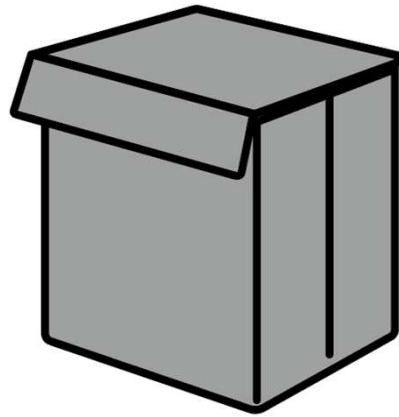


# 宅配ボックス利用モニター 結果レポート

—石川県 1 万世帯へモニター提供—



2020年12月  
株式会社ナスタ

# 1. 目的と概要

## 新しい生活様式への移行が求められる中、消費者の非対面受け取りニーズに対応

安心安全な荷物の受け取り方法を提供するため、  
宅配ボックスを活用した非対面受け取りサービスの普及に取り組む

非対面受け取りの  
普及・促進

好きな場所で好きな時に受け取れる  
荷物の非対面受け取りサービス



宅配ボックスの活用

荷物の盗難・水濡れの防止、個人情報の保護など  
安心安全に置き配を利用するための  
新しい生活様式に対応したソリューション



物流課題の解決 + 感染リスクの低減

宅配ボックスを活用した安心安全な非対面受け取りの普及により、  
ウイルスの感染症からお客様・配達員を守るとともに、  
社会問題となっている再配達を削減し、宅配事業者の負担軽減やCO2排出量を削減

### 【アンケート調査概要】

- 調査方法：インターネット調査
- モニター募集期間：1次受付 2020年6月5日～6月15日まで / 2次受付 2020年6月17日～30日まで
- 宅配ボックス配布対象：石川県内在住の方
- 宅配ボックス利用期間：2020年6月26日～8月31日まで
- アンケート実施期間：2020年9月1日～9月10日まで（有効回答数：n=7919）

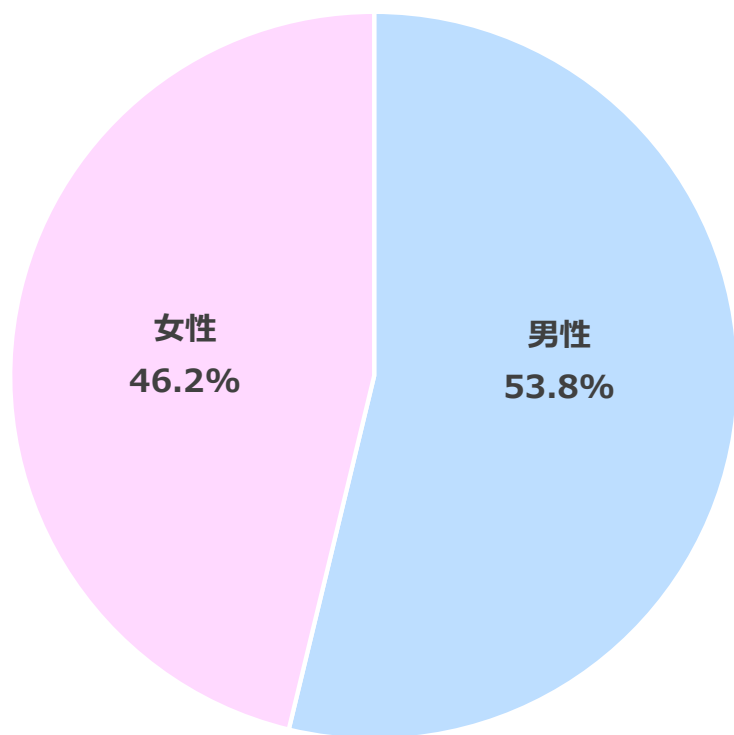
### 【対象商品】

Nasta Box SOFT（ナスタボックスソフト）



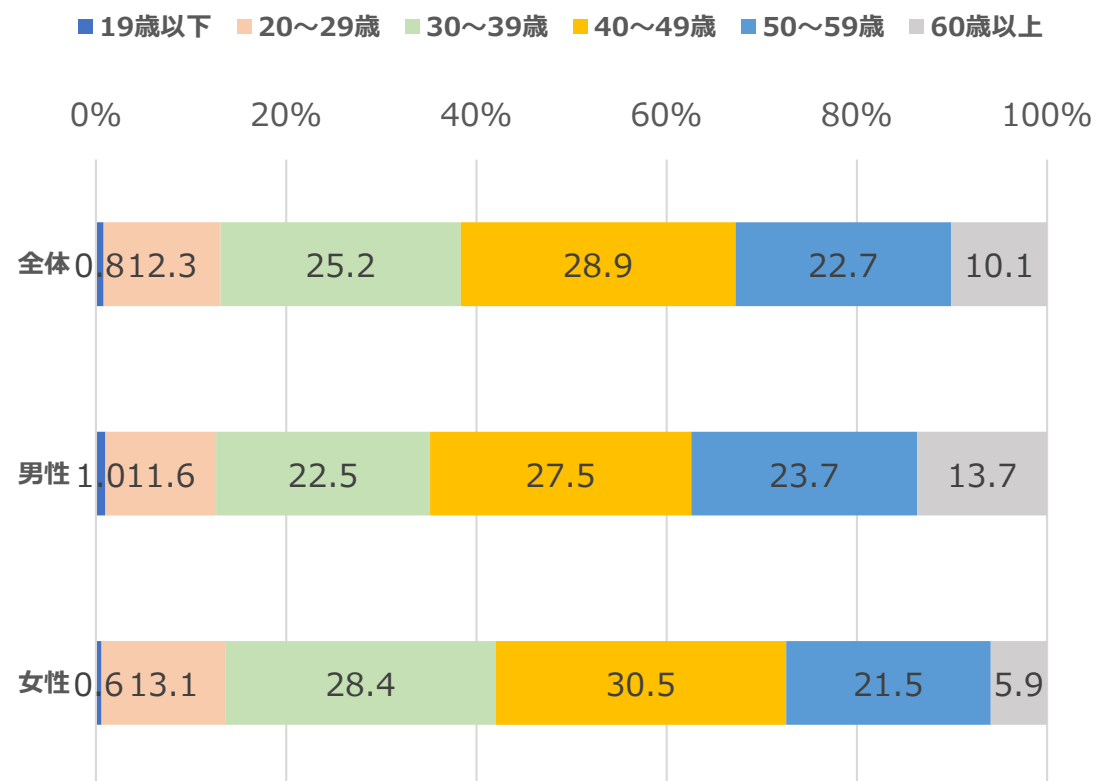
# 1-3. 回答者属性 (性別／年代)

