

報道関係者各位

エルテックス「通信販売に関する【消費者調査】2023 年」

## 通販利用者 宅配の利用実態

2023 年 12 月 21 日

株式会社エルテックス

神奈川県横浜市保土ヶ谷区神戸町 134 番地

横浜ビジネスパーク イーストタワー14 階

TEL (045)332-6655 FAX (045)332-6644

<http://www.eltex.co.jp/>

---

### 宅配の形態は対面配達が主流、宅配 BOX 利用は 18.5%

#### 【飛脚宅配便（佐川急便）】は「ていねい、親切」で高スコア

---

通販システム構築・支援/EC サイト構築を主要事業として手掛けている株式会社エルテックス（本社：神奈川県横浜市保土ヶ谷区 代表取締役社長 森久尚 以下、エルテックス）は、通信販売に関する「消費者の行動や意識」を集計・分析した調査結果の最新版を発表いたしました。

#### 通信販売に関する第 22 回目の定期調査

エルテックスでは、通販システム・EC サイトの【統合構築】を積極的に推進しており、通信販売に関する市場動向を考慮した独自調査「通信販売に関する【消費者調査】2023 年」を実施しました。

調査では通信販売を利用する消費者の「消費行動や利用動向」などを集計・分析いたしました。弊社中核顧客である通販企業の先の、一般の消費者行動や意識を把握することで、通販や EC に関する弊社ソリューションサービスを改善し、顧客通販企業へ提供しているサービス強化やビジネス貢献につなげていきたいと考えています。

[https://dc.eltex.co.jp/research\\_column/](https://dc.eltex.co.jp/research_column/)

#### 調査結果サマリー

1. 宅配の形態は対面配達が主流、宅配 BOX 利用は 18.5%
2. 宅配ブランドの認知率トップ 3 は、宅急便（ヤマト運輸）85.7%、ゆうパック（日本郵便）79.2%、飛脚宅配便（佐川急便）61.3%
3. いちばん届けてもらいたい宅配ブランドは、宅急便（ヤマト運輸）64.5%のひとり勝ち状態
4. 【飛脚宅配便（佐川急便）】は「ていねい、親切」で高スコア

## 「通販利用者 宅配の利用実態」の説明とグラフ

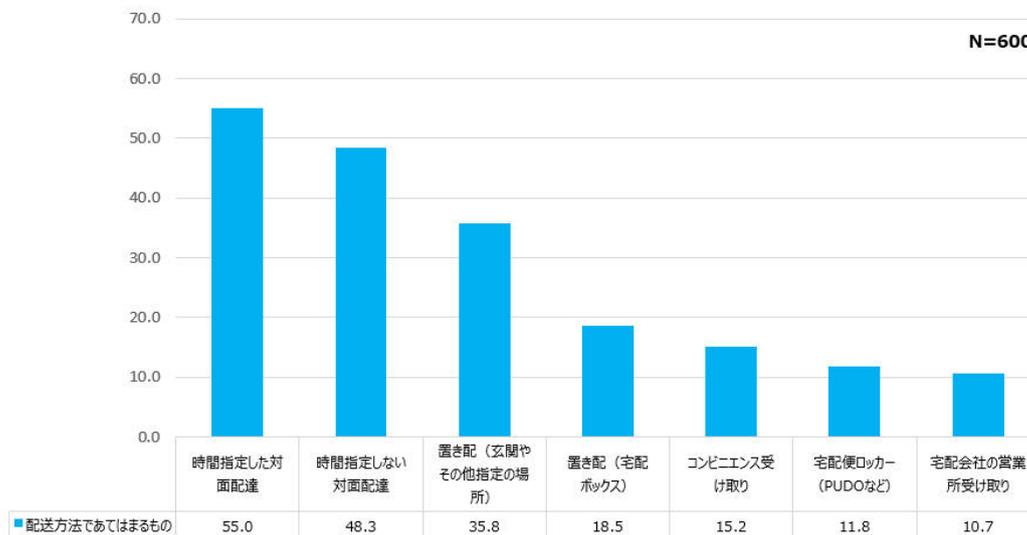
### 1) 宅配の形態は対面配達が主流、宅配 BOX 利用は 18.5%

質問項目)

あなたが通信販売（EC を含む以下、通販と言います）で買い物をしたいの、自宅や事務所などへの「配送方法であてはまるもの」があればいくつでもお選びください。（複数回答）

