

ONE Initiatives <2021年度第一四半期>

ONE
OCEAN NETWORK EXPRESS

2021年7月30日



1. **CEO MESSAGE**
2. **ONE**の対策



1. CEO MESSAGE 1/2



ジェレミー・ニクソン
最高経営責任者

パンデミックとグローバルサプライチェーン

世界経済は、2020年と比較して引き続き力強い景気回復の中にいます。サービス部門への支出が全体的に弱く、消費材、住宅、ヘルスケア、小売製品に対する支出割合が増加したことにより海上輸送への需要が加速しました。政府による財政刺激策は引き続き堅調で、電子商取引への注目が高まったことで、全体的に在庫需要が増加しました。「売上高在庫比率」は、歴史的にみて総じて低い水準に留まっています。お客様ならびに船会社は、港湾、倉庫、内陸輸送網におけるオペレーション上のボトルネックにより、引き続き輸送能力が制約されています。

本船スケジュールと欠便について

陸上側のオペレーションの混乱は、港での船舶やコンテナの待機時間の増加となり、お客様や船会社の物流スケジュールを大きく乱しました。例えば、太平洋を5週間で往復するように設定された海上輸送サービスは、現在6~7週間かかっています。このため、「スケジュールの遅れ」を埋めるための船がない場合には、

「欠便」せざるを得なくなります。加えて、最近起きたスエズ運河と塩田港の閉鎖は、さらなる混乱に拍車を掛けました。また、スケジュールの遅延はコンテナ在庫を逼迫させるため、既に不足しているコンテナの状況を更に悪化させることとなります。今期は、用船料、新造コンテナ費用がともに前代未聞の高水準に達しました。こうした状況下において、ONEはスケジュールの混乱によるお客様への影響を最小限に抑えるために、できる限りのことを行っています。

いつまで続くのか

正常化へ向かう時期については、世界的に新型コロナウイルスのパンデミックを完全にコントロールできる状況の進捗に掛かっています。多くの国ではワクチン接種の水準が全般的に低く、労働力やオペレーション状況が急激に変化する可能性があるため、引き続きリスクとなります。業界全体では、すべての余剰船舶やコンテナを投入しており、今年発注された新造船は急増し、2023/4年に投入されることになります。

最終的には需要と供給は再びバランスしていきますが、私たちはいつ正常化するのかを予測することは明言できません。

1. CEO MESSAGE 2/2



デジタル化の促進

ONEの「Root」プロジェクトおよび「Squad」チームは、グローバルなデジタル化およびデータ管理の強化において、引き続き順調な進捗を遂げています。業務の標準化と効率化、およびAIの拡大とその学習能力を推進しています。また、ONEは、Eコマースをさらに強化していきます。

また、情報を集約し、シームレスなカスタマーサービス能力を提供するために、すべての現場のセールスおよびカスタマーサービスに新しいCRMシステムを導入しています。

持続可能性と脱炭素化

先般、ONEは「Green Strategy」チームを立ち上げ、シンガポールにあるGlobal Maritime Decarbonization Centreの設立メンバーとなりました。IMOは、11月のCOP 26に向けて、最新の環境規制を策定しています。また、ONEおよびWSCは、海運産業の炭素排出濃度を短期的および長期的な観点で低下させる必要性について、引き続き努力していきます。

船員の保護

パンデミックに対する追加的な制限が課されることや、船員の交代を計画・対応することがより困難であることから、船員を取り巻く困難な状況に対する懸念が続いています。ONEは「ネプチューン宣言」憲章に積極的に参加しています。また、船舶管理会社と密接に協力して、当社の船員が本来の契約条件の範囲内で適時かつ安全に交代できるようにしています。

