



## 宅配クライシス解決プロジェクト 第1弾 結果発表 福岡市×NASTA 宅配ボックスは宅配ストレスを解消できるか？

# もう手放せない！ 宅配ボックス必要 **9割！**

# 宅配ストレス解消 **8割！**

株式会社ナスタ（本社：東京都港区、代表取締役社長：笹川順平 以下、ナスタ）は、福岡市が主催する「実証実験フルサポート事業」<sup>\*1</sup>に参画し、福岡市在住の戸建住宅にお住まいの方1000世帯を対象に宅配ボックス「スマポ」を提供、受け取り方の変化が宅配ストレスに与える影響とその効果を検証しました。

宅配ボックスを利用した再配達率の測定は、これまでいくつもの企業が行っていましたが、ナスタでは業界として初めて「宅配ストレス」に着目し、宅配ボックスの設置前後で荷物の受け取りストレスの変化を測定。ストレスを数値化することで、消費者の本当の困りごとを可視化した調査の結果を報告します。

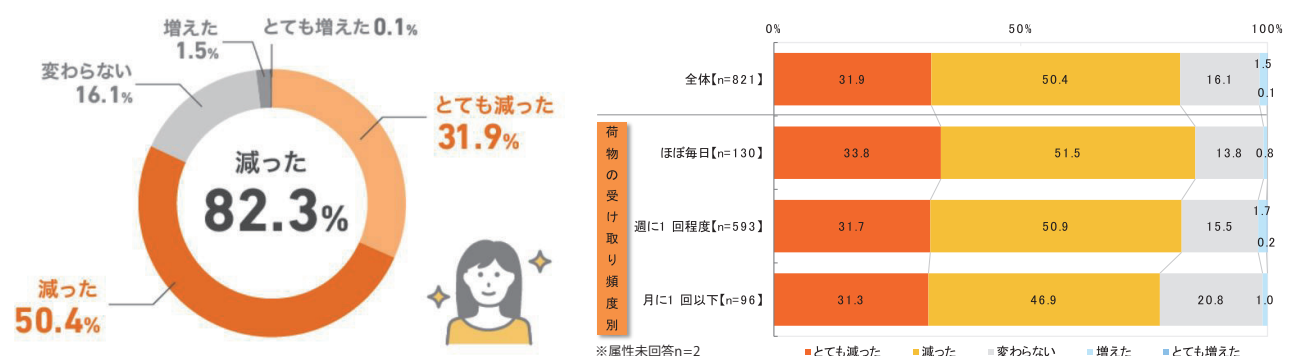
宅配ストレスを数値化する測定方法は、日本産業ストレス学会前理事長 夏目誠先生<sup>\*2</sup>に監修いただき、宅配＝ストレスという事実を実証しました。

### ■調査結果概要

#### 【報告①】宅配ボックス設置後、ストレス減8割以上！

宅配ボックスを設置し、**82.3%**の人が**ストレスが減った**と回答。（『減った』は、「とても減った」「減った」の合計）  
宅配ボックスを利用して宅配ストレスが減少したことが実証された。特に、頻繁に荷物を受け取っていたユーザーほどストレスが減っていた。

