

報道関係各位

2022年10月27日  
株式会社クロス・マーケティング

## 宅配の最重視点は「指定時間通り」に届くことが半数 自宅で手渡し受け取り7割、いつも日時指定する人は42%

－ 宅配に関する調査（2022年） 宅配全般編 －

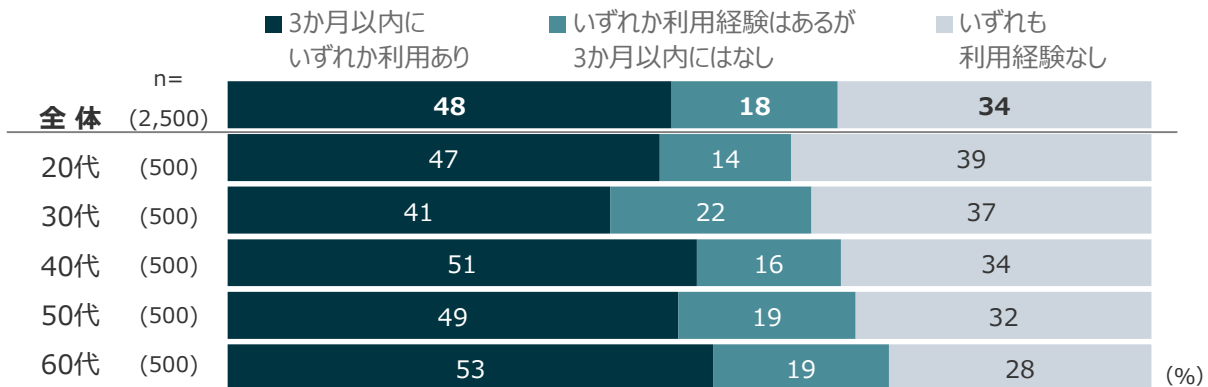
株式会社クロス・マーケティング（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：五十嵐 幹）は、2022年9月、全国47都道府県に在住する20～69歳の男女2,500人を対象に「宅配に関する調査（2022年）」を実施し、「宅配」に関わる利用実態や意識・行動などを全般的に聴取しました。今回は、直近3か月以内に宅配サービスを利用した人に対し、受け取り方や梱包、重視点、配達スタッフの負担となっている再配達を少なくする方法やドローン宅配について聴取し分析をしました。

### ■ 調査結果（一部抜粋）

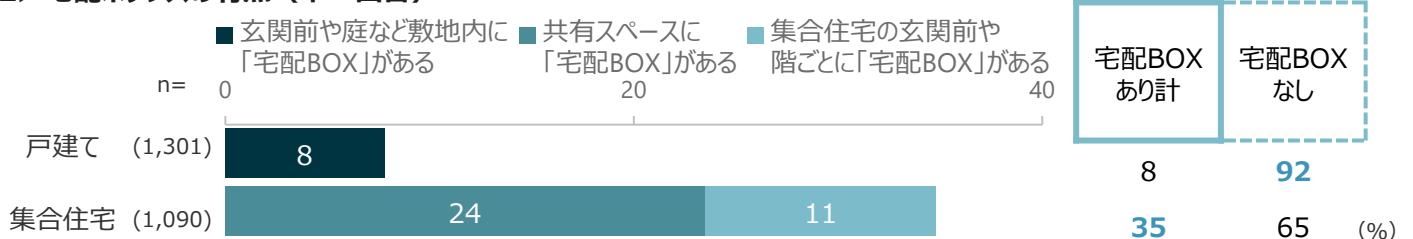
- ✓ **【宅配サービスの利用・受け取り方法】** 直近3か月のフードデリバリー、食材・物品の宅配サービスいずれかの利用率は48%、40代と60代では半数を超える。<図1> 宅配ボックスの設置率は、戸建てで8%、集合住宅では35%であった。<図2> 宅配サービスの受け取り方法は、「自宅で手渡し」が突出して高い。次いで「置き配」「宅配ボックス」。宅配ボックスのある家庭でも「自宅で手渡し」が最も多かった。<図3> 日時指定について「ほとんど利用」が42%、「たまに利用」は31%であった。40代と50代の「ほとんど利用」は高い。宅配ボックスのある家庭でも「ほとんど利用」は39%を占めている。<図4> 初回配達時で「ほぼ全て受け取れている」は58%、「半分程度受け取れている」は30%と合わせて88%は「受け取れている」と回答。特に、40～60代は「ほぼ全て受け取れている」割合が6～7割と高い。<図5>
- ✓ **【梱包の不満点、宅配の重視点】** 梱包についての不満点は「商品に対して梱包が大きすぎる」「ゴミ出しが手間」「住所氏名の紙がはがしにくい」「緩衝材を捨てる手間がかかる」などがあがった。特に女性ではいずれの不満点も高い。<図6> 宅配サービスを利用する際に重視する点は、「指定された時間通りに配達される」が半数を超える。次いで「送料が安くなれば、普通より配達の日にちががかってよい」「不良返品・配達確認などフォロー対応がしっかりしている」など。「指定した時間通り」は50代、60代の割合が高い。<図7>
- ✓ **【再配達の減少、ドローン宅配】** 再配達を少なくする方法として「日時指定の徹底」が多くあがった。そのために、指定時間を細かくする／宅配ボックスの設置／置き配優先や再配達の有料化の声があがった。ドローン宅配は、送料が安くなる／夜の配達が増える／ベランダで受け取れるといった期待がある一方、ドローンの不具合による落下、遅配、荷物の損傷を不安視する意見もみられた。<図8>

