

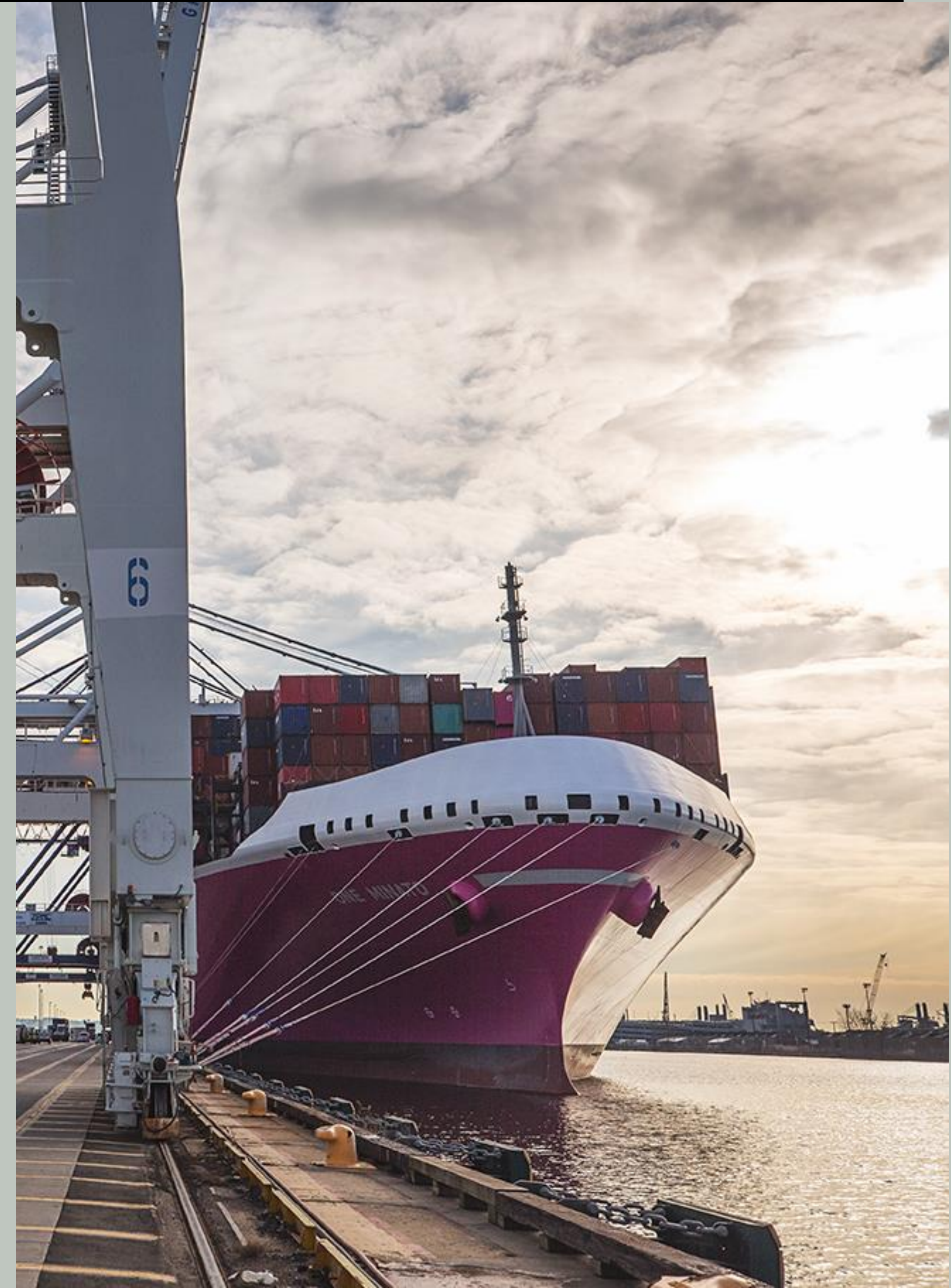
# ONE Initiatives

**ONE**  
OCEAN NETWORK EXPRESS

2021年1月29日



1. **CEO**メッセージ
2. 概況
3. **ONE**の対策





ジェレミー・ニクソン  
最高経営責任者

私たちは皆新型コロナの影響で困難な状況に直面しています。こうした中、重要な医薬品、原材料、エネルギー、食料や多くの生活必需品を皆様に供給し続けるために多大な困難に耐えてきた多くの船員の皆さんに心から感謝しています。

