

「宅配便・宅配サービス」5年でこんなに変わった！

～利用者からは「いつもありがとう」「負担をかけたくない」の声～

国内1,400社超が利用する日用品流通の情報基盤を運営する株式会社プラネット（所在地：東京都港区、代表取締役社長：田上正勝）は消費財や暮らしにまつわるトピックスをお届けする『Fromプラネット』の第187号として、宅配便・宅配サービスに関する意識調査の結果をご紹介します。未掲載のデータ提供や当社担当者が解説を差し上げることもできますので、お気軽にお問い合わせください。

※回答率(%)は小数点第2位以下を四捨五入し同第1位までを表示しています。そのため、内訳の合計と表示値が異なる場合があります。

■ 宅配「月に1回以上受け取る」が約8割

コロナ禍による「巣ごもり」でも脚光を浴びた宅配便。今回は宅配便の利用実態や意識を探ります。まず、どのくらいの頻度で宅配を受け取るかを聞いたところ(図表1)、最も割合が高かったのは「月に2～3回」(30.1%)でした。次に高いのが「月に1回」(17.6%)、その次が「週に1回」(15.9%)です。月に1回以上の頻度で宅配便を受け取っている人は合計で76.4%と、8割に迫る割合です。

また、ネット通販を利用したことがあるか(図表2)という質問では、「利用したことがある」「利用したことがあり、今後も利用するつもり」と「利用したことはあるが、今後は利用しないつもり」の合計人は92.4%でした。

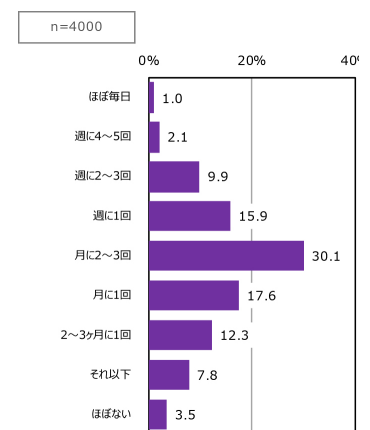
■ 通販だけでなく、贈答でも宅配便が活躍

これだけネット通販が浸透していることもあって、宅配便を利用するシーン(図表3)でも、「インターネット・通信販売で購入したとき」(88.2%)がダントツで高くなっています。ただ、単なるプライベートな利用だけでなく、「お中元・お歳暮」(26.4%)、「お祝いの品を親族・友人・知人に送るとき」(18.9%)といった、贈答目的の利用も高い割合です。

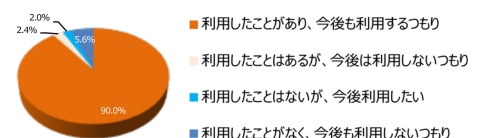
宅配のなかでも食品に絞って聞いたところ(図表4)、最も多かったのは「出前(お店の人が持ってくるもの)」(19.1%)でしたが、「日常的に使う食材の宅配」(16.9%)、「ふるさと納税(1回だけ届くもの)」(16.0%)、「出前(お店の人ではない配達員が持ってくるもの)」(14.2%)も、あまり差がありません。

また、「おせち」(10.2%)や「クリスマスケーキなどイベント用の食べ物」(5.7%)はそこまで高い割合ではないものの、「お中元・お歳暮」のために宅配便を利用する人がそれなりの割合いることと合わせて考えると、宅配便は季節を感じさせる存在とも言えそうです。

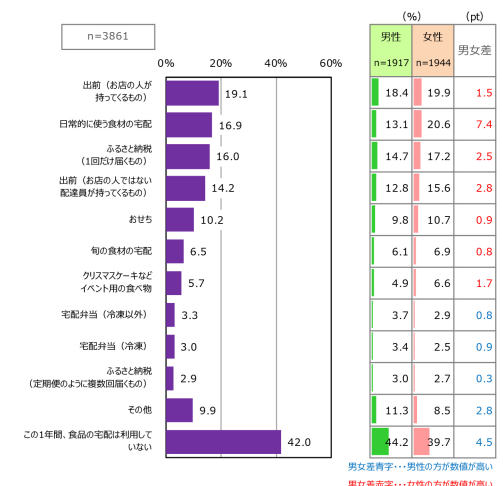
図表1 「あなたはどのくらいの頻度で宅配便を受け取りますか。(お答えは1つ)への回答