## 性別



回答者 n=7919

## 年代



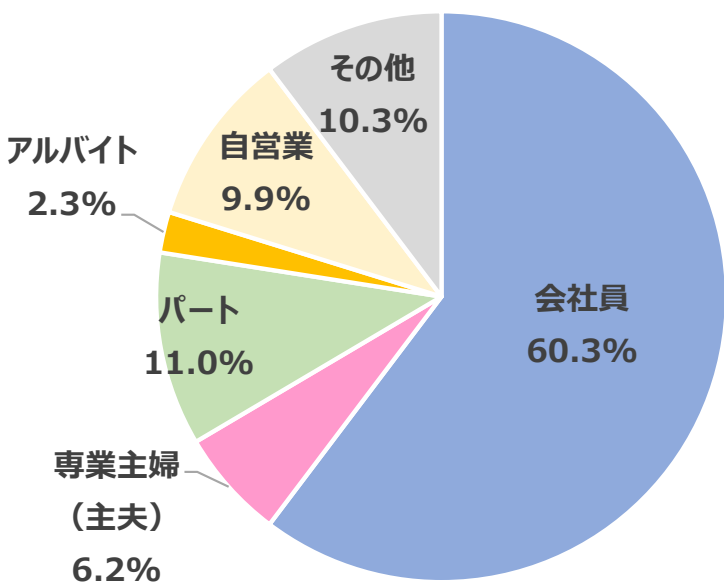
回答者 n=7919

# 1-3. 回答者属性（職業／住居形態／家族構成）

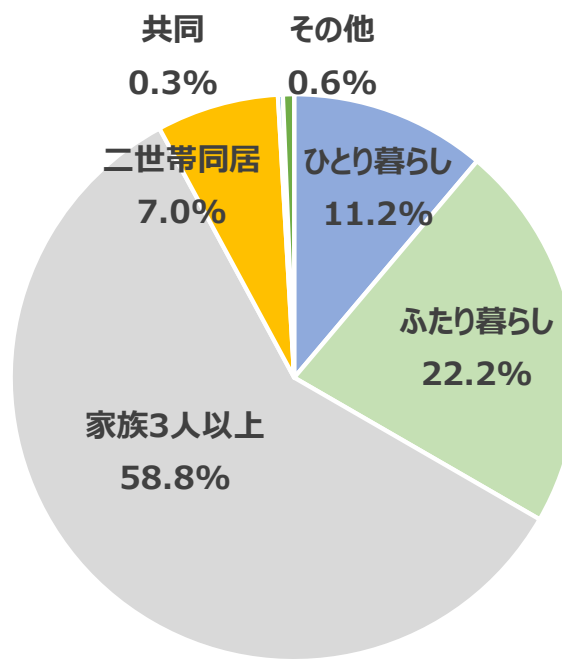
## 職業

## 住居形態

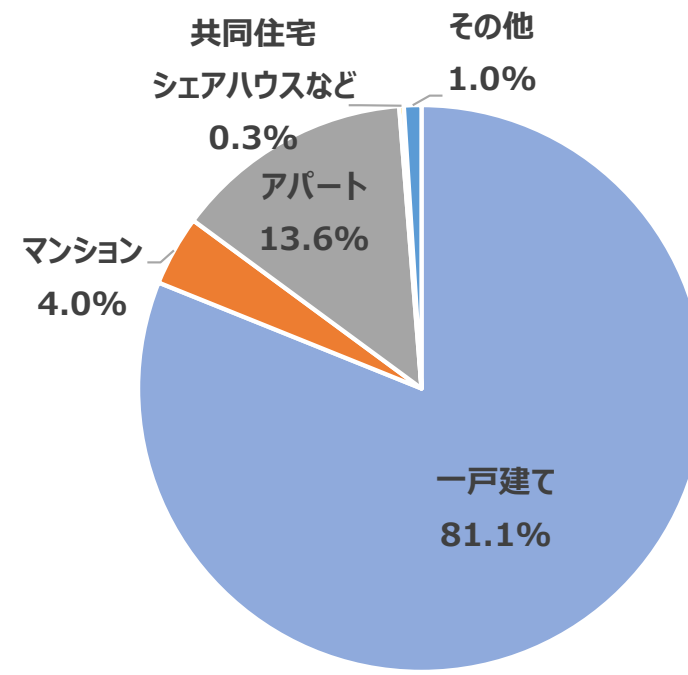
## 家族構成



回答者 n=7919



回答者 n=7919

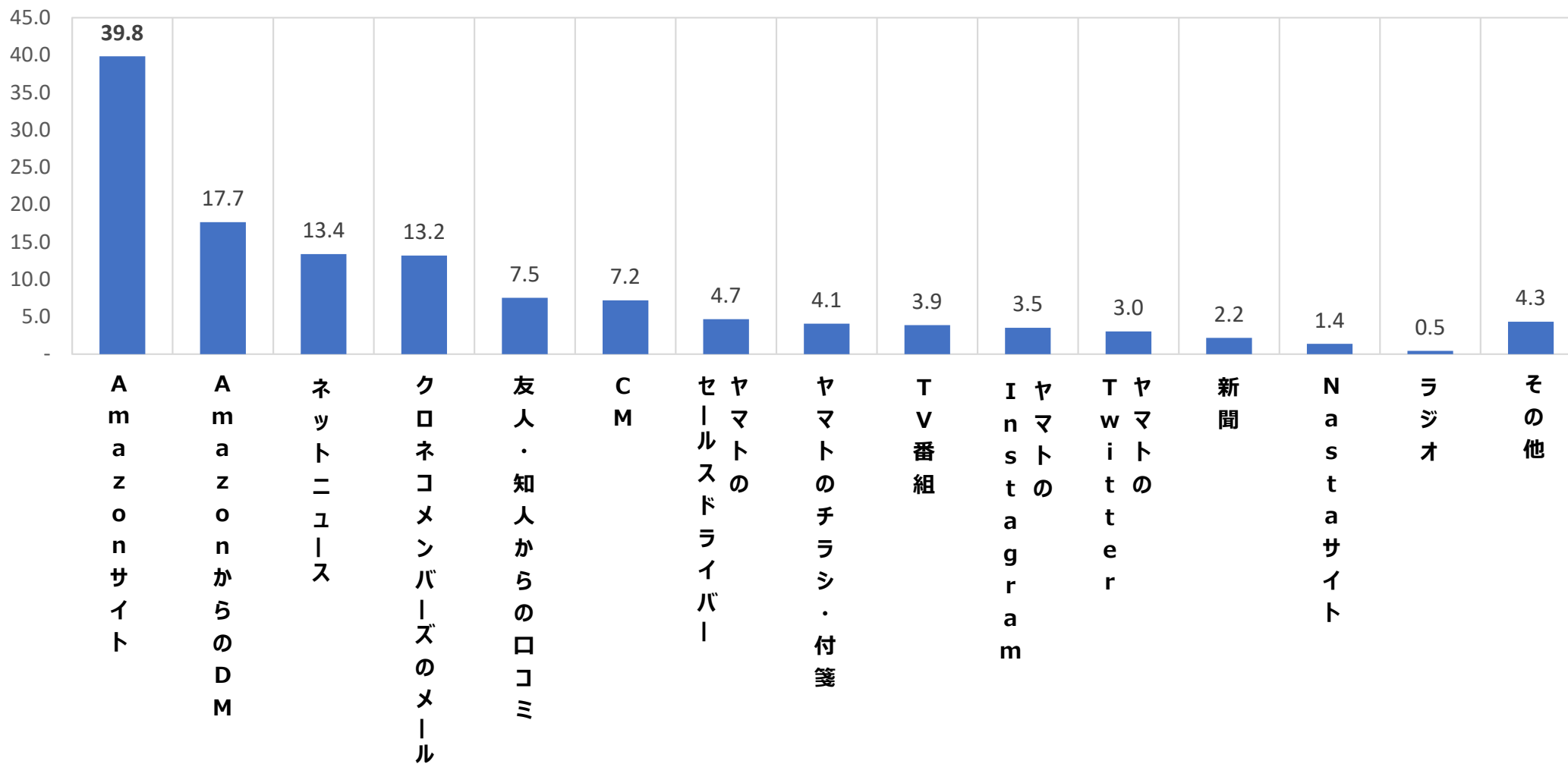


回答者 n=7919

# 1-4. 回答者属性 (きっかけ)

本キャンペーンを知ったきっかけは、「Amazon」での接触が大多数

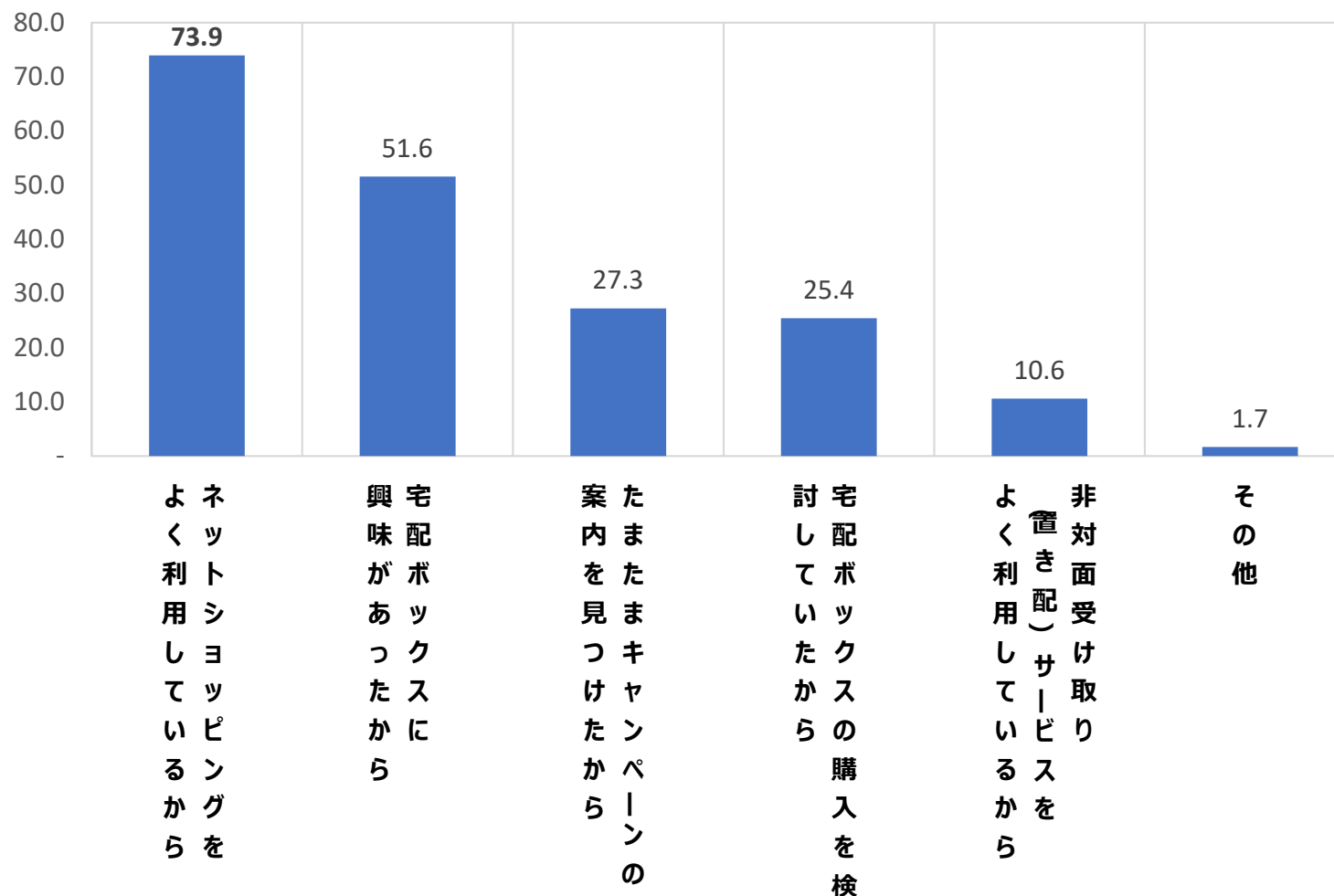
Q. 本モニターキャンペーンをどこで知りましたか？



## 1-5. 回答者属性（応募動機）

応募動機はネットショッピング利用が主な理由。2人に1人が宅配ボックスに興味あり

