

# 宅配便再配達問題に対する コンビニ受取に着目した 定量的分析と改善策の提案

B4R11033 岡野陽奈



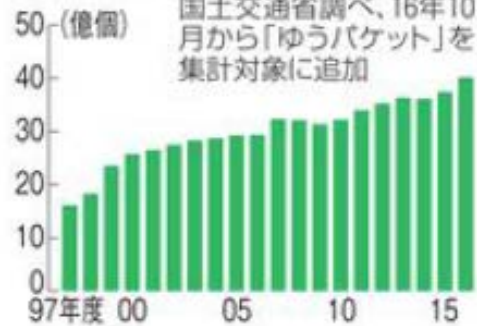
はじめに



朝日新聞 2017年7月29日 朝刊 9ページ 東京本社

## 宅配便 20年間で2.5倍

宅配便は20年間で2.5倍に増えた  
国土交通省調べ、16年10月  
から「ゆうパケット」を集計対象に追加



2016年度に国内で運ばれた宅配便は、前年度より7・3%多い40億1861万個だった。2年続けて過去最多を更新し、初めて40億個を突破。ネット通販の拡大を背景に、この20年間で約2・5倍になった。

国土交通省が28日、発表した。昨年10月から日本郵便が扱うポスト投函型の荷物「ゆうパケット」を集計対象に加え、伸び率が大きくなった。「ゆうパケット」を除いても4・4%で、11年度(5・6%)

初の40億個突破 ネット通販拡大背景

朝日新聞 2017年2月24日 朝刊 2ページ 東京本社

# 通販重荷 ヤマト疲弊

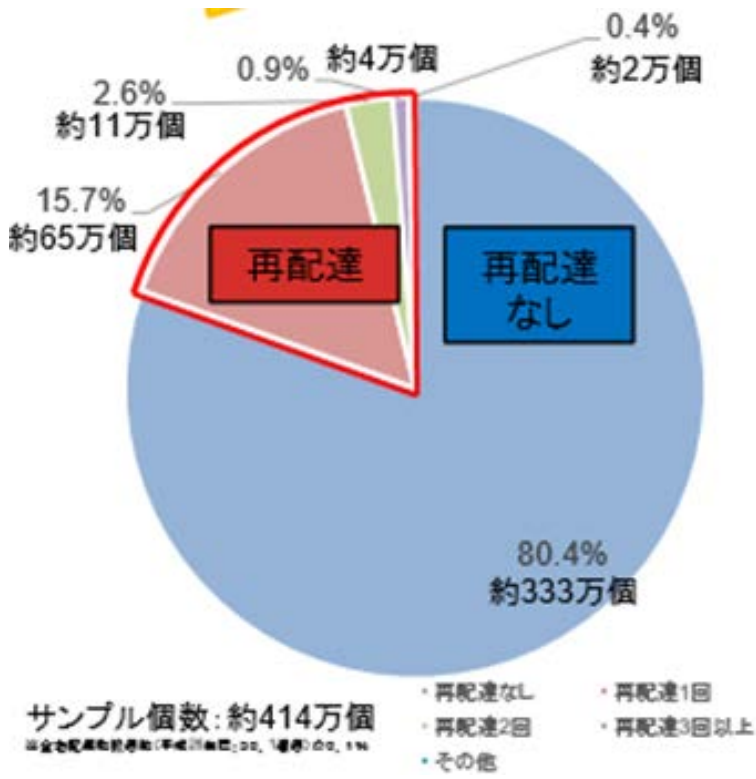
## 荷物量抑制 労使協議へ

宅配便最大手のヤマト運輸の労働組合が今春、荷物の取扱量の抑制を要求した。インターネット通販の普及と人手不足でドライバーなどの労働環境が悪化しているため。経営側も協議に応じる構えで、収益減につながるテーマを労使で話し合う異例の事態となっている。宅配の現場に何が起きているのか。