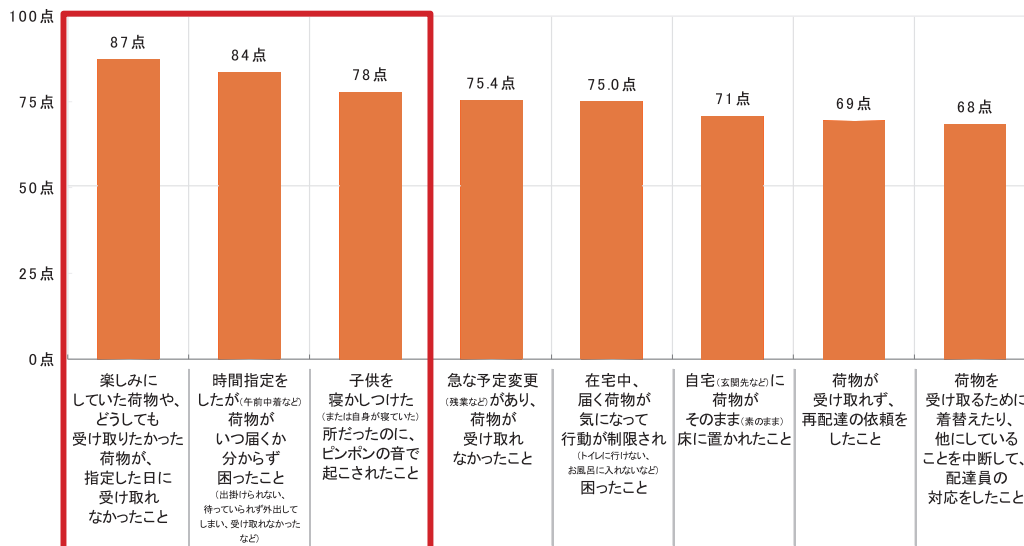
Q. 宅配ボックス設置後、宅配便など荷物の受け取りに関する総合的なストレスはどうなりましたか？



## 【報告②】宅配ストレスに関する全ての項目でストレスが大幅に減少

宅配ストレス度1位: 荷物が指定日に受け取れなかった	69.6%減
宅配ストレス度2位: 荷物がいつ届くかわからず困った	72.4%減
宅配ストレス度3位: ピンポンの音で寝かしつけた子供を起こされた	47.9%減

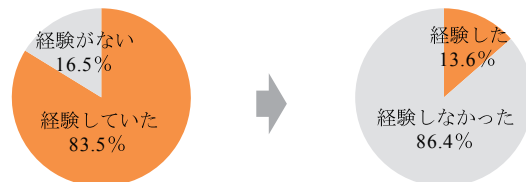
Q. 宅配便など荷物の受け取りに関して、下記のようなことが起こった際に感じるストレスの度合いを教えてください。



Q. 宅配便など荷物の受け取りに関して、以下の様な経験はありましたか？

### 宅配ストレス1位:

楽しみにしていた荷物や  
どうしても受け取りたかった荷物が  
指定した日に受け取れなかった  
→**69.9%減!**



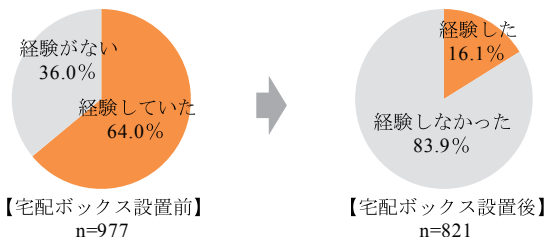
### 宅配ストレス2位:

時間指定をしたが、  
いつ届くかわからず困った  
→**72.4%減!**



### 宅配ストレス3位:

子供を寝かしつけた所だったので  
ピンポンで起こされた  
→**47.9%減!**



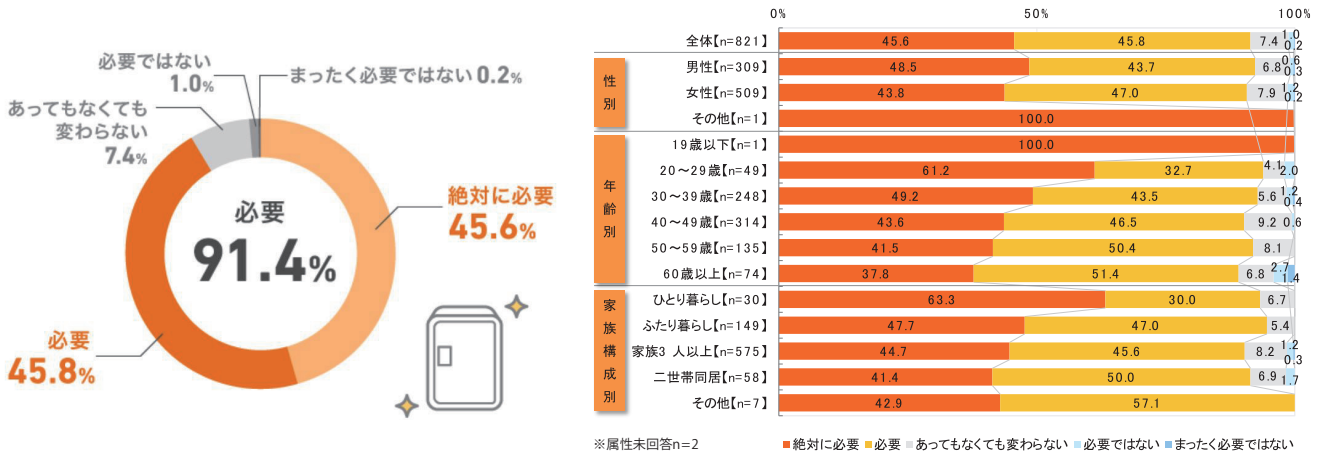
宅配ボックス設置前、83.5%の人が「楽しみにしていた荷物や、どうしても受け取りたかった荷物が、指定した日に受け取れなかった」経験があると答えていたが、宅配ボックス設置後は、その経験があった人が**13.6%に激減**、約7割の人がまったく経験しなかった、またはほとんど経験しなかったと回答。宅配ボックスのおかげで、対面で荷物を受取らなければいけないことから解放され、時間や行動が制限されなくなったことが証明された。その他、ストレス4位～8位の項目すべてにおいて、同様の結果が見られた。