今週、交代もままならない船員と深刻な状況を国際的に改善するためネプチューン宣言が発表されました。世界各国での乗組員変更における危機的な状況を解決するために、世界の海運に携わる方々と協力して対応を進めることとなります。私たちは、世界中の200万人の船員を守り、人道支援物資の輸送と世界経済を維持するために、最前線で「Essential Worker」として働く船員を支援すると共に、彼らの重要な役割がきちんと認識されていかなければならないと考えています。

現在、世界の国々が予防接種の実施を始めていますが、私たちはグローバルなサプライチェーンを支える上で多くの課題に直面しています。感染の拡大、隔離措置、ソーシャルディスタンスの維持などが生産活動の変化や在宅勤務の増加などに繋がり、医療関連品やその他の物資の需要急増を引き起こし、コンテナ船業界の大きな課題となってきました。

また、陸上輸送の遅延や港湾インフラの混雑も悪化しています。昨年9月以来、私たちは提供可能な全ての船舶やコンテナを弊社サービスに投入しました。更に、市場から追加備船を手配し、空コンテナ回送の為に臨時船を投入したほか、コンテナの追加調達も行ってきました。この様な私たちの努力にもかかわらず、問題は陸側の状況が改善するまで続くと思料しています。

ONEの2020年度における重要な目標は、現在の混乱や今後の物流や経済の回復に対応するために、きちんとした準備を整えることです。ONEでは以前よりビジネスプロセスとプラットフォームのデジタル化を進めてきましたが、それによって世界各拠点で在宅勤務体制をとりながらも高いレベルの顧客サービスを提供できてきたと考えています。また、海運業界にとって重要な課題である環境問題に対しても率先して対応を続けていきます。

