



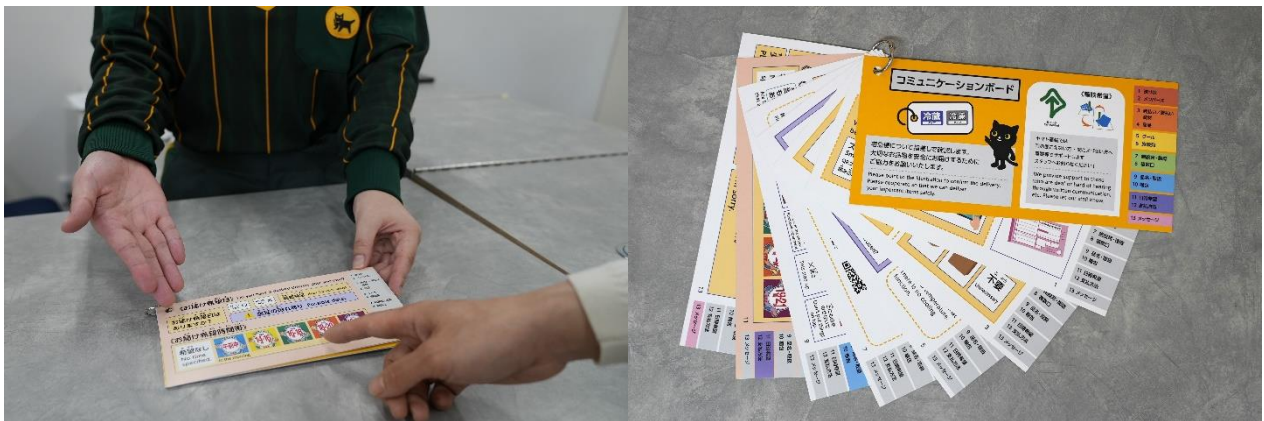
NEWS RELEASE

2025 年 4 月 7 日

ヤマト運輸株式会社

聴覚障がいのある方・外国語ユーザーがイラストを指差しするだけで
宅急便の発送ができる「コミュニケーションボード」を導入
大阪・関西万博会場内の宅配・手荷物一時預かりカウンターや東京都内と
関西エリアの 767 営業所に先行導入、2025 年秋ごろ全国展開予定

ヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：阿波 誠一、以下：ヤマト運輸）は、イラストや文字を指差しするだけで宅急便の発送手続きなどができるヤマト運輸独自開発の「コミュニケーションボード」を、2025 年 4 月 7 日（月）から、東京都内と関西エリアの 767 カ所の営業所に先行導入します。また、2025 年 4 月 13 日（日）から開催する大阪・関西万博会場内のヤマト運輸 宅配・手荷物預かり東ゲート・西ゲート店にも導入し、聴覚障がいのあるお客さまや外国語ユーザーのお客さまをはじめ、全てのお客さまに安心・快適に宅急便サービスをご利用いただける環境を実現します。



ヤマト運輸は、営業所でお客さまに対応する社員の提案をきっかけに、2024 年からコミュニケーションボードの開発を進めてきました。言語は日本語と英語に対応しており、地域特性やお客さまのニーズに応じて、中国語や韓国語など他言語にも対応していく予定です。インバウンドの増加や 2025 年 11 月に開催される「東京 2025 デフリンピック」などに合わせ、2025 年秋ごろまでに、全国の営業所に導入を予定しています。

■コミュニケーションボードイメージ

○ 《送り状の作り方》 どのように作りますか？
How to make a waybill. How do you make it?

おすすめ
We recommend it because it's affordable and convenient.

スマートフォン
QRコードを
読み込んでください

タブレット
(ネコビット)
Tablet

手書き
Handwritten

1 送り状
2 メンバーズ
3 発払い/着払い
4 商品
5 クール
6 施設宛
7 施設宛・国際
8 複数口
9 品名・取扱
10 梱包
11 日時希望
12 支払方法
13 メッセージ

○ 《品名》 どのようなものを送りますか？
Item
※具体的な製品名・商品名を記載してください。
(例) × 雑貨、日用品 ○ 衣類、食器
What kind of things do you send? Please enter the specific product name/product name.
For example: × Miscellaneous goods/daily necessities ○ Clothing/Tableware

《取り扱い》
あ 当てはまるものはありますか
Are there any that apply?

フレモノ
Fragile

お酒
Bottle

精密機器
Precision machinery
電子機器など
壊れやすいもの
Don't put things on top.

天地無用
This side up

下積厳禁
Don't put things on top.

