される必要があります。

顧客サービスの強化

当社のサービスネットワークにおける輸送時間とスケジュール順守率を安定させることに加えて、顧客サービスの強化にも注力して参ります。当社はCRMシステム・セールスクラウドの導入を完了し、全てのお客様についてオンショアのスタッフやチーム担当をマッピングして社内ネットワークを構築、出発地と到着地の双方でお客様からのビジネス面やサービス面でのご要望に対応する体制を整えています。また、現在サービスクラウドの導入も進めており、最前線の「カスタマー・ケア・エージェント」はグローバルに連携し、社内関連スタッフやチームと直接リンクできる体制となっています。ウェブチャット、電話及び電子メールによるやり取りも完備され、重要な問題は国や地域レベルからグローバルレベルまで迅速に共有され、より明確に解決できるようになります。

そして今月は、改良された「ONE QUOTE」プラットフォームを立ち上げました。これにより契約をお持ちでないお客様もオンラインによる船積予約がより容易になりました。当社モバイルアプリも、特性と機能の継続的な強化で、より大きな支持を得ております。



サプライチェーンの脱炭素化へ

当社のスコープ1の排出量は、当社のお客様のスコープ3の排出量であることを認識しています。よって、海運を脱炭素化できれば、世界を脱炭素化できると言っても過言ではありません。当社は、2025年に引き渡される予定の船舶10隻（13,000 TEU）を発注しました。これらの船舶は、従来の燃料で運航するよう設計されていますが、今後10年間で、環境配慮型のメタノールやアンモニアの商業利用が可能になれば、装置を取り付けることによって、これらの燃料を使用可能となるように設計されています。また、当社は、脱炭素に向けた改革を加速し、現在及び将来における船隊の炭素排出量削減に向けて、多くの研究開発プロジェクトに参加しています。その中には、航行中の空気抵抗を改善するための、大型船舶にBow Deflectorsを取り付けるプロジェクトも含まれています。

再会

前四半期は、世界の多くの地域で、新型コロナウイルスによる渡航制限の撤廃に大きな進展がありました。これによって、様々なお客様やスタッフ、ビジネスパートナーと「対面での再会」、すなわち2年以上前の状態に戻る契機となりました。当社は、人と人との繋がりや、自由闊達な議論は、決して過小評価されるものではないと信じています。

そのため、今月はシンガポールに各地域のシニア・リーダーシップ・チームを招き、チームとしての「再会」だけでなく、当社の「顧客サービス」のさらなる強化を含めた次年度の共同計画も策定しました。

戦略と方針

3月に公表した中期戦略及びグリーン戦略に則った着実な事業の遂行

- サプライチェーンを支えるコンテナ船社として、高品質で安全なグローバル輸送サービスの提供を継続するための投資を着実に実行する。
- グリーン戦略を当社の最重要経営課題と位置づけ、脱炭素化を始めとした業界の課題に取り組む。
- デジタル化や運航の効率化、リスク管理を更に強化、業界トップクラスの収益性と安全性をさらに高める。

進捗状況

投資：

- 最新鋭大型コンテナ船の建造契約締結を発表。日本シッパード株式会社および現代重工業株式会社に、13,700TEU超型の大型コンテナ船を各5隻、計10隻を発注（2022年5月）。2025年に竣工予定。
- 新造船 12,000TEU型（長期傭船）2隻が計画通り引き渡し済み。（2022年8-9月）
- インド・ハジラ向けフィーダサービス開始（シンガポール/コロンボ/ハジラ）、東インド向けサービスの利便性を向上（2022年9月）
- 中東/インドーモザンビーク直行サービスを改編、ケニア・モンバサの直接寄港により東南アフリカの新たなゲートウェイオプションを拡大。（2022年8月）
- 世界最大手のコンテナ船専門船主Seaspan Corporationを傘下に持つAtlas Corp. の株式取得を同社主要株主とともに提案。（2022年8月/10月）