Q. 今回、宅配ボックス利用モニターにご応募いただいた理由をお選びください。



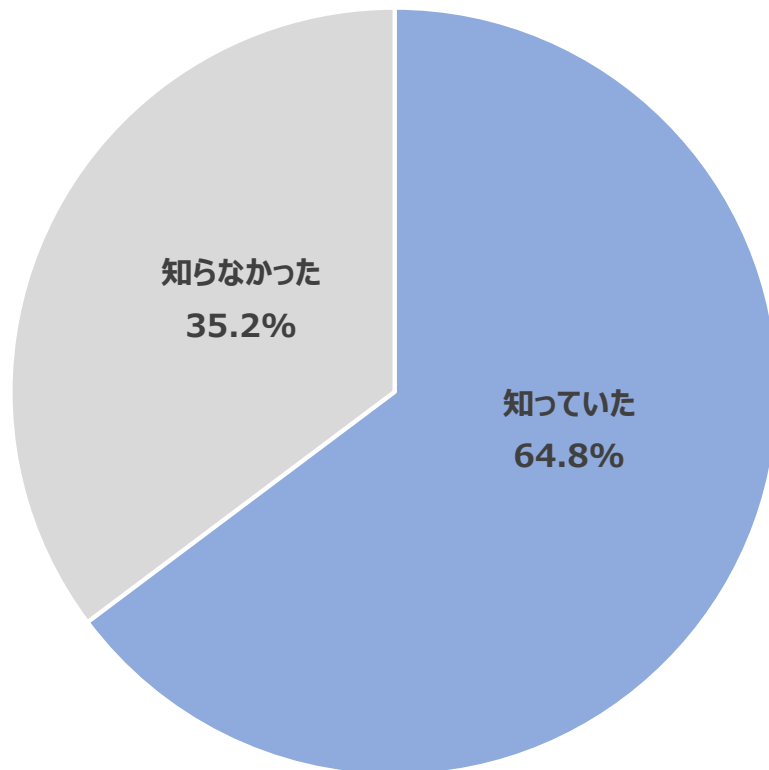


## 2. 利用状況

## 2-1. 非対面受け取りサービスの認知度と利用意向

### 「非対面受け取りサービス」の認知率 6割超

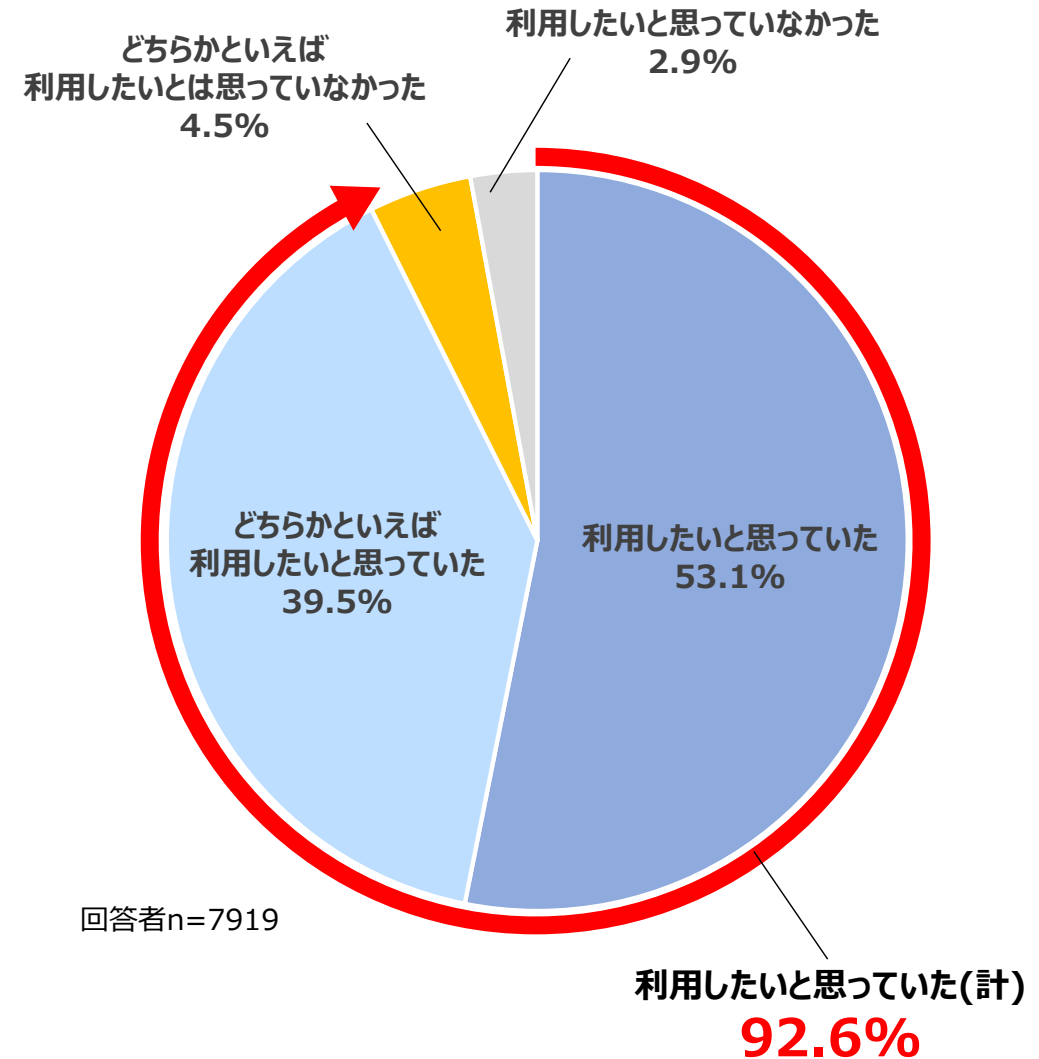
Q. モニター応募前から、「非対面受け取りサービス」をご存知でしたか？



回答者n=7919

### 「非対面受け取りサービス」の利用意向率 9割超

Q. 宅配ボックス設置前、「非対面受け取りサービス」を利用したいと思っていましたか？

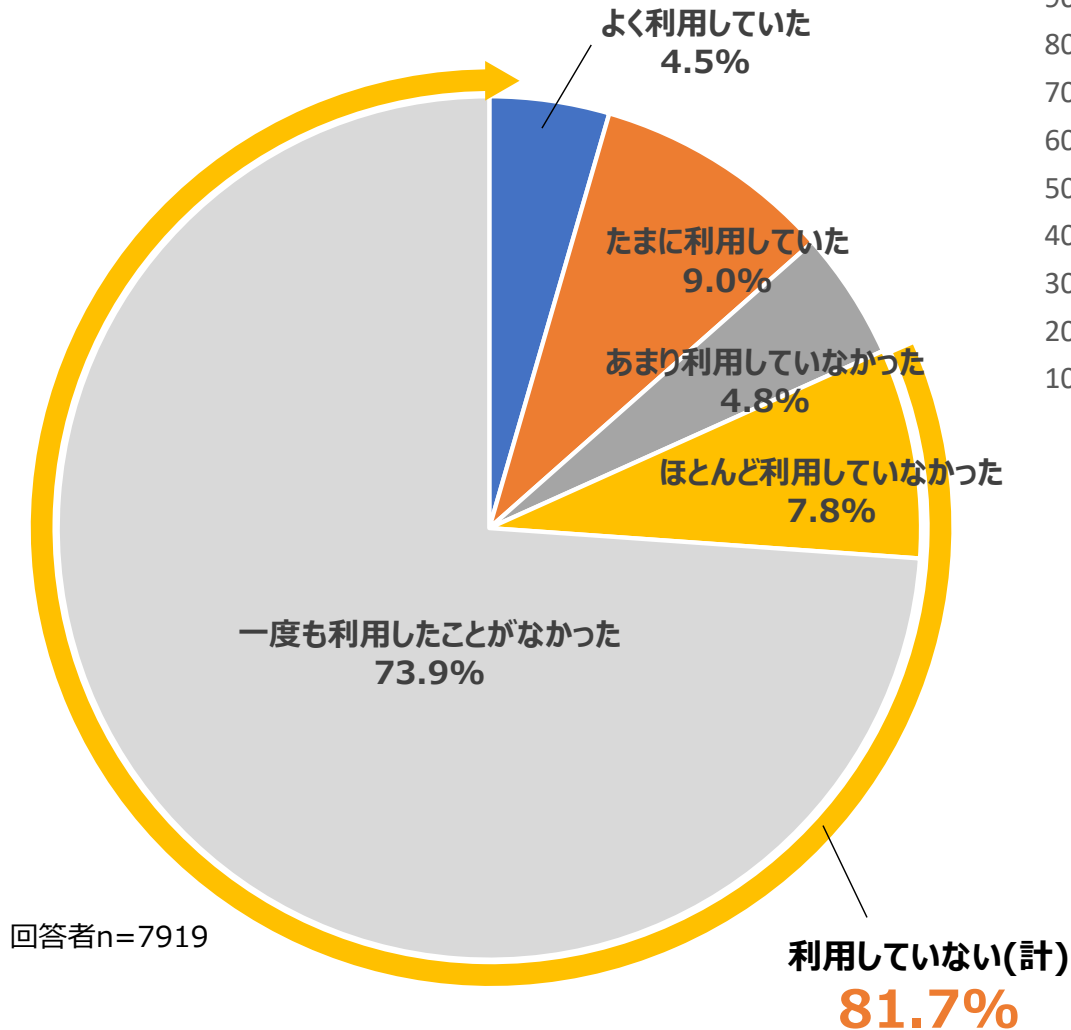


回答者n=7919

## 2-2. 非対面受け取りサービスの利用率と非利用要因

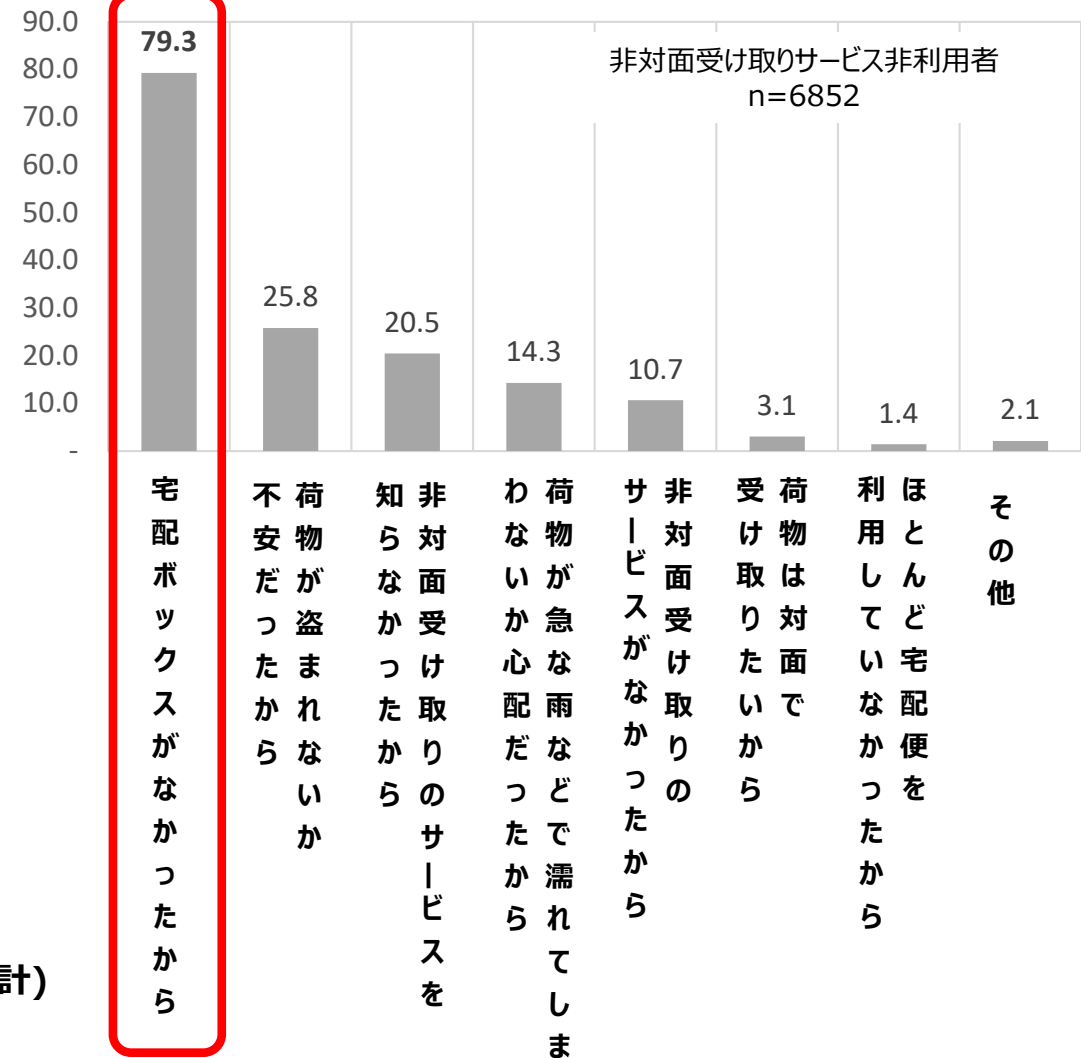