◇回答に見る特徴

宅配の形態は、時間指定した対面配達（55%）、時間指定しない対面配達（48.3%）がトップ 2 ボックスとなり、宅配 BOX を利用しない置き配（玄関やその他指定の場所）が 3 割越えの 35.8%となりましたが、宅配 BOX を使った置き配は 18.5%、PUDO といった宅配便ロッカー利用者も 11.8%と、割合としては多いと言えない状況です。



### 2) 宅配ブランドの認知率トップ 3 は、宅急便（ヤマト運輸）85.7%、ゆうパック（日本郵便）79.2%、飛脚宅配便（佐川急便）61.3%

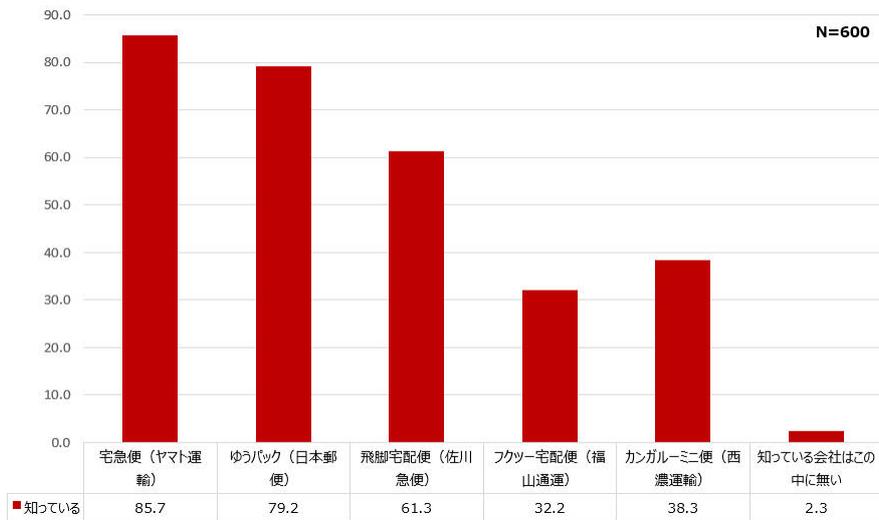
質問項目)

あなたが知っている宅配ブランドを、いくつでもお選びください。（複数回答）

◇回答に見る特徴

宅配ブランドの認知率は、予想を裏切らず宅急便（ヤマト運輸）が 85.7%でトップ。ゆうパック（日本郵便）79.2%、飛脚宅配便（佐川急便）61.3%が続き、カンガルーミニ便（西濃運輸）38.3%とフクツー宅配便（福山通運）32.2%の 2 ブランドはやや数値が低めとなりました。

認知率では、宅急便とゆうパックは 6.5 ポイントの差で、極端に差はひらきませんでした。



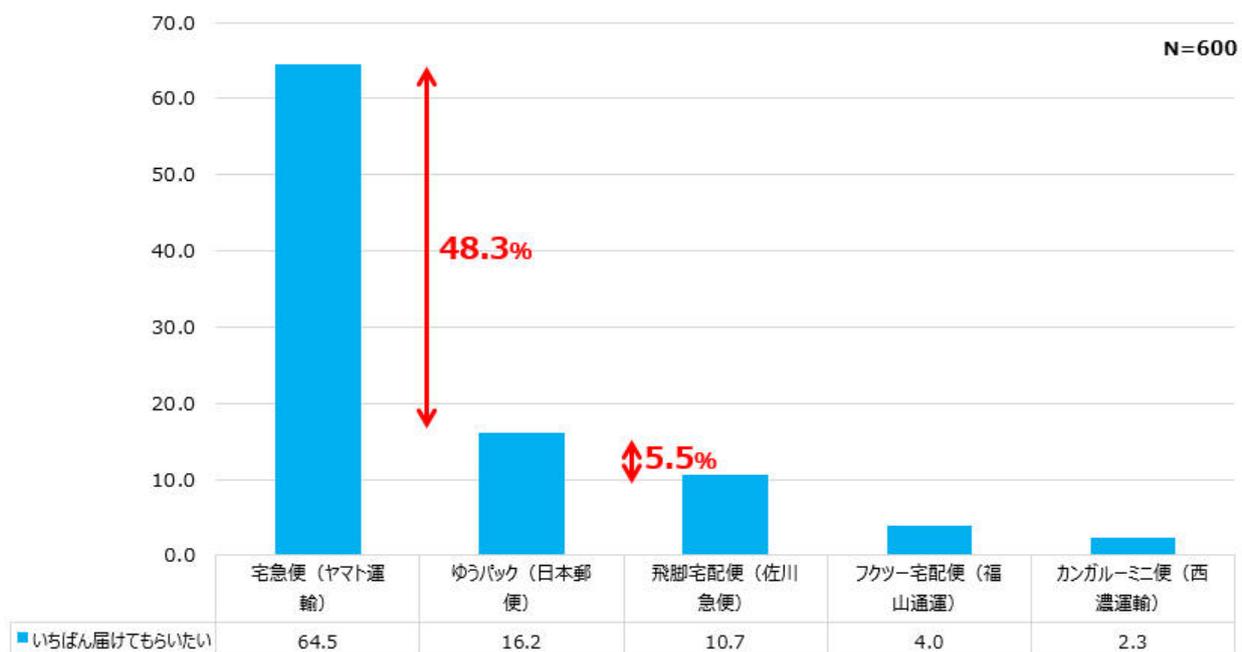
### 3) いちばん届けてもらいたい宅配ブランドは、宅急便 (ヤマト運輸) 64.5%のひとり勝ち状態