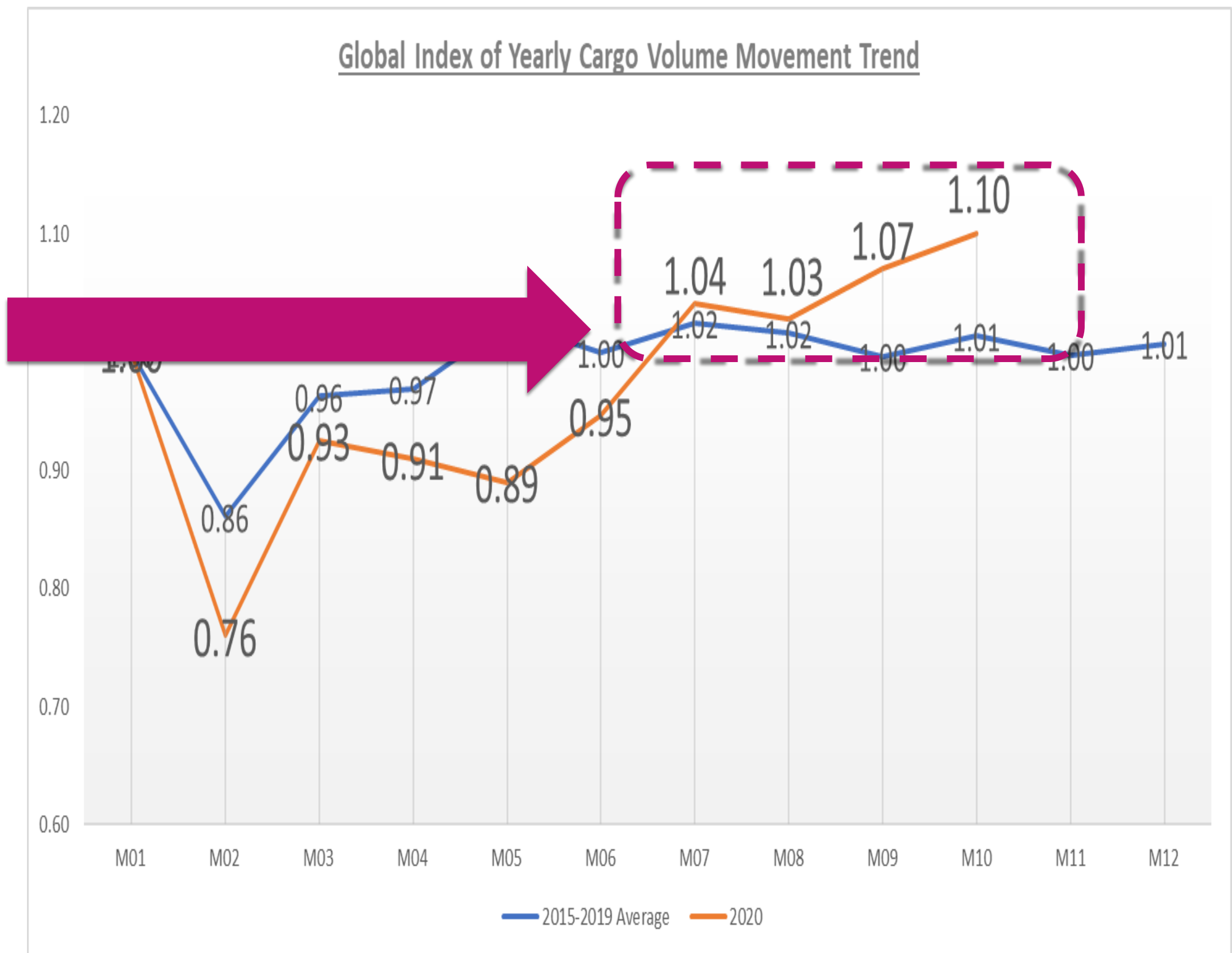
世界的な感染拡大が続くなか、今後の世界経済への影響も含めて不確定要素は多くあります。しかしながら、ONEの従業員の健康と安全のために防止策を徹底するとともに、新しい技術への投資、優れた顧客サービスを追求し続ける日々の努力、そして健全な財務状況を基に、この危機的な時期、そして将来においてもONEはお客様に信頼頂けるサービスを提供し続ける会社であると信じています。



## 空前の荷動き変動

- 2020年上期は、COVID-19の影響により大幅な荷動きの減少となり、一時的に世界経済を停滞させました。
- その後下期に入り、主に反動による需要増加
- ⇒急激な荷動きの増加が見られました。

この前例のない貨物の急増は、産業インフラとサプライチェーンに様々なオペレーションの課題をもたらしています。  
(コンテナ不足、港湾混雑、スケジュール遅延等...)



Jan (M 01) をベンチマーク(インデックス1.00)とし、Feb (M 02) 以降の貨物量変動を示す。

(出典:Seabury 2020)

# 3.ONEの対策

私たちは、ONEがオペレーション上の強みを維持し、高いレベルの顧客サービスを提供し続け、従業員の知識、経験、粘り強さ、進取の気性ととも、直面する可能性のあるあらゆる課題に対処できるように、さまざまな取り組みを開始しています。