### 「非対面受け取りサービス」の非利用者 8 割

Q. 宅配ボックス設置前、「非対面受け取りサービス」を利用したことはありましたか？



### サービス非利用の要因は「宅配ボックスがなかったから」

Q. 宅配ボックス設置前、「非対面受け取りサービス」を利用していなかった理由は何ですか？  
(複数回答可)



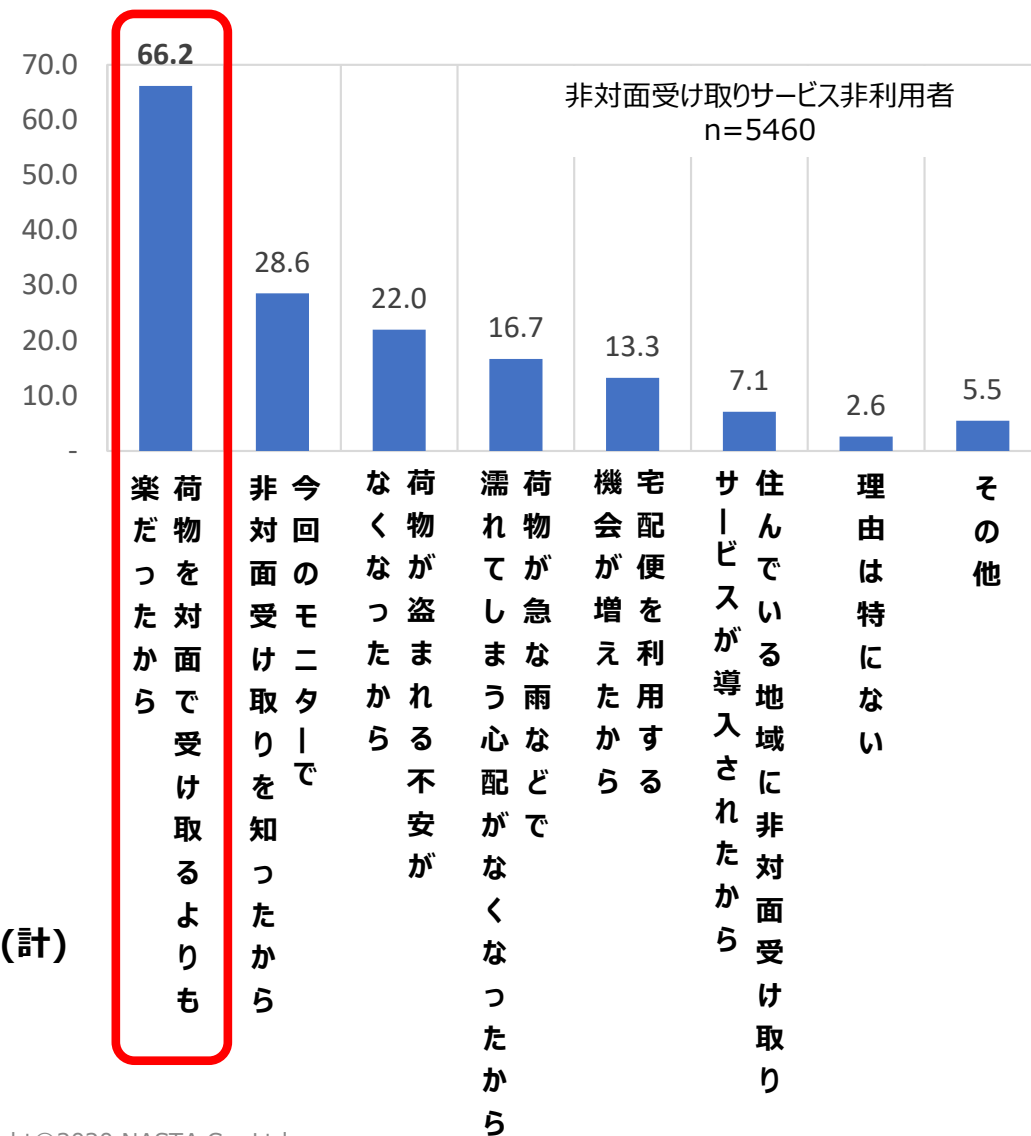
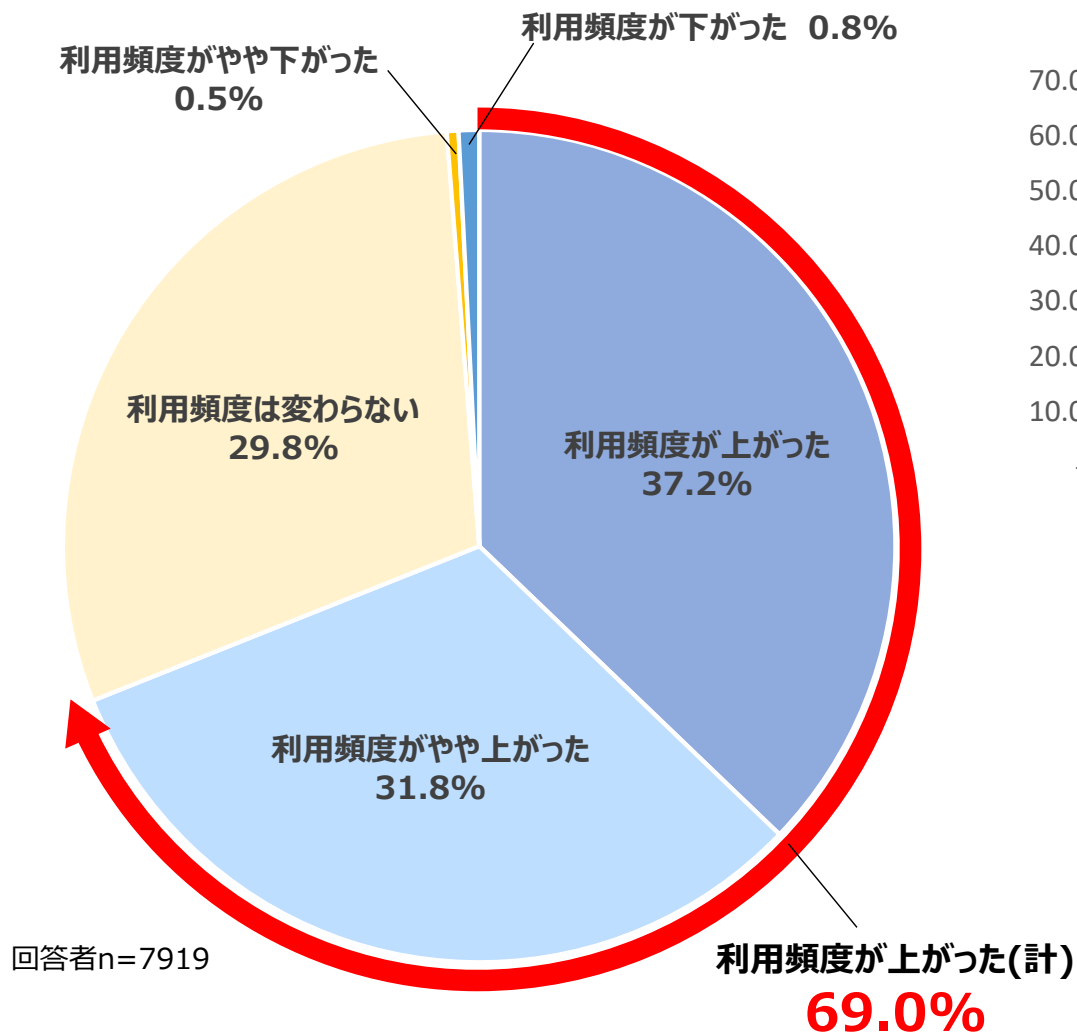
## 2-3. 非対面受け取りサービスの利用動向と変化要因

### 宅配ボックス設置後、サービス利用増 約7割

Q. 宅配ボックス設置後、「非対面受け取りサービス」の利用頻度はどうなりましたか？

### 利用頻度増の要因は「対面での受け取りよりも楽」

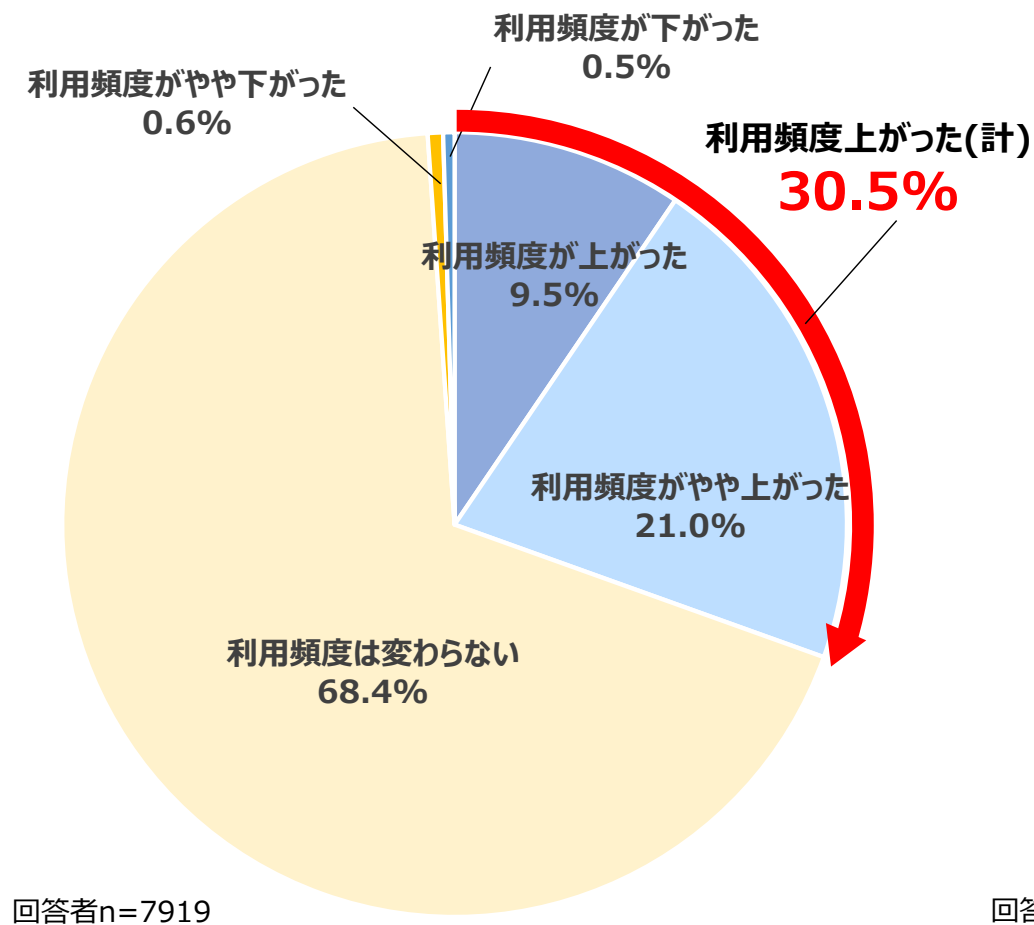
Q. 宅配ボックス設置後、「非対面受け取りサービス」の利用頻度が上がった理由は何ですか？



