A person in a white uniform is handing a cardboard box to another person. The background is a blurred outdoor setting with greenery and a building.

「箱で受けますプロジェクト」 実験結果報告書

宅配ボックスを使用した再配達削減に向けた実証実験

富山県中山間地域対策課

目次

1. 実験実施の背景

2. 実験概要

3. 実験で使用した宅配ボックス

4. 実験への協力依頼の方法と協力世帯数

5. 実験結果の検証方法

6-1. 協力世帯の属性（年齢層・家族構成）

6-2. 協力世帯の属性（住居形態・職業）

6-3. 協力世帯の属性（その他）

7-1. 実験結果（再配達削減の状況）

7-2. 実験結果（配送効率の推移）

7-3. 実験結果（住民アンケート①）

7-4. 実験結果（住民アンケート②）

7-5. 実験結果（住民アンケート③）

7-6. 実験結果（住民アンケート④）

7-7. 実験結果（住民アンケート⑤）

7-8. 実験結果（住民からの感想：肯定的な意見、一部抜粋）

7-9. 実験結果（住民からの感想：否定的な意見、一部抜粋）

7-10. 実験結果（協力宅配事業者からの感想・意見）

8-1. まとめ（実験結果）

8-2. まとめ（本実験の結果を踏まえた取組み）

1. 実験実施の背景

- ☞ 地域内の店舗の減少等による「買い物弱者」の増加が懸念される中山間地域では、今後、買い物的手段としてインターネットによる日用品や食品購入の需要が高まると想定され、宅配の物流サービスの維持は、地域社会の存続に向けて重要な課題です。
- ☞ 他方、物流業界では、いわゆる「2024年問題」など経営の効率化が喫緊の課題となっており、これからも持続できる物流サービスの形を考えることが重要となっています。
- ☞ そこで、荷物の受取人不在による再配達が配達効率の低下を招いているとの宅配事業者の意見を踏まえ、地域の皆様のご協力のもと、宅配ボックス設置による再配達削減効果の検証を官民連携で実施しました。

2.実験概要

趣旨	宅配ボックス設置による再配達削減効果の検証
実施主体	富山県
実施協力	佐川急便株式会社 富山営業所、日本郵便株式会社 北陸支社、ヤマト運輸株式会社 富山主管支店、南砺市
業務委託先	ヤマト運輸株式会社 富山主管支店
実施エリア	南砺市 平・上平・利賀地域
方法	上記エリアの世帯（※）にて宅配ボックスを利用していただき、再配達の削減効果等を検証する ※県からの実験への協力依頼にご賛同いただける世帯
実施期間	令和5年7月10日から9月30日までの約3か月間

3.実験で使用した宅配ボックス

1.種類

簡易型宅配ボックス

2.大きさ（組み立て時）

奥行53 c m×横幅45 c m×高さ35 c m

3.仕様

折りたたみ可能・防水・盗難防止
反射帯・南京錠・盗難ワイヤーあり



4.実験への協力依頼の方法と協力世帯数

協力依頼の方法：実施工リアの全世帯（721世帯（令和5年4月末現在））へのチラシ配布、説明会実施

協力世帯数：220世帯 ※実施工リア全世帯数の約3割に相当

配布したチラシ



富山県と南砺市が宅配事業者と連携し、再配達削減に向けた実験を平・上平・利賀地域で行います。同地域にお住まいの皆さま、ご協力お願いします。

なぜ実験を実施するの？

- ・宅配便は、ネットでの買い物、重い荷物のお届けなど、今や日々の暮らしに欠かせないサービスです。
- ・一方で、受取人不在による再配達や、ドライバーの長時間労働やCO2排出量の増加を深刻化させるなど、大きな社会問題となっています。
- ・今回の実験は、この状況を改善するために、皆様のご理解とご協力をいただき実施させていただきます。

箱で受けますプロジェクトとは？

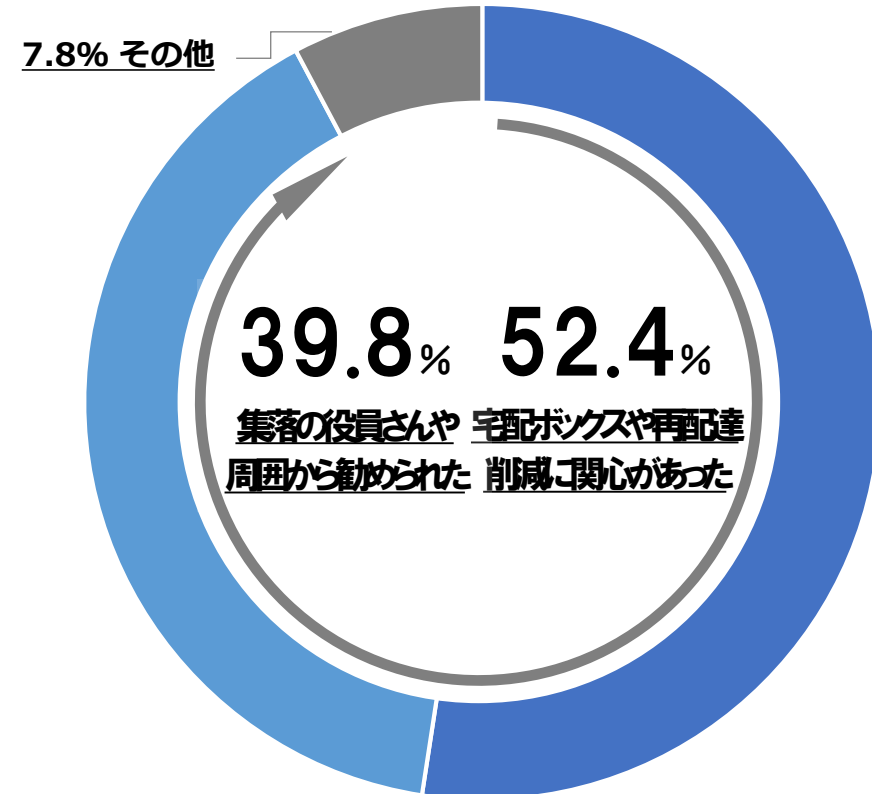
- ・平・上平・利賀地域にお住いの希望者（おおむね月1回以上、宅配便の荷物を受け取られる方）のご自宅に「簡易型宅配ボックス（箱）」を設置いただき荷物を受け取る効果を調べる実験です。
- ・県が実験で使用するボックスを「無料」で配布します。
- ・一定期間、宅配便の荷物の受取りに使用いただき、後日その感想をアンケートでお聞かせください。