環境：

- EEXI/CIIへの対応について、本船別・航路別の対応をパートナー各社を含め検討継続中。また、システムを利用したCIIモニタリング機能を構築中。
- Singapore/Rotterdam間の”Green and Digital Corridor” *1に当社の参画するGCMD*2が協賛。（2022年9月）
- 2023年中の取得を目指しているゼロ・エミッション船のAIP取得の為、社外関係者とのProject組成。

安全：

- 運航船を対象に安全キャンペーンを実施。本年は各船での最善事例、取り組みの紹介、共有を主眼とした。（2022年8月）

*1：脱炭素を目的としたMaritime & Port Authority of SingaporeとCity of Rotterdamの取り組み。

*2：Global Centre of Maritime Decarbonization。産官連携によるシンガポールの海事脱炭素化拠点。



ONE モバイルアプリ

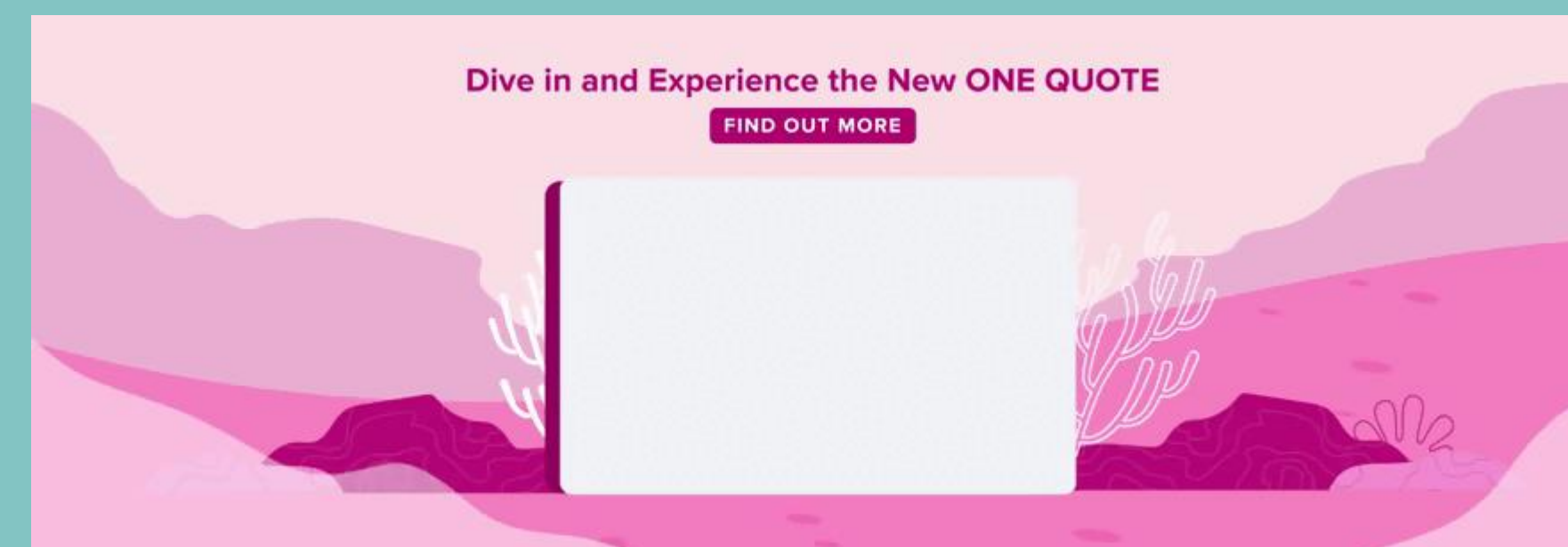
- モバイルアプリの利便性向上のため、お客様からのフィードバックが重要であることを鑑み、これをお客様と共有するためのフィードバック・ページを公開いたしました。
- 南アジア地域において「デマレージ&ディテンション計算アプリ」ー モバイル用にカスタマイズされた貴重かつ人気の高いアプリですー の機能性を上げ、お手元で容易にフリータイムとディテンションまたはデマレージの料金が分かるようになりました。
- 最新のニュース・リリースでは、強化された機能や操作方法を簡単にご理解頂けるよう動画マニュアルを追加しました。