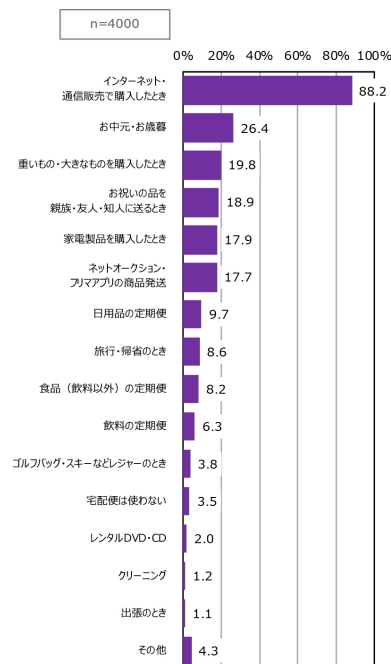
図表2 「あなたはネット通販を利用したことがありますか。(お答えは1つ)への回答



図表4 「あなたがこの1年間で利用した食品の宅配を教えてください。(お答えはいくつでも)への回答



図表3 「あなたはどんなときに宅配便を利用しますか。(お答えはいくつでも)への回答



■ 宅配についてのコスト意識、5年前から微増

宅配便は便利な反面、ここ数年は労働力不足や、再配達による業者の負担増加など、先行きに関する不安なニュースもあります。また、「SDGs」や「地産地消」といった言葉も以前より普及してきました。

インターネット・通信販売を利用する際、宅配にかかっている労力やコストを意識しているかを聞くと(図表 5)、「意識している」と回答した人は 68.0%でした。

性年代別に見ると、男女ともに年齢が上がるほど、「意識している」と回答した割合は高く、「70代以上」だとほぼ 8割です。ただ、なぜか「男性・30代」だけは 45.8%と半数を割っています。

プラネットでは 2017 年にも同様の質問を行っています(図表 6)、そのときも、性年代別で唯一「意識している」が半数以下だったのが「30代・男性」でした。

今年の調査と 5 年前の調査を全体的に比較すると、「意識している」割合は 64.3%から微増しています。また、女性の「意識している」人の割合が全年代で減少傾向にある一方、男性の「意識している」割合が上昇していて、男女間での差が縮みました。

■ 「置き配」利用経験はほぼ半数

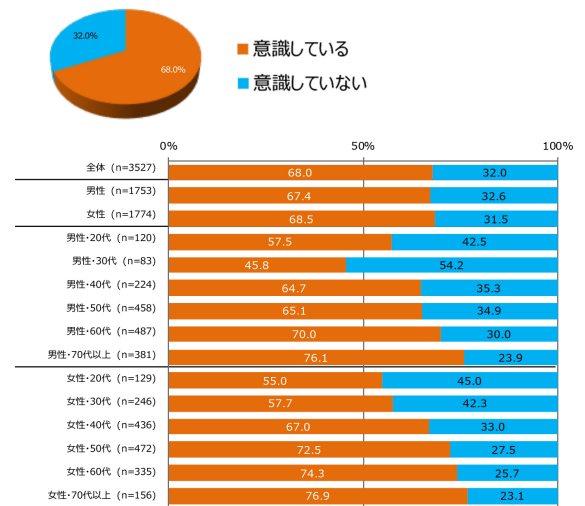
不在時でも宅配を受け取れるよう宅配ボックスを個人で導入する人もいれば、設置をウリにする集合住宅もありますが、どのくらい普及しているのでしょうか。

家に宅配ボックスがあるかを聞くと(図表 7)、「ある」と回答したのは 21.2%でした。性年代別で見ると、「男性・20代」(32.1%)、「男性・30代」(30.0%)、「女性・30代」(30.3%)では 3割を超えています。