## 2-4. ネットショッピングの利用頻度と再配達率の変化

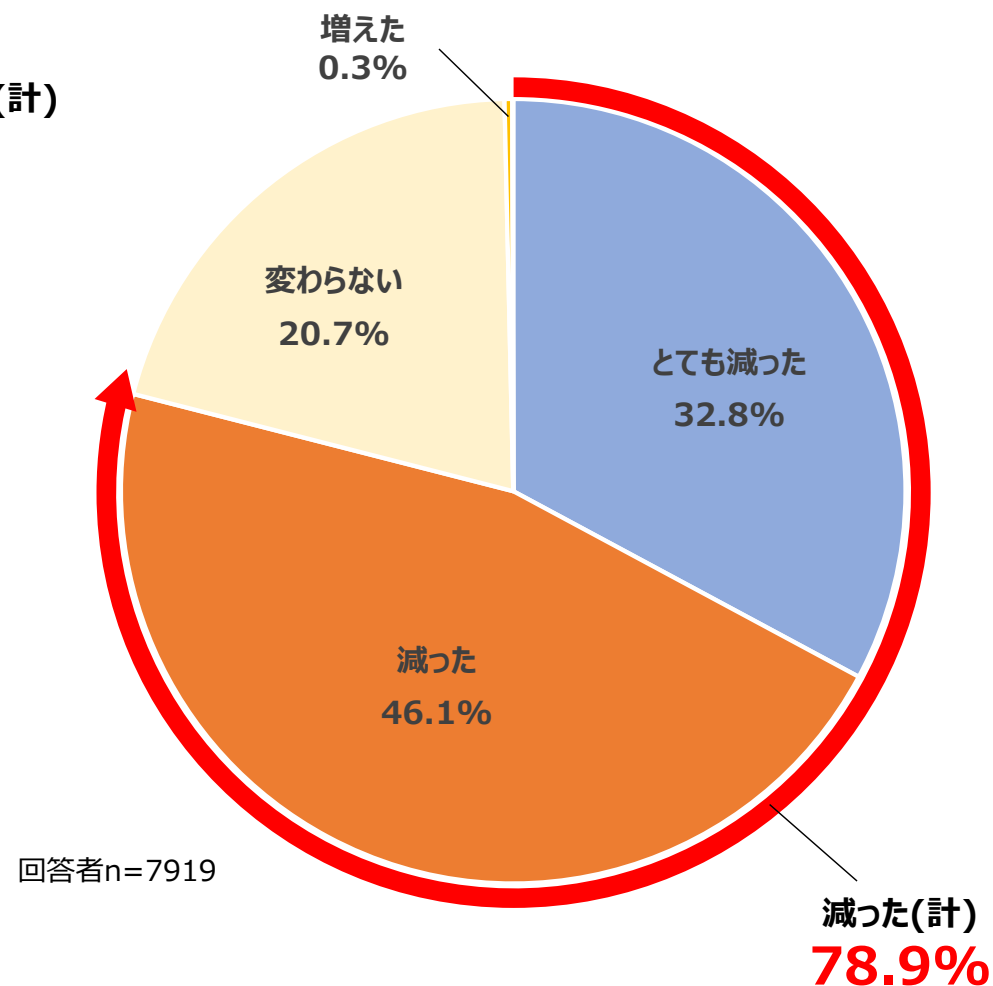
### ネットショッピング利用増 約3割

Q. 宅配ボックス設置後、ネットショッピングの利用頻度は変わりましたか？



### 再配達減 約8割

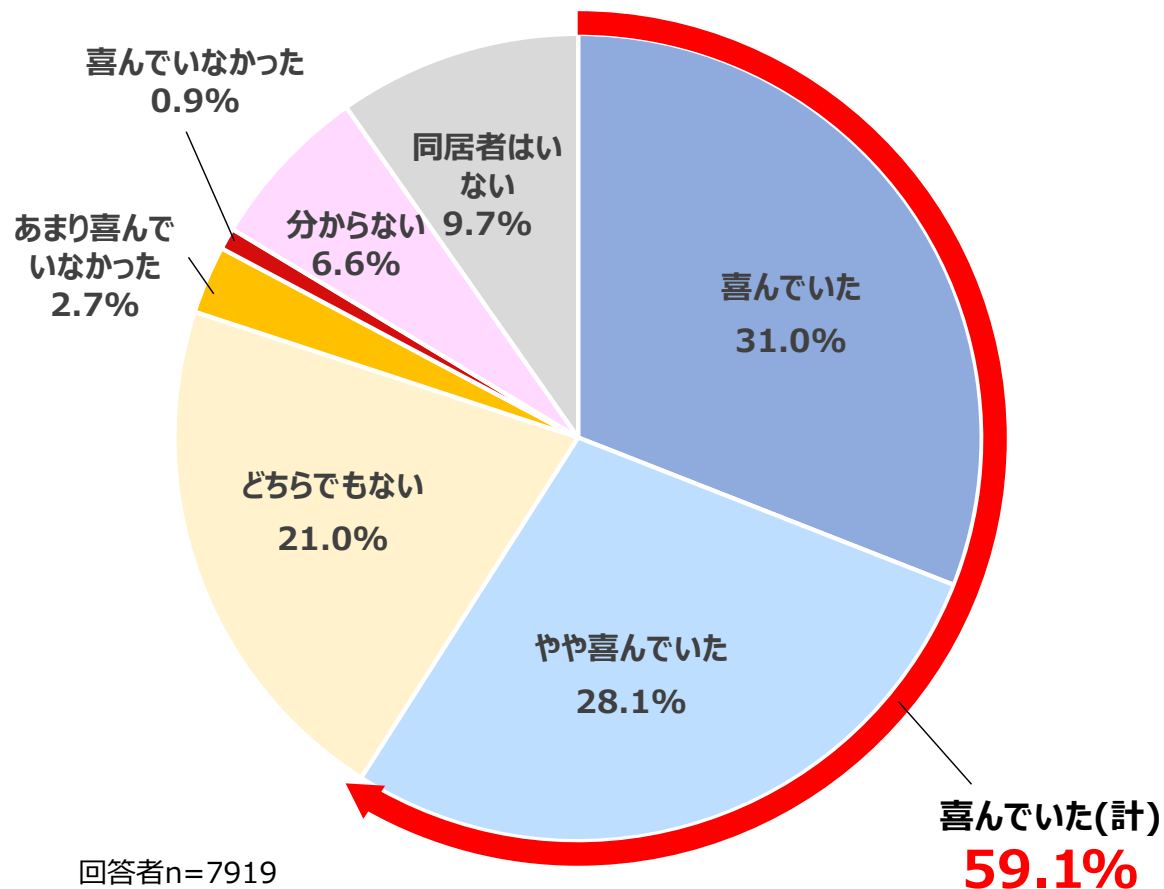
Q. 宅配ボックス設置後、荷物が受け取れず再配達の依頼をした回数はどうなりましたか？