宅配ボックスを使用するメリットは？

- 荷物の受け取り時間・家こいなくていい
- 再配達依頼の手間が減る
- 配達員の負担軽減に貢献できる



本実験に参加した動機



5.実験結果の検証方法

(1) 協力世帯へのアンケートの実施（実施期間終了後に1回）

配布方法：各協力世帯へ郵送

回収方法：返信用封筒又はWEBフォーム

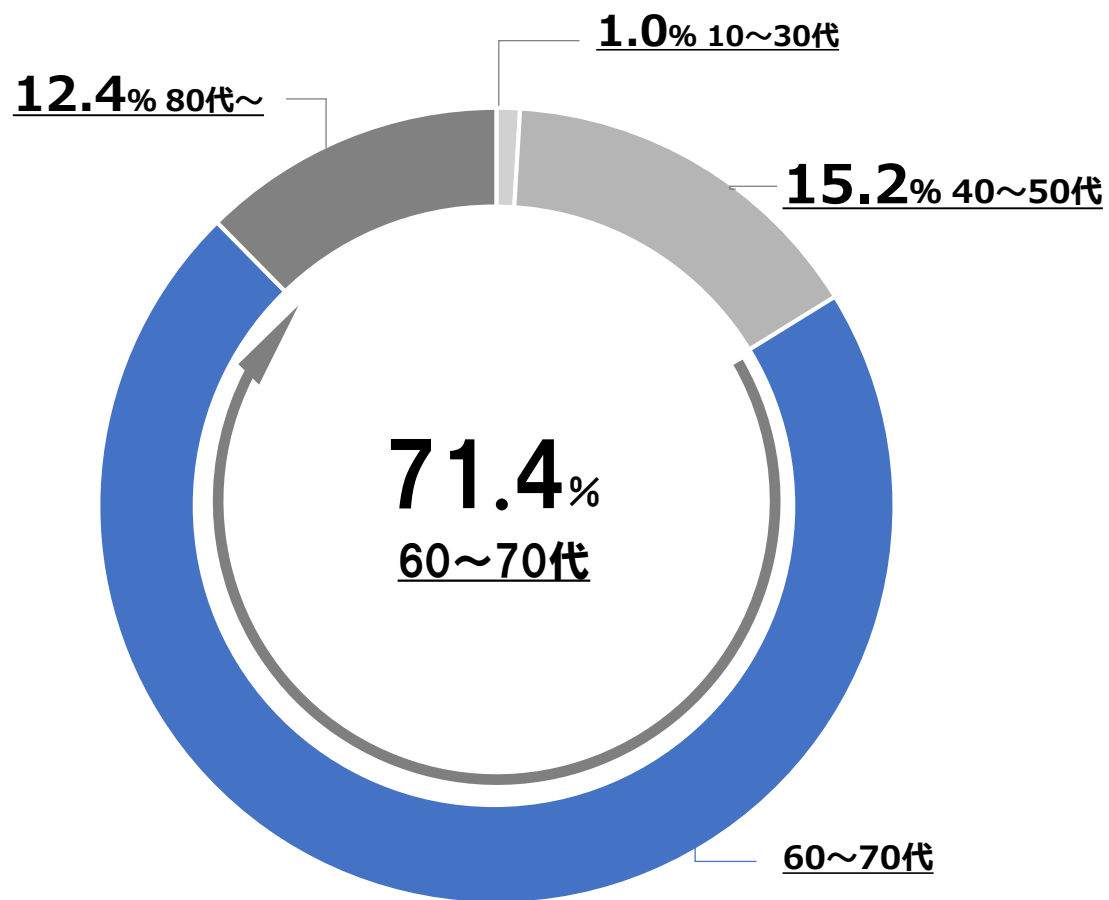
回答数：105世帯 ※アンケート回収率：47.2%

(2) 協力事業者からのデータ集計実施（実施期間の日次データを終了後集計）

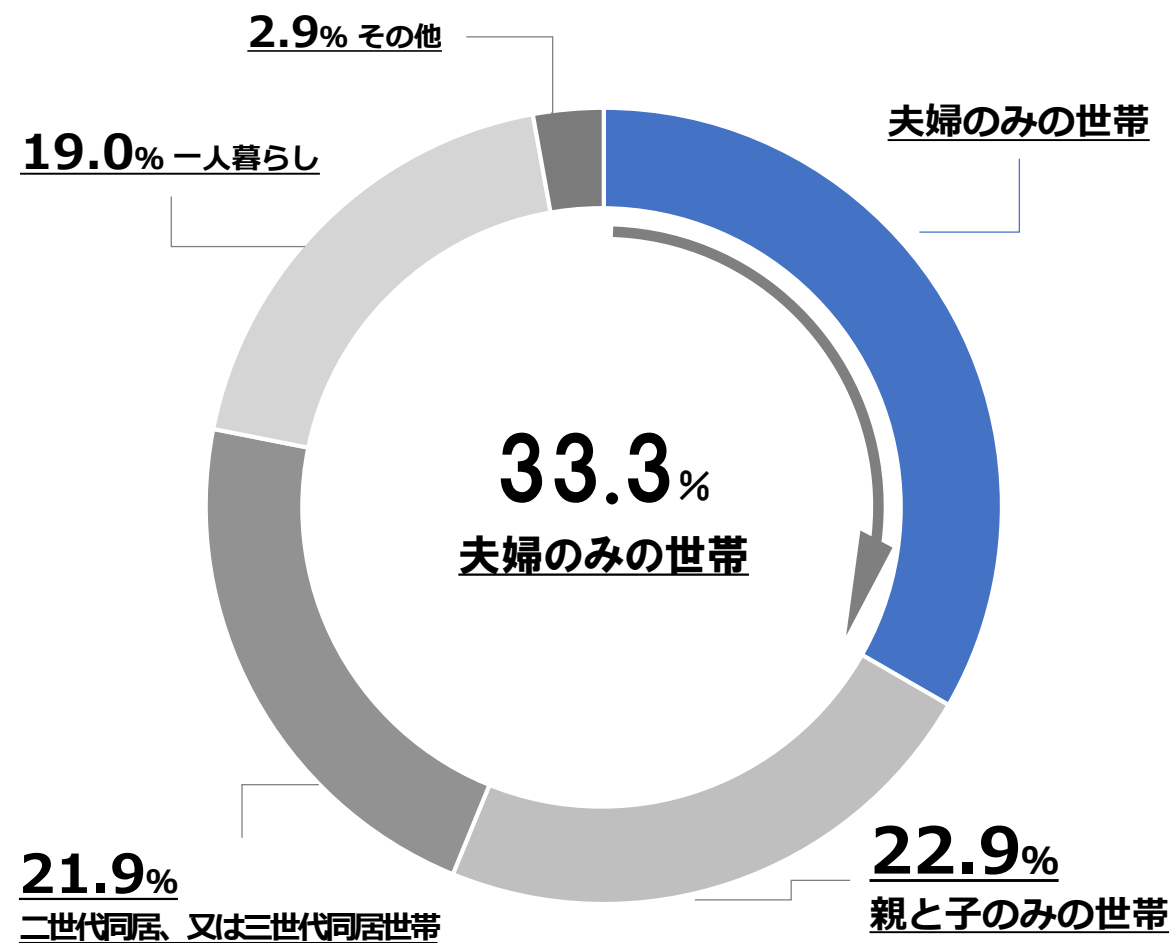