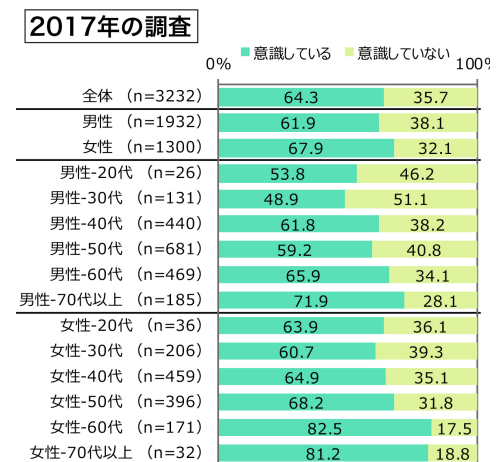
ちなみに、宅配ボックスの有無と、宅配にかかっているコストを意識しているか、していないかの相関を見たところ、宅配ボックスが家にある人は「意識している」が 72.0%、家にはない人は 66.9%と、ほとんど差がありませんでした。

また、「置き配」(荷物を対面で手渡すのではなく、指定された場所に置いておくサービス)を利用したことがあるかを聞くと(図表 8)、全体では 45.2%の人が「ある」と回答しました。若い世代のほうが置き配の利用経験が高い傾向があり、「70代以上」を除くと、女性のほうが割合が高いです。また、置き配の利用経験がある人は宅配のコストを意識している人が 74.6%、利用経験がない人は 62.0%でした。こちらのほうは、10ポイント以上の差がついています。

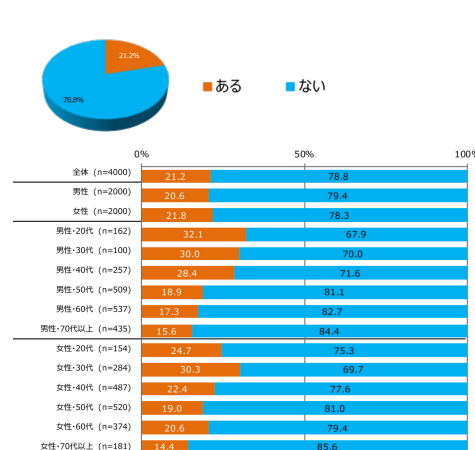
図表 5 「あなたはインターネット・通信販売を利用する際、宅配にかかっている労力やコスト(距離、再配達)を意識していますか。(お答えは1つ)」への回答



