

2017年12月18日

株式会社リクルート住まいカンパニー



荷物の「再配達」を依頼したことがある人は96.5%！

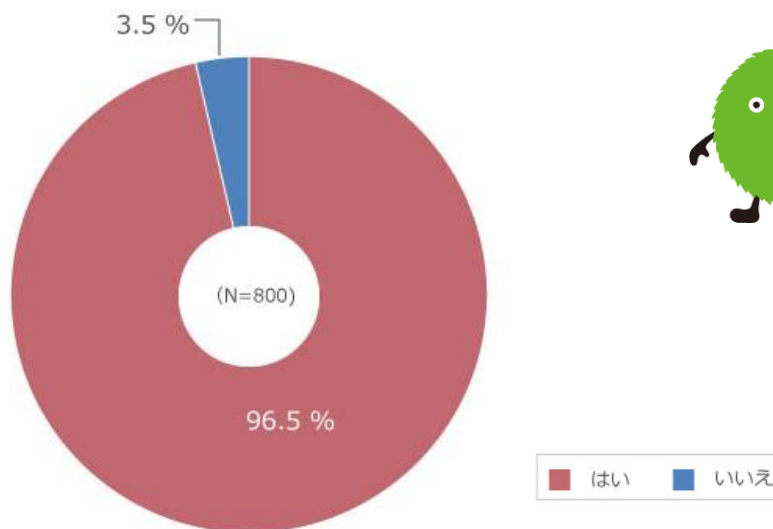
宅配ボックスの実態調査(前編)

「これまでに再配達を依頼したことがありますか？」

～SUUMOジャーナル編集部～

株式会社リクルート住まいカンパニー（本社：東京都中央区 代表取締役社長：浅野 健）が運営する不動産・住宅サイト『SUUMO（スーモ）』は、住まいや暮らしに関するさまざまなテーマについてアンケート調査を実施しています。今回は、集合住宅の「宅配ボックス」の利用方法に関する意識調査を実施し、アンケート結果をまとめましたので、全2回にわたってお知らせします。

Q. これまでに荷物の再配達を依頼したことがありますか？



「在宅していたが再配達を依頼」も3割以上。その理由は……

これまでに荷物の再配達を依頼したことがある人の割合は96.5%。自宅に宅配ボックスがあっても、ほとんどの人が再配達を依頼した経験がありました。

そのうち、在宅していたのに再配達を依頼した経験がある人は10.6%。

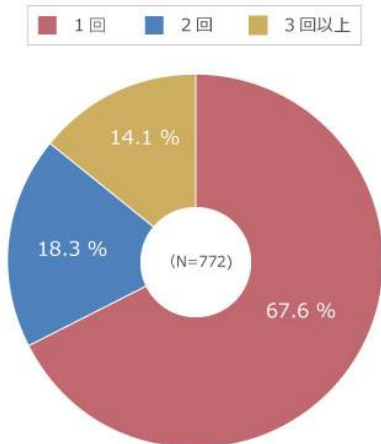
その理由として一番多かったのが「お風呂に入っていた」（54.9%）。次に多かったのが「トイレに入っていた」（46.3%）と、物理的に受け取れないであろう事情が多く挙がりました。3番目に多かったのは「出られる状況ではあったが出たくなかった（メイクをしていなかった。パジャマを着ていたetc）」（30.5%）。短時間の荷物の受け取りであっても、スキのある姿を他人にさらすことを避ける人の多さが見て取れました。ほか、「調理中だった」（7.3%）、「テレビを見ていた」（6.1%）「電話中だった」（4.9%）、「子どもの世話をしていた」（4.9%）、「スマホをいじっていた」（2.4%）と続きました。

リクルート住まいカンパニーはこれからも、ひとりひとりにあった「まだ、ここにはない、出会い。」を届けていきます。

【本件に関するメディア掲載・取材に関するお問い合わせ先】

株式会社リクルート住まいカンパニー 企画統括室 統括部 カンパニー・コミュニケーショングループ
 メール：sumai_press@r.recruit.co.jp 電話：03-6835-5290

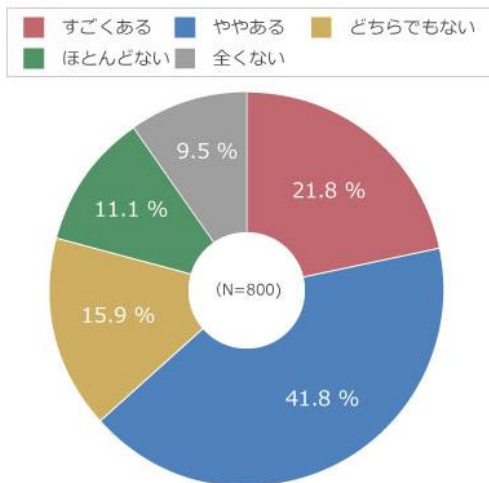
Q. 1個の荷物につき、最高で何回再配達を依頼したことがありますか？



1つの荷物を最高で何回再配達依頼したかを聞くと、7割弱の人が「1回」でしたが、「2回」が18.3%、「3回以上」の人も14.1%もいるという結果に。さらに、複数回依頼したという回答者のうち「在宅していたのに再配達を依頼した」人の割合は18.4%でした。

その理由については、「お風呂に入っていた」「トイレに入っていた」が多く、なかには「出たくなかった」「スマホをいじっていた」という理由も。急ぎで必要とする荷物ではないのかもしれませんが、受け取るかどうかは“気分次第”という傾向もうかがえました。

Q. 再配達の依頼をすることについて後ろめたさがありますか？



再配達の依頼について後ろめたさはあるかと聞くと、「すごくある」「ややある」が6割を超えるものの、「ほとんどない」「全くない」も2割強。

その理由は

- ・「仕事で不在なのはやむをえないから」（30歳／女性）
 - ・「こちらが購入した商品は時間指定をして受け取るが、相手から送られてきた荷物は指定されていないので仕方がない」（44歳／女性）
- など、「正当な理由があれば仕方がない」という意見が大多数を占めました。

一方で、

- ・「当該宅配企業がそれを正式なサービスとしてうたっているならば、気遣うこと自体がおかしい」（55歳／男性）
 - ・「サービスに含まれていると思っている。再配達時は必ず受け取れる状態にある」（50歳／男性）
- という、サービス利用者としての権利の主張も見受けられました。

<調査概要>

- ・調査期間：2017年9月25日～26日
- ・調査方法：インターネット調査（ネオマーケティング）
- ・対象：全国の集合住宅にお住まいの20～59歳の男女
- ・有効回答数：800（自宅に宅配ボックスが設置されている方400名、自宅に宅配ボックスがない方400名）

ほか調査項目や詳細については、SUUMOジャーナルの記事をご覧ください。

▼SUUMOジャーナルの記事

96.5%は荷物の「再配達」を依頼した経験アリ！

その理由とは？【宅配ボックスの実態調査（前編）】

<http://suumo.jp/journal/2017/12/18/146552/>



リクルート住まいカンパニーはこれからも、ひとりひとりにあった「まだ、ここにはない、出会い。」を届けていきます。

【本件に関するメディア掲載・取材に関するお問い合わせ先】

株式会社リクルート住まいカンパニー 企画統括室 統括部 カンパニー・コミュニケーショングループ
 メール：suimai_press@r.recruit.co.jp 電話：03-6835-5290