### 【報告③】9割以上が宅配ボックス必要！若い世帯ほど必要性が高い結果に

宅配ボックスは、**91.4%**の人が必要と回答。（『必要』は、「絶対に必要」「必要」の合計）

ストレスの減少とともに、その便利さを体験した多くのユーザー様から、今後も使い続けたい、両親や友人にも宅配ボックスを勧めたいという声をいただいた。

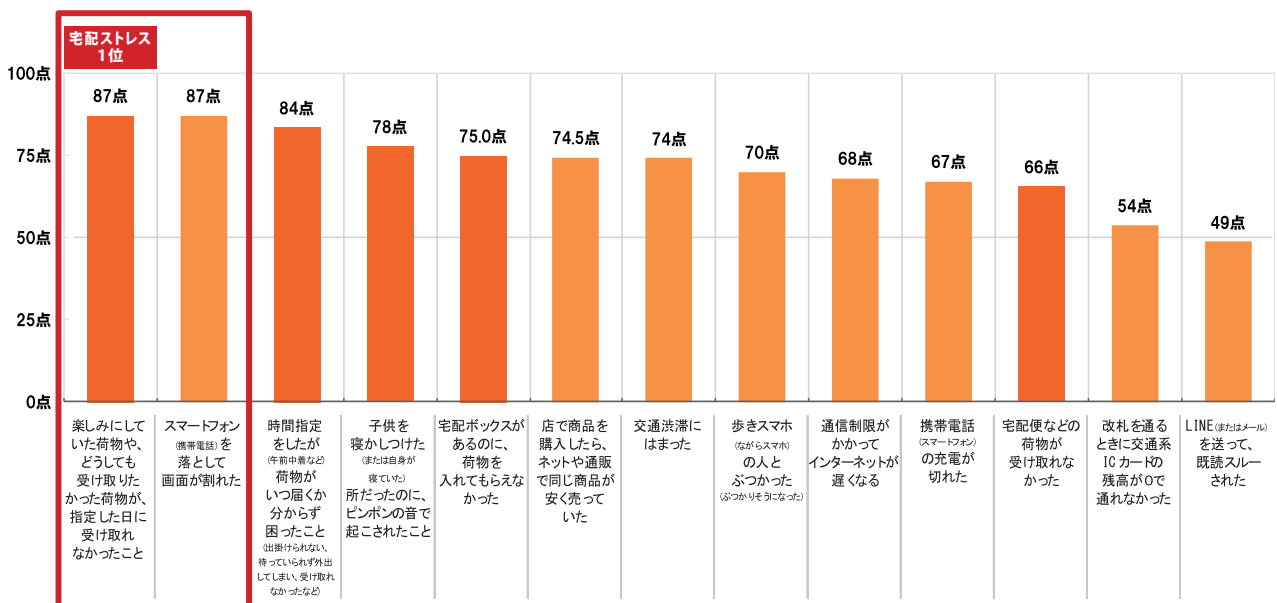
Q. 今後も宅配ボックスは必要だと思いますか？



すべての世代で9割以上が宅配ボックスは必要と回答。年齢別では、20～29歳が「絶対に必要」と回答した人が6割以上おり、若い世代ほど必要性が高かった。

【報告④】現代ストレスと比較した所、「宅配ストレス1位」は「スマートフォンの画面が割れた」と同等様々な現代ストレスと比較しても、宅配ストレスが同様に私たちに影響を与えていることが、ストレスを数値化したことで分かった。

Q. 様々な現代ストレスに関して、下記のようなことで、どの位ストレスを感じますか。



その他、調査結果の全データは、下記のURLよりご覧いただけます。

実証実験結果レポート特設ページ：<https://www.nasta.co.jp/smapo/survey/>

## ■ ストレスが私たちに与える影響

ストレスを感じると、ストレスを対処しなさいという指令が、脳の視床下部に伝えられ、ストレスホルモンが分泌されます。このストレスホルモンが臓器や自律神経にも伝えられ、血圧が上昇したり免疫力が低下したりするのですが、からだに不調が現れるときは複数のストレスが重なっているケースがほとんど。自律神経が乱れ、交感神経が優位になると、からだの弱いところに症状が出やすくなります。複数のストレスを長期間抱え込むと、ストレスや過度な蓄積疲労がうつ病を発症させる可能性があることもわかってきています。ストレスは誰にでもあるもの。生きている限り避けて通れないからこそ、どれくらいストレスを溜め込んでいるか、まずは知ることが大事です。

## ■ 実証実験を終えて

本実証実験では、業界として初めて「宅配ストレス」を数値化するということを行いました。商品を注文してから手元に荷物が届くまで、何が最もストレスなのか、お客様が本当に困っていることは何なのか、それを可視化(得点化)することで、あらためて宅配ボックスの普及が宅配ストレスを軽減し、社会課題の解決に繋がったのかを知る必要がありました。そのため信憑性、妥当性のあるデータ結果が得られるよう、これまでにない規模でのアンケート調査を実施し、多くのモニター様からご意見ご感想を伺いました。

良かった点だけでなく、「荷物を入れてもらえなかった」「鍵を閉めてくれなかった」など、悪かった点についても伺っており、頂戴したコメントはスマポwebサイトの「実証実験結果レポート特設ページ」にて公開しています。

我々ナスタは、お客様からいただいた声を真摯に受け止め、重要な課題として商品やサービスの向上、課題解決に努めてまいりたいと思っています。

**実証実験結果レポート特設ページ：<https://www.nasta.co.jp/smapo/survey/>**

## ■ 総評

### 【宅配ストレスの結果をみて：日本産業ストレス学会前理事長 夏目 誠先生よりコメント】

精神科医・産業医である私はこの35年間、労働者のストレス、学生のストレス、時には芸能人のストレスなど、多くのストレスと向き合い、研究してきましたが、「宅配ストレス」という分野は大きな気づきでした。

「モノを買う」ということは、消費者すべてにおいて当てはまる行為です。現代では、その手段がインターネットや通販を利用し、店に直接買いに行かなくても、商品を届けてくれるようになりました。便利になったはずが、荷物を受け取るということが不便なままで、そこにストレスが発生していたのです。

今回の調査結果をみて、宅配ボックスというひとつのソリューションが、消費者の抱えるストレスを軽減したことは明らかであり、大変有意義な結果が出たと感じています。特に、宅配ボックス設置前後のストレス得点差上位3つが、-15点以上下がっていたことは、予想以上の効果と言えます。