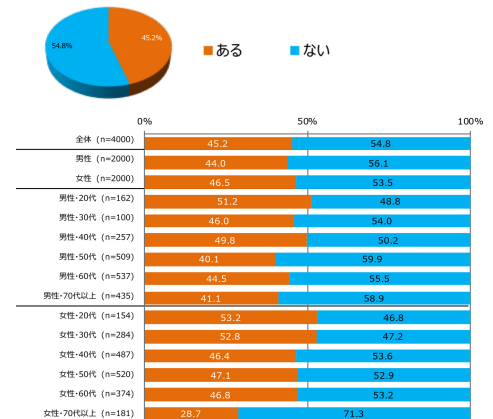
図表 6 「宅配の労力やコスト」を意識しているか、2017年の調査結果



図表 7 「あなたの家に宅配ボックスはありますか。(お答えは1つ)」への回答



図表 8 「あなたはこれまでに置き配を利用したことがありますか(お答えは1つ)」への回答



■ 宅配の到着予定「よく調べる」が6割超え

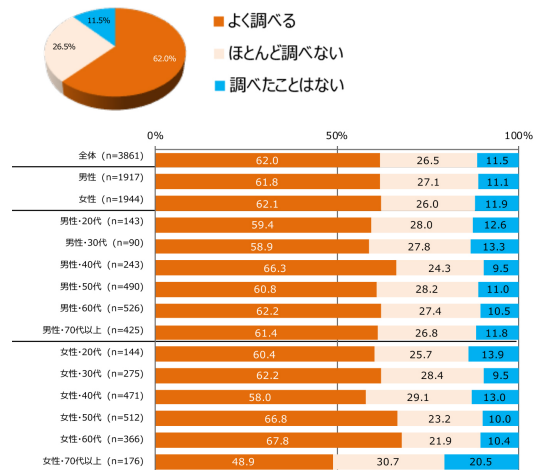
最近ではメールやアプリによる通知で宅配予定をお知らせする業者も増えています。

宅配便が届く予定があるとき、ウェブページやアプリで到着予定を調べるかを聞くと(図表 9)、「よく調べる」と回答した人が 62.0%いた一方で、「調べたことはない」という人が 11.5%いました。

性年代別では、最も割合が高かったのが「女性・60代」(67.8%)ですが、「女性・70代以上」では一気に20ポイント近く割合が下がり、48.9%になっています。

「スマホを利用しているかないか」が、「到着予定を知られるかどうか」と関係があるか見てみると(図表 10)、スマホを利用している人の「よく調べる」割合は 62.9%で、スマホを利用していない人と比べると、9.5ポイントの差がありました。確かに差はあるものの、そこまで大きくはありません。

図表 9 「あなたは宅配便が届く予定があるとき、ウェブページやアプリで到着予定を調べますか。(お答えは1つ)」への回答



■ 「配達を知らずに受け取れなかった」が激減

宅配便受け取り時に不在の場合、どのようになることが多いかを聞くと(図表11)、最も多かったのは「インターネットで再配達を頼む(QRコードやマイページ機能など)」(49.4%)でした。その次は「ドライバーに電話して再配達を頼む」(42.4%)、「再配達受付センターに電話して再配達を頼む」(36.3%)と続きます。

5年前の同じ質問(図表12)では「ドライバーに電話して再配達を頼む」がトップで55.0%、「再配達受付センターに電話して再配達を頼む」が43.0%、「インターネットで再配達を頼む」が35.0%でした。今回の調査結果と比較すると電話での再配達依頼が減少し、ネットでの再配達依頼が増えていることがわかります。

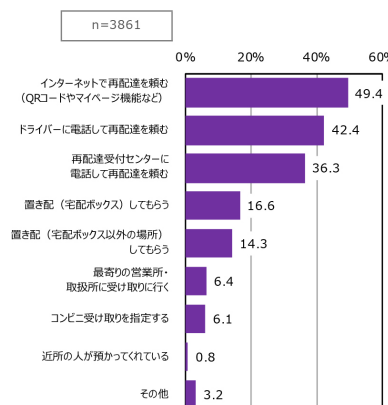
宅配便を受け取れなかった理由について聞くと(図表13)、「時間指定ができなかった」(38.7%)、「荷物の配達を知らなかった」(37.3%)がほぼ差がなく、1位、2位です。3位の「急用ができて、指定時間に外出してしまった」(18.4%)との間には大きな差があります。

また、5年前の調査(図表不掲載)では「荷物の配達を知らなかった」と回答した人が54.0%でしたが、今回の調査では20ポイント近く減少しています。事業者による配達を知らせる努力は確実に実を結んでいるようです。

図表 10 スマホ利用状況別の「宅配便の到着予定を調べるか」

	全体	よく調べる	ほとんど調べない	調べたことはない
全体	3861人	62.0%	26.5%	11.5%
スマホ利用状況				
利用している	3483人	62.9%	26.4%	10.8%
利用していない	378人	53.4%	28.3%	18.3%