◆ 詳細情報は本レポートに掲載しております。 <https://www.cross-m.co.jp/report/life/20221027delivery/>

<図1> 直近3か月間宅配サービス（フード、食材、物品）利用状況（単一回答）

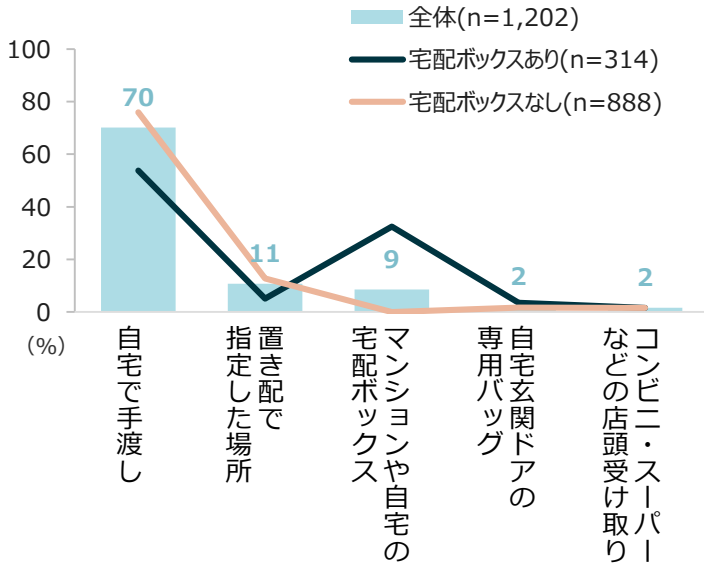


<図2> 宅配ボックスの有無（単一回答）



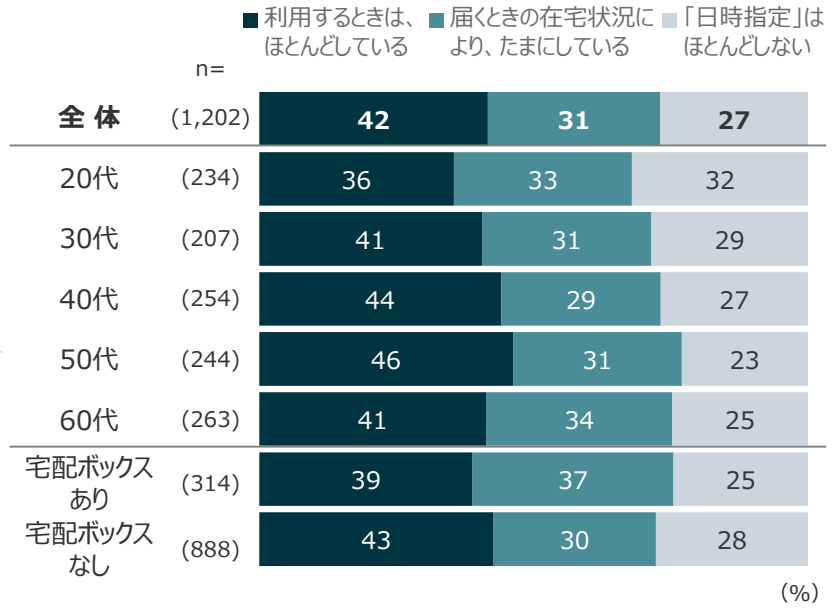
<図3> 宅配サービスで最も多い受け取り方法（単一回答）

※ベース：いずれかの宅配サービスを直近3か月以内に利用した人  
※上位5項目を抜粋



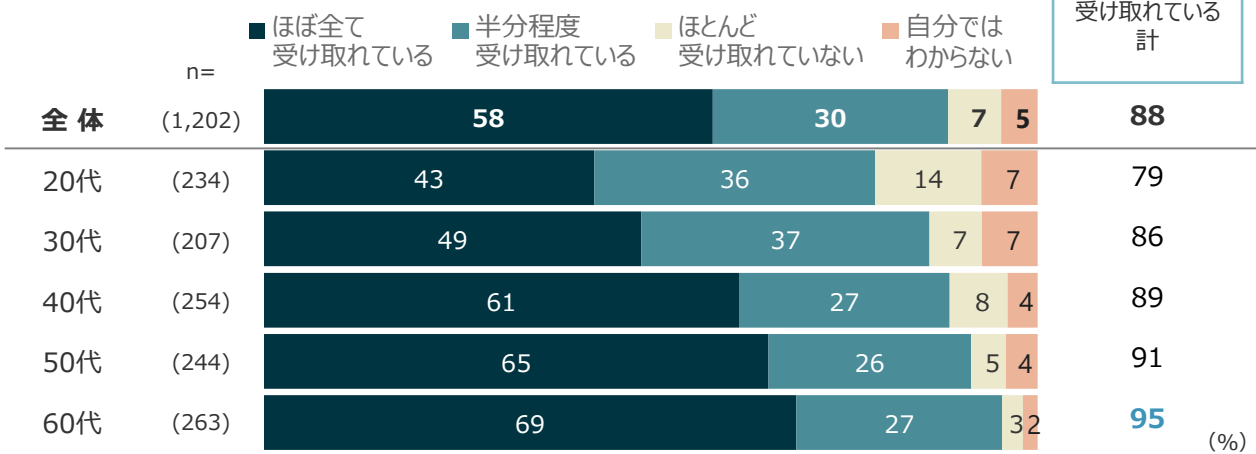
<図4> 日時指定の利用有無（単一回答）

※ベース：いずれかの宅配サービスを直近3か月以内に利用した人



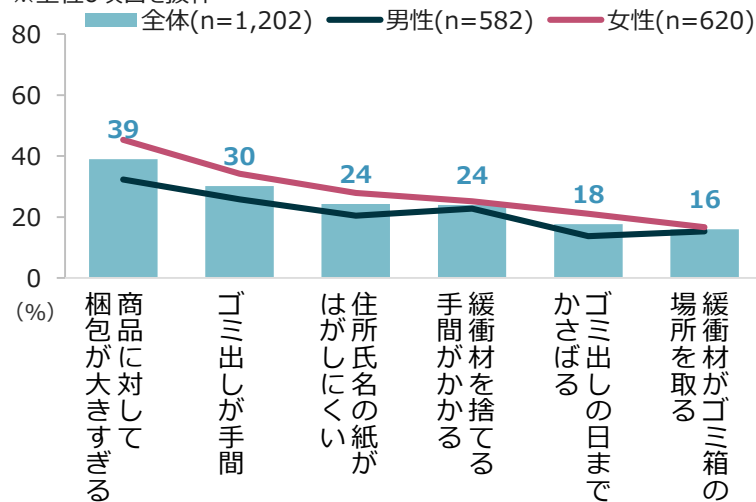
<図5> 初回配達時の受け取り状況（単一回答）

※ベース：いずれかの宅配サービスを直近3か月以内に利用した人



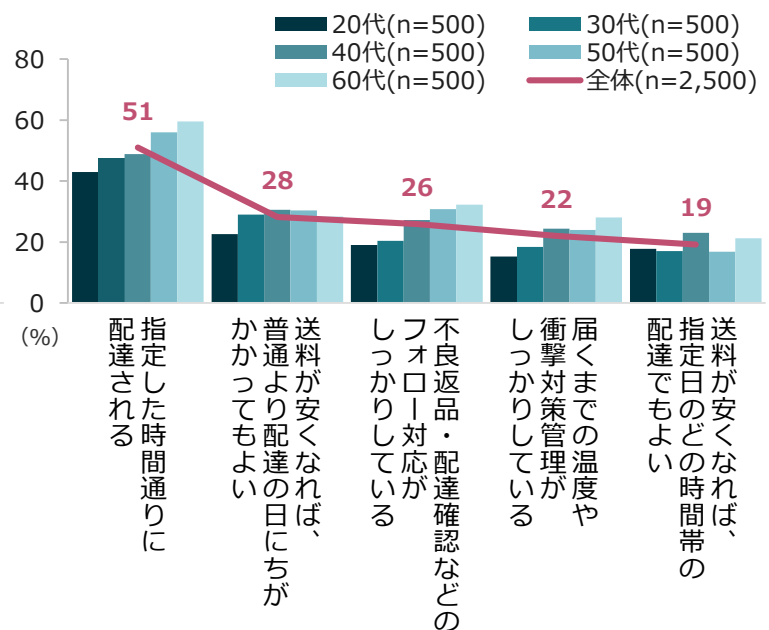
<図6> 梱包についての不満点（複数回答）

※ベース：いずれかの宅配サービスを直近3か月以内に利用した人  
※上位6項目を抜粋



<図7> 宅配サービス利用時に重視する点（複数回答）

※上位5項目を抜粋



<図8> 再配達の減少や将来的にあると便利なサービス（自由回答 ※一部抜粋）

<再配達を少なくする方法>

再配達が増加で、配送スタッフの負担となります。再配達を少なくするための方法はあると思いますか。