お客様とのタッチポイントの強化

- 当社は、eコマースからのブッキングデータを当社運用システムに統合し、ブッキングの処理と確認を迅速に行うため、引き続き手作業を減らし、お客様の利便性の向上を追求していきます。
- 当社が提供するデジタル・ビジネス・ソリューションの一つである電子決済(E-Payment)を用いて、お客様は、簡単かつ安全な方法で、オンライン決済を行うことができるようになります。このサービスは、現在、シンガポール、香港、タイ、インドネシア、中国において利用可能です。また、近い将来、インドでも電子決済サービスが利用できるようになります。当社は引き続き利用エリアの拡大を検討しつつ、より多くの国へのサービスの展開を進めていきます。

サービスの強化

- 当社のカスタマーサービスチームの半数以上が、サービス・クラウド (Service Cloud) を導入しており、2022年末には80%に達する予定です。セールス・クラウド (Sales Cloud) とサービス・クラウドを統合することで、お客様を全方位で可視化し、当社全体のサービス・レベルを向上させることが可能になります。
- 当社は、サービス・チャンネル戦略とデジタル・ソリューションを連携させることで、お客様と営業部門との距離をより近づけます。
- 当社は、ウェブチャット、ウェブサイト、電子メールまたは電話等、すでに確立されているサポートチャンネルを通じて、当社にお問い合わせいただいたお客様に対して、ご満足いただけるよう努めて参ります。
- 2022年10月10日より開始しました新しい「ONE QUOTE」というオンライン・ブッキング・サービスを利用することにより、お客様は瞬時に見積もりが入手でき、同時に船積み予約を行うことができます。お客様は「ONE QUOTE」で予約された全ての荷物を追跡することができます。さらには、「ONE QUOTE」ならではの付加価値サービスとして、スペース及びコンテナ確保の保証サービスをご利用いただけます。



安全品質キャンペーン2022

今年の8月から9月にかけて、当社は、安全への意識を高め、海難事故を軽減するための「安全品質キャンペーン」を実施いたしました。

本年のキャンペーンでは、当社独自の検査データベースの中から、繰り返し観測された事故事例を取り上げました。また、当社の運航各船から事例のフィードバックを収集し、全ての船舶が、安全性と品質の向上を強化することができました。





ONEがアクション・パートナーとして、シンガポールーロッテルダム間の世界最長の「Green&Digital Corridor」サービスに参画

2022年8月2日、シンガポール海事港湾庁（MPA）とロッテルダム港は、世界最長の「Green & Digital Corridor」の設立に向けた覚書（MOU）に署名しました。この「Corridor」は、デジタル・トレード・レーンを創設することで、海上輸送の効率化、安全性、透明性の向上を目指すものです。

当社がアクション・パートナーの一員としてこの取り組みに参加することを、大変誇りに思っています。

当社は、引き続きこの「Corridor」における低炭素や無炭素燃料の使用を促進するため、より具体的な目標や計画の設定に向けて、他のパートナーと協議をしながら従事して参ります。