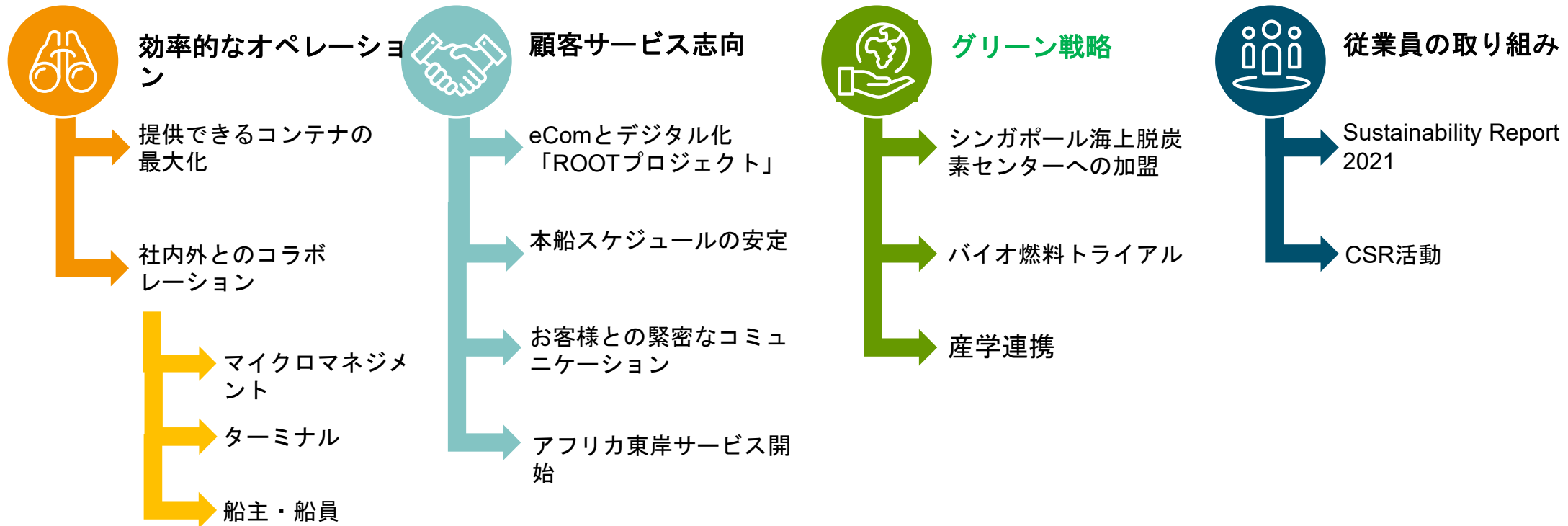
次期四半期

ONEのスタッフは引き続きモチベーションを維持しながら日々の仕事に集中し、様々なオペレーション上の課題を克服し、お客様のサプライチェーンを可能な限り維持できるよう尽力してまいります。先行きに不透明感はあると思われますが、こうした困難に一日でも早く対応していきたいと考えています。

AS ONE WE CAN

3. 対策

ONEは「グリーン戦略」の下で世界的な脱炭素化への取り組みを続けており、持続可能なバイオ燃料を使用する2回の実証実験に成功するなど進展が見られています。また、ONEの競争力を強化するために、新しいアジア-東アフリカ・サービスを開始し、ネットワークを拡充しつつ、グローバルな需要に対応するため、サービスが向上します。顧客ニーズは常に最優先事項であり、ONEではDX化を進め、新しいEコマース機能を導入し、ユーザー満足度を高めています。



3. ONEの対策1/5



効率的なオペレーション

提供できるコンテナの最大化

当社のコンテナ供給を確保する取り組みに対し、不測の事態に直面しましたが、我々のグローバルの強力な対応策により、コンテナ提供能力は引き続き業界トップクラスです。

空コンテナのポジショニング

私たちは、あらゆる手段を講じて、空コンテナ需要地への回送を実現しました。

空コンテナの調達

私たちは情報収集に努めて、コンテナ需要予測を基に戦略的なコンテナ調達に努めてきました。こうしたコンテナ調達に加えて、積極的な空コンテナのポジショニングにより、不測の事態にも対応し、需要地域への供給体制を維持してまいりました。5月には、世界的な需要増に対応するため、新たに27,500個のリーファーコンテナを追加調達しました。(このうち850個には最新CA機能が搭載されています。)

