

報道関係各位

家の前に荷物届ける「置き配」利用率が 2020 年は 47%に到達 ～前年比 20 ポイント増。コロナ禍で非対面のニーズ高まる～

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、ネットショッピングを利用している 1000 人を対象に、「置き配」に関する実態調査を行いました。

2019 年 8 月に発表した「置き配に関する意識調査」※1 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%の人が不安だと思つたと回答、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。また、2019 年 11 月に発表した「置き配に関する実態調査」※2 では、置き配利用者の 92.4%が置き配サービスを便利と感じているものの、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。

コロナ禍における「非対面・非接触」の需要で拡大した置き配サービスが、前回調査からどのように変化し、拡大しているのかを把握することで、消費者にとってストレスのない非対面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。

※1 「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）

※2 「置き配」に関する実態調査（プレスリリース：https://www.nasta.co.jp/news/upload_pdf/news_20191106_okihai_Pressrelease.pdf）

■ 調査結果概要

置き配サービスの利用率は 47.2%、2019 年の前回調査での利用率が 26.8%だったのに対して、20.4 ポイント増加した結果となりました。コロナ禍による非対面需要により、ネットショッピングユーザーの荷物の非対面受け取りサービス利用の増加につながったと考えられます。

調査対象者：ネットショッピングを利用している人

調査時期：2021 年 2 月 13 日～2 月 14 日

調査方法：インターネットリサーチ

調査人数：1000 人（男性 496 人、女性 504 人）

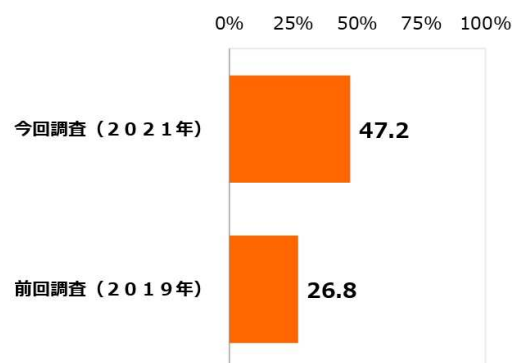
対象年齢：20 代 206 人/30 代 207 人/40 代 200 人/50 代 187 人/60 代以上 200 人

【結果①】「置き配」利用率 47%、コロナ禍の非対面需要により 20 ポイント増加

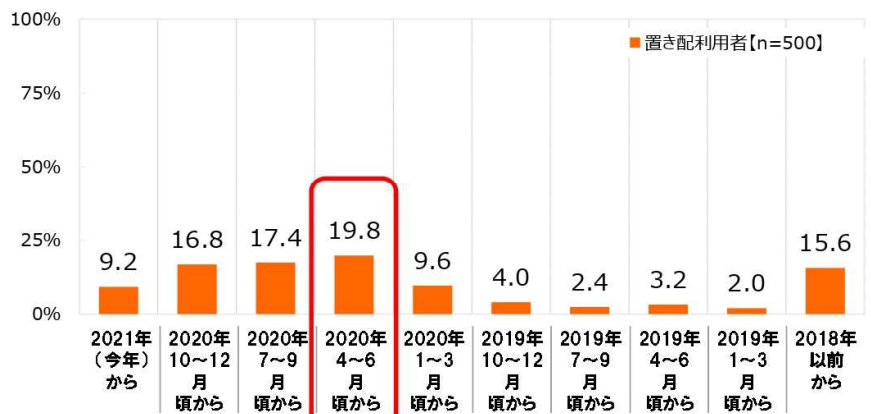
「置き配」サービスを利用したことがあると答えた人は 47.2%、2019 年の前回調査では 26.8%だったのに対して、20.4 ポイント増加しました。

サービス利用開始の時期は、新型コロナウイルスによる緊急事態宣言が発出されたタイミングの『2020 年 4～6 月頃から』と答えた人が 19.8%と最も多く、次いで全国の 1 日の新規感染者が初めて 1000 人を突破した『2020 年 7～9 月頃から』と答えた人が 17.4%という結果でした。

Q.「置き配」サービスを利用したことがありますか？



Q.「置き配」サービスはいつ頃から利用し始めましたか？



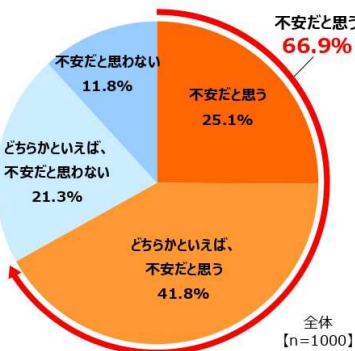
【結果②】「置き配」不安 67%、『宅配ボックスで受け取る』ことが不安解消に最も有効