協力事業者3社からデータ集計

6-1. 協力世帯の属性（年齢層、家族構成）

回答者の年齢層

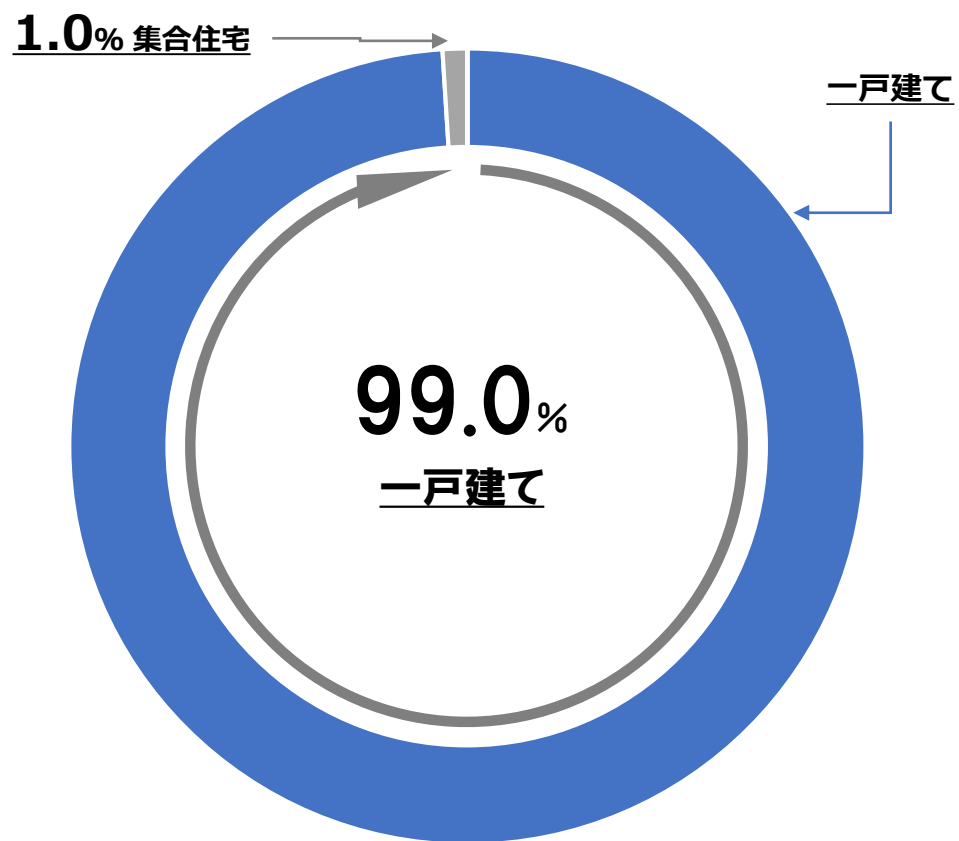


家族構成

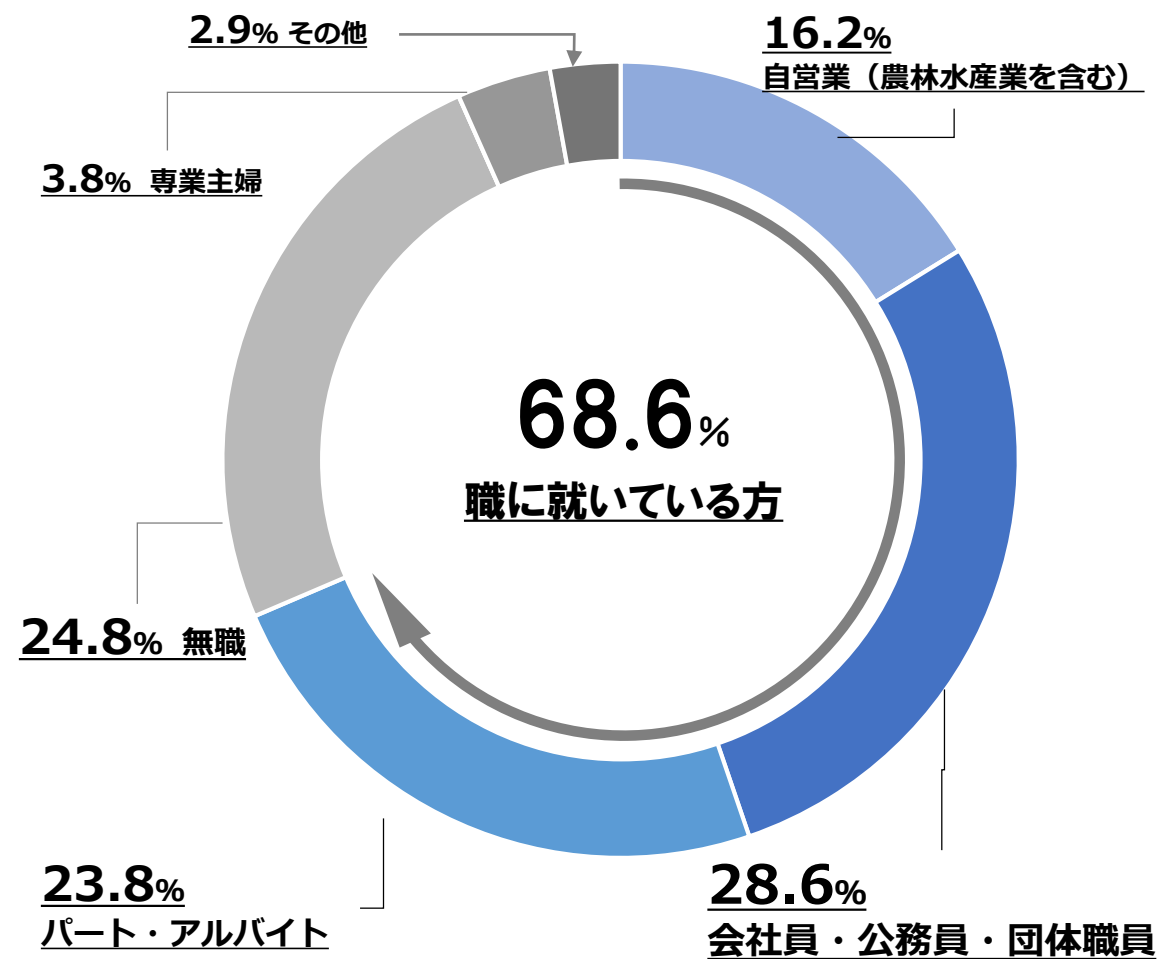


6-2. 協力世帯の属性（住居形態、職業）

住居形態

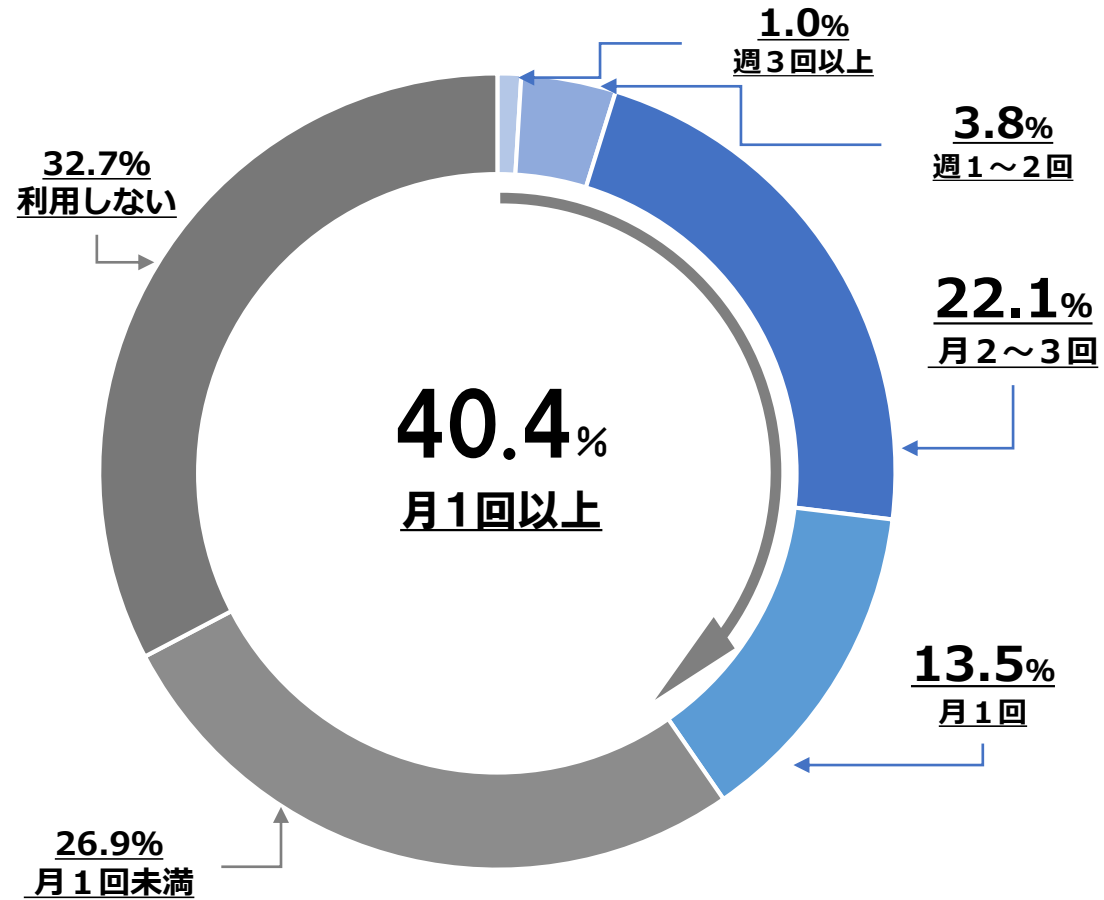


職業

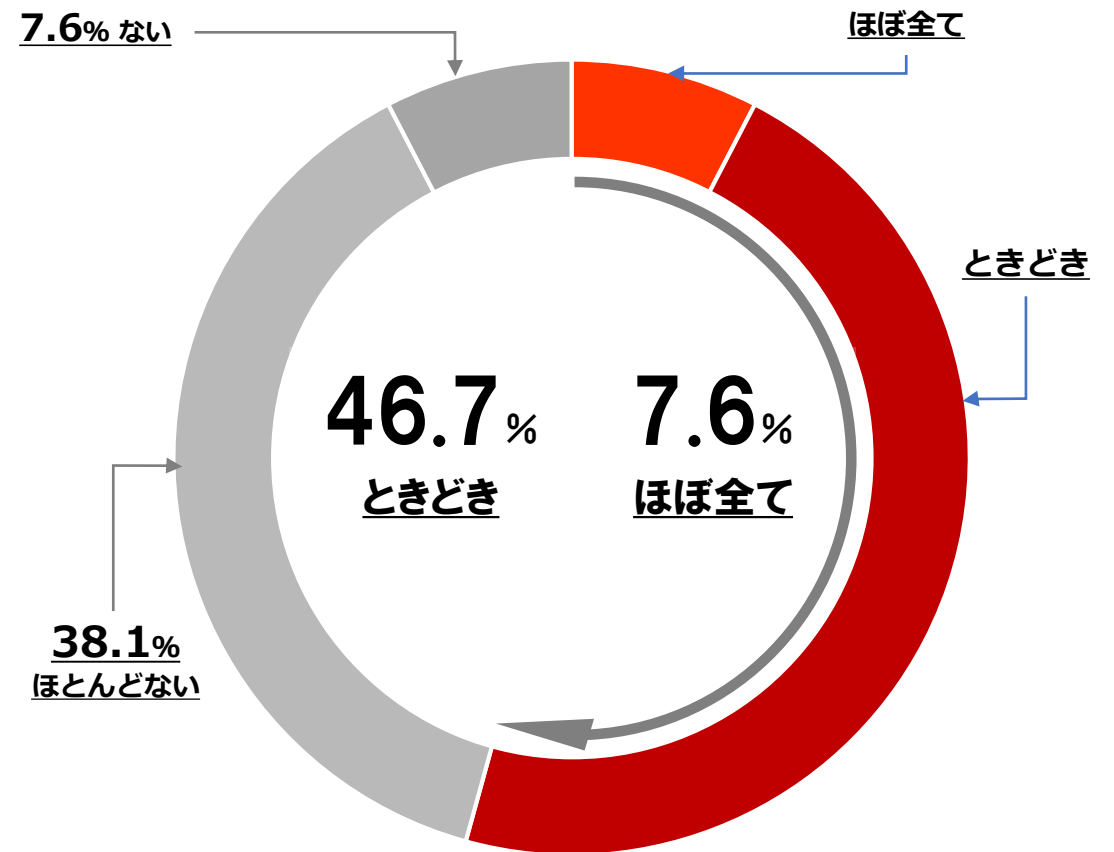


6-3. 協力世帯の属性 (その他)