## 2-5. 非対面受け取りサービスに対する同居者の動向

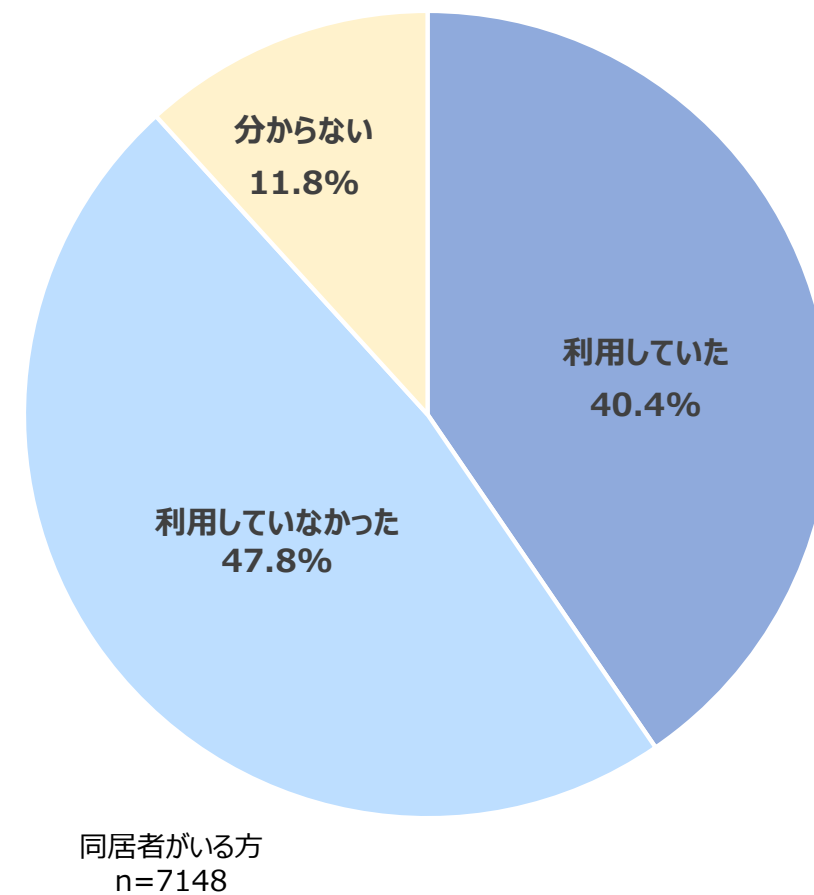
### サービス利用について、同居者の過半数「喜んでいた」

Q. 宅配ボックスを活用した「非対面受け取りサービス」の利用について、同居されている方（ご家族など）の反応はどうでしたか？



### 同居者のサービス利用 約4割

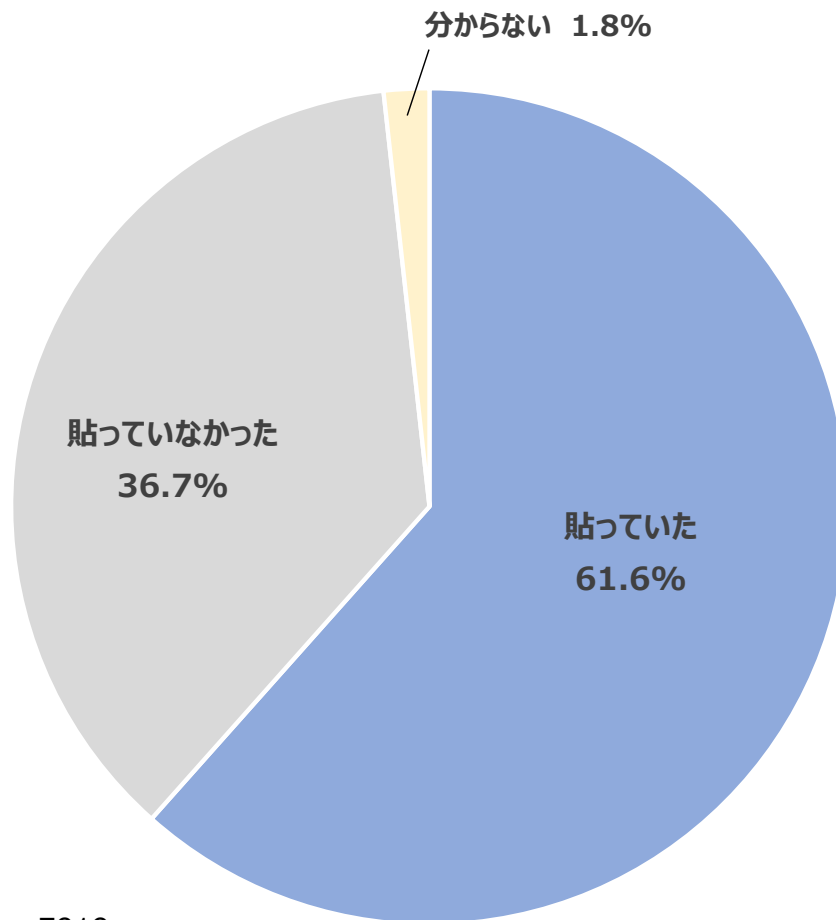
Q. 宅配ボックス設置後、同居されている方（ご家族など）は、「非対面受け取りサービス」を利用していましたか？



## 2-6. 意思表示シールの利用状況

### 「意思表示シール」貼っていた 約6割

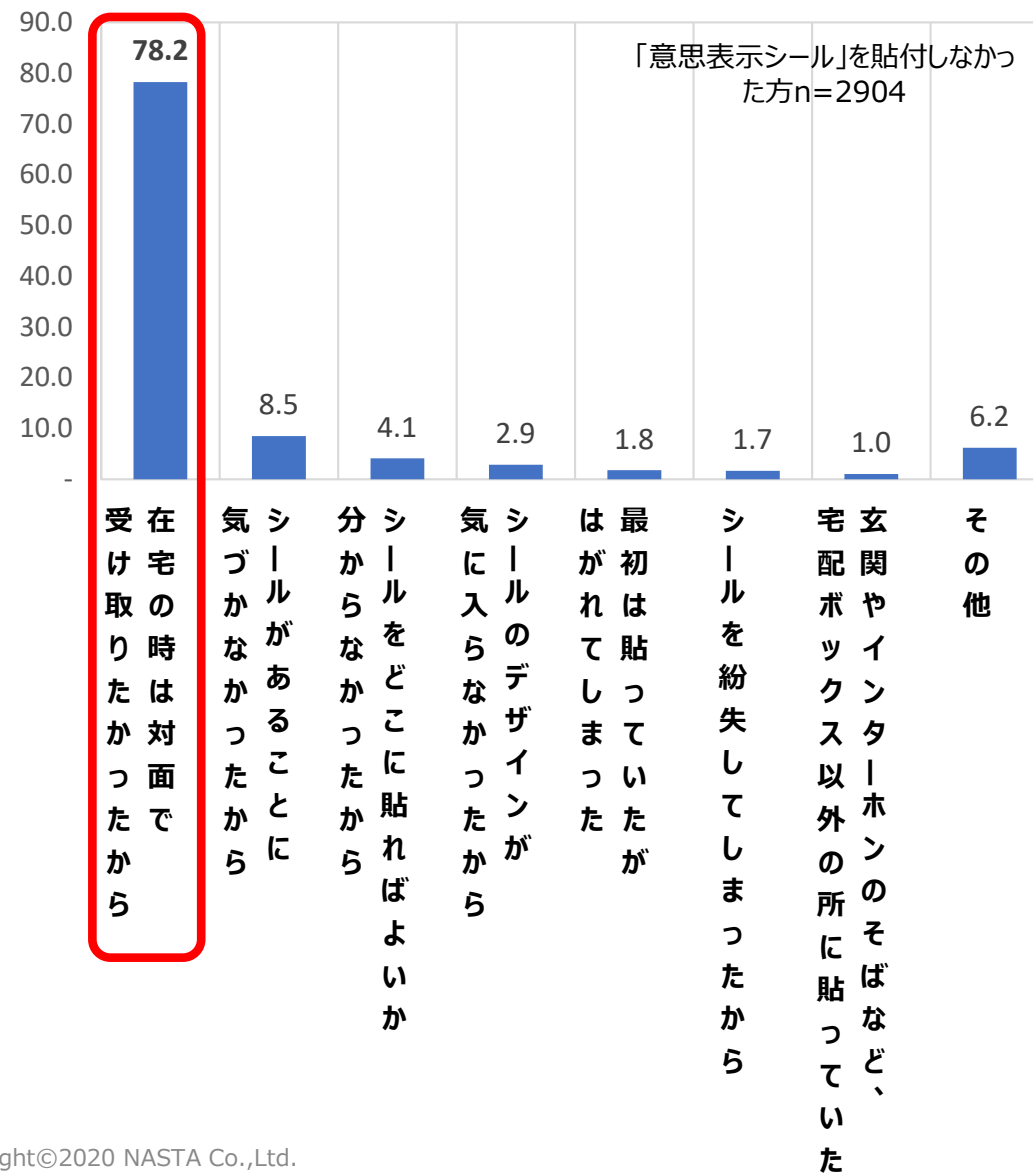
Q. モニター期間中、インターホンを鳴らさずに直接宅配ボックスに荷物を入れてもらえる「意思表示シール」は、宅配ボックスに貼っていましたか？