#### 質問項目)

あなたが知っている宅配ブランドの中で、いちばん通販商品を届けてもらいたいブランドをひとつだけお選びください。(単一回答)

#### ◇回答に見る特徴

届けてもらいたい宅配ブランドでは、トップの宅急便 (64.5%) と 2 番目のゆうパック (16.2%) で、48.3 ポイントという大きな差が生じ、宅急便のひとり勝ち状態です。



#### 4) 【飛脚宅配便（佐川急便）】は「ていねい、親切」で高スコア

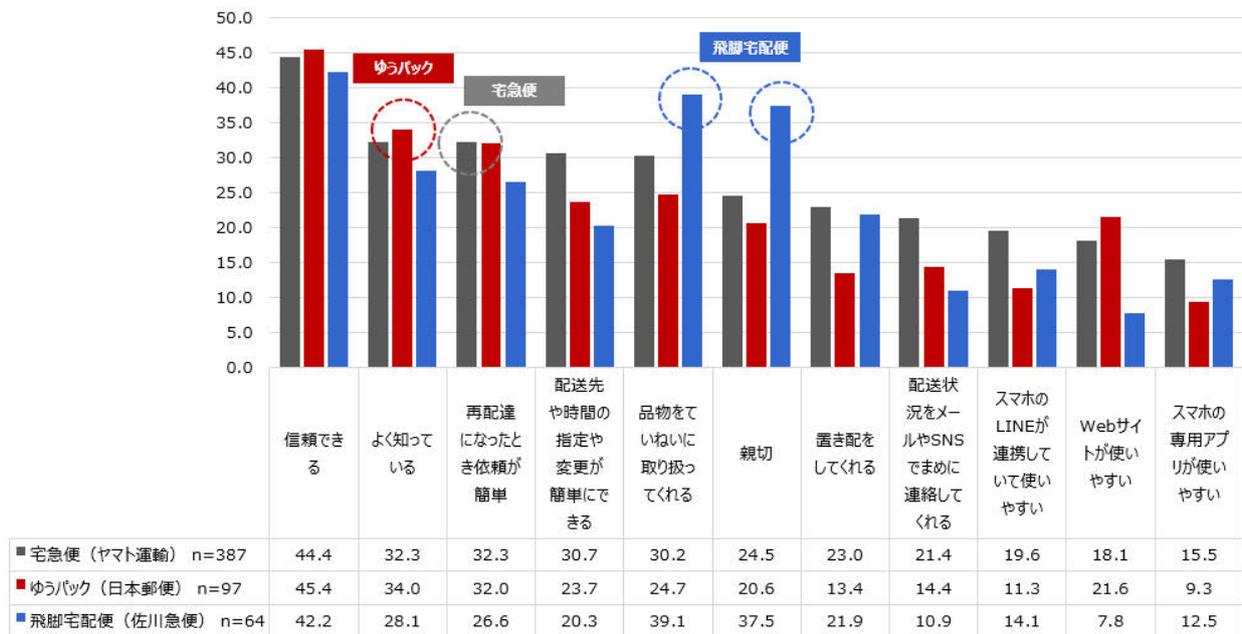
質問項目)

