

2019年11月発信

報道関係各位

「置き配」便利 9 割、受け取り場所で不安に差 －不安解消、安心安全な受取の提供が「置き配」普及に不可欠－

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、「置き配」サービスを利用している人 600 人を対象に、「置き配」に関する実態調査を行いました。

今年 8 月まで行われた国土交通省・経済産業省主催の「置き配検討会※1」において、ナスタは構成員に選出され、参加企業の皆様とともに議論を交わしてまいりました。検討会発足当初から、ナスタは一貫して「置き配」がユーザーの立場に立ったサービスになっているのかを、しっかりと検証する必要があることを発信してきました。

前回 8 月に発表した「置き配」に関する意識調査※2 では、ネットショッピング利用者の 76.5%の人が「置き配」の普及を望むも、73.8%の人が不安だと思うと回答、消費者は荷物の盗難や水濡れに対する懸念が強く、防犯への意識が非常に高いことが分かりました。

本調査においては、実際に「置き配」サービスを利用した方々へのアンケート調査を元に実態を把握し、消費者にとってストレスのない受け取りサービスとして普及させていくことを目的に調査しました。

■調査結果概要

「置き配」サービスを利用して、約 9 割の人が便利だったと回答。しかし、荷物を受け取る場所によって不安に差が生じていることが分かりました。その理由は、荷物の盗難や水濡れに対しての懸念が大きく影響していました。

調査対象者：「置き配」サービスを利用している人

調査時期：2019年10月26日～10月27日

調査方法：インターネットリサーチ

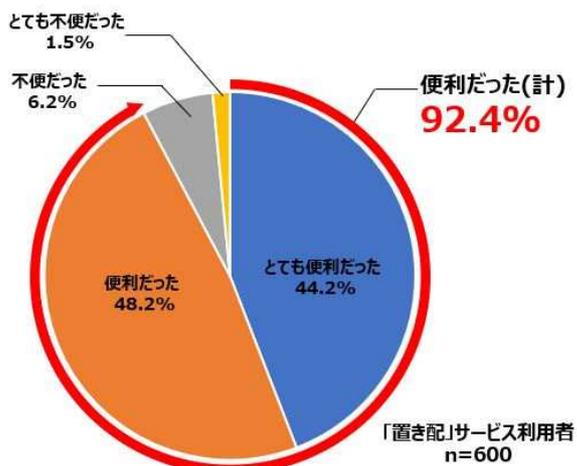
調査人数：600人（「置き配」サービスで荷物を受け取る際、利用している場所が「宅配ボックス以外」の人 300人、「宅配ボックス」の人 300人）

対象年齢：20代 118人/30代 115人/40代 123人/50代 120人/60代以上 124人

【結果①】「置き配」サービス便利 9 割

「置き配」サービスを利用して、92.4%の人が便利だったと回答。（『便利だった』は、「とても便利だった」「便利だった」の合計）配達員と対面せずに荷物が受け取れることで、自分の時間や行動が制限されなくなり、便利と感じていることが分かりました。