社内外とのコラボレーション

マイクロマネジメント

この3カ月間、私たちはこれまでにない程の困難なオペレーションに直面してきました。最近のスエズ運河封鎖から続く様々な事に対応してきましたが、中国南部諸港での突発的で急激な混雑にも直面しました。これは、塩田で発生したCOVID-19の再燃が引き起こしたものであり、その影響はすぐに他の港にも波及しました。それにもかかわらず、ONEオペレーションチームは状況を注視し、組織として柔軟に対応した結果、このような外部要因の影響を最小限に抑え、グローバルなサービス品質を可能な限り高めることができました。新型コロナウイルスのパンデミック下での新たな「New Normal」に備えて、「COVID-19危機対策本部」を「Business Collaborative Council」に改組し、社内体制を強化しました。

ターミナル

ONEは、ターミナル・パートナーシップ・プログラム（TPP）を通じて、さまざまな場所で発生している港の混雑に対応するための取組を行っております。例えば、ターミナル関係者と定期的に打ち合わせを行い、最適なオペレーション体制を整えております。また、近い将来、TPPに更にアジアや欧州のターミナルを追加する予定です。

船員交代

COVID-19が多くの地域、特にアジアで多発していることより、今期は船員交代制限の変更に対応してきましたが、これらの困難にもかかわらず、ONEは不安定な船員交代規制に対処するために、船主との緊密な協力を続けた結果、船員交代が前期比で30%増加しました。

3. ONEの対策2/5



顧客サービス志向 (1/2)

eCom & デジタル化 「ROOTプロジェクト」

ONEは、デジタル化を通じてお客様に優れたサービスを提供できるよう、引き続き注力していきます。最近導入いたしました ONE Quote、ONE Mobile、およびePaymentを通じて、ONEのエンドツーエンドのソリューションがブッキングおよびブッキング前後のプロセスを効率化し、さらに強化された機能によりお客様の様々なご要望にお応えすることを可能としております。

また、ONE Mobileアプリの導入により、お客様がEコマースプラットフォーム上で使用しているツールがスマートフォンでも使えるようになり、より柔軟で便利になりました。

お客様との緊密なコミュニケーション

ONEの目標は、お客様とのタイムリーで正確なコミュニケーションを提供することです。ONEは仮想ウェビナーを通じての顧客エンゲージメント調査の結果から、顧客主導の活動を開始することにより、サービスの共有や新規情報の提供等、緊密なコミュニケーションを維持していきます。ONEはまた、品質を改善していくために、eCommerce使用領域において、お客様の声を聞く取り組みにも着手しました。また、ライブチャットサービスの拡大により、カスタマーサービス部門とのコンタクトに関して、利便性も向上し、お問い合わせに対して最新情報を提供しています。

本船スケジュールの安定

様々な分野にまたがる問題により、船のスケジュールが遅延することは避けられませんでした。我々は、迅速かつ先を見越した船舶の配船、スピードアップを含むきめ細やかな運航に加えて、スケジュールの悪化を出来る限り食い止めることに引き続き取り組んでいます。傭船マーケットからの追加船舶の手配も検討していきます。



3. ONEの対策3/5



顧客サービス志向 (2/2)

EAFサービスの最新情報

ONEは2021年4月より、中国/東南アジアと東アフリカ (ケニアとタンザニア) を結ぶ新たなEAFサービスを開始しました。([プレスリリース](#)) ([サービスマップ](#)) 多くのお客様に支えられ、新サービスの提供を開始しました。アフリカ市場は当社の中期戦略において成長拡大していくマーケットであり、これは当社にとっての最初のステップとなります。

アフリカは私たちの未来です

当社はEAFサービス開始後、東アフリカ向けの貨物がサービス開始前と比べて500%増加しました。
当社の貨物の大半は、中国中部および南部のお客様からのものであり、また一部は東南アジアのお客様からも頂いております。
COVID-19のパンデミックが続いている状況下においても、アジアから Kenya/Tanzania向けの市場は着実に成長しています (21年5月までで前年同期比7%増)。
私たちは、お客様のご要望・ご期待にお応えするのに、EAFサービスを適切なタイミングで開始することが出来たと考えています。