インターネットによる商品購入頻度

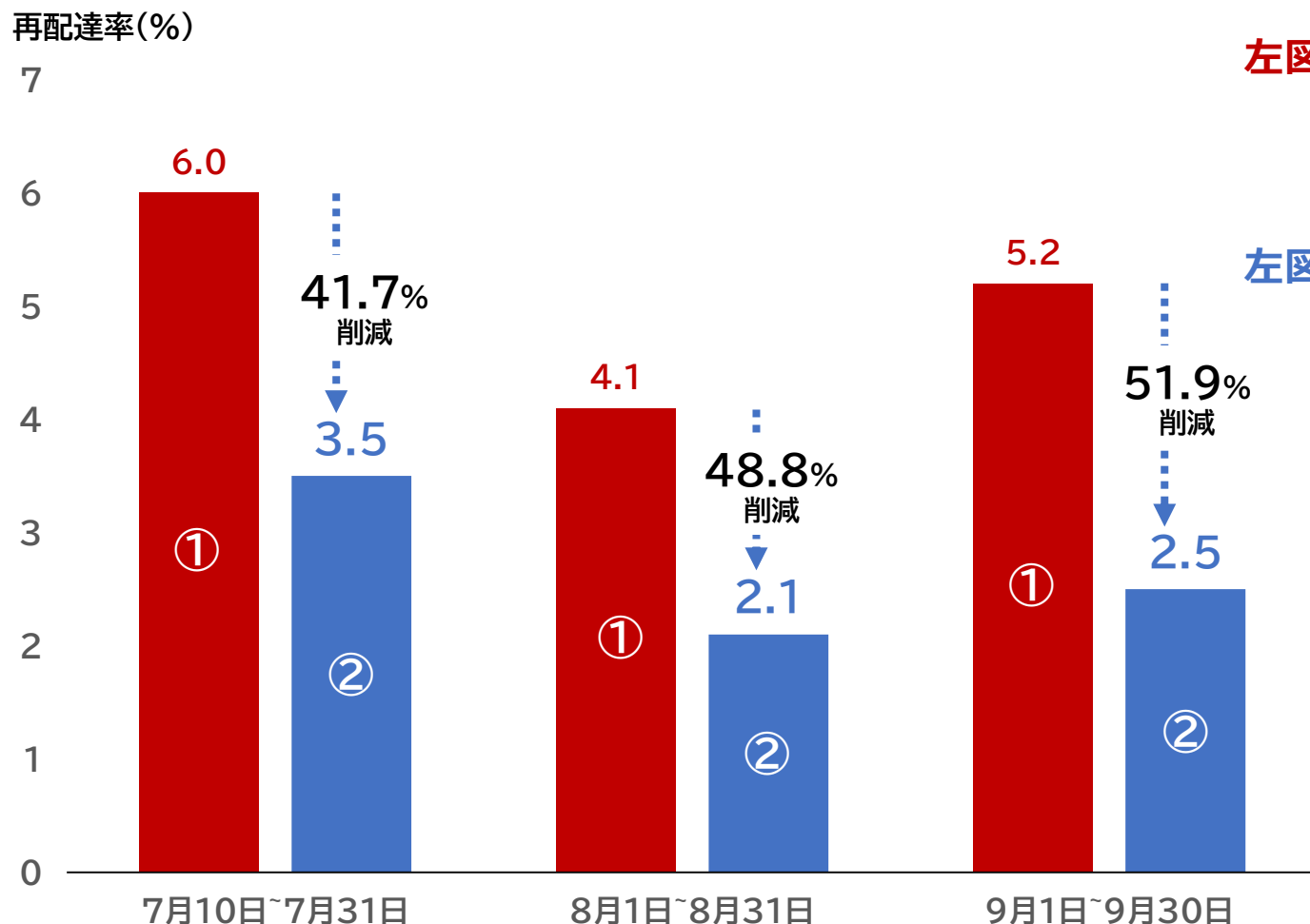


実験参加以前の再配達状況



7-1.実験結果（再配達削減の状況）

再配達削減の状況（3社合算）



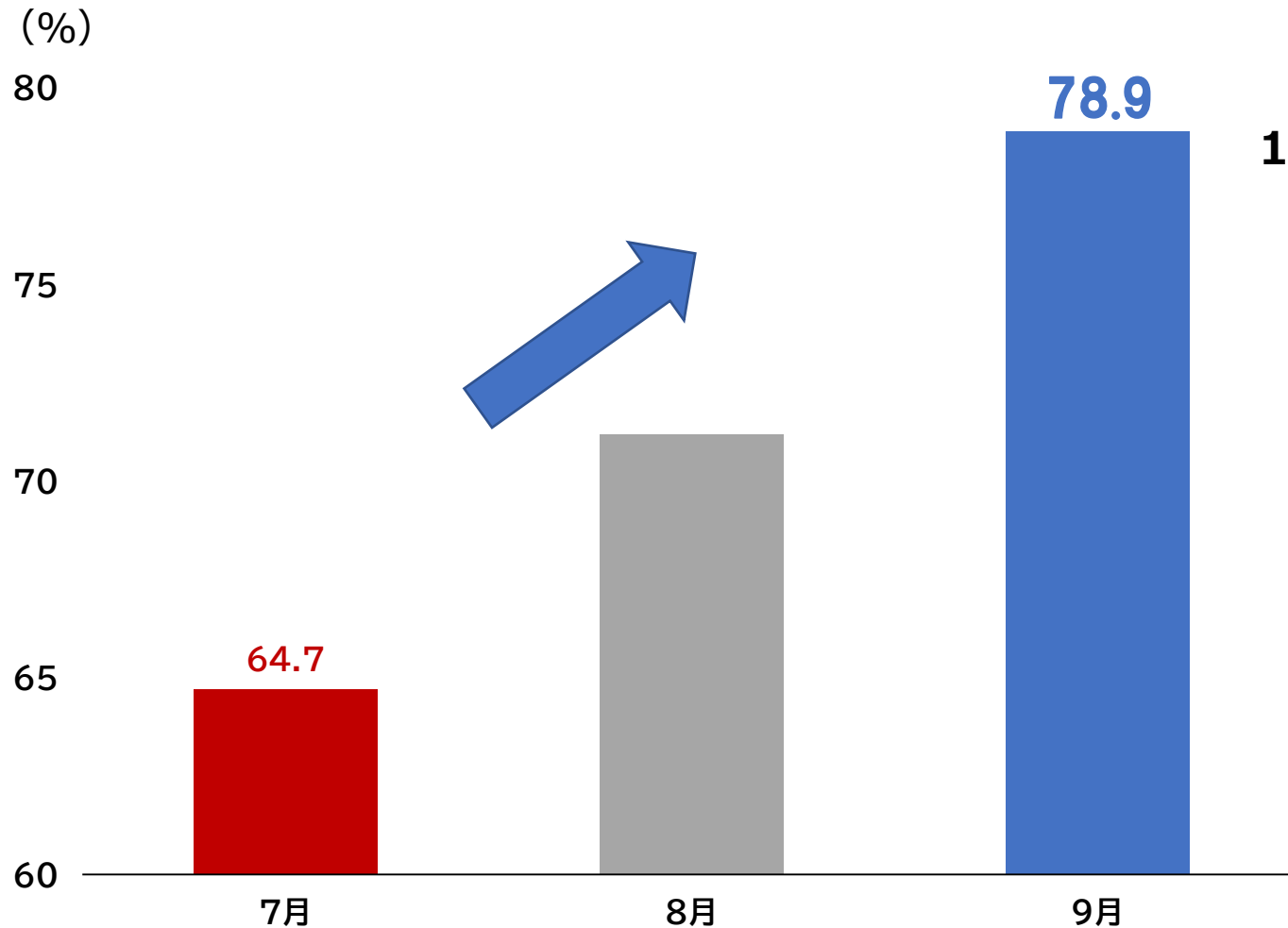
左図① 宅配ボックスが置かれていなければ持ち帰り（再配達）となったと考えられる荷物の比率
※宅配ボックスに入れた荷物と持ち帰った荷物の計

