

報道関係各位

2021年8月4日
株式会社クロス・マーケティング

直近3カ月で4人に1人が食品デリバリーを利用 宅配サービスの梱包で気になることは「ゴミ出しが手間」「梱包のサイズが大きいこと」

－ 宅配サービスに関する調査（2021年） －

株式会社クロス・マーケティング（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：五十嵐 幹）は、全国20歳～69歳の男女を対象に「宅配サービスに関する調査（2021年）」を実施しました。コロナ禍が続く中、宅配サービス（※）やフードデリバリー（※）の利用が高まっています。今回は「ネットスーパー（※）や食品宅配サービス利用状況」、「フードデリバリーの利用状況」、また「利用してみたい宅配サービス」、「宅配サービスの梱包について気になること」などを聴取しました。

- ※宅配サービス：インターネット上で商品を注文し、自宅に配送してもらうサービス
- ※フードデリバリー：専用サイトやアプリから料理のデリバリーを注文するサービス
- ※ネットスーパー：インターネット上で生鮮食品を注文し、自宅に配送してもらうサービス

◆自主調査リソースの続きはこちらへ ⇒ <https://www.cross-m.co.jp/report/life/20210804delivery/>

■調査結果

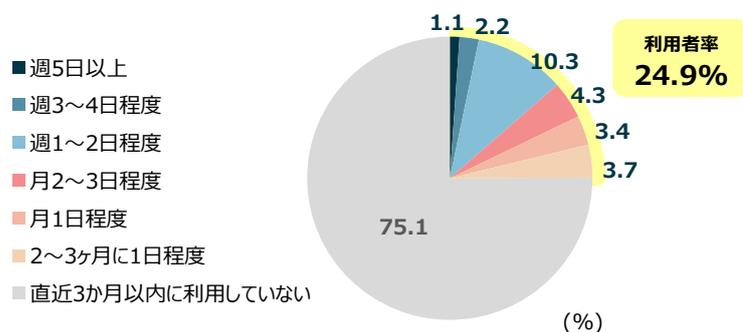
✓ 直近3カ月ににおけるネットスーパーや食品宅配サービス利用者は24.9%、フードデリバリー利用者は25.7%。両サービスともに4人に1人が利用している。〈図1・2〉

✓ 利用してみたい宅配サービス第1位は「こだわりの食品」で20.7%。2位が「こだわりのお菓子」で17.4%、3位に「食べ物を作るキット」が9.1%でランクインと、TOP3は食品系が占める。〈図3〉
こだわりの食品・お菓子を自宅で食べるほか、手作りにも関心を持っている模様。

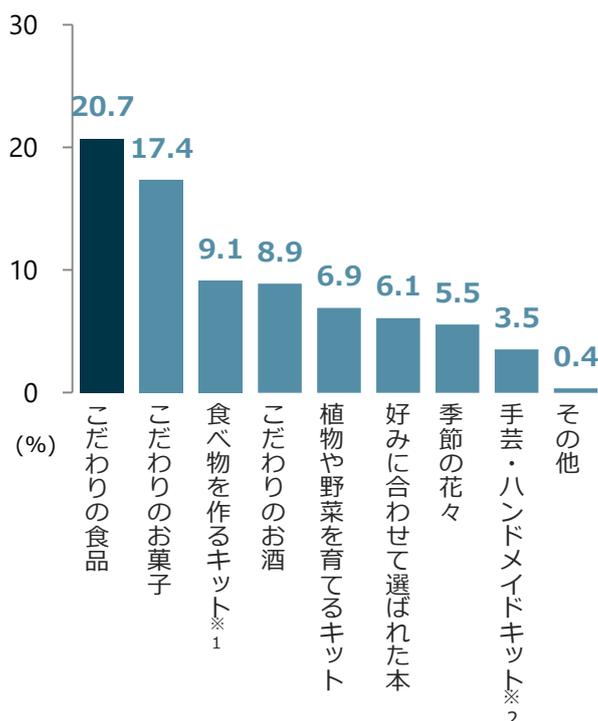
✓ 宅配サービスの梱包で気になることは、「ゴミ出しが手間」が最多の25.9%。2位以降は「梱包のサイズが大きいこと」、「ゴミ出しの日までかさばる」が続く。〈図4〉

サービス利用後の梱包材は、ゴミとして捨てる手間のほか、梱包サイズが合っていないことも気になることの上位にあがっている。印象に残った梱包では、「テープが使われていないもの」や「緩衝材が少なくなる工夫をされているもの」があり、今後こうしてほしいといった声も寄せられる。〈図5〉

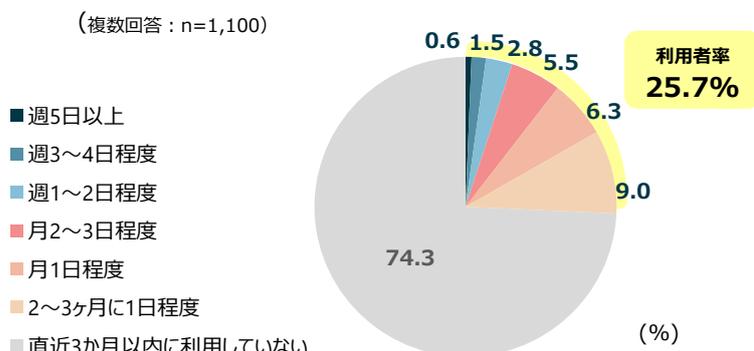
〈図1〉 直近3カ月のネットスーパーや食品宅配サービス利用状況（複数回答：n=1,100）