置き配サービスに対して、66.9%の人が不安だと思うと回答。（『不安だと思う』は、「不安だと思う」「どちらかといえば、不安だと思う」の合計）

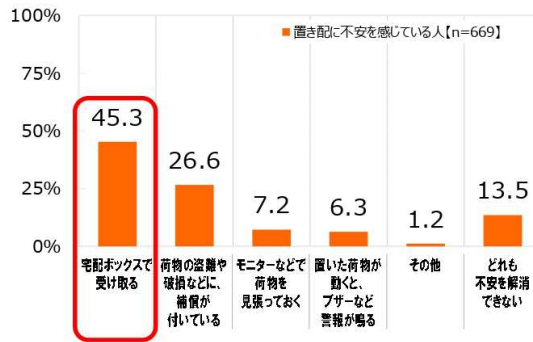
前回調査では 73.8%の人が不安だと思うと回答したのに対して、6.9 ポイント減少しました。

また、不安だと思うと回答した人の内、45.3%の人が不安解消には『宅配ボックスで受け取る』ことが最も有効と回答、置き配に対する不安が解消されれば、63.7%の人がサービスを利用したいと回答しました。

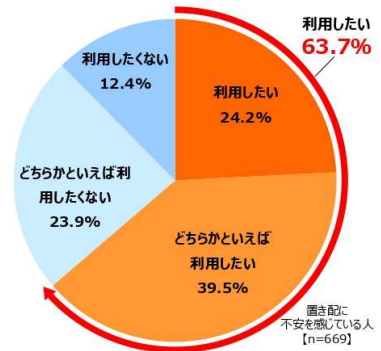
Q.「置き配」サービスに対して不安はありますか？



Q.「置き配」サービスに対する不安解消には、何が有効だと思いますか？



Q.今後、置き配に対しての不安が解消されれば、「置き配」サービスを利用したいですか？



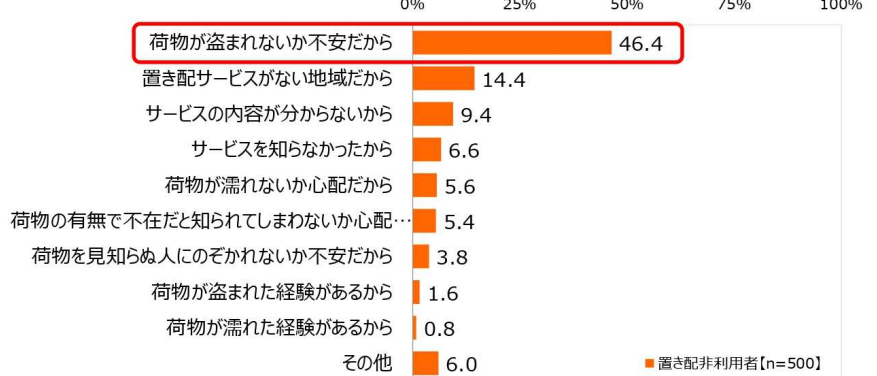
【結果③】「置き配」サービス利用しない理由は『荷物が盗まれないか不安だから』

置き配非利用者のサービスを利用しない理由は、

『荷物が盗まれないか不安だから』が 46.4%と最も多く、

盗難に対する懸念が強いことが分かりました。

Q.「置き配」サービスを利用していない理由は何ですか？



【結果④】良かった「新しい生活様式」に対応しているサービスとは、1位『宅配便の非対面受け取り化』

コロナ禍により変化した「新しい生活様式」に対応したサービス、

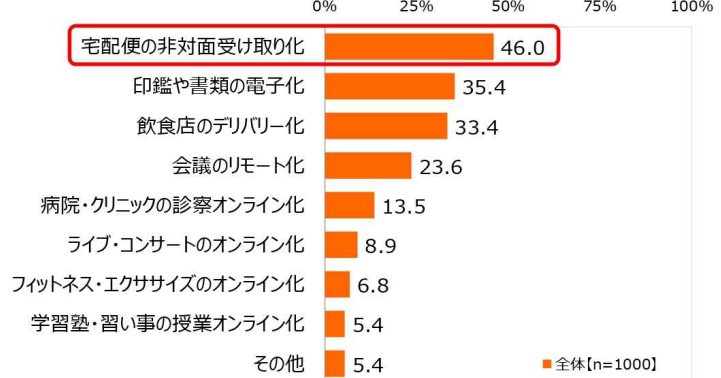
その中で良かったと思うサービスについて、以下の結果となりました。

1位 宅配便の非対面受け取り化 46.0%

2位 印鑑や書類の電子化 35.4%

3位 飲食店のデリバリー化 33.4%

Q.新しい生活様式に対応したサービスの中で良かったと思うサービスはどれですか？



2019年の前回調査に比べ、コロナ禍における非対面・非接触需要に沿った「置き配」は、新しい生活様式に対応したサービスとして広まってきていることが分かりました。しかし、求められているサービスにも関わらず、受け取る場所によって不安が残り、まだまだ普及の拡大には至っていないのが現状です。また、置き配サービスの非利用者にとっては、宅配ボックスで荷物を受け取ることが不安解消に最も有効であり、サービスの利用につながることが分かりました。

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、社会課題の解決を実現するサービスになると考えます。宅配ボックスであれば、防犯性の高いしっかりしたタイプから、防水性を備えたお手頃なタイプまで、置き配サービスの利用につながるようお客様の要望にあわせた様々なラインアップをそろえてまいります。「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。

〈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

【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。