また現代ストレスとの比較も面白いですね。宅配ストレスは現代のストレスの中でも大きな影響を与えており、それが今回は自宅にある宅配ボックスひとつで解決できる可能性が高いという実証がなされたと思います。

### 【福岡市実証実験フルサポート事業担当者：福岡市総務企画局企画調整部企画課長 藤本 和史様よりコメント】

今回、再配達の社会課題が深刻化している現状を踏まえ、平成30年8月に本プロジェクトを採択し、モニター募集の広報協力や宅配ボックス設置に向けた関係者への協力依頼などの支援をさせていただきました。

本実証実験で得られた成果や課題を今後の製品開発等に活かし、さらなる市民の利便性向上を図ることで、再配達削減を含む物流課題の根本的解決に繋がることを期待しています。

## ■実証実験の概要

宅配ボックスを活用した社会課題の解決を目的とし、1000世帯のモニター様へ宅配ボックスを無償提供、約3ヶ月間ご利用いただき、設置前後の2回アンケート調査を実施しました。

□宅配ボックス利用期間：2018年11月初旬～2019年1月下旬までの約3ヶ月間

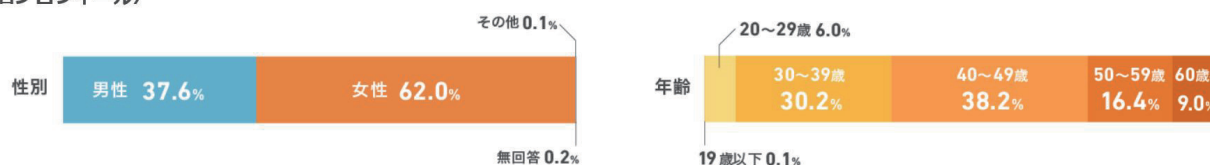
□アンケート実施

宅配ボックス設置前(1回目)2018年10月25日～10月31日(有効回答数:n=977)

宅配ボックス設置後(2回目)2019年1月21日～1月27日(有効回答数:n=821)

有効なストレス測定方法として、ストレス評価の権威である日本産業ストレス学会 前理事長医学博士の夏目 誠先生監修のもと、【ライフイベント法】<sup>※3</sup>を用いて宅配ストレスを数値化。

〈回答者プロフィール〉



※1 福岡市実証実験「フルサポート事業」とは

<http://www.city.fukuoka.lg.jp/soki/kikaku/mirai/fullsupport.html>

※2 夏目誠先生プロフィール

1946年愛知生まれ。精神科専門医、大阪樟蔭女子大学名誉教授、日本産業ストレス学会前理事長。1971年、奈良県立医科大学卒業。大阪府こころの健康総合センター部長などを経て、現在、5社で精神科医・産業医を務める。著書に『勤続疲労に克つ』（ソフトバンク新書）『中高年に効く！メンタル防衛術』（文春新書）など。

※3 【ライフイベント法】とは

あるひとつの項目を50点とし、その基準に0～100点の範囲で自己評価により点数化（対象者の各項目ごとの平均点を求め、ライフイベント得点とした）させたもの。

## 【お願い】

本リリース内容（調査結果等）の転載にあたりましては、「ナスタ調べ」という表記をお使いいただきますよう、お願いいたします。

ナスタは、Next Architectural STandard=NASTA という考えのもと「お客様の生活を一步先に導く」をスローガンに、物流課題の解決とストレスのない暮らしを提案してまいります。

### 〈会社概要〉

【代表者】代表取締役社長 笹川順平

【創業】1930年8月4日

【資本金】1億円

【事業内容】新しいライフスタイルの企画・開発

### 〈本件に関するお問い合わせ〉

株式会社ナスタ 広報担当 宮本仙葉

Tel: 03-6779-9105 Fax: 03-6779-8776

Mail: s-miyamoto@nasta.co.jp

実証実験特設ページ