- ネット店舗の多くが日時指定できれば、再配達防止になると思う
- 事前に、電話やアプリなどで在宅を確認するとよい
- 初回受け取りに対してポイントを付与や再配達の有料化
- 時間指定の「午前中」の設定を細かくしてほしい
- 「置き配ならば10円安くなる」など受け取り側のメリットがあるとよい
- 時間指定ならば、その時間に荷物を問答無用で置いて行く
- 指定時間の不在時は簡単に変更ができる連絡方法があるとよい
- 駅のロッカーなど帰り道のどこかで受け取れる場所が増えたらいい
- 全ての家に宅配ボックス(大きめ)の設置が当たり前になってほしい
- 一週間分程度を留め置き、週末などにまとめて受け取りたい
- 平日の日中配達より休日夜間の配達を増やしてほしい

<将来的にあると便利なサービス>

ドローンによる宅配サービスの実証実験が行われています。将来的に、どのような「宅配サービス」があると、便利だと思いますか。

- (ドローン宅配の賛成意見)
- 送料が安くなるならドローンも利用してよい
  - 夜遅くの配達や、ベランダ受け取り配達をドローンに任せる(ドローン宅配への不安)
  - 不具合で荷物の行方不明、遅配、壊れるなどリスクが大きい
  - 落下が不安、落下して損傷があったら後が面倒(その他)
  - 急がない便があればよい。土砂降りの中ずぶ濡れの配達員を見ると心が痛くなる
  - 複数の荷物(異なる配送会社)を同一住所、期間内でまとめて配達するサービス

■レポート項目一覧

属性設問（性別/年代/居住地/婚姻状況/同居子ども有無/同居人数/職業/テレワーク頻度/共働き有無/世帯年収）

調査結果サマリー

▼宅配サービス全般編

- 3か月以内の宅配サービス利用経験