左図② 実際に持ち帰った（再配達した）荷物の比率

宅配ボックスを設置したことにより
平均で47.5%の再配達を削減

7-2.実験結果（配送効率の推移）

午前中の配達率（3社合算）

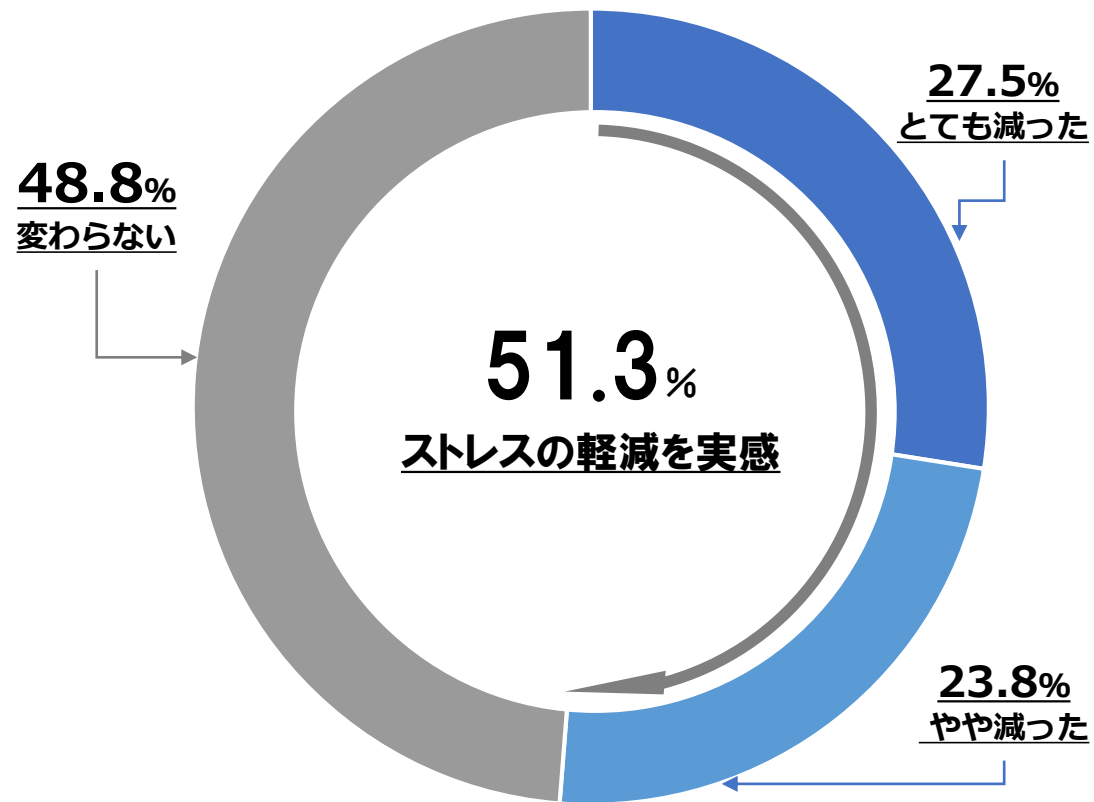


1日あたりの配達を100%とした場合の午前中の配達率の割合が14.2ポイント増加

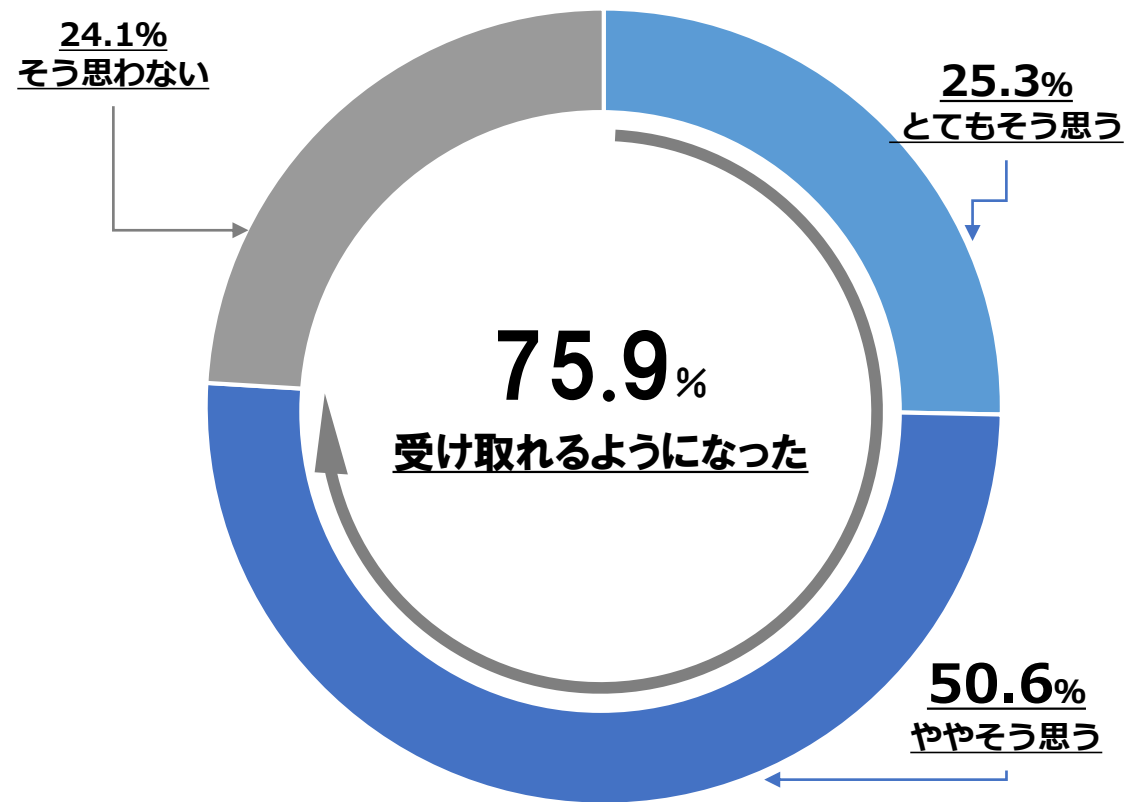
効率のよい
配達になった

7-3.実験結果（住民アンケート結果①）

不在票を見たり、再配達を依頼する手間のストレス

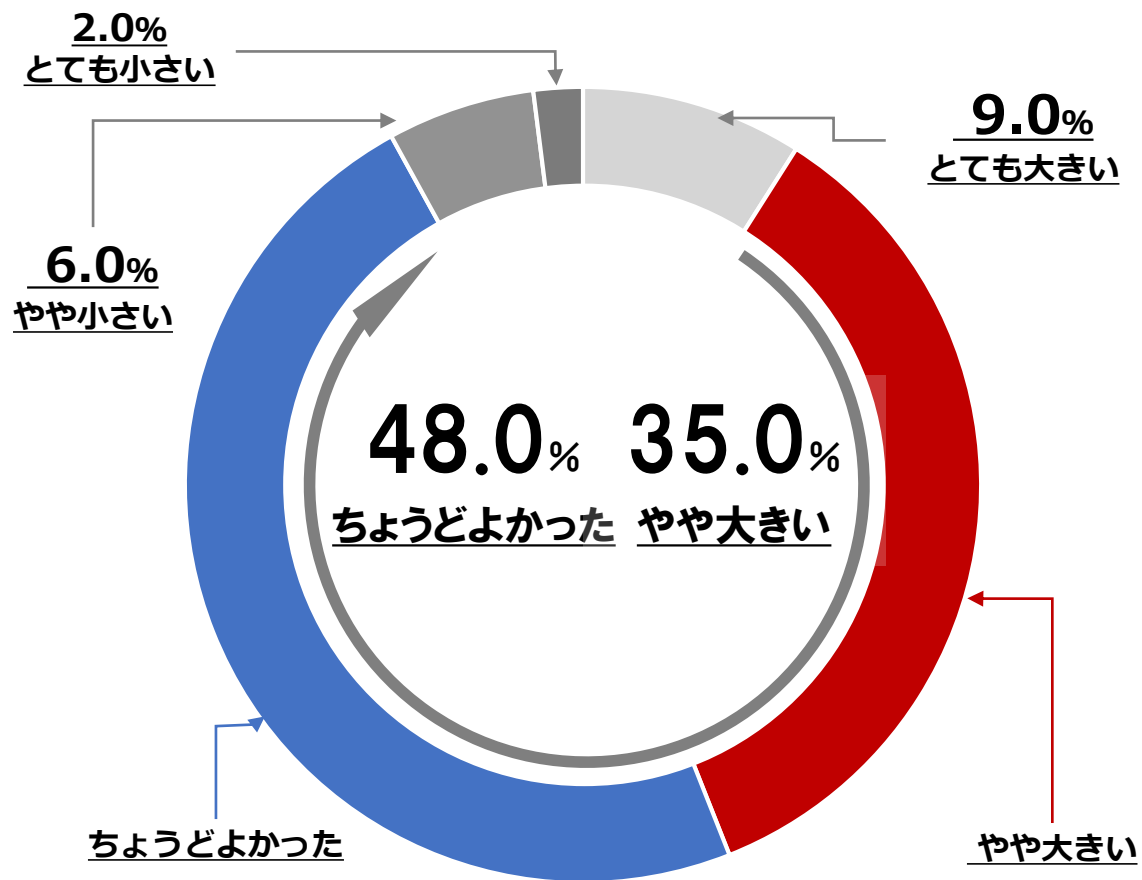


荷物を必要な時に受け取れるようになった

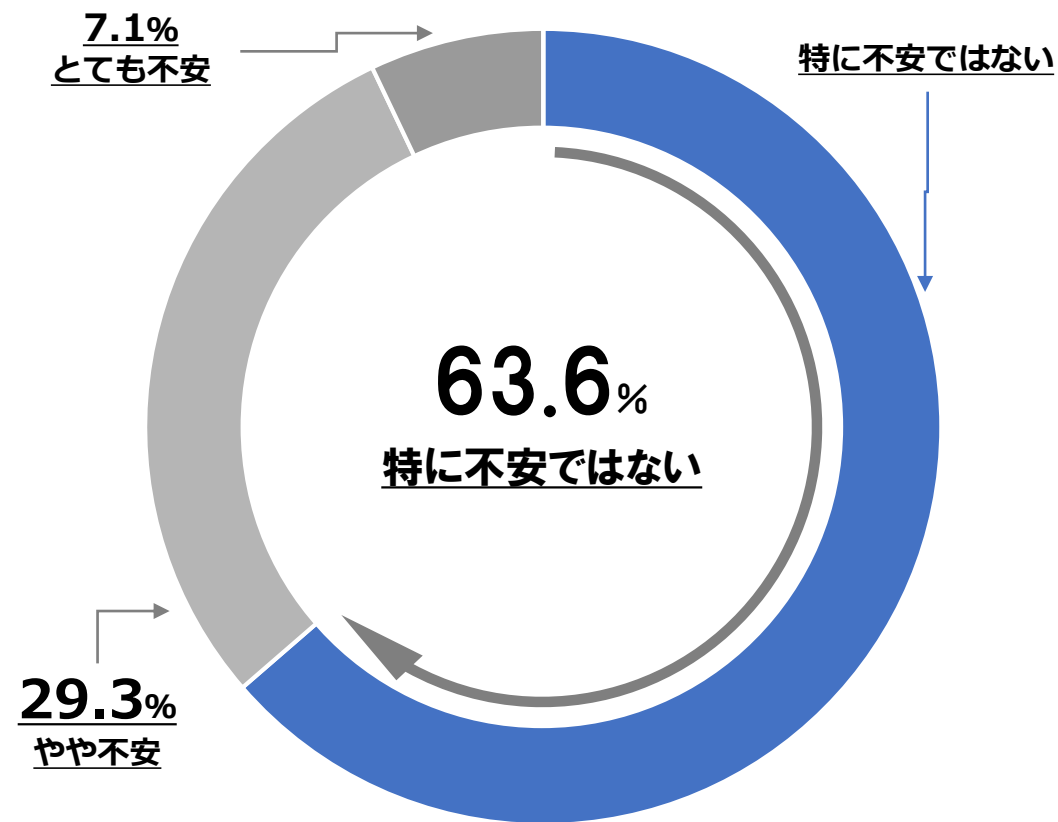


7-4.実験結果（住民アンケート結果②）

宅配ボックスの大きさ

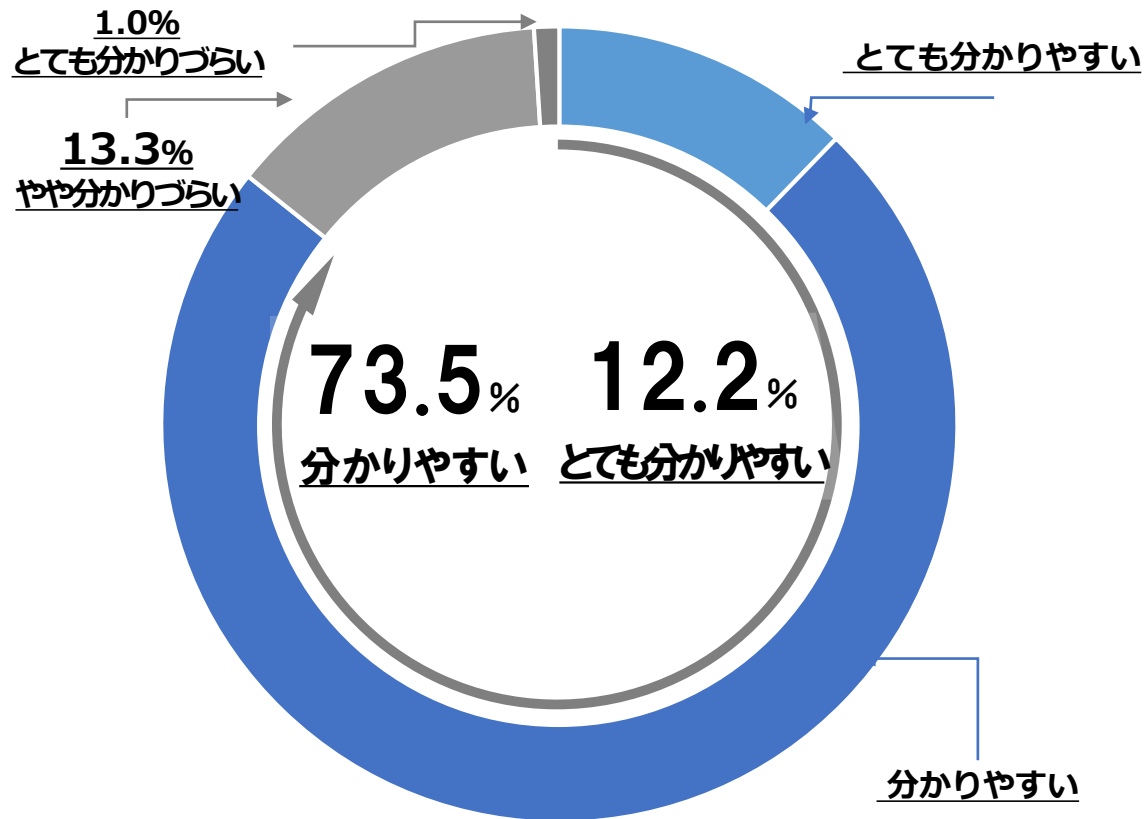


防犯面

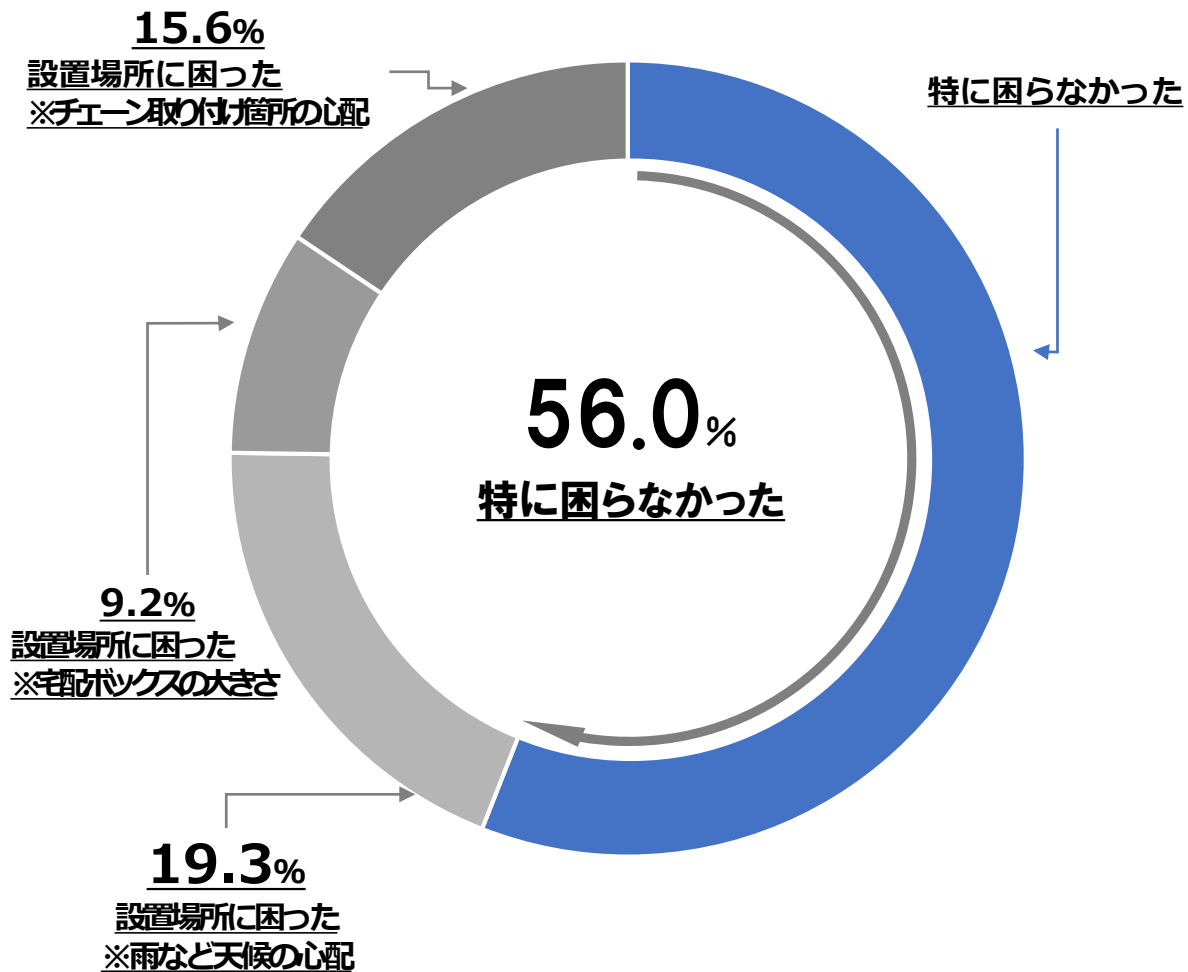


7-5.実験結果（住民アンケート結果③）

使用方法

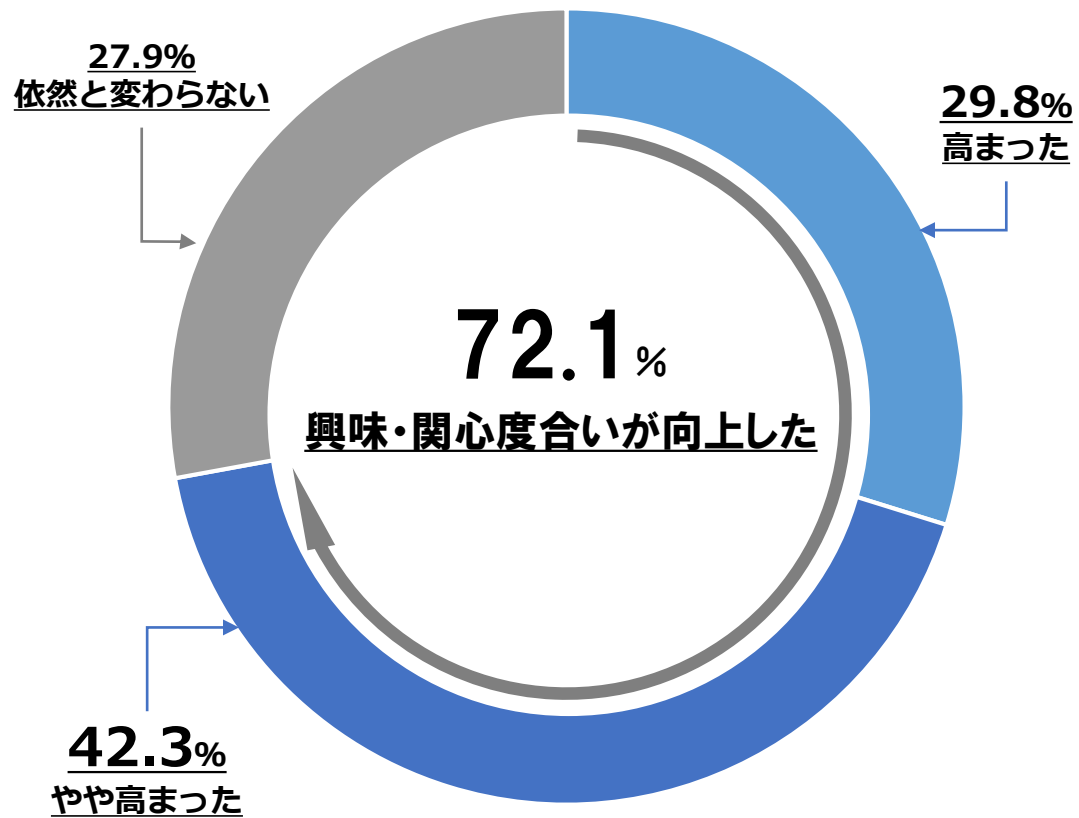


設置場所