Q.「置き配」サービスを利用して、どうでしたか？



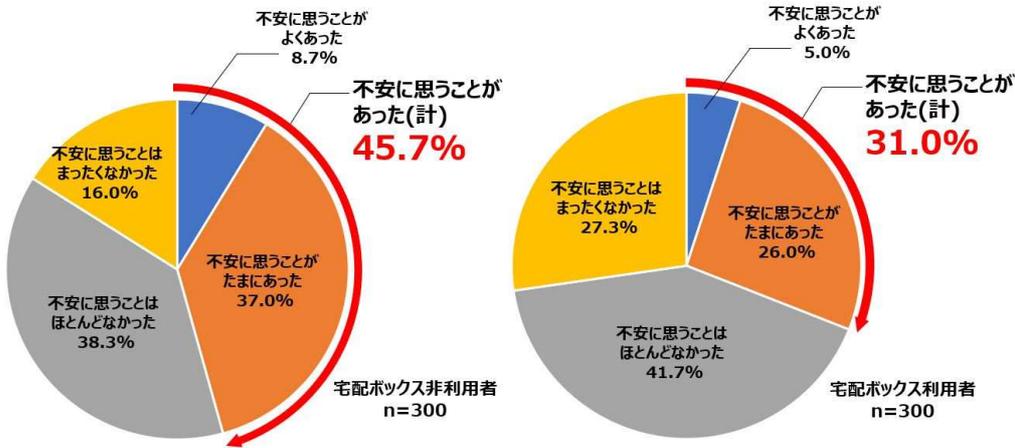
【結果②】「置き配」受け取り場所で不安に差！

「置き配」サービス利用時、宅配ボックスで荷物を受け取った人の31.0%の人が不安に思うことがあったと回答したのに対して、宅配ボックス以外（玄関先、物置、メーターボックスなど）で荷物を受け取った人は45.7%の人が不安に思うことがあったと回答。

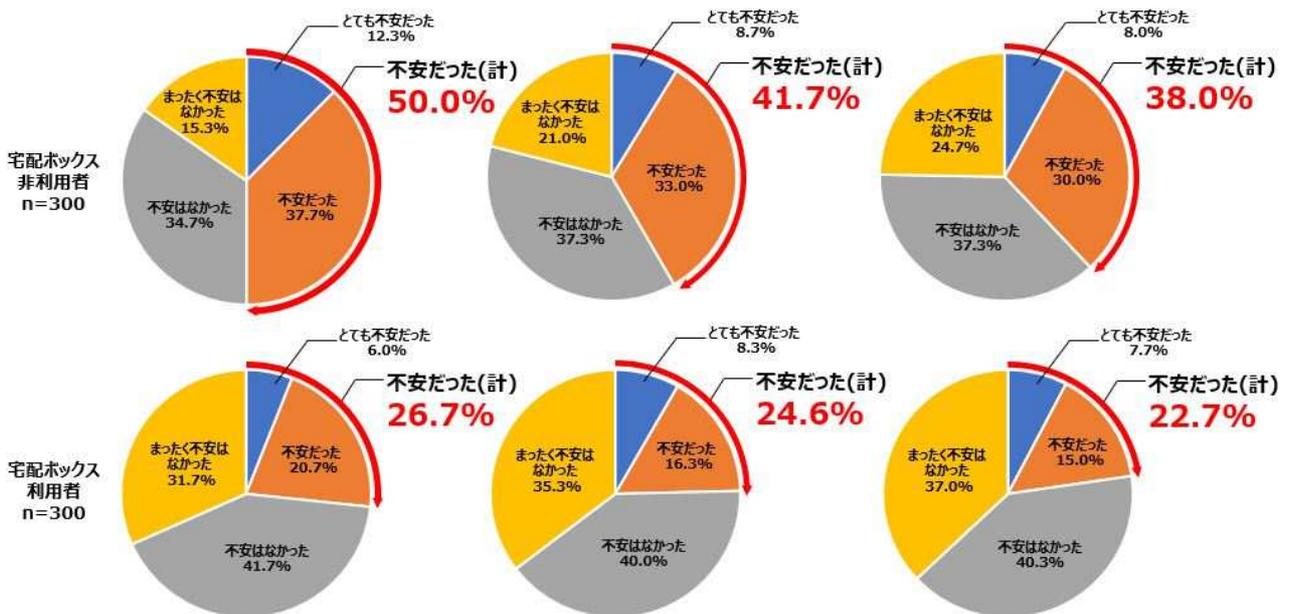
（『不安に思うことがあった』は、「不安に思うことがよくあった」「不安に思うことがたまにあった」の合計）

届いた荷物が「盗まれないか」「濡れたり汚れたりしてしまわないか」「見知らぬ人にのぞかれないか」といった具体的な出来事においても、荷物を受け取る場所によって不安に差があることが分かりました。