〈図3〉 利用してみたい宅配サービス（複数回答：n=1,100）

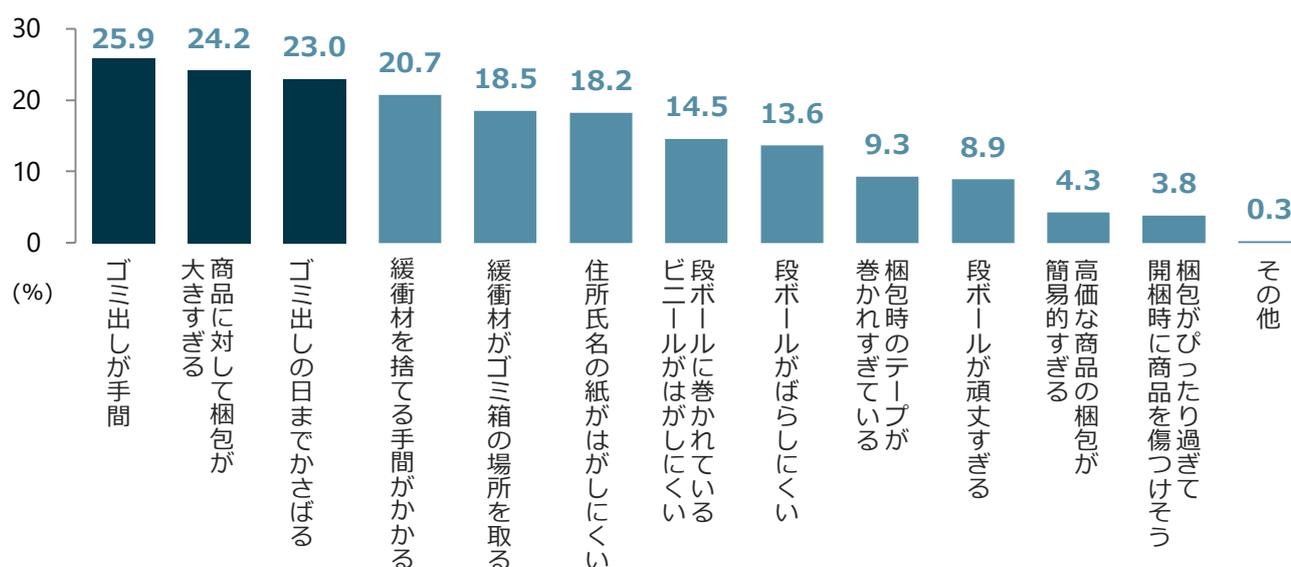


〈図2〉 直近3カ月のフードデリバリー利用状況（複数回答：n=1,100）



※1 味噌、パン、ウインナーなど
※2 パッチワーク、キャンドル、石鹸など

＜図4＞ 梱包で気になること（複数回答：n=1,100）



＜図5＞ 印象に残った梱包 抜粋（自由回答：n=1,100）

商品に対して梱包が大きすぎる

- ・物は小さいのに箱がめちゃくちゃ大きく物が箱の中で物が動く事が気になった（女性20代）

感心した

- ・ふた部分がはめ込み式になっており、ガムテープが不要、または少量で済む梱包材があり、これからはこれ！と思った。（男性50代）
- ・冷凍食品の保冷箱が、発泡スチロールではなく、段ボールに断熱の緩衝材でうまく簡易包装されていたので、感心した（女性60代）

嬉しい

- ・売り手からのちょっとしたメッセージカードなどが入っていると嬉しくなったりします（男性20代）

買いたいけれど…

- ・友人がベッドにもなるソファを購入し、空のダンボールを2人がかりで、たたんでゴミに出した。自分もそのソファがほしいが、ダンボールを1人で片付けると中々買う気になれない。（女性50代）

■調査項目

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 属性設問 | <input type="checkbox"/> 利用してみたい宅配サービス |
| <input type="checkbox"/> 昨今の状況下で、現在、あなたが「してもいい」と思う外出を伴う行動 | <input type="checkbox"/> 宅配サービスの梱包について気になること |
| <input type="checkbox"/> ネットスーパーや食品の宅配サービス利用状況 | <input type="checkbox"/> 印象に残った梱包 |
| <input type="checkbox"/> フードデリバリーの利用状況 | |
- ◆クロス集計表のダウンロードはこちらへ ⇒ <https://www.cross-m.co.jp/report/life/20210804delivery/>

■調査概要

調査手法：インターネットリサーチ（クロス・マーケティング セルフ型アンケートツール「QiQUMO」使用）
 調査地域：全国47都道府県
 調査対象：20～69歳の男女
 調査期間：2021年7月30日（金）～7月31日（土）
 有効回答数：本調査1,100サンプル

※調査結果は、端数処理のため構成比が100%にならない場合があります

【会社概要】

会社名：株式会社クロス・マーケティング <http://www.cross-m.co.jp/>
 所在地：東京都新宿区西新宿3-20-2 東京オペラシティタワー24F
 設立：2003年4月1日
 代表者：代表取締役社長兼CEO 五十嵐 幹
 事業内容：マーケティングリサーチ事業

◆本件に関する報道関係からのお問い合わせ先◆

広報担当：マーケティング部 TEL：03-6859-1192 FAX：03-6859-2275
 E-mail：pr-cm@cross-m.co.jp

「引用・転載時のクレジット表記のお願い」

本リリースの引用・転載時には、必ず当社クレジットを明記いただけますようお願い申し上げます。

＜例＞ 「マーケティング・リサーチ会社のクロス・マーケティングが実施した調査によると・・・」