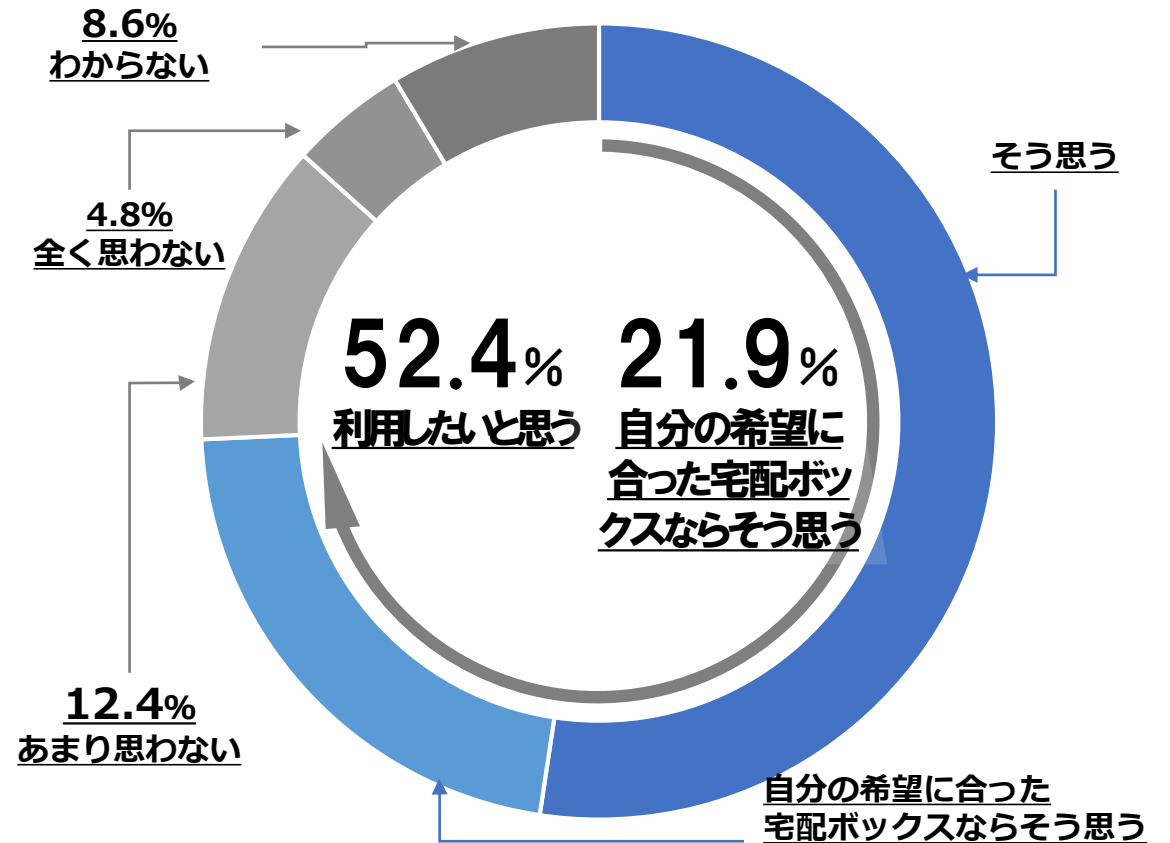


7-6.実験結果（住民アンケート結果④）

この実験に参加したことで「再配達に係る社会問題」について興味・関心度合いに変化はあるか

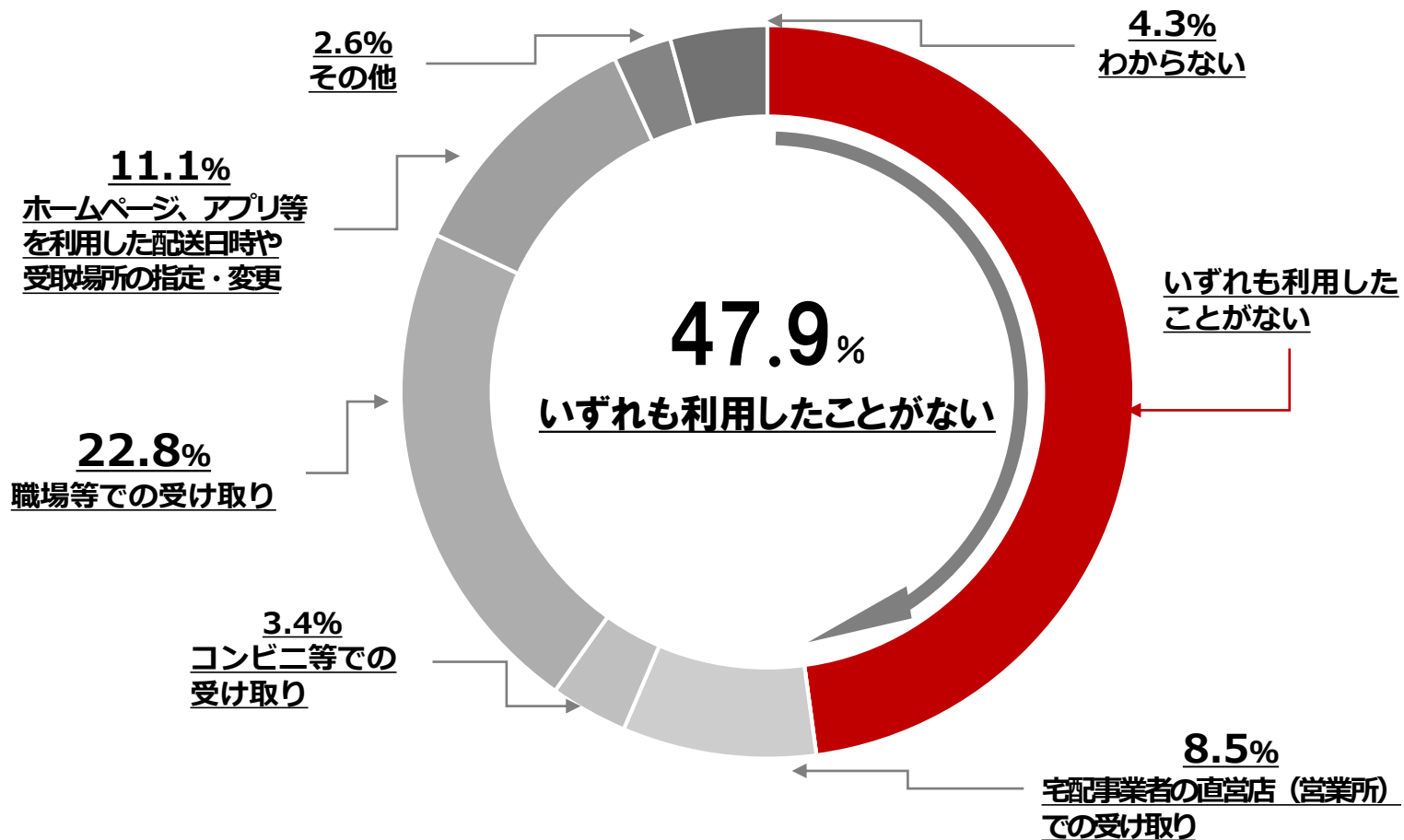


宅配ボックスを今後も利用したいと思う



7-7.実験結果（住民アンケート結果⑤）

宅配便の荷物を受け取るために次の方法を利用したことがあるか



7-8.実験結果（住民からの利用の感想：肯定的な意見、一部抜粋）

再配達削減に関する社会問題や配送員の方への配慮に対する感想が多く寄せられました。

- ☞ 再配達してもらおう事は心苦しい。
- ☞ 再配達を減らすため宅配ボックスの設置を進めて下さい
- ☞ このまま使用したい
- ☞ 自分の生活に合わせて、可能な方法をわかりやすく周知すれば全国的に実施できる世帯は多いと思われるのでどんどん進めていてもらいたい。

7-9.実験結果（住民からの利用の感想：否定的な意見、一部抜粋）

素材やセキュリティに関する不安、大きさや使用方法に関する声が寄せられました

- ☞ もっと硬い素材で、雨にも風にも強い宅配ボックスがよい。
- ☞ 設置場所に困った
- ☞ 宅配ボックスを置いても宅配業者が利用しないことがあったので、業者への周知が必要。
