

報道関係各位

2019年6月発信

宅配クライシス解決プロジェクト第1弾 追加結果発表

再配達2回以上で辛い、宅配ボックス使ってほしい9割！

—配達員の配送ストレス調査結果—



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、昨年、福岡市が主催する「実証実験フルサポート事業」※1に参画し、福岡市在住の戸建住宅にお住まいの方を対象に、宅配ボックス「スマポ」を1000世帯に無償提供、アンケート調査を実施しました。受け取り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、今年2月に消費者側の「荷物の受け取りストレス」に関する調査結果※2を発表しました。

同実証実験において、配達員側の「配送ストレス」についても、日本郵便株式会社にご協力をいただき、福岡市内の郵便局に在籍する約400人の配達員へアンケート調査を行いましたので、追加結果を報告します。

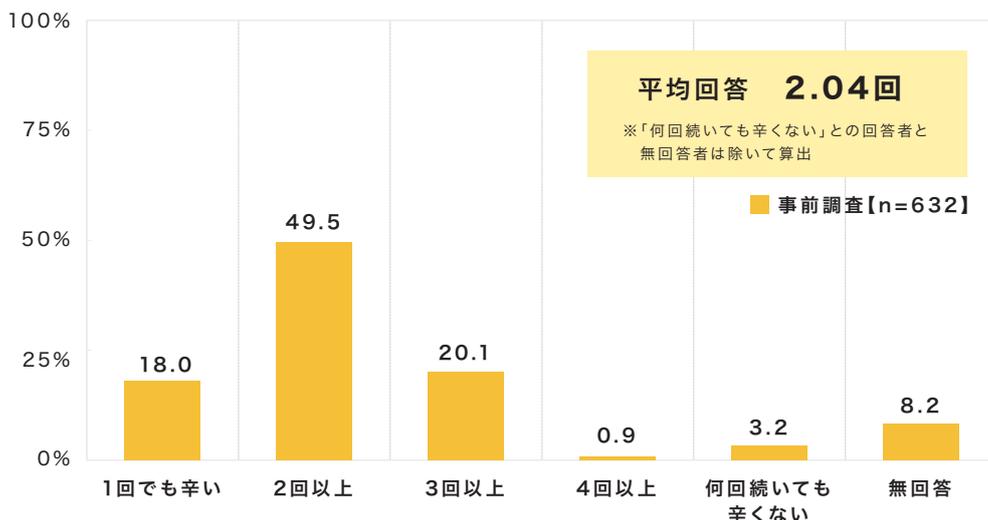
■関連資料: 福岡市実証実験 宅配ストレス(消費者側の荷物の受取りストレス)調査結果
https://www.nasta.co.jp/smapo/wp-content/themes/nasta/pdf/report_1902.pdf

