

2022年4月18日

報道関係各位

株式会社 LOCCO
株式会社 Tポイント・ジャパン

『約2人に1人が利用する「置き配」に関するアンケート調査』

『置き配』魅力1位は、「配達員の負担が減るから」

ヒトと環境に配慮した“サステナブルな物流”に意識が高まる

～4/26、無料ウェビナー開催！「エンドユーザーの思いが届くサステナブルな配送とは」～

セイノーHDグループ会社の株式会社 LOCCO（本社：東京都中央区、取締役社長：関谷文隆、以下「LOCCO」）と株式会社 Tポイント・ジャパン（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：杉浦敬太、以下「Tポイント・ジャパン」）は、自宅のドア前や宅配BOXで荷物の受け取りができる「置き配」について、T会員1,251名にアンケート調査を実施いたしました。

「置き配」に関するアンケート調査 トピックス

- ・ 認知度は 9割以上、利用経験は約 2人に1人
- ・ 置き配の魅力 1位は「配達員の負担軽減」。
- ・ 未利用者の理由としては「盗難」が不安だから。
- ・ 実際のトラブル発生率は、0.001%未満（10万件に1件未満）。

LOCCO  T-POINT

新型コロナウイルスによる新しい生活様式で、ネットショッピングやフードデリバリーなどの「配送サービス」への需要が大きく増加しています。その一方で、“2024年問題”として、自動車運転業務に対しても時間外労働の上限規制が適用されることに起因する、配達員の人員不足や配送遅延、運賃価格の上昇といった深刻な物流課題が懸念されています。また、再配達によるCO₂排出量の増加や配達員不足も引き続き問題視されています。そんな中、「置き配」は受け取り手側に在宅を必要とせず、配達員にも再配達を生じさせないことから、大きな関心を集めています。本アンケートでは、「置き配」について生活者の利用実態やサービスへの意識調査を行いました。

●9割が知っている、「置き配」。約2人に1人は利用経験あり。

「置き配」を利用したことがある？ (n=1,251)



まず、「置き配」の認知、利用状況について調査を行いました。「置き配」サービスを「知っている」と回答した人の割合は93.6%、「知らない」と回答したのは6.4%という結果になりました。また「知っている」と回答した人のうち、「実際にサービスを利用したことがある」と回答したのは全体の49.7%、「サービスを利用したことはない」と回答したのが全体の43.9%という結果になりました。さらに年代別で「置き配を利用したことがある」と回答した割合は、20代で57.1%（もっとも利用した^{※1}：13.4%／最近利用した^{※2}：22.3%／過去に利用した^{※3}：21.4%）、30代で55.4%（もっとも利用した：12.2%／最近利用した：22.4%／過去に利用した：20.8%）、40代で51.6%（もっとも利用した：11.3%／最近利用した：19.0%／過去に利用した：21.3%）、50代で41.4%（もっとも利用した：9.3%／最近利用した：15.3%／過去に利用した：16.8%）、60代で43.0%（もっとも利用した：10.3%／最近利用した：14.5%／過去に利用した：18.2%）という結果になりました。

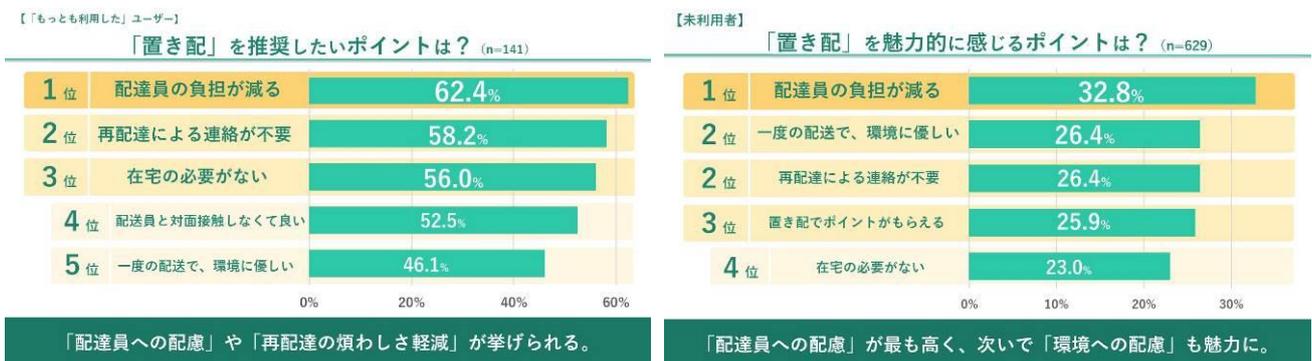
「置き配」は9割を超える高い認知率で、ほとんどの方がサービスについて理解していることがわかります。また約2人1人がすでに利用経験があり、特に20～40代で積極的な利用の傾向が見受けられました。また頻度についても同様に若年層ほど高いことがわかりました。