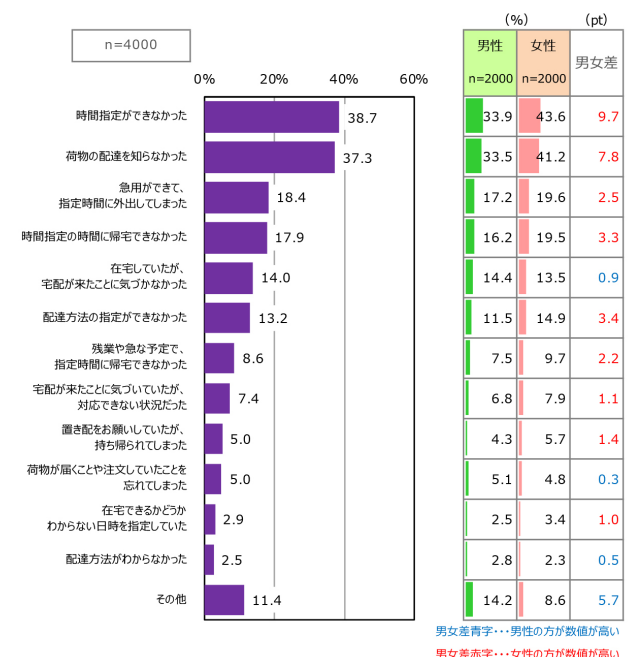
図表 11 「宅配便受け取り時に不在の場合、どのようになることが多いですか。(お答えはいくつでも)」への回答



図表 12 不在時の対応 (2017年の調査結果)

対応方法	割合
合計	3569人
ドライバーに電話して再配達を頼む	55.0%
再配達受付センターに電話して再配達を頼む	43.0%
インターネットで再配達を頼む (QRコードやマイページ機能など)	35.0%
宅配ボックスに入れてくれる	13.6%
最寄りの営業所・取扱所に受け取りに行く	5.7%
コンビニ受け取りを指定する	4.6%
近所の人を預かってくれる	1.0%
その他	2.1%

図表 13 「これまでに宅配便を受け取れなかったことがある場合、その理由を教えてください。(お答えはいくつでも)」への回答



■ 日々の生活を支えてくれる配達員に感謝の声が多数！

宅配便を利用して感じることや、「宅配便があつてよかった」と感じたエピソードなどを自由回答で教えてもらったところ、宅配サービスや宅配員に対する感謝の声が非常に多く寄せられました。

小さな子どもを抱えた人や、自家用車がない人、高齢の人はもちろんですが、属性や年代・性別に関係なく、「生活を支えてもらっている」という意識を多くの人が感じているようです。

《宅配便・宅配サービスを使っていて感じたこと、「あつてよかった」と感じたエピソードなど》

【子どもがいるとなおさらありがたい】

- 子どもが小さくて頻繁に買い物に行けない。ネットで頼んで家まで届けてもらえるのは助かる。(女性・20代)
- 子供の病気など急用で受け取れないときに置き配はとても助かります。宅配の仕事をしているすべての方たちに感謝します。(女性・40代)
- 子どもが赤ちゃんのとき、オムツがなくなりそうでもなかなか買い物行けず、頼んで翌日届いたときはありがたかった。(女性・40代)

【宅配員は身近な存在】

- コロナ禍で子どもたちがオンライン授業や休園になり、家を空けられず、日中、大人と会話することがない日が続いた。たまに配達に来てくださる配達員の方々と言葉を交わすことで気分的にだいぶ救われた。(女性・30代)
- 毎日のように利用していて生活に不可欠なので、送料が多少値上がりしても許容できる。いつも担当してくれている配達員とささいな会話をするのが楽しみ。(女性・30代)
- うちを担当している配達員さんが街で声をかけてくれてうれしく感じた。配置換えになり少し寂しい気がした。(女性・70代以上)
- 実家の親が体調を崩したとき、宅配便の方が発見してくれたことがありました。(女性・30代)

【置き配をもっと充実させてほしい】

- 置き配ができるだけで帰宅時間を気にしなくていいから、安心して用を済ませられる。できれば全ての業者が置き配に対応してほしい。(女性・60代)
- 業者によっては「置いていって」と頼んでも、「置き配はできない」と言われたことがあります。受け取るほうには何のデメリットもないのに不思議だし、何度も荷物を運ぶのは気の毒になります。(女性・50代)