## 効率的なオペレーション

提供するコンテナの最大化

社内外のコラボレーション



## 顧客サービス指向

eCommerce & デジタル化  
「ROOTプロジェクト」

船腹増強と本船スケジュールの維持

お客様との緊密なコミュニケーション



## 従業員の取り組み

新しい環境へのスムーズな移行

パンデミックでもCSR活動は止めない



## オペレーションの優位性

### 提供するコンテナの最大化

コンテナ需要の予想外の急増に対応するための方策

#### ◆ 空コンテナのポジショニング

2020年5月に空コンテナのスーパー船手配を始めました。9か月で、約300万 TEUを様々なコンテナ余剰地域から需要地域に運びました。

#### ◆ 追加コンテナ調達

お客様へのコンテナ供給に注力し、より多くのコンテナをサービスに投入するべく努めています。第三四半期の投入本数は第二四半期より76%増加しました。

#### ◆ 新技術

需要予測システムを導入し、予測精度を高めるために、AIベースのテクノロジーを取り入れていきます。

### 社内外のコラボレーション

#### ◆ マイクロ・マネージメント

2020年という非常に困難な年を通じて、当社の世界中の従業員は一つのチームとして日夜サービスを提供しています。効率的かつ機動的な働き方を広く採用しています。

部門横断的なCOVID-19危機対策本部は、ONEの活動を維持するため、パンデミック発生直後に招集されました。

#### ◆ ターミナル

ターミナルパートナーシッププログラム (TPP) は、2018年に開始しました。現在では10以上の主要ターミナルに拡大しています。当初の目的は、生産性とサービスの信頼性を向上させ、寄港時間の短縮を図ることでした。この努力は、我々のきめ細やかなオペレーションと相まって、様々な困難に効果的に対処するのに役立ってきました。

#### ◆ 船主及び乗組員

ONEは、船主及び乗組員に対して最大限の支援を行うこととしており、2020年度には運航する船舶の約15%が、船主及び乗組員と協力して、乗組員交替のための臨時追加寄港を行いました。





## 顧客サービス指向

### eCom&Digitalイニシアチブ「ROOTプロジェクト」

ブッキング手続き（前後含む）の改善

- より迅速なブッキング確定、B/L作成のためのEコマースプラットフォームの強化
- 貨物状況を確認できるアラートの導入
- お客様との直接APIリンク「ONE Connection」導入
- チャットBOTとライブチャット

### スケジュール維持

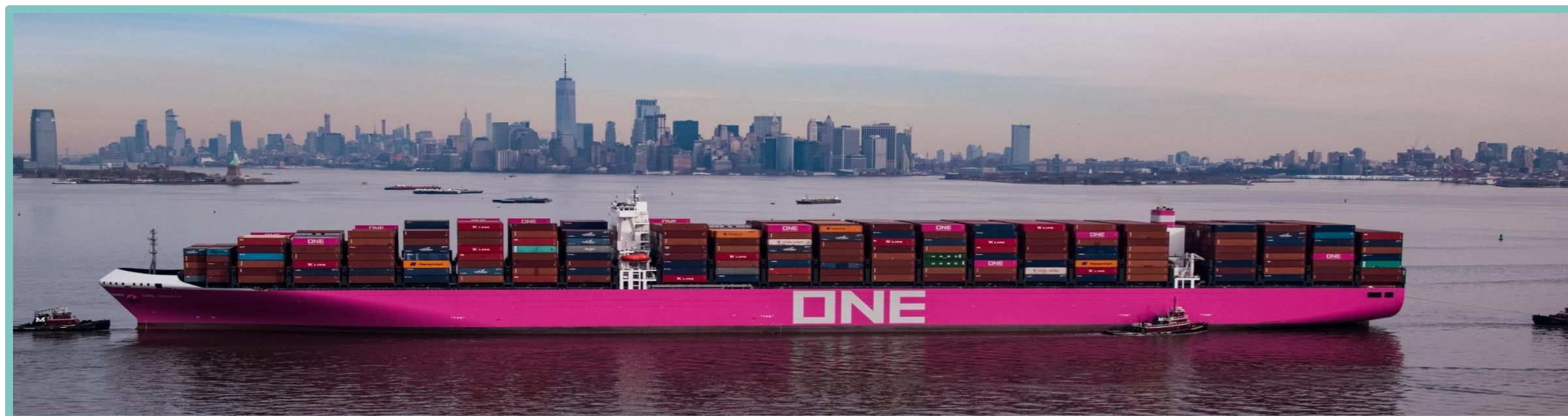
様々な分野にまたがる問題により、船のスケジュールが遅延することは避けられませんでした。改善のためにマーケットから新規備船を積極的に調達し、第3四半期は前期比で5隻増となりました。我々は、迅速な配船ときめ細やかな運航により、スケジュール改善に全力で対処することを目指します。