■調査結果概要

【報告①】配達員の過半数が、2回以上再配達が続くと辛い！

過半数の配達員が、再配達は2回以上続くと辛いと回答。平均でも同様の結果となった。

Q.再配達が何回以上つづくとう辛いですか？



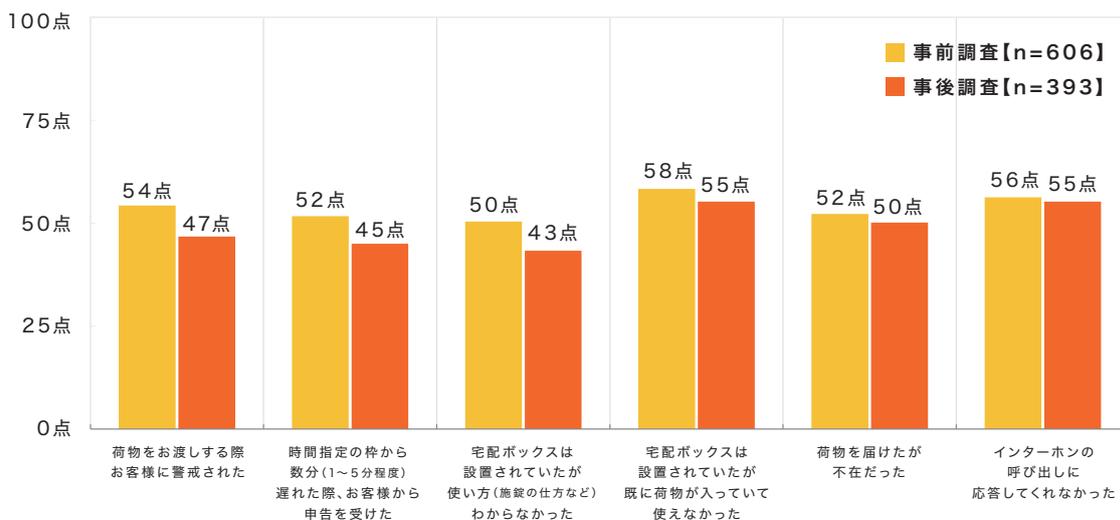
【報告②】宅配ボックス設置後、配送ストレスに関する全ての項目でストレス減少

配送ストレス6項目すべてにおいて、宅配ボックス設置後にストレスが減少した。

特に、下記の2項目については、宅配ボックスへ荷物を預け入れることで、ストレスと感じていた要素（警戒される、遅延を気にする）が軽減された。

- ・荷物をお渡しする際、お客様に警戒された
- ・時間指定の枠から数分（1～5分程度）遅れた際、お客様から申告を受けた

Q. 荷物の配送に関して、下記のようなことがあった際に感じるストレスの度合いについて教えてください。

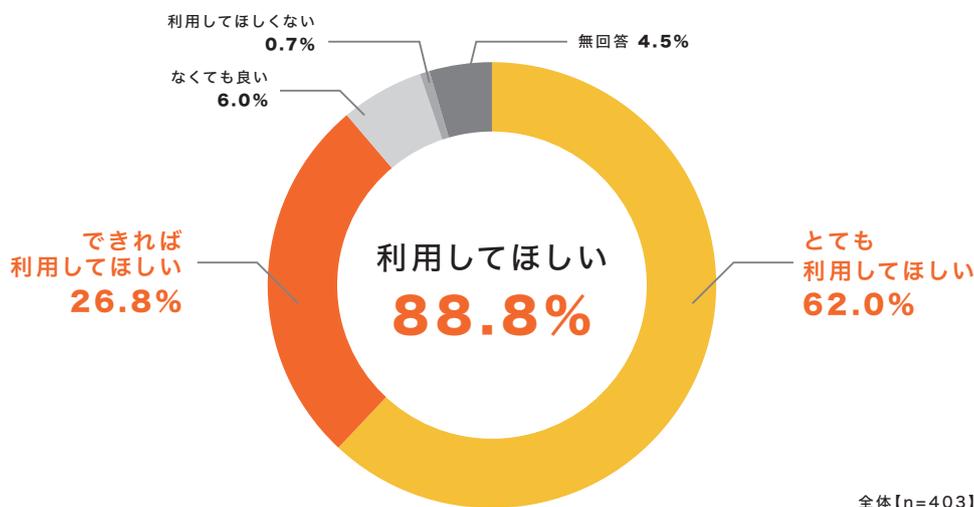


【報告③】宅配ボックスを使ってほしい、9割！

配達員の**88.8%**が、お客様に宅配ボックスを利用してほしいと回答。

（内訳：「利用してほしい」は、「とても利用してほしい」「できれば利用してほしい」の合計）

Q. 今後もお客様に宅配ボックスを利用してほしいと思いますか？

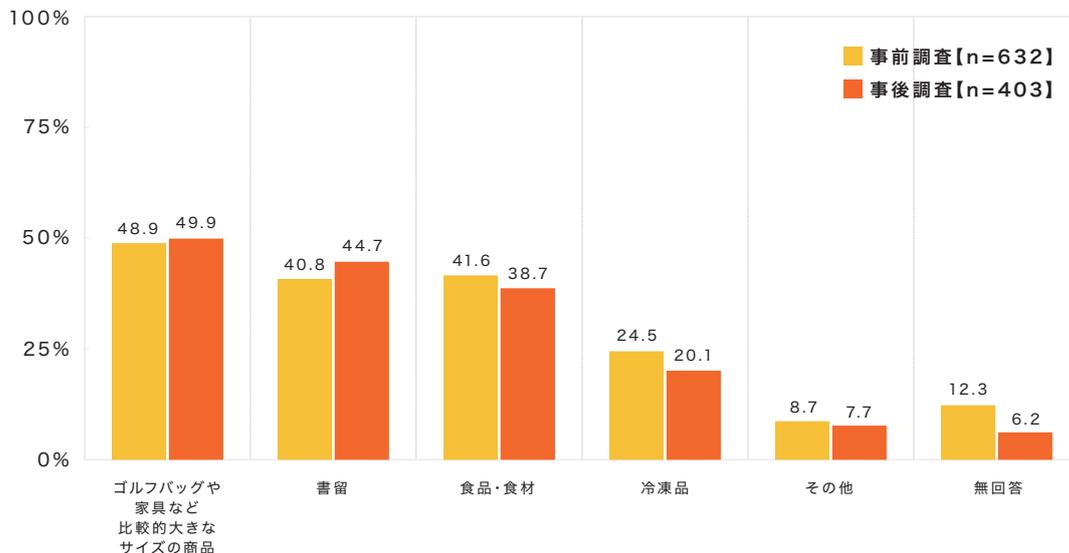


消費者側の宅配ストレス（荷物の受け取りストレス）でも、宅配ボックス設置後、ストレスが減ったと回答した人は8割おり、9割の人が宅配ボックスは必要と回答。※2 宅配ボックスが、荷物を受け取る側だけでなく、届ける側にとっても、抱えるストレスを軽減するソリューションのひとつであるという結果となった。

【報告④】これからの宅配ボックスに期待することは「ボックスサイズの大型化」と「食品受け取り」

ゴルフバッグや家具など、比較的大きなサイズの商品が入る宅配ボックスを希望する配達員が約半数と最も多かった。食品や書留を入れられる宅配ボックスを希望する配達員は、4割前後と次いで多かった。

Q. 宅配ボックスに入れられたらいいなと思うものを教えてください。



■実証実験の概要

宅配ボックス設置前後の2回、配達員へ「宅配ストレス（配送ストレス）」に関するアンケートを実施、延べ403人の回答データを集計しました。

■モニター：福岡市内の郵便局に在籍する配達員

■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=632）

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=403）

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」※3を用いて、宅配ストレスを数値化

※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 福岡市実証実験 宅配ストレスに関する調査結果（調査レポート特設ページ） <https://www.nasta.co.jp/smapo/survey/>

※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。

〈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