時刻時刻



## ドライバー奔走「4割アマゾン」



## 再配達問題

受取人が不在時、  
時間を置いて  
再度配達する  
↑非効率の原因

## 対策

- 自宅受取
  - 時間指定配達
  - 宅配BOX設置
- 自宅外受取
  - コンビニ受取
  - 宅配ロッカー利用

コンビニは便利 = 共通認識  
 コンビニ受取利用: 4.8%

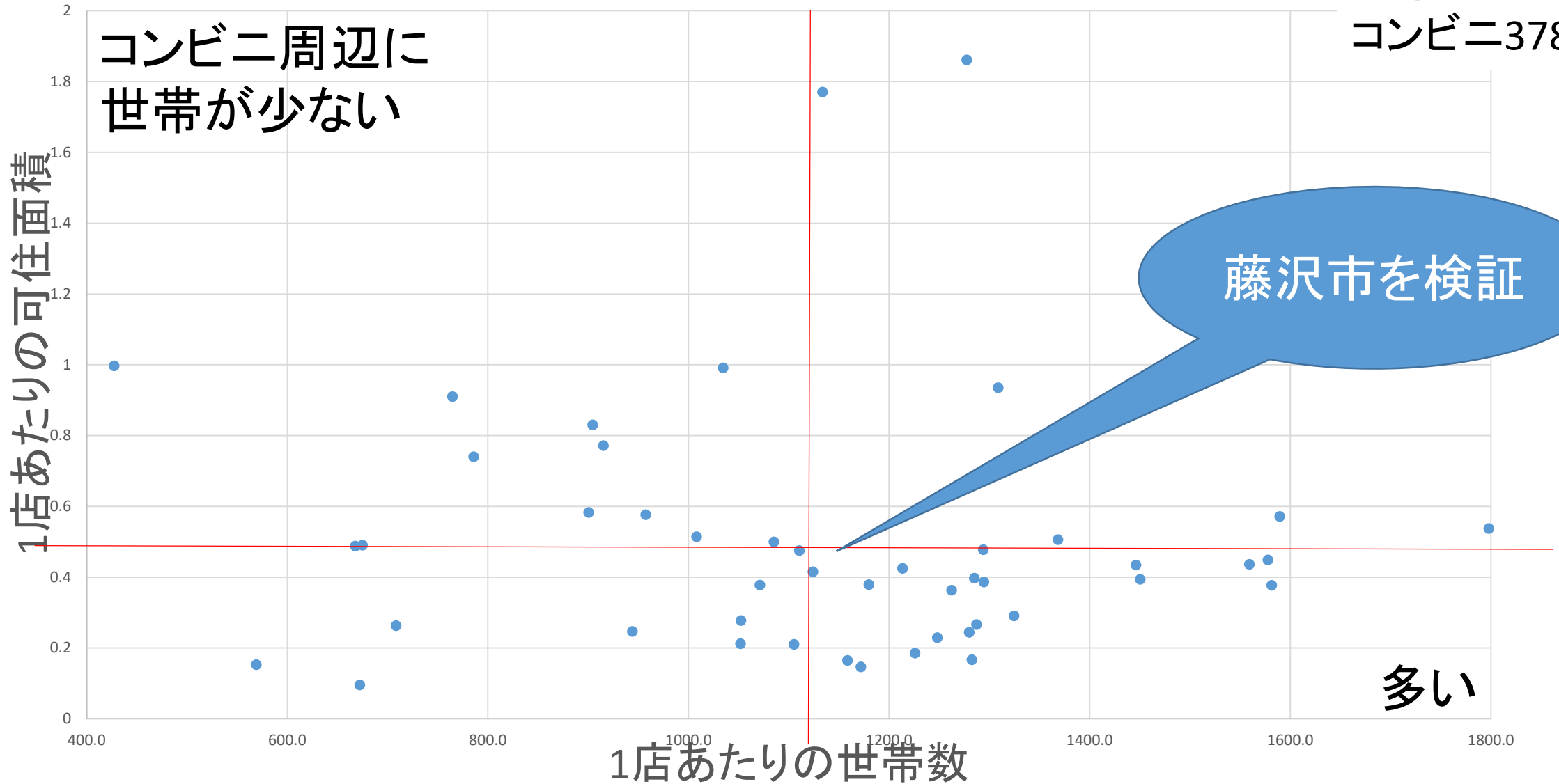
**疑問** コンビニ受取が活用  
されないのは何故?