### 船腹増強

最先端の船隊で質の高いサービスを提供できると評価されています。2020年度には、8隻の大型船を投入しました。

### 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の最前線部隊では、空コンテナ引取/返却、およびブッキングの引受状況についてお客様と積極的にコミュニケーションを取り、限られたリソースを最大限に提供していきます。必要に応じて、代替案をタイムリーに提供することを目指します。

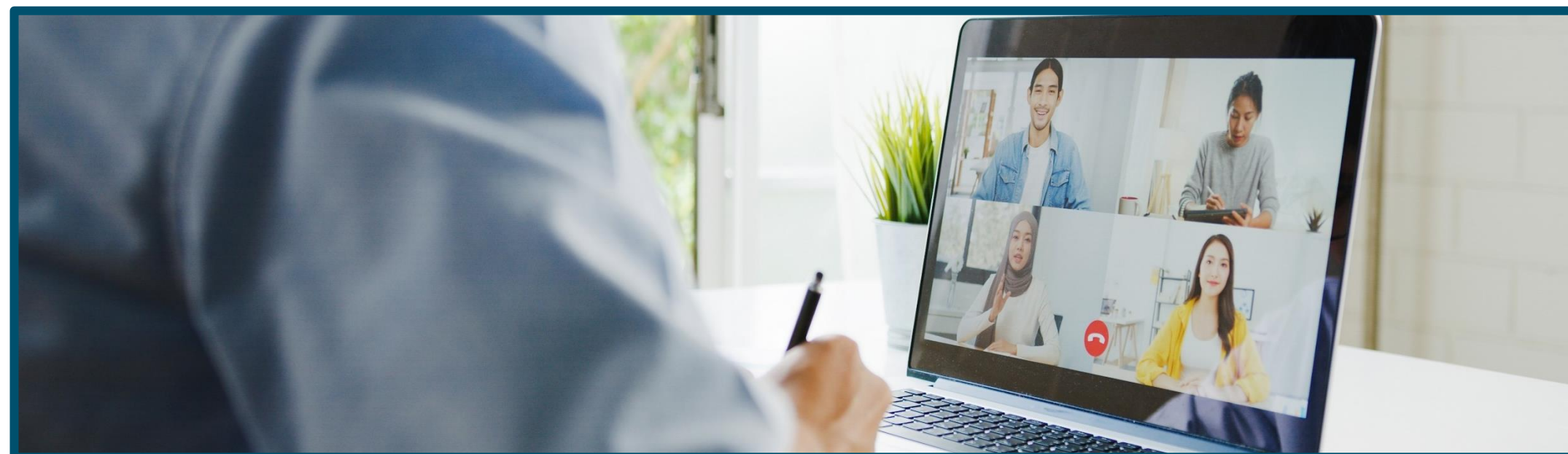




## 従業員の取り組み

### 新しい環境へのスムーズな移行

パンデミック発生当初から、当社への影響を最小限に抑えるための対策を実施するために、シンガポール本社に危機管理対策本部を設置しています。また、各地域本部では、迅速な意思決定を行うようにしています。ブッキング、ドキュメンテーション、カスタマーサービスなど、多くの業務が地域間でデジタル化、標準化されたことで、世界中で在宅勤務 (WFH) への移行がスムーズに進み、お客様へのシームレスなサービスを提供することができました。



### パンデミックでも**CSR**活動は止めない

私たちは、ビジネスだけでなく、CSR活動を通じ、社会の一員として地域に貢献していきたいと考えています。

#### 活動事例:

- 日本(高性能マスクの病院寄贈)
- シンガポール(養護施設でのチャリティーイベント)
- オランダ/イギリス(チャリティー/クリスマスイベント)
- 韓国(チャリティーバザール/NGOへの寄付)
- ブラジル(クリスマス・チャリティー)
- デンマーク・フィンランド・スウェーデン(がんセンターと子供たちへの支援)
- ポーランド(クリスマスイベント、ホスピス支援)
- 香港(NGOとサニタイザー作りイベント)



**Thank you**

[www.one-line.com](http://www.one-line.com)