※1 「もっとも利用した」：直近1カ月の配送サービスの利用で、もっとも「置き配」で荷物を受け取った方

※2 「最近利用した」：直近1カ月の配送サービスの利用で、「置き配」で荷物を受け取ったことがある方

※3 「過去に利用した」：これまでに「置き配」で荷物を受け取ったことがある方

●生活者に「サステナブルな物流を支える一員」としての意識が芽生えている？



次に、直近 1 カ月の配送サービスで置き配を「もっとも利用した」と回答した利用者に対して、「置き配を他の人に推奨したいポイント」について調査しました。その結果、全 8 項目^{※4}の中から、1 位が「再配達がないので、配達員への負担が減る」（62.4%）、ついで 2 位「再配達がないため配送会社への連絡等が不要」（58.2%）、3 位「配送に合わせて在宅する必要がない」（56.0%）という結果になりました。

一方で、置き配の「未利用者」が「置き配サービスに対して魅力を感じる特徴」について調査しました。その結果、1 位が「再配達がないので、配達員の負担が減る」（32.8%）、ついで 2 位「再配達がないので、配送時の自動車の CO₂ が削減され環境にやさしい」／「再配達がないため配送会社への連絡等が不要」（26.4%）、3 位に「置き配でポイントがもらえる」（25.9%）という結果になりました。

利用経験の有無にかかわらず、置き配の魅力については「再配達にかかるコスト（時間的／環境的）の軽減」が挙げられています。また「配達員の負担が軽減される」点が最も高く評価されており、コロナ禍でエッセンシャルワーカーとして存在感を強める配達員への配慮がうかがえます。荷物の受取手である生活者にも、環境やヒトに優しい“持続可能な物流”を支える一員としての意識が芽生えているのではないのでしょうか。

※4：

配送に合わせて在宅する必要がない／荷物の盗難・破損保険が適用される／再配達がないため、配送会社への連絡等が不要／再配達がないので、配達員の負担が減る／配送が 1 回で済むため、配送時に自動車等から排出される CO₂ が削減され、環境に優しい／配送完了後、配達後の荷物の写真が送られてくる／置き配を選択すると、ポイントがもらえる／配達員と対面接触しなくて良い

●「置き配」のヘビーユーザーは、“一人暮らしのアーバンなライフスタイル”？

「ユニークデータ」から紐解く

「置き配」ヘビーユーザーのペルソナ

家族／住まい	一人暮らし／賃貸マンション	
職業	会社員・公務員	
ライフスタイル	飲酒は週 1 回程度／クルマは持たない	
興味・関心	財テク／海外旅行／グルメ／語学など	
志向性	デパ地下で買い物／限定商品が好き／都市生活志向	
雑誌	「GISELe」 「ViVi」 「Tarzan」 など	

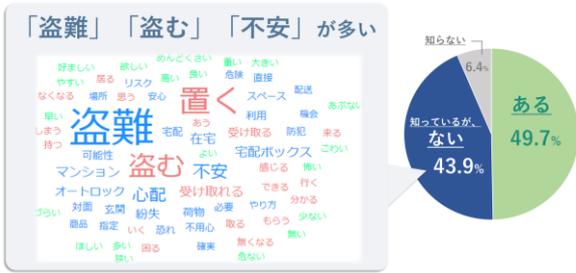
一人暮らしで、アーバンなライフスタイルへの志向性が強い。

また 7,000 万超の T 会員のライフスタイル分析から、置き配を「もっとも利用した」と回答した利用者が、ライフスタイルや志向性において全体平均より突出している点を抽出し、特徴を導き出しました。

その結果、家族や住まいについては「一人暮らし」で「賃貸マンション」に暮らしている方が多く、不在でも荷物を受け取る「置き配」の機能性を活用されている方が多いようです。また、興味関心ごとでは「財テク」「海外旅行」「グルメ」「語学」の傾向が強いことから、学習意欲が高く、活発な性格が読み取れます。そのほかにも「デパ地下での買い物が好き」「限定商品が好き」などの志向性があることから、都会的な生活様式を好まれる傾向が強いようです。

●「置き配」を利用しない理由は、「盗難」が不安だから。

なぜ、「置き配」を利用しない？ (n=549)



- 荷物が盗られないか心配だから。20代・男性
- 問題が発生した際の責任の所在があやしい。60代・男性
- 本当に届いたかわからず、盗難の可能性も生じるから。30代・女性
- 盗難やイタズラなどが、なんとなく心配。50代・女性

しかし、実際のトラブル発生率は…、
10万件に1件未満 (LOCCO調べ：2021年1月～2022年3月)

LOCCOの「置き配」サービス

<h3>袋を被せてお届け</h3> <p>ビニール袋を被せて配達を行うため、水濡れ・汚れの心配がありません。</p>	<h3>配達完了を画像で報告</h3> <p>着荷主様に対して配達完了から20分以内に、画像付で、配達完了をご報告します。</p>
<h3>365日対応サービスデスク</h3> <p>出荷主様・着荷主様からのお問合せに24時間体制で専門のおオペレーターが対応します。</p>	<h3>置き配保険の適用</h3> <p>盗難や破損などの事故発生時は、独自設計の損害保険で代替。商品急送の仕組みをご提供します。</p>
<p>荷物 1 個の受け取りで、 Tポイント 10 ポイントが貯まる！</p>	