【宅配員さん、ありがとう！】

- 雨の日も、嵐の時にもちゃんと届けてもらえる。感謝しかありません。届くのがわかっている荷物は、必ず再配達の手間をかけないようにしています。(女性・60代)
- 宅配便は私の生活に不可欠で本当に助かっているし、ドライバーさんを尊敬している。なので、必ず日時指定をし、再配達しないように努力している。ただ、業者によっては配達のお知らせがほとんどないこともある。(女性・40代)
- 現在住んでいる賃貸マンションはエレベーターがあるので、重いものでもそれほど気兼ねなく頼めるが、以前住んでいた古いマンションは階段しかなく、荷物が重いときは宅配の人に申し訳なかった。(女性・40代)
- なんでも便利な都会と違い、地方では宅配便はなくてはならないもの。配送時間の指定ができないことが多いが、できるだけ手間や迷惑をかけないように努めてはいる。(男性・50代)
- 急な残業が入り、受け取ることができず、ウェブから再配達依頼をしようと思っていた矢先、「帰りにもう一度寄ってみました」と配達をしていただいた。やはり人ありきの仕事だなと感じた。(男性・30代)
- ひどい雪で除雪がされていなくとも、雪に埋まるのを覚悟したように来てくれることもある。会社の方針もあると思うが、配達員さん個々人の優しさや気遣いを感じる。(女性・40代)
- 日本の宅配サービスは非常にレベルが高いし、信頼がおけるのでずっと存続してほしいと思っている。海外から来た友人もとても驚いていた。現場で作業する人々の待遇をもっと上げるべきだと思う。(女性・50代)

《 「宅配便・宅配サービス」に関する意識調査 質問一覧 》

- 【クロス集計用】あなたの家に宅配ボックスはありますか。(お答えは1つ)
- 【クロス集計用】あなたはこれまでに置き配(荷物を対面で手渡すのではなく、指定された場所に置いておくサービス)を利用したことがありますか。(お答えは1つ)
- 【クロス集計用】あなたは現在、スマートフォンを利用していますか。(お答えは1つ)
- Q1.あなたはどのくらいの頻度で宅配便を受け取りますか。(お答えは1つ)
- Q2.コロナ禍(2020年3月)以降、宅配便を受け取る頻度に変化はありましたか。(お答えは1つ)
- Q3.あなたはどんなときに宅配便を利用しますか。(お答えはいくつでも)
- Q4.あなたはネット通販を利用したことがありますか。(お答えは1つ)
- Q5.あなたがこの1年間で利用した食品の宅配を教えてください。(お答えはいくつでも)
- Q6.あなたはインターネット・通信販売を利用する際、宅配にかかっている労力やコスト(距離、再配達)を意識していますか。(お答えは1つ)
- Q7.宅配便受け取り時に不在の場合、どのようになることが多いですか。(お答えはいくつでも)
- Q8.あなたは宅配便が届く予定があるとき、ウェブページやアプリで到着予定を調べますか。(お答えは1つ)
- Q9.これまでに宅配便を受け取れなかったことがある場合、その理由を教えてください。(お答えはいくつでも)
- Q10.宅配便・宅配サービスの使い方や、使っていて感じたこと、「宅配便があつてよかった」と感じたエピソードなどを自由回答で教えてください。(お答えは具体的に)

調査機関：株式会社プラネットによる調査企画をもとに、株式会社ネオマーケティングにて「宅配便・宅配サービス」に関する意識調査を実施。

期間：2022年7月21日～26日、インターネットで4,000人から回答を得ています。

株式会社プラネットとは <https://www.planet-van.co.jp/>

メーカー、卸売業、小売業がサプライチェーンとして連携し、生活者へのサービス向上を目指して進化を続ける日本の消費財流通を、情報インフラ運営で支えている上場企業(証券コード2391)です。

From プラネットとは https://www.planet-van.co.jp/news/from_planet.html (バックナンバーもご覧になれます)

株式会社プラネットが発信しているニュースレターです。消費財や暮らしに関する旬なトピックスなどをご紹介します。

本件に関するお問い合わせ先

(今リリースに掲載していない結果や属性データのご紹介や、当社担当者が解説を差し上げることもできます)

株式会社プラネット 広報部(河合、^{つのだ}角田)

E-mail : koho-pr@planet-van.co.jp