- 宅配BOXの有無
- 宅配サービスの受け取り方法/最も多い受け取り方法
- 「日時指定」の利用有無
- 初回配達時の受け取り方法
- 再配達を少なくする方法（自由回答抜粋）
- 梱包についての不満点
- 利用時に重視する点/最も重視する点
- 将来的にあると便利だと思う「宅配サービス」（自由回答抜粋）

▼物品（食べ物以外）宅配編

- 物品宅配サービスの利用頻度
- 利用したサービス
- 3か月以内に購入したもの
- 利用している理由/最も重視する点
- 1か月の平均利用金額
- サービスについて不満点/最も不満な点
- 物品宅配を利用していない理由
- 物品宅配の利用意向

※レポートでは、性年代別/年収別/世帯人数別/家事専業・共働き別/在宅勤務の頻度別/宅配BOXの有無別のグラフを掲載しています。

◆レポートのダウンロードはこちらから

<https://www.cross-m.co.jp/report/life/20221027delivery/>

■調査概要

調査手法 : インターネットリサーチ

調査期間 : 2022年9月27日(火)～9月28日(水)

調査地域 : 全国47都道府県

有効回答数 : 本調査2,500サンプル

調査対象 : 20～69歳の男女

※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、マーケティング・リサーチに関わるコンサルティング

◆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](mailto: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・・・」