**仮説** コンビニが遠い

⇒ 実際の検証が必要  
 (今回は神奈川県を対象)

# 神奈川県市区町村別コンビニ配置状況

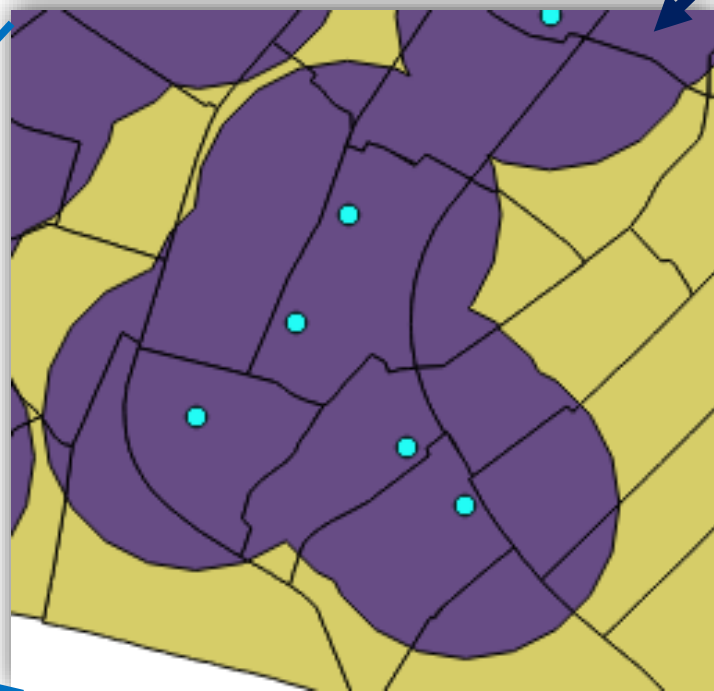
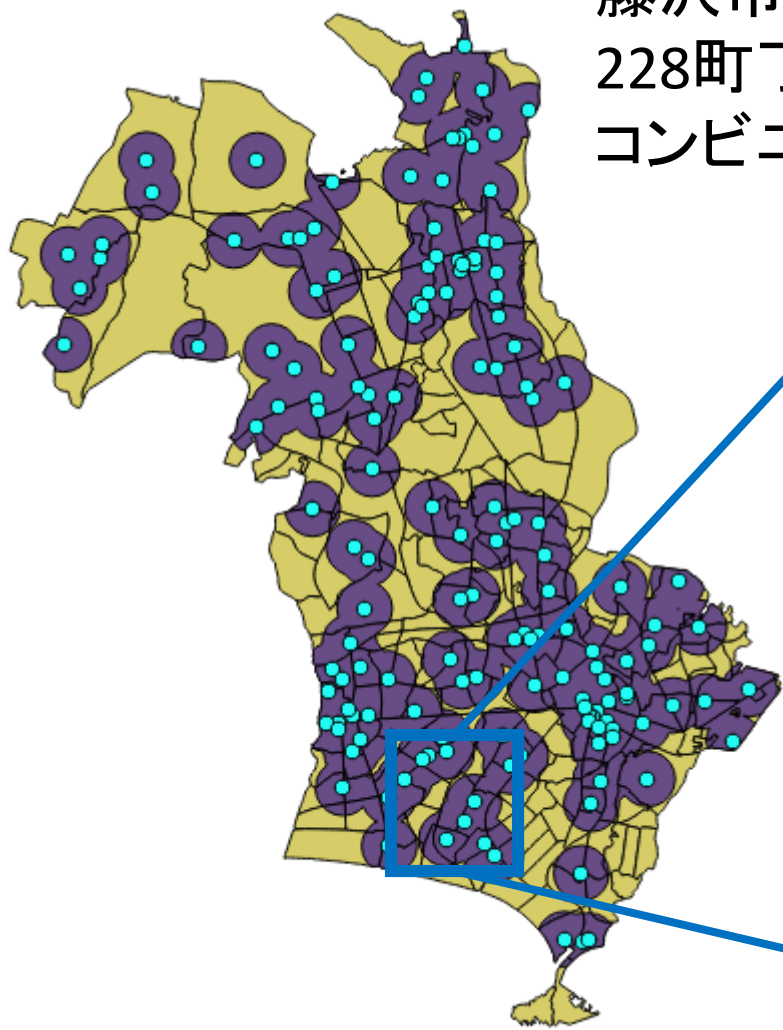
神奈川県  
56市区町村  
コンビニ3784店舗