一方で、「置き配を知っているが利用したことがない」方に対して、「置き配を利用しない理由」について自由回答していただきました。その結果、ワードクラウドからもわかるように、全年代を通して「盗難」「盗む」「紛失」「不安」などのコメントが多く寄せられました。「置き配」をまだ利用したことのない方の多くは、荷物の盗難や紛失など、防犯上の懸念から抵抗感を感じていることがうかがえます。

しかし、置き配サービス「LOCCO」を運営する株式会社 LOCCO によると、2021年1月から2022年3月の期間において、実際の「盗難」や「紛失」などによる盗難保険の適用率は0.0008%と、実際に置き配でトラブルに遭遇するのは10万件に1件未満であることがわかりました。また、LOCCOの「置き配」サービスでは、“十万が一”の確率でトラブルが発生した場合も、「置き配保険」と呼ばれる独自設計の損害保険で代替され、商品急送の仕組みで対応いたします。そのほか、画像付きの配達完了報告や、配送時に袋をかぶせたケアで水濡れ・汚れを防止するなど、安心して「置き配」をご利用いただけるサービスを提供しています。

●無料ウェビナー「エンドユーザーの思いが届くサステナブルな配送とは」開催のお知らせ

無料オンラインセミナー

エンドユーザーの思いが届く サステナブルな配送とは

4.26 (火) 17:30～18:30 ZOOM配信



セイノーホールディングスグループ
株式会社LOCCO
高倉 浩太郎



株式会社フェリシモ
市原 邦広



株式会社エヌエールプラス
友蘭 一博



株式会社Tポイント・ジャパン
藤口 剛広

会員数7000万人の
T会員データから紐解く、
エンドユーザーのリアルな本音をお届けします！

会員数 7000 万人超の T 会員データから紐解く、エンドユーザーのリアルな本音をお届けします！

セイノーHD グループ会社の株式会社 LOCCO が主催する、第二回セミナーテーマは「エンドユーザーの真の思い」。コロナ禍により EC 市場の伸長率が拡大し続ける中、新たな選択肢として登場した「置き配」。株式会社 LOCCO はこの置き配を提供する中で、エンドユーザーの真の思いに着目しました。

T 会員数 7000 万人超の T ポイント・ジャパンが実施したアンケート結果をベースに、顧客の、「いま本当に欲しているもの」についてお話しします。

◇こんな方にオススメ◇

- ・顧客・エンドユーザーのリアルな意見を知りたい方
- ・今の“物流”に漠然とした課題を感じていらっしゃる方
- ・日本の物流を“もっと面白くしたい！”と思われている方

◇概要◇

開催日時：2022 年 4 月 26 日（火） 17:30～18:30 ※途中退室自由

開催場所：ZOOM ウェビナー

参加費：無料

定員：150 名

主催：株式会社 LOCCO

登壇者：

- ・野口 朋広（株式会社 T ポイント・ジャパン リビングコンサル division General manager）
- ・河合 秀治（セイノーホールディングス株式会社 執行役員 ラストワンマイル推進チーム担当／株式会社 LOCCO 代表取締役）
- ・市橋 邦弘（株式会社フェリシモ（新事業開発本部 物流 EC 支援事業部 兼 ビジネスプラットフォーム本部 部長））
- ・笠間 一生（株式会社エヌエルプラス 代表取締役 CEO 株式会社 LOCCO 取締役、一般財団法人 PEACE BY PEACE COTTON 専務理事）

> お申込みはこちら！：<https://locco20220426.peatix.com/>

アンケート調査概要

調査期間：2022 年 2 月 1 日（火）～2 月 6 日（日）

調査機関：株式会社 T ポイント・ジャパン T アンケート（T 会員への WEB 調査）

調査対象：全国/男女/20～60 歳

対象者数：1,251 人（男性：629 人、女性：622 人）

LOCCO 置き配サービスについて

LOCCO 置き配サービスは、物流企業セイノーHD、通販企業フェリシモが持つ物流インフラをオープン化し、エヌエルプラスの IT 技術と組み合わせることで、宅配事業に関わるあらゆるサービスを提供するシェア型 LCC（Low-Cost Carrier）宅配サービスです。

■荷物を送る：幹線輸送での積載率の改善と置き配による再配達削減により、既存の宅配業者よりも安価かつ安全にお客様の荷物をお届けします。

■荷物を受け取る：「置き配」は在宅・留守に関わらず、玄関前や宅配ボックスにお届けするので、応対もサインも不要です。置き配完了後はメールでお知らせいたします。

LOCCO



■荷物を運ぶセイノーHD の持つ全国画一の幹線配送網でお近くのデポまで輸送し、ラストワンマイルの配送は LOCCO の地域に密着した配送パートナー企業さまが配送します。

*サービス概要は <https://locco.co.jp/occo/>をご覧ください。

本件に関するお問い合わせ：

株式会社 T ポイント・ジャパン 広報担当：野中

TEL：03-6800-4464

株式会社 LOCCO 村木・川崎

TEL 03-6823-4500

bs_info@locco.co.jp