

～宅配利用についてのアンケート～ 再配達問題の報道後、45%が 「配達員をねぎらう気持ちが強まった」

リビング新聞グループのシンクタンクである株式会社リビングくらしHOW研究所（所在地：東京都千代田区、代表取締役社長 和田 直樹）では、全国の女性1119人を対象に「宅配利用」についてのアンケート調査を実施。ネット通販の普及・拡大に伴う荷物の増加、人手不足の深刻化で宅配便業界の報道に注目が集まる中、宅配利用の現状と宅配便の再配達問題について、女性たちの声を聞きました。

リビングくらしHOW研究所 ウェブサイトはこちら⇒ <http://www.kurashihow.co.jp>

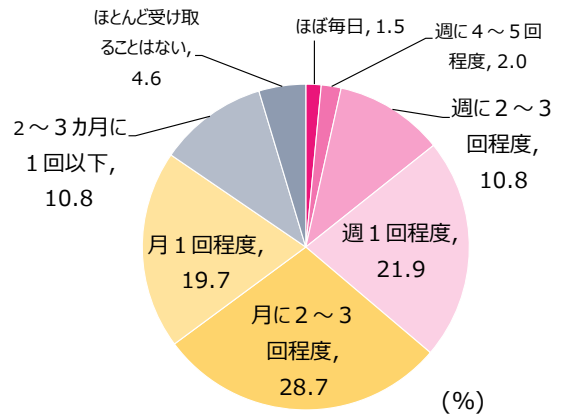
■ 3分の1が「週1回以上」宅配便を受け取っていると回答！ メルカリなど個人間取引で、若い世代に特に「増えている実感」強し

本調査では、宅配利用の現状と宅配便の再配達問題について、全国の女性1119人にアンケートを実施しました。

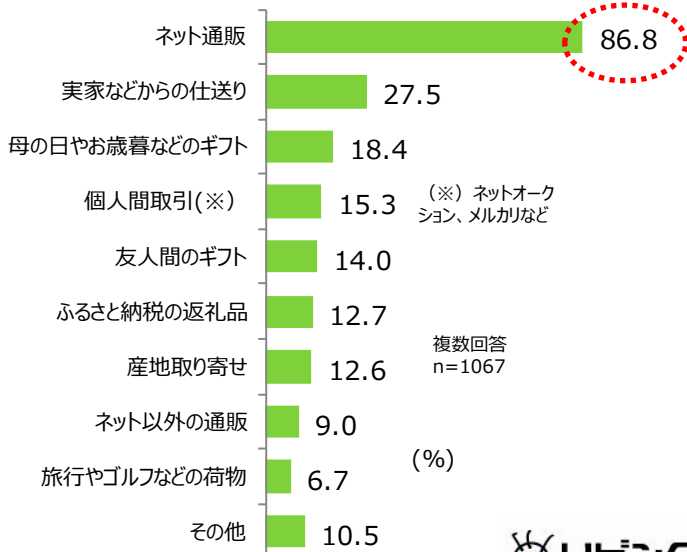
まずは宅配便の利用状況。全体の3分の1が週に1回以上宅配便を受け取っています（グラフ1）。受け取るジャンルは、「ネット通販」が86.8%と圧倒的。メルカリ・ネットオークションなどの「個人間取引」は「母の日やお歳暮などギフト」に次いで4位でした（グラフ2）。

受け取る頻度の3年前との比較では、「増えた+やや増えた」という人はほぼ半数ですが、20代は75.9%、30代が62.7%と、若い世代の増加が顕著（グラフ3）。また、発送頻度が増えているのも20代・30代で、「個人間取引」が中心です。