- ☞ 冷凍食品など温度管理が必要な荷物は利用できない。
- ☞ 宅配事業者2社から配達重なった際は、先に荷物を入れた方が鍵をかけるので1社しか受け取ることができない
- ☞ 受け取り用の認印を宅配ボックスの中に入れておくのは不安

7-10.実験結果（協力宅配事業者からの感想・意見）

宅配ボックスを設置したことによる変化や再配達削減についての感想・意見等が寄せられました。

- ☞ よく再配達になっていたご自宅が、宅配ボックスへの配達に切り替わり助かった。
- ☞ 2度3度と伺うことが無くなったことで車両の運転時間や距離等に若干変化があった。
- ☞ 中山間地域以外にも、市街の住宅にも普及されるとよいと思う。
- ☞ コンビニや勤務先での受け取りなど、宅配ボックス以外の受け取り方法があることも知っていただきたい。
- ☞ クール便に対応できる宅配ボックスが商品開発され普及されると嬉しい。
- ☞ より大きな荷物が入る宅配ボックスがあれば助かる。

8-1.まとめ（実験結果）

本実験により、以下の結果が得られました。

- ☞ 宅配ボックスの設置により平均で47.5%の再配達削減に成功しました。
- ☞ 午前中の配達率の割合が14.2%増加、配送効率が向上しました。
- ☞ 宅配ボックスの設置は、住民に受け入れられやすい取組であり、配送効率の向上や宅配ドライバーの負担軽減にもつながり得る取組みであることが分かりました。



