

再配達有料化が宅配便利用者の受け取り方法に与える影響とこれを踏まえた再配達削減に向けた取り組みに関する研究

1923032 畑 祐太郎 (指導教員：黒川久幸)

1. はじめに

コロナ禍で宅配便の需要が増大する一方で、ドライバー不足が深刻となっている。そのため宅配便における再配達の削減は重要になっており、削減に向けた多様な受取方法の促進といった対策が講じられている。しかし、再配達の原因としては「受け取り方法が選択できない」といったシステム上の課題だけでなく、「貨物の受け取り日を意識していないため再配達になった」といった消費者意識の面での課題が挙げられており、消費者意識の改善に効果がある対策について議論する必要がある。

そこで本研究では、消費者意識の改善に効果があると考えられている「再配達の有料化」について、有料化が人々に与える影響について調べ、導入に向けた必要な準備と再配達削減に向けて今後行うべき対策について提言する。

2. アンケートを用いた調査

有料化が人々に与える影響について調べるために、アンケート調査を行う。具体的には各設問と回答者の属性を元にクロス集計を行い、分析結果から検討を行う。今回のアンケートは以下の構成で行う。

- ① 宅配貨物の受け取り方法について
- ② 再配達について
- ③ 再配達の有料化について
- ④ 置き配について
- ⑤ 宅配ボックスについて
- ⑥ その他

3. アンケートの集計結果と分析

アンケートの結果から、再配達の有料化によって現状自宅で対面受け取りを最も利用している人の半数以上が受け取り方法を変え、受け取り方法の変更先として「置き配」、「自宅用宅配ボックス受け取り」、「コンビニ受け取り」が選ばれる傾向であることが分かった(図1)。

また、現状自宅で対面受け取りを利用し、有料化によって受け取り方法を変更しない人は全体のうちの約3割であり、7割近くの人がある有料化によって自宅で対面受け取り以外の受け取り方法を選択することが分かった。受け取り方法を変更しない人の傾向としては「置き配の利用経験が少ない」「自宅用宅配ボックスを所有していない」などが挙げられ、置き配をはじめとした多様な受取方法が利用できる環境整備が重要であると考えられる。

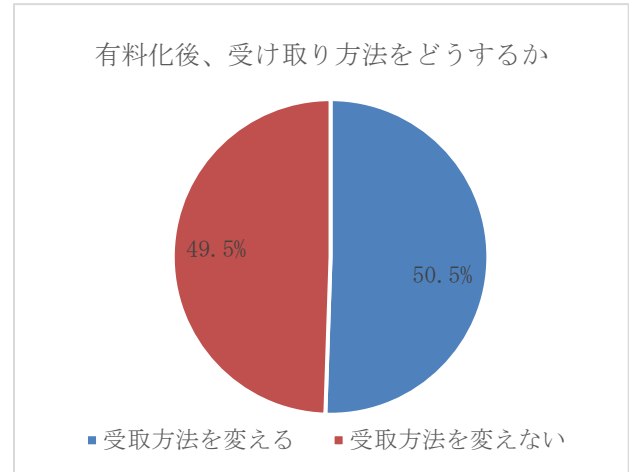


図1 有料化後の行動変容に関するアンケート結果

また、各受け取り方法についてアンケート結果から次のようなことが分かった。

〈置き配〉

- ・盗難リスクの改善を求める層が多い
- ・50, 60代以上の高齢層と日中の在宅が多い層の利用が少ない傾向にあり、普及を目指す必要がある
- ・置き配を選択できる環境整備が必要
- 〈自宅用宅配ボックス受け取り〉
- ・現状3割程度の普及率
- ・導入のハードルとして設置場所といった改善の難しい課題が多い
- ・個人向けではなく、社宅への設置支援といった法人向けの支援の方が効果的と考えられる

〈コンビニ受け取り〉

- ・現状の利用は少ないが、有料化導入後は選ばれる傾向
- ・利用できるコンビニの種類を増やす対策が必要

4. おわりに

本研究では、再配達の有料化についてアンケート結果から人々への影響と導入に向けた準備、再配達削減に必要な取り組みについて検討した。そして、検討の結果、有料化後、利用者は置き配、自宅用宅配ボックス受け取り、コンビニ受け取りを選択する傾向にあり、それぞれの受け取り方法について置き配の盗難対策や法人向けの自宅用宅配ボックス設置支援、コンビニ受け取りが利用できるコンビニの増加などが効果的であるとわかった。

キーワード：再配達、有料化