回答者n=7919

### 未貼付の理由「在宅の時は対面で受け取りたかったから」

Q. 意思表示シールを宅配ボックスに貼らなかった理由は何ですか？（複数回答可）



### 3. 満足度



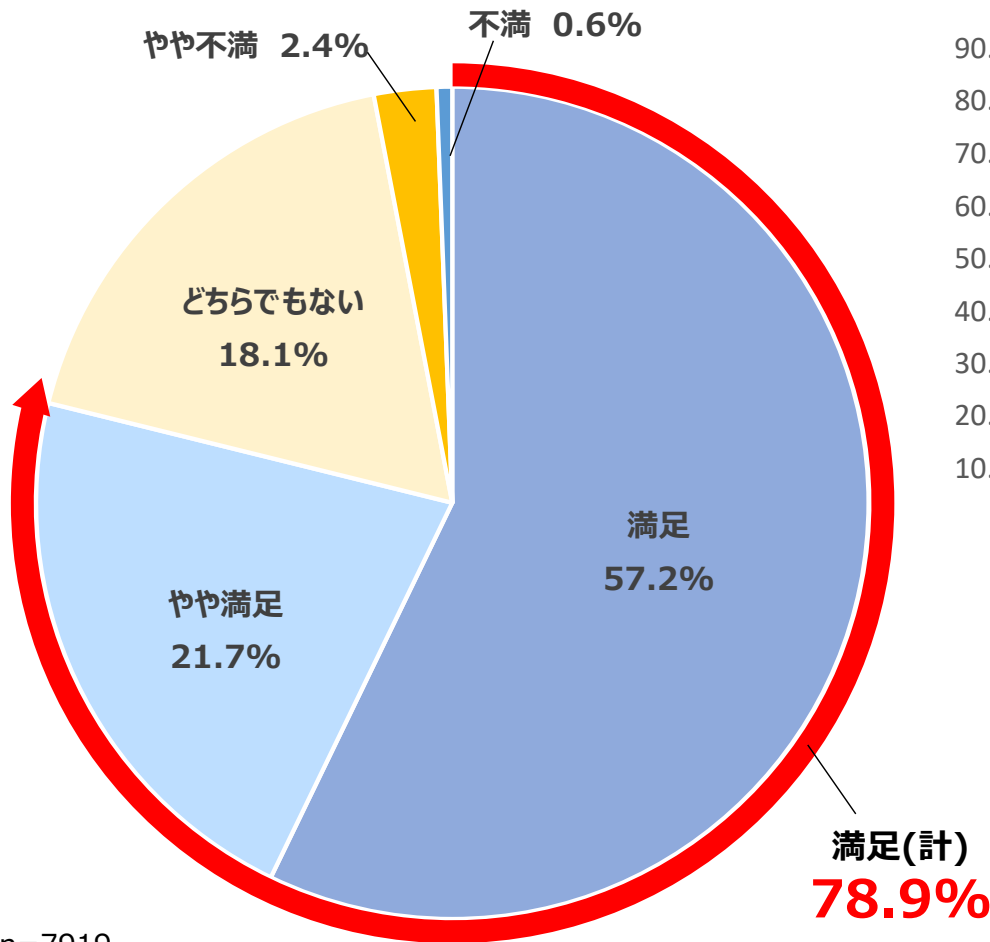
# 3-1. 非対面受け取りサービスの満足度

非対面受け取りサービス満足 約 8 割

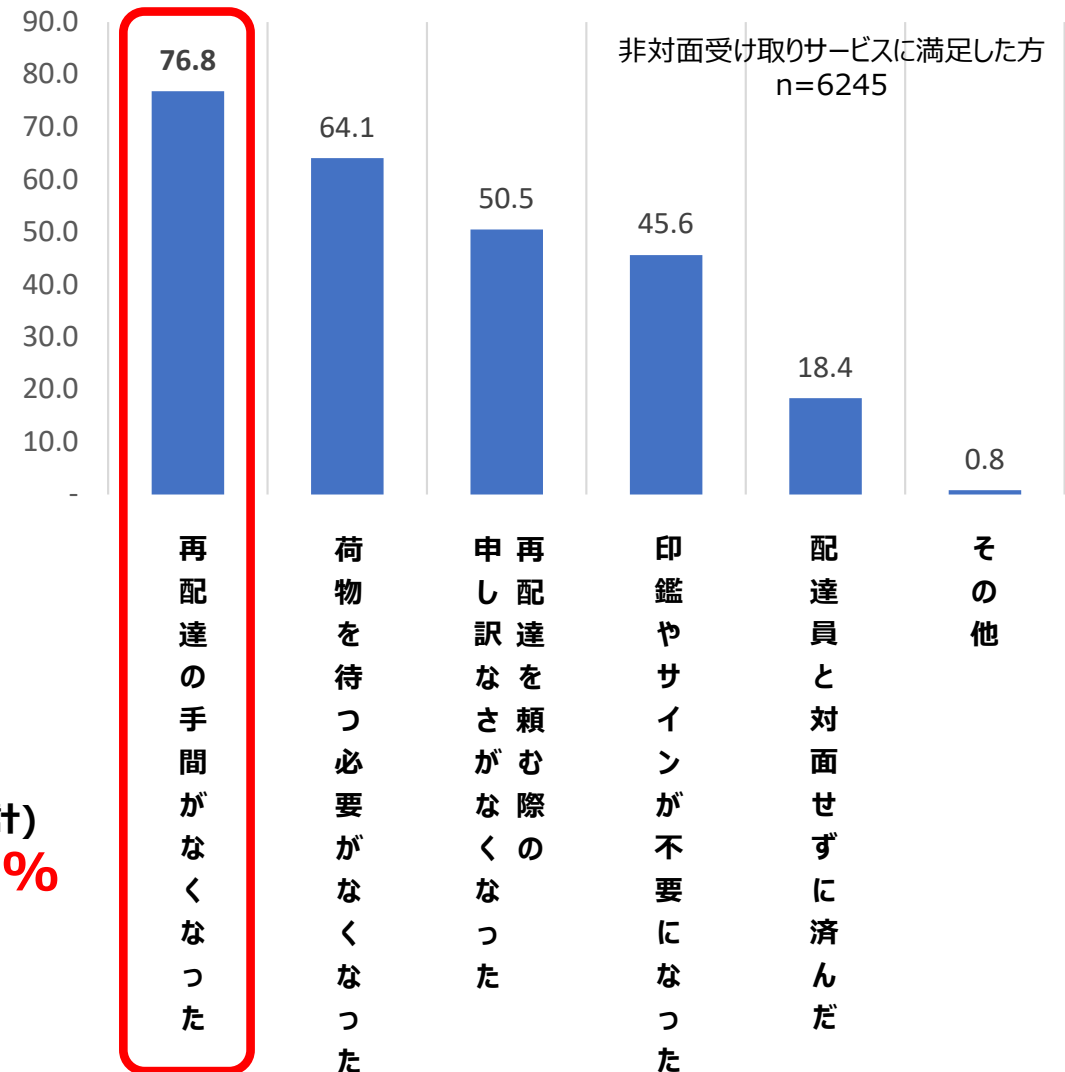
満足の理由は「再配達の手間がなくなった」7 割超

Q. 「配達員と対面せずに荷物が受け取れる「非対面受け取り」サービスはどうでしたか？

Q. 「非対面受け取りサービス」について、満足と感じたのはどんな所ですか？



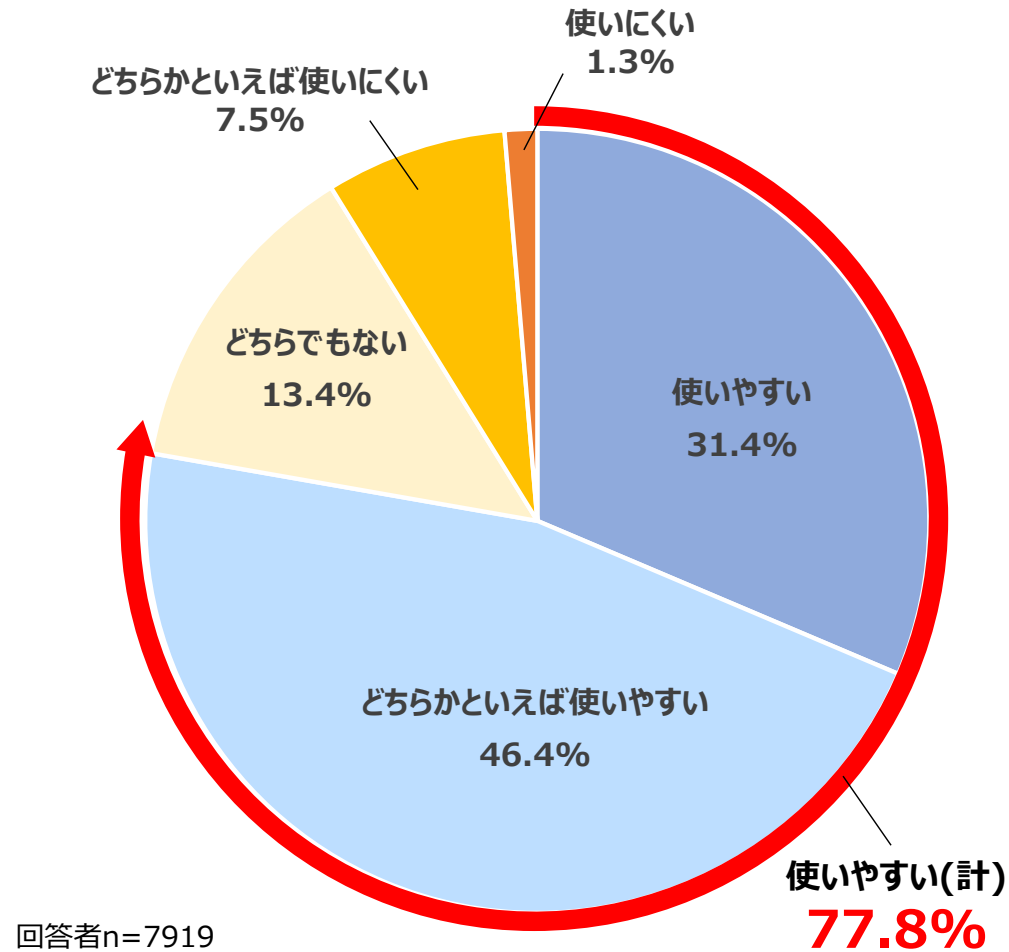
回答者n=7919



## 3-2. 宅配ボックスの利便性・必要性

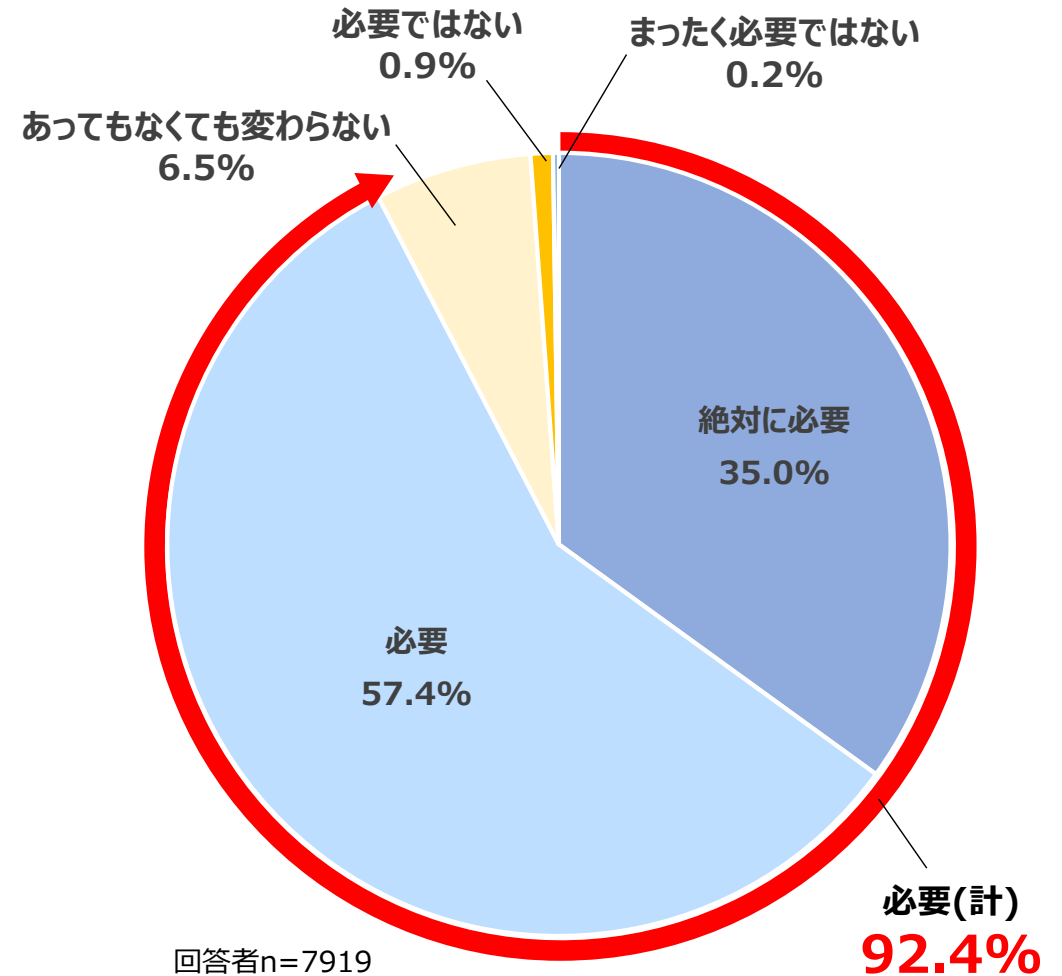
### 宅配ボックス使いやすい 7割超

Q.今回ご利用いただいた宅配ボックス自体の使いやすさについて、  
どのように感じになりましたか？



### 宅配ボックス必要 9割超

Q.今後も宅配ボックスは必要だと思いますか？



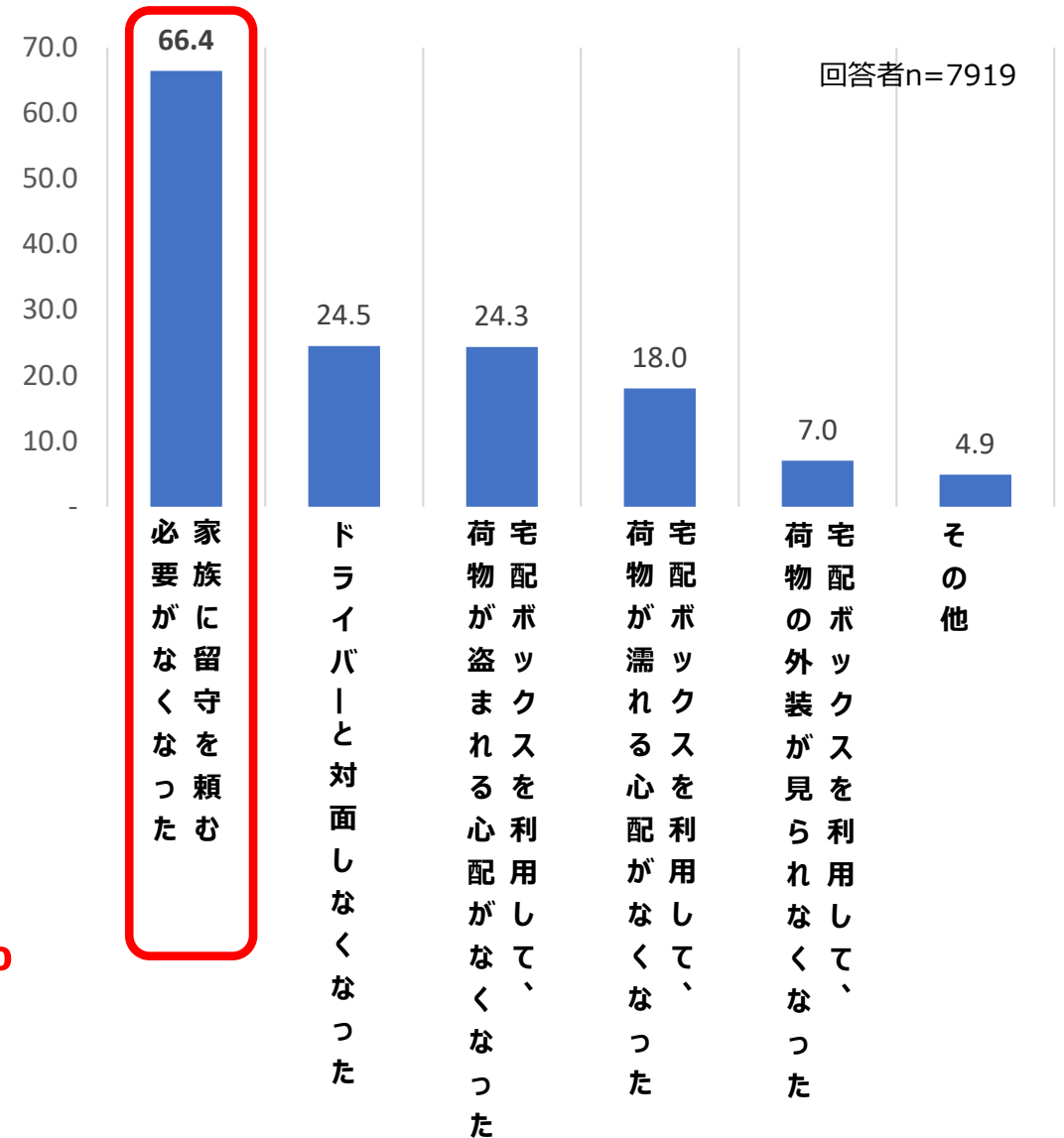
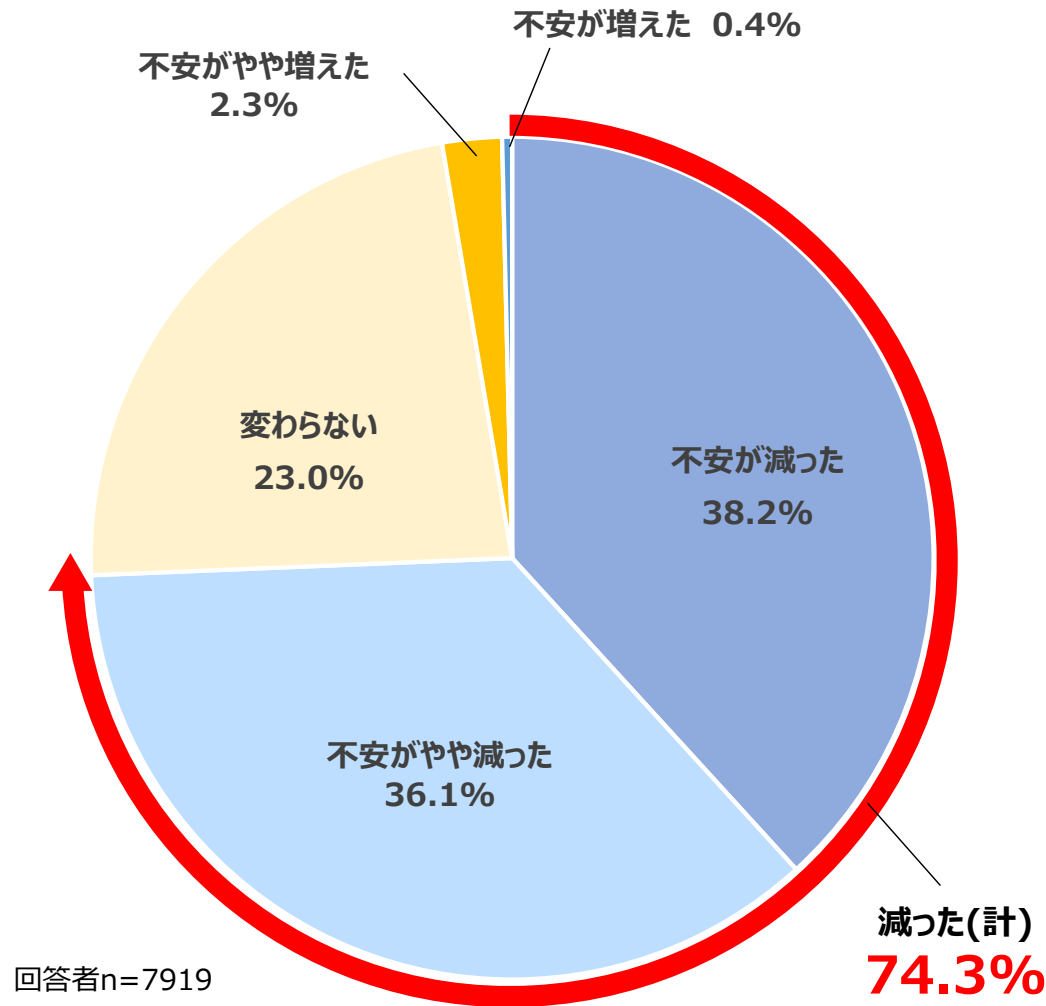
### 3-3. 非対面受け取りに対する安心感

#### 「非対面受け取り」の不安減 7割超

Q. 宅配ボックス設置後、「非対面受け取り」に対しての不安はどうなりましたか？

#### 不安減の理由「家族に留守を頼む必要がなくなった」

Q. 「非対面受け取りサービス」について、安心・安全になったと感じたのはどんな所ですか？  
(複数回答可)



## 4. お客様の声

## 4-1. アンケート調査：「非対面受け取り」良かった点



40代 女性

時間を気にせず掃除機など音の大きい家事ができる。  
休みの日に受け取りすることが多かったので出かけられなかったが、  
今は自由に出かけられる。



40代 男性

荷物を待つ時間や、再配達をお願いしなくて済むので、  
気兼ねなく利用できる。



30代 女性

小さな子供がいるため、チャイムを鳴らされると起きてしまうことがあるため、  
チャイムを鳴らさずに荷物を置いて行ってくれるのは助かる。



50代 男性

ドライバーさんに対して再配達の申し訳ない気持ちが減り  
買い物がしやすくなった。

## 4-2. アンケート調査：「非対面受け取り」悪かった点



40代 女性

1日に2つ以上の荷物が届く場合、先に配達された荷物をボックスに入れるとどうしても2つ目が配達された際は不在票が入り、再配達になってしまい申し訳なかったです。