内陸地域への展開

モンバサCY、ダルエスサラームCY渡しに加え、EAFサービス開始以降、ナイロビ内陸(ICD) 配送サービスも開始しました。
モンバサ/ダルエスサラームでの揚荷の大半は、通常最終目的地として内陸の国や都市に向かっています。
そこで、私たちは、ナイロビへの内陸配送サービスに続いて、カンパラICDへの配送サービスも近日中に開始いたします。これら内陸配送サービスは、お客様の選択肢を広げ、さらなる利便性向上に寄与するものと考えています。

NEW East Africa Service

DIRECT CONNECTION FROM ASIA TO AFRICA



www.one-line.com

3. ONEの対策4/5



グリーン戦略

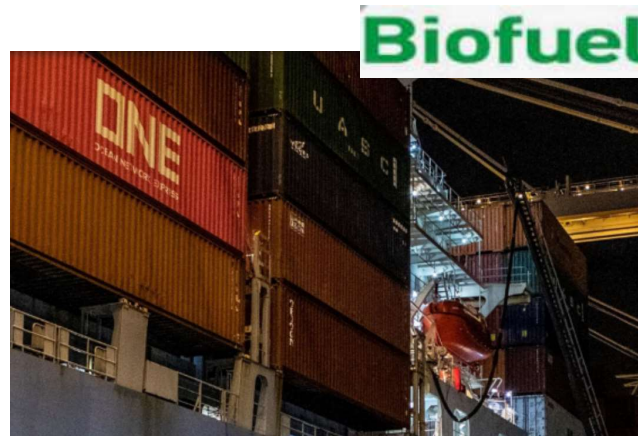
シンガポール海洋脱炭素化センターへの加盟

本年4月、当社はシンガポールにおいて、海洋脱炭素化センターの設立メンバーとして参加しました。MPAシンガポールをはじめとするパートナーと緊密に連携し、一日も早くこの組織を軌道にのせていきたいと考えています。



バイオ燃料実験

欧州では、カナダ・米国・欧州を結ぶ当社のAL 5サービスの本船において2回目のバイオ燃料によるトライアルに成功しました。この2回のトライアルでは、バイオ燃料の使用を直接経験することができ、その利点と問題点の両方を検討して、この潜在的な代替燃料を使った更なる利用への道を開くことになります。



産学連携

現在進行中のCOVID-19のパンデミックによってもたらされたコミュニケーションの困難を乗り越え、ONEは、二酸化炭素排出量削減に取り組むためにラトガス大学のラトガスビジネススクールと初の産学パートナーシップを結成しました。これはONEの世界的なエコシステムを強化するだけでなく、ロックダウンにより、学究生活が混乱し、困難に直面しましたが、米国が平常を取り戻し、ラトガス大学の学生がキャンパスに戻り、対面学習が可能となった時に、特別な意味を持つものと考えます。



3. ONEの対策5/5



従業員の取り組み (CSR)

Sustainability Report 2021

グローバルな輸送ソリューションを提供する上で、お客様にとって持続可能で柔軟性のある、信頼できるパートナーであること。

「ESG+オペレーション優位性」
4つの柱のさらなる発展

関連する4つのSDG GOALsの選択 –
UNGCシンガポールのゴールドメンバー
として、より良い世界、17の目標を達成するための取り組み

確固とした行動 – 持続可能性ビジョンに向けたONEの行動としてケーススタディを紹介

継続的なKPI – COVID-19の蔓延とともに世界的な混乱が続いている中、KPIとPDCAサイクルは堅持

[レポートへのリンク](#)