Q. 「置き配」サービスを利用して荷物を受け取る際に、不安に思うことはありましたか？



Q. 「置き配」サービス利用中、以下のようなことで不安はありましたか？

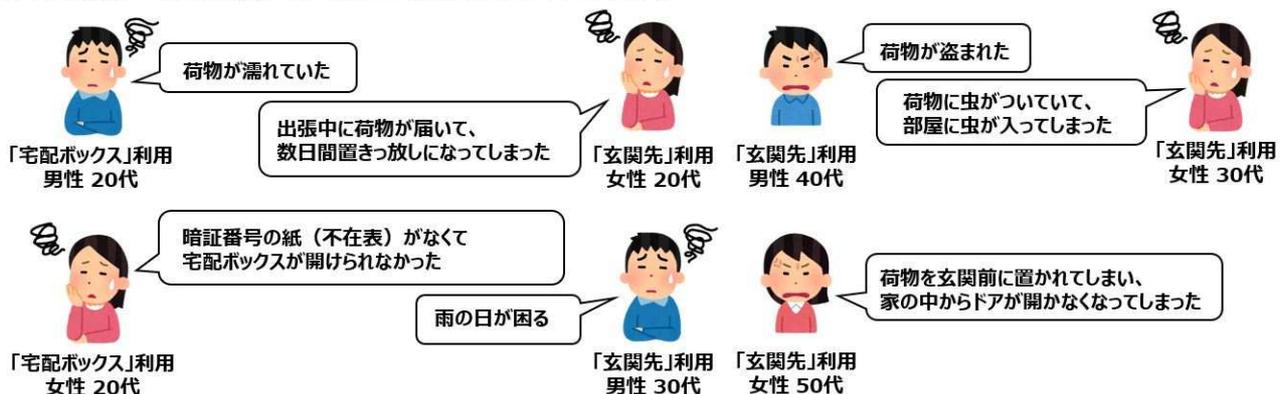


【届いた荷物が盗まれないか】 【届いた荷物が濡れたり、汚れたりしてしまわないか】 【届いた荷物を見知らぬ人にのぞかれないか】

フリー回答では、受け取り場所を問わず、多くのユーザーが「便利だった」「楽に荷物を受け取れた」という意見が寄せられました。

一方で、「荷物が濡れてしまった」という声や、“玄関先”利用者の中には、「荷物が盗まれた」「玄関前に荷物が置かれて、玄関ドアが開かなくなってしまった」という声が目立ちました。