荷物が届いたのかわからないため、複数回届くと思われる時は一回で鍵がかかるため、ちょこちょこ確認が必要。



30代 男性



20代 女性

宅配ボックスがまだ認知されていないのか、シールを貼ってあっても不在連絡票がある時があった。

なかにはすごく愛想がよくて、しゃべるのが楽しいドライバーさんもいるので、会えなくなるのも残念です。



40代 男性

## 4-3. アンケート調査：「宅配ボックス」良かった点



30代 女性

玄関先に置いてましたが、多少の雨でも大丈夫な素材と、使わない時はコンパクトに畳めて保管も邪魔にならないこと



40代 男性

以外と軽くて丈夫だった。  
ワイヤーなどの付属品もすべて揃っていて、便利だった



50代 女性

色も黒と目立たなく サイズも丁度良くて 玄関前に設置しやすかった



40代 男性

サイズが大きいため、大きめの宅配物も受け取れた。  
350ミリ缶ビール2箱入るのはGood

## 4-4. アンケート調査：「宅配ボックス」悪かった点



30代 女性

箱が想像以上に大きすぎて玄関の置き場に困った

印鑑を入れたままなのは不安があった



40代 男性



40代 女性

ペットボトル24本入を頼んだ際、箱を縦ではなく横にして配達された結果、サイズがぴったりすぎて隙間がなく持ち上げるのに苦労しました

ファスナーを開け閉めする際、コーナー部が引っかかる事があり、改良できれば尚良いと感じました



30代 男性



## 5. まとめ

### ■ 調査を終えて（株式会社ナスタ）

昨今のEC需要の増加とともに、withコロナの下新しい生活様式への移行が求められる中、消費者の非対面受け取りニーズに対応した安心安全な荷物の受け取り方法を提案・検証するため、今回Amazonの置き配を実施していない、かつ戸建て・共働き世帯の多い石川県の皆様にご協力をいただき、調査を行いました。

本調査において、多くのモニター様が非対面受け取りサービスにご満足をいただき、安心してご利用いただくために、再配達削減のソリューションでもある宅配ボックスが求められていることが分かりました。

また、配達ドライバーの皆様からもサービス普及を願うお声をいただき、お客様・配達員双方に満足度の高い荷物の受け渡し方法であったという結果となりました。

宅配ボックスを活用した非対面受け取りサービスにより、安心安全に荷物が受け取れることで、ウイルス感染症から皆様をお守りするとともに、社会課題の解決にもつながるサービス普及に、今後も努めてまいりたいと思っています。

このたび、モニター調査にご協力をいただいた皆様へ、心より御礼申し上げます。



本取り組みにご協力をいただいたすべての皆様へ  
心より感謝、御礼申し上げます。



**Nasta**

株式会社ナスタ Nasta Co., Ltd.