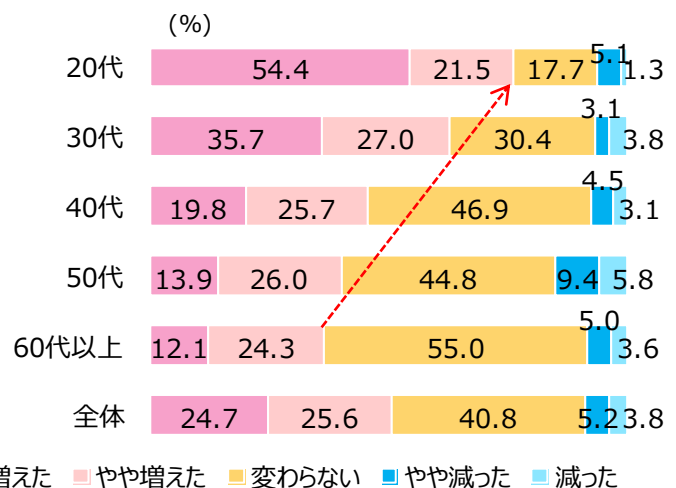
グラフ1. 宅配便を受け取る頻度



グラフ2. 宅配便でどんなものを受け取るか



グラフ3. 受け取り頻度の増減（※3年前との比較）

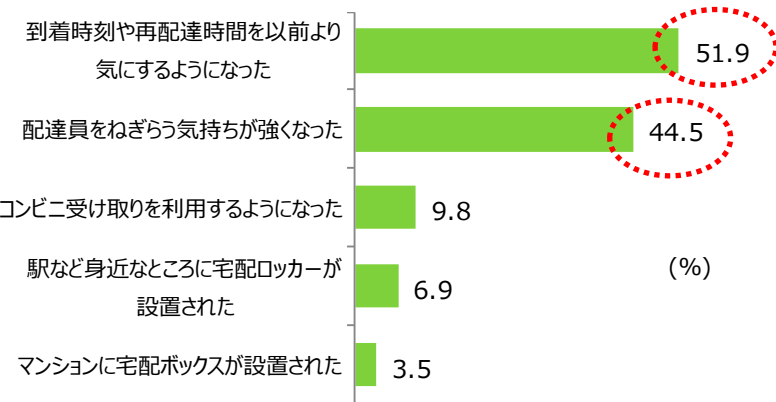


■再配達問題の報道後、44.5%が「配達員をねぎらう気持ちが強くなった」が、基本運賃の値上げには55.9%が「嫌だが仕方がない」とシビアな面も

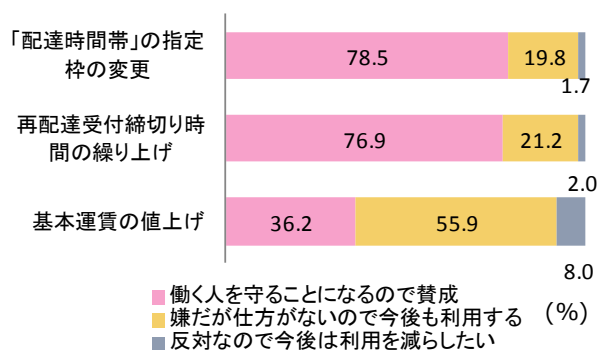
“再配達時間など従来のサービスの維持が困難”といった報道については、「内容まで知っている」人が72.3%と非常に高い認知度。報道を受けて起きた「自分や周囲の変化」では、51.9%が「到着時刻や再配達時間を以前より気にするようになった」、44.5%が「配達員をねぎらう気持ちが強くなった」を選択。荷物の増加を実感している人が多いせいか、理解を示す声が目立つ結果となりました（グラフ4）。

具体的な変更点を挙げ、態度を聞いた設問（グラフ5）でも、再配達時間などの変更は8割弱が「働く人を守ることになるので賛成」と回答。ただし、運賃値上げは「嫌だが仕方がない」が55.9%と最多で、お金にはシビアな面を見せました。

グラフ4. 再配達問題の報道を受けて、自分や周囲に起きた変化



グラフ5. サービス変更や料金値上げに対する態度



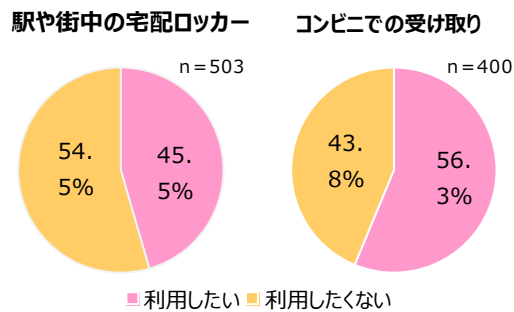
■駅や街中の宅配ロッカー、未体験者の半数以上が「利用したくない」！理由は「重いモノは持ち帰るのが大変」「セキュリティーが不安」など

再配達問題の対策として設置が進む宅配ロッカーについては、利用経験者は7.0%と少数派ながら、「自分の都合で気軽に受け取れる」（57歳）と、満足度は上々（84.2%）。

ただし、未体験者の利用意向は、「かさばる物や重い物は持ち帰るのが大変」（42歳）「セキュリティーが不安」（37歳）などの理由から、半数以上が「利用したくない」と否定的な意見でした（グラフ6）。

また、コンビニ受け取りを「利用したくない」人は43.8%。ロッカーと同様の理由が多いですが、宅配は「同じ人が届けるので顔見知りの安心感が強い」（36歳）という声もありました。

グラフ6. 次のサービスの利用意向（自宅宅配便を受け取れないことがあり、下記を利用したことがない人）



【調査概要】 期間：2017.10.04～10.09 / サンケイリビング新聞社公式サイト「リビングWeb」「シティリビングWeb」「あんふぁんWeb」でのアンケート / 調査対象：全国の女性 / 有効回答数：1119人（平均年齢：45.0歳）
 【回答者プロフィール】 専業主婦33.9% フルタイム36.5% パート・アルバイト23.3% そのほか6.3% / 20代以下7.1% 30代28.5% 40代32.0% 50代19.9% 60代以上12.5% / 既婚73.1% 独身26.9% / 同居している子どもがいる58.3% いない41.7%

詳細レポートはリビング暮らしHOW研究所サイトで公開 <http://www.kurashihow.co.jp/markets/10385/>
 日々、Facebookで女性と暮らしのミニデータを更新中 <https://www.facebook.com/kurashiHOW/>

■本リリースに関するお問い合わせ 株式会社リビング暮らしHOW研究所 担当：湖内
 TEL: 03-5216-9420 FAX: 03-5216-9430 E-mail: info@kurashihow.co.jp