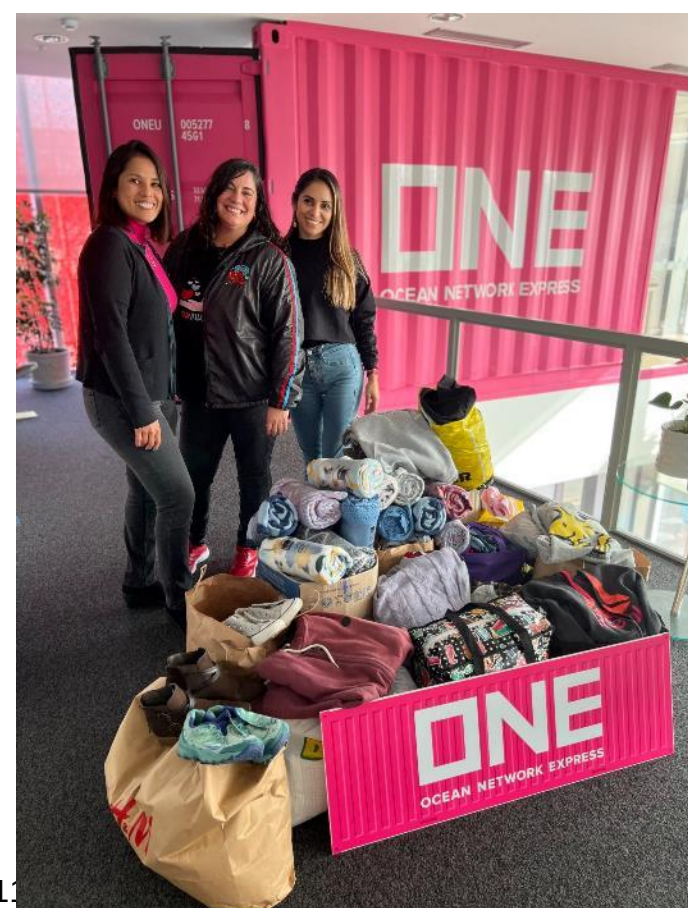


グローバルな取り組み

世界中の当社のオフィスは、「世界清掃の日」に合わせて、世界各地で清掃に関するさまざまな活動を行いました。

- ベルギー：自然保護区での清掃活動
- フランス：マルセイユの街路で清掃活動
- ガーナ：地元住民との海岸清掃活動
- ドイツ；スタンド・アップ・パドルでの清掃活動
- マレーシア：ペナン・ビーチで海岸清掃イベント
- シンガポール：カヤックをしながらの清掃活動
- スペイン：様々な公園での清掃活動
- 台湾：海岸清掃活動及びグリーン化政策/自然保護に関するセミナー
- トルコ：海岸清掃活動
- イギリス：様々な公園での清掃活動
- 米国：RVA Clean Sweep ミーティングへの参加 / 地元の海岸清掃イベントへの参加 / 河川清掃活動
- ベトナム：公園でのサイクリングをしながらの海岸清掃イベントを実施

当社のピンクリボン コンテナーキャンペーンは、引き続き世界中のオフィスで行われています。シンガポールGHQでは、啓発のためのピンクリボン トークや、ナショナルヘルスケアグループによるマンモグラフィー検査が実施されました。



グローバルに展開するCSR活動

当社は2018年の開業以来、世界各地で多くのCSR活動に参加しています。当社は、責任ある持続可能なグローバル企業として地域社会への貢献を続けています。2022年7月から9月にかけて、1,018人の従業員が様々な価値のある活動に参加しました。

- ONE インド：老人ホームへの寄付活動
- ONE タイランド：環境研修の実施
- ONE 北米：Feed My Starving Children活動及びホーム・デポ財団への奉仕活動、湿地及び原生植物の保全と改善活動や州立公園の歴史的建築物の修復活動への参加、歴史的遺産であるイーストエンド墓地の清掃活動
- ONE チリ：海岸清掃への参加と環境教育プログラムの実施
- シンガポールGHQ：国立公園委員会により実施されたセント・ジョンズ島での海洋保護イベントへの参加
- ONE メキシコ：電子廃棄物リサイクルプログラムの実施
- ONE 東アジア：難病の子どもたちのための財団への寄付と奉仕
- ONE 南アフリカ：ローヒル海洋センターのための菜園立ち上げ
- ONE ウルグアイ：社会的弱者を援助している教会への支援
- ONE ペルー：社会的弱者へプラスチック製長靴200組の購入と寄付及び衣類、毛布、靴、ジャケットの収集と寄付
- ONEフィリピン：海岸での清掃活動、及びウェットランド公園での自然観察ハイキングの実施
- ONE スリランカ：孤児院に生活必需品を寄付
- ONE エジプト：1時間/日のエアコンのスイッチ・オフ



ありがとうございました

www.one-line.com