# 藤沢市 コンビニが徒歩5分以内の現状分析

400m

藤沢市  
228町丁目  
コンビニ165店舗



世帯数

71.2%

171981  
(全世帯数)

= 受取カバー率

コンビニまでの距離は  
障害にならない

仮説

コンビニが遠い

# 検証

受取カバー率

71.2%

受取制度に問題？



## 主要宅配業者別

	セブン イレブン	ファミリー マート	ローソン	ミニ ストップ	その他	受取カバー率
ヤマト運輸	○	○	×	×	○	63.7%
佐川急便	×	×	○	○	×	31.7%
日本郵便	×	○	○	○	×	48.4%



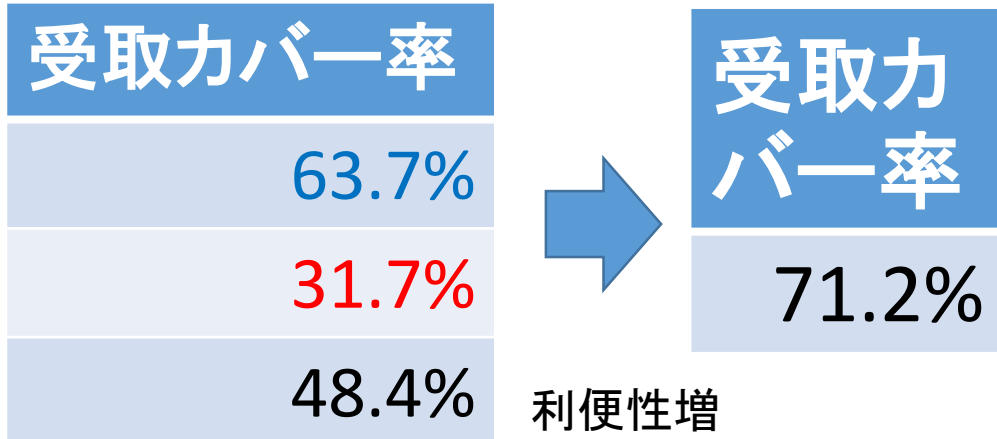
# コンビニ受取が活用されないのは何故？

## 仮説

コンビニが遠い ⇒ ×

コンビニ受取が会社別

提案 コンビニ受取共通化



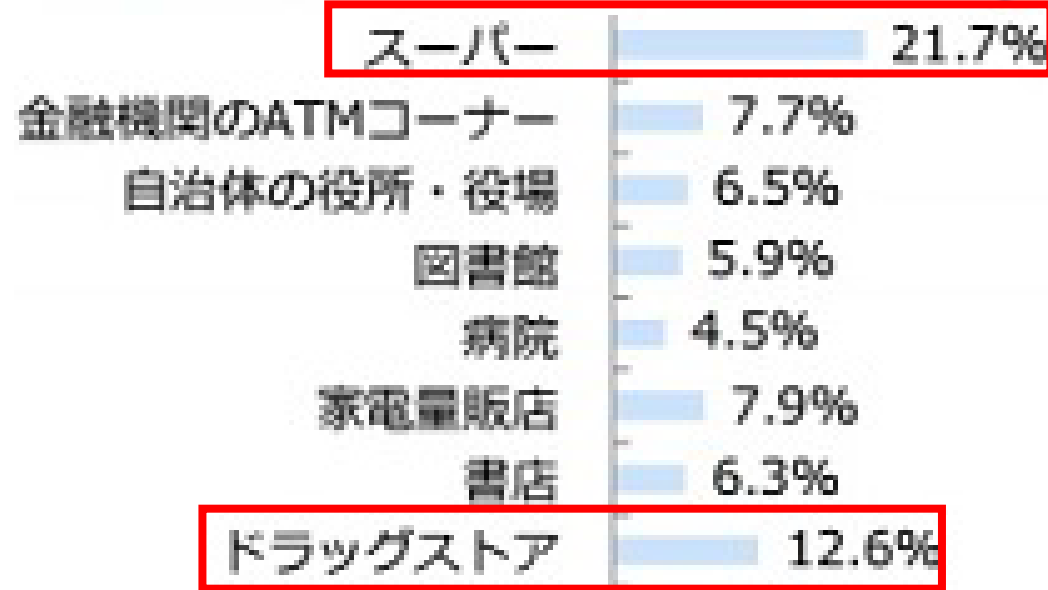
受取カバー率の上昇

⇒ コンビニ受取利用の可能性

受取可能箇所への拡充

# 検証

## 宅配ロッカー希望設置場所 (n=508)



※『ネットショッピング実態調査』【配送編】  
マーケティングリサーチキャンプ

ユーザーの拡充希望箇所は  
必ずしも効果的でない



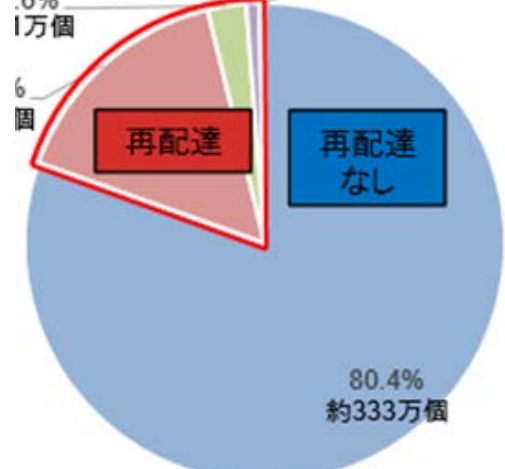
	店舗数	受取カバー率	増加
コンビニ	165店舗	71.2%	
ユーザーの希望拡充案	ドラッグストア +60店	77.5%	+6.3%
	スーパー +81店舗	79.9%	+8.7%
	スーパー・ドラッグストア +141店舗	82.8%	+11.6%