住民、事業者、自治体などが一体となって不在時での受け取り方法を周知・理解し、推進することが再配達に係る社会問題の解決し、食品や日用品等の購入に必要な物流サービスの維持、地域社会の存続に繋がると考えられます。

8-2.まとめ（本実験の結果を踏まえた取組）

本実験の結果を踏まえて、以下の取組みが有効と考えられます。

生活スタイルに合った宅配ボックスの普及啓発

- ☞ 協力世帯から素材やセキュリティに関する不安、大きさや使用方法に関する声が寄せられました
→ 宅配ボックスの認知向上、使い方などの普及啓発と併せて、素材、大きさや形など個人の生活スタイルに合った宅配ボックスに関する正しい情報を住民に届けていくことが大切

宅配ボックス設置以外に再配達を削減できる方法の普及啓発

- ☞ 協力世帯の約5割が「ホームページ、アプリ等を利用した配送日時や受取場所の指定・変更サービスの活用」などを利用したことがありませんでした。
→ 宅配ボックスの設置と併せて、それ以外に削減できる方法の普及も進めていくことが大切

人口密集地でも普及が進めば、より高い効果が期待

- ☞ 協力世帯の約8割が60代以上、インターネットでの商品購入頻度がそれほど高くない属性でも、宅配ボックスの設置による効果が確認できました。
→ 中山間地域に限らず、市街地での普及も進めることで、より高い効果が期待できます