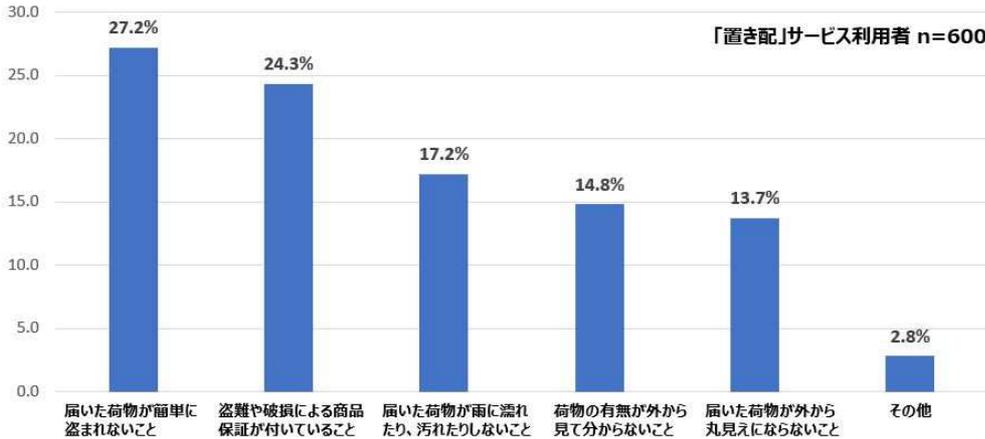
Q. 「置き配」サービスを利用して、困ったことや驚いたことはありましたか？



【結果③】 不安解消のためには、受け取る荷物に対して配慮が必要

不安解消のためには、荷物に対して「盗難や破損への補償」、「水濡れや汚れへの配慮」が求められていました。

Q. 「置き配」サービスを不安なく利用するために、何が必要ですか？

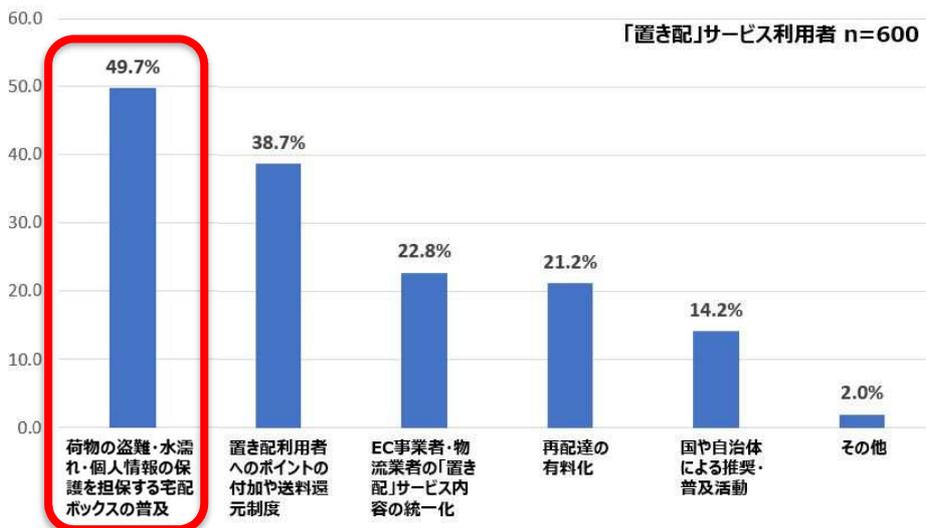


【結果④】 2人に1人「宅配ボックス」で不安なく受け取れることが「置き配」普及に

荷物の盗難・水濡れ・個人情報の保護を担保する宅配ボックスが普及すれば、「置き配」は普及していくと2人に1人が回答。

実際に「置き配」サービスを利用したからこそ、不安のない形で受け取りを望む声が多く集まりました。

Q. 「置き配」サービスは、今後どうなれば普及すると思いますか？（複数回答可）



調査の結果から、実際に「置き配」サービスを利用した人たちのほとんどが便利と感じているものの、荷物を受け取る場所によって不安の差が生まれていることが分かりました。配達員と対面せずに荷物が受け取れることで、消費者の利便性は向上しましたが、荷物の盗難や水濡れなど、消費者に新たな不安を与えています。

ナスタは、安心安全に利用できる「置き配」を提供することが普及につながり、再配達の削減を実現するサービスになると考えます。防犯性の向上、水濡れや汚れから荷物を守る機能性を担保した簡易型宅配ボックスなど、新しい商品の開発も進めています。

「置き配」が消費者のためのサービスとなるよう、今後も商品開発・サービス向上に努めてまいります。

※1 置き配検討会： 昨年行われた「宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会」において議論された、「多様な受取方法の推進」の一つとして、利用者が予め指定する場所に非対面で配達する「置き配」について、実施にあたっての議題を整理し、対策の検討を行うことを目的として、国土交通省と経済産業省が主催した検討会。

※2 「置き配」に関する意識調査（プレスリリース：https://www.nasta.co.jp/news/upload_pdf/news_190823_okihai_%20Pressrelease.pdf)

【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: 03-6779-9101 Fax: 03-6779-8771
Mail: s-miyamoto@nasta.co.jp