拡充案としては  
非効率



# まとめ

## 再配達問題



コンビニ受取が活用されないのは何故？

コンビニが遠い → ×

コンビニ受取が会社別 → ○

コンビニ受取共通化

受取カバー率

63.7%

31.7%

48.4%



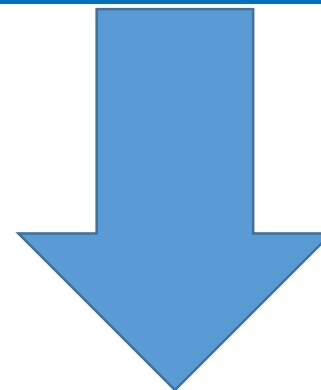
利便性増

受取カ  
バー率

71.2%

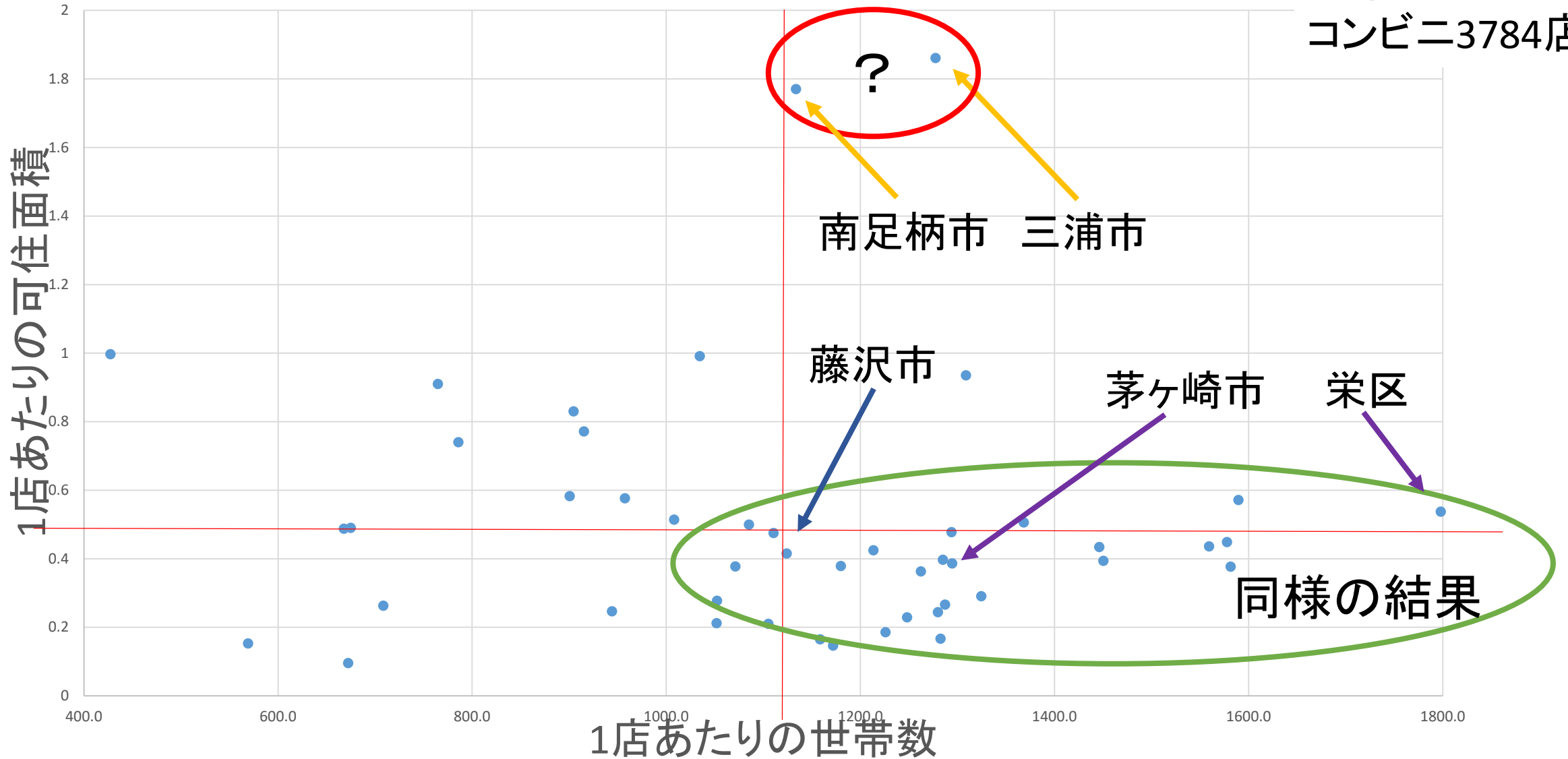
課題①コンビニと配置特性が異なる施設

ユーザー希望案：  
スーパー&ドラッグストア  
⇒効果が薄い



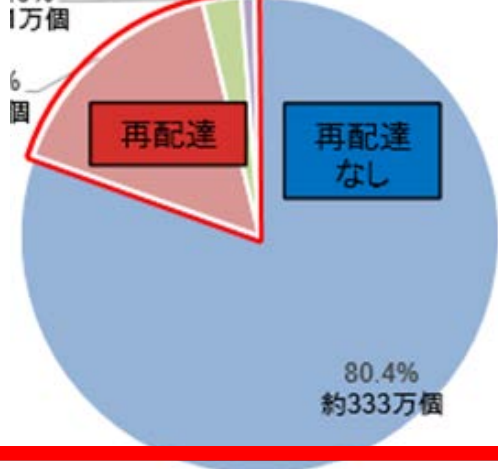
# 神奈川県市区町村別コンビニ配置状況

神奈川県  
56市区町村  
コンビニ3784店舗



# まとめ

## 再配達問題



コンビニ受取が活用されないのは何故？

コンビニが遠い → ×

コンビニ受取が会社別 → ○

コンビニ受取共通化

受取カバー率

63.7%

31.7%

48.4%



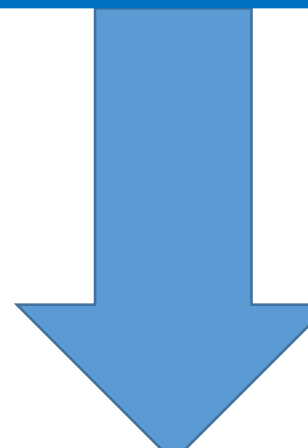
利便性増

受取カバー率

71.2%

ユーザー希望案:

スーパー&ドラッグストア  
⇒効果が薄い



課題①コンビニと配置特性が異なる施設

課題②コンビニ～世帯間の距離が遠い地域