2021年度第1四半期にグローバルで457名の従業員がCSR活動に参加

活動事例

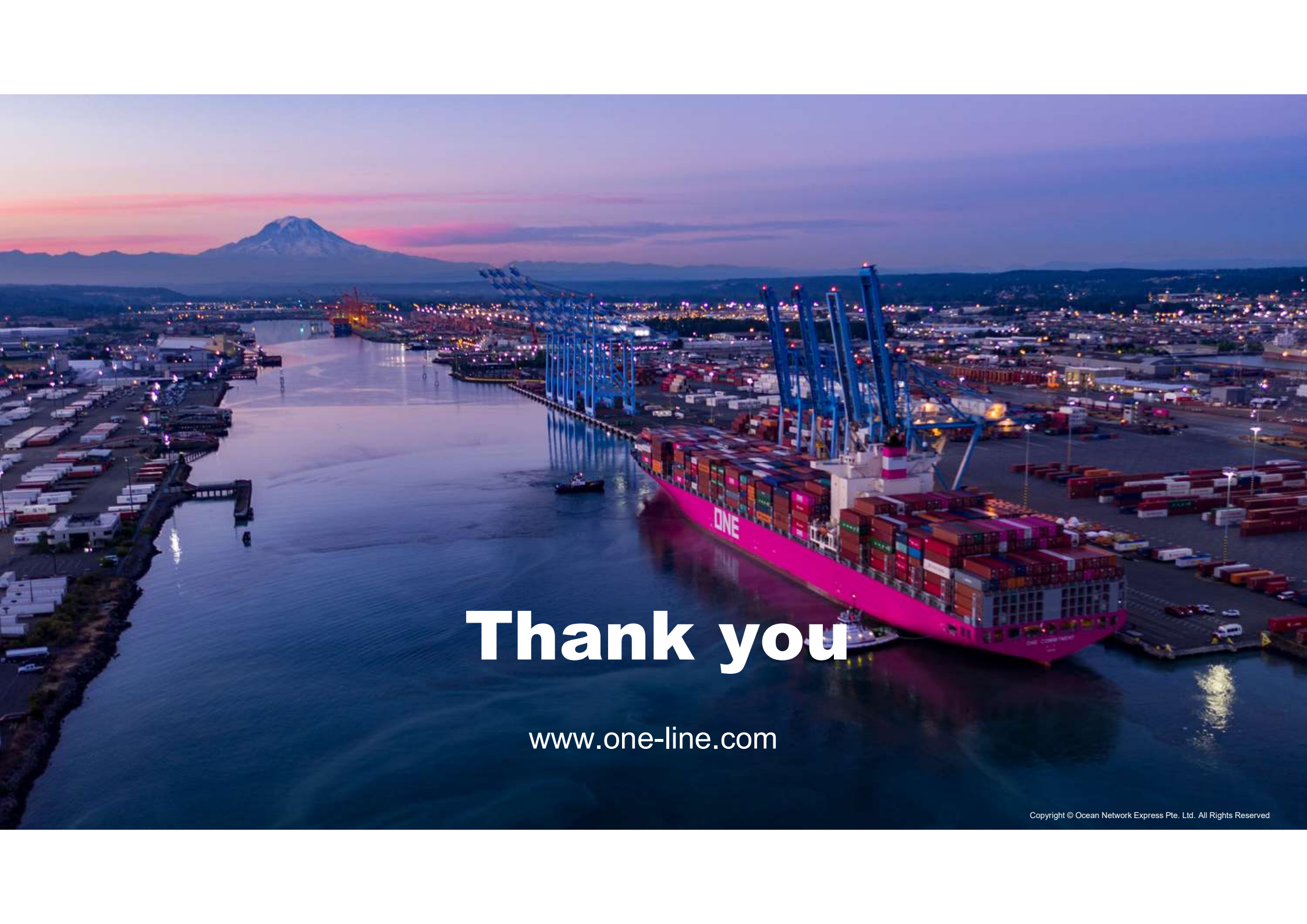
ONE Japan – アフリカの子供達を支援するための物資の無償輸送

ONE Hong Kong – 日本語補習校に「1日教師」として
海運の授業を提供

ONE India/Taiwan – COVID-19による酸素供給不足に対処するための
タンクコンテナの無償輸送

ONE Brazil – がん治療を受けている患者や家族を支援するNGO
「Cenin」と、社会的リスクの高い子どもたちを支援
するマナウス市の「Coracao do Pai」に寄付



An aerial photograph of a busy port at dusk. A large container ship, the ONE COMBATANT, is docked at a pier. The ship is red with the word 'ONE' in white on its side. It is loaded with many colorful shipping containers. Several blue gantry cranes are positioned along the pier, some with their lights on. The water is dark blue, reflecting the lights from the port and the ship. In the background, a city is visible with its lights glowing, and a large, snow-capped mountain rises in the distance under a twilight sky with soft pink and purple hues. The text 'Thank you' is overlaid in large white letters, and the website 'www.one-line.com' is below it.

Thank you

www.one-line.com