1 送り状
2 メンバーズ
3 発払い/着払い
4 商品
5 クール
6 施設宛
7 施設宛・国際
8 複数口
9 品名・取扱
10 梱包
11 日時希望
12 支払方法
13 メッセージ

○ 《お届け希望日》 Do you have a desired delivery date and time?

はい YES
いいえ NO
さいたん 最短希望 Hope for early arrival

お届け希望日はありますか？

遅延の恐れあり Possible delay

《お届け希望時間帯》

希望なし No time specified.
In the morning

午前中
14-16
16-18
18-20
19-21

1 送り状
2 メンバーズ
3 発払い/着払い
4 商品
5 クール
6 施設宛
7 施設宛・国際
8 複数口
9 品名・取扱
10 梱包
11 日時希望
12 支払方法
13 メッセージ

○ 《指差しメッセージ》 Pointing message

お手伝いできることはありますか
May I help you?

ご不明な点はありますか
Do you have any questions?

確認します
I will confirm.

ありがとうございます
Thank you.

少しお待ちください
Please wait a moment.

申し訳ございません
I'm sorry.

1 送り状
2 メンバーズ
3 発払い/着払い
4 商品
5 クール
6 施設宛
7 施設宛・国際
8 複数口
9 品名・取扱
10 梱包
11 日時希望
12 支払方法
13 メッセージ

■コミュニケーションボード導入の背景

2024 年 4 月の「障害者差別解消法※1」改正に伴い、事業者による障がいのあるお客さまへの「合理的配慮」が「努力義務」から「義務」に変わり、企業は事業を行ううえで、障がいの有無による提供サービスの制限が発生しないよう取り組むことが求められています。また、インバウンドの増加に伴い、多言語対応の必要性が高まっています。

■ヤマトグループのこれまでの取り組み

2024 年 2 月にヤマトグループ中期経営計画「サステナビリティ・トランスフォーメーション 2030 ～1st Stage～」を策定しました。社会ビジョン「共創による、フェアで、“誰一人取り残さない”社会の実現への貢献」を掲げ、社員の人権・多様性を尊重し、エンゲージメントの向上やダイバーシティ＆インクルージョンの実現を目指しています。

2022 年には、障がいのある方の適切なサポートを行うため、日々の業務に即したヤマトグループ独自の「ユニバーサルマナー検定※2」を株式会社ミライロと共同開発しました。ヤマト運輸の社員を対象に受講を開始し、2024 年度は約 35,000 名が受講し、通算で約 58,000 名の社員が受講を完了しています。また、外国語ユーザー向けには、2024 年 10 月から、ホテルや空港などの観光施設を対象に、4 カ国語※3に対応した専用 WEB サイトから、宅急便の送り状が発行できるツールを提供しています。

※1 内閣府 HP「障害を理由とする差別の解消の推進」

URL : <https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.html>

※2 高齢者や障がい者など多様な方々へ向き合うための「マインド」と「アクション」を体系的に学び、身につけるための検定です。

※3 日本語・英語・中国語（繁体字・簡体字）・韓国語

【お問い合わせ先】

<一般の方>

ヤマト運輸株式会社 コールセンター TEL：0120-01-9625

<報道関係の方>

ヤマト運輸株式会社 コーポレートコミュニケーション部 TEL：03-3248-5822

【参考】

<プレスリリース>

ヤマトホールディングス株式会社：サステナビリティ

URL：<https://www.yamato-hd.co.jp/csr/>

ヤマトホールディングス株式会社：ヤマトグループ中期経営計画「サステナビリティ・トランスフォーメーション 2030 ～1st Stage～」を策定

URL：https://www.yamato-hd.co.jp/news/2023/newsrelease_20240205_2.html

ヤマト運輸株式会社：ヤマトグループ独自の「ユニバーサルマナー検定」を共同開発し、2022 年 9 月からヤマト運輸社員を対象に受講開始（2022 年 9 月 8 日）

URL：https://www.yamato-hd.co.jp/news/2022/newsrelease_20220908_1.html

ヤマト運輸株式会社：全国のホテルや空港などの観光施設にスマホで送り状の発行ができるツールの提供を開始（2024 年 9 月 30 日）

URL：https://www.yamato-hd.co.jp/news/2024/newsrelease_20240930_1.html

ヤマト運輸株式会社：大阪・関西万博会場に、宅配・手荷物一時預かりカウンターを出店（2025 年 3 月 25 日）

URL：https://www.yamato-hd.co.jp/news/2024/newsrelease_20250325_1.html