あなたいちばん通販商品を届けてもらいたい宅配ブランドを選んだ理由であてはまるものをいくつかもお選びください。（複数回答）

##### ◇回答に見る特徴

いちばん通販商品を届けてもらいたい宅配ブランドを選んだ理由を聞いてみたところ、宅急便が多く項目で平均的にスコアが高くなっていることもあり、前問の「いちばん届けてもらいたいブランド」のトップになったと考えられます。

一方、「品物をていねいに取り扱いしてくれる（39.1%）」「親切（37.5%）」の2項目で他ブランドより高スコアだったのが飛脚宅配便で、親切のスコアではゆうパック（20.6%）の2倍弱のポイントとなりました。飛脚宅配便の回答数が64と宅郵便（n=387）、ゆうパック（n=94）と比較すると少なかつたため、やや偏りが出ていることも考えられますが、傾向として大きな誤差はないでしょう。



※フクツー宅配便、カンガルーミニ便は回答数が50未満で数値のばらつきが大きいことが考えられるため集計対象とはしませんでした。

## 調査概要

調査エリア： 全国  
調査対象者： infoQ by GMO 調査パネルを利用  
調査方法： ネット方式による、アンケート調査  
調査期間： 2023年12月2日～5日  
回収サンプル数： 600  
調査主体： 株式会社エルテックス <https://www.eltex.co.jp/>  
調査実施機関： 楽天リサーチ株式会社

## 株式会社エルテックス

### 会社概要

商号 株式会社エルテックス (ELTEX, Inc.)  
本社 横浜市保土ヶ谷区神戸町134番地 横浜ビジネスパーク イーストタワー 14階  
TEL (045)332-6655 FAX (045)332-6644  
URL: <http://www.eltex.co.jp>  
設立 1985年(昭和60年)12月14日  
資本金 1億円  
代表者 代表取締役社長 森 久尚  
事業年度 7月1日～6月30日  
売上高 32億円  
従業員数 136名(内技術職98名)  
資格保有数 高度情報処理技術者：85  
公認会計士：1 中小企業診断士：1  
認定 ISO9001(QMS) JQA-QMA14486 (財)日本品質保証機構  
ISO/IEC 27001(ISMS) JQA-IM0924 (財)日本品質保証機構  
ISO/IEC 27017(ISMSクラウドセキュリティ認証) JQA-IC0033 (財)日本品質保証機構  
※対象サービス【eltexCloud (IaaS及びマネージドサービス)】  
JIS Q 15001(Pマーク) 10821894 (財)日本情報経済社会推進協会  
電気通信事業者 A-23-11961 総務省  
健康経営優良法人2023(大規模法人部門) 日本健康会議  
横浜健康経営認証「クラスAAA」 横浜市  
横浜市SDGs認証制度 Y-SDGs【上位】「Superior(スーペリア)」 横浜市  
かながわSDGsパートナー(第7期) 神奈川県

## 事業内容

### 【EC/通販システム構築・支援事業】

EC/通販統合システム構築サービス (eltexDC) <https://dc.eltex.co.jp/>

EC サイト構築サービス (eltexDC)

EC サイト分析・プロモーションサービス (eltexCX) <https://dc.eltex.co.jp/products/services/>

EC/ICT 関連サイト分析・改善サービス (eltexUXLab) <https://dc.eltex.co.jp/products/services/>

【データセンター事業】

インフラトータルソリューション (eltexITS) <http://www.eltex.co.jp/service/infrastructure/>

IBM Cloud のフルマネージドサービス (日本 IBM の公式パートナー) <https://www.eltex.co.jp/service/ibmcloud/>

【メール配信事業】

ショートメッセージ配信サービス (eltexSMS) <http://www.eltex.co.jp/service/product/eltexsms/>

メール配信サービス (eltexCX) <https://dc.eltex.co.jp/products/services/>

【PIM 事業】

クラウド型商品情報管理サービス (HANABI Data) <https://hanabidata.jp/>

【Web/Mobile システム構築事業】

ポータルサイト構築サービス

エンターテイメントサイト構築サービス

スマートデバイス向けシステム開発サービス

【運用支援事業】

コールセンターサービス

コンテンツマネジメントサービス

( ) は主要なプロダクト／サービス

◇本件に関するお問い合わせ

本件に関するご相談やご質問など、こちらからお問い合わせください。

株式会社エルテックス

企画室

六角 (ろっかく)

TEL : 045-332-6655 E-mail : [koho@eltex.co.jp](mailto:koho@eltex.co.jp)

以上