

令和2年度やまぐち宅配ボックス普及促進事業
調査報告書

令和3年3月

やまぐち宅配ボックス普及促進プロジェクトチーム

目 次

第1章 調査の概要	1
1-1 調査の背景と目的	1
1-2 調査内容	1
1-2-1 モニター事業、モニター参加団体	1
1-2-2 モニター事業で設置した宅配ロッカー利用者状況	2
1-2-3 利用者アンケート調査	2
1-2-4 街頭調査	3
第2章 調査結果及び考察	4
2-1 モニター事業で設置した宅配ロッカーの利用状況	4
2-1-1 利用者の分布	4
2-1-2 宅配ロッカーの利用促進に関する考察	6
2-2 利用者アンケート調査	7
2-2-1 アンケート結果	7
2-2-2 利用者の分布	10
2-2-3 宅配ロッカーの利用促進に関する考察	11
2-3 街頭調査	14
2-3-1 アンケート結果	14
2-3-2 宅配ロッカーの利用促進に関する考察	23
2-4 宅配ロッカーの利用促進に向けた県の取組の検討	24
参考資料	25
1 構成団体及び委員	25
2 プロジェクトチーム会議の開催状況	25
3 実施内容	26
3-1 モニター募集	26
3-2 事業PR（テレビ放送）	26
3-3 利用者アンケート内容	27

第1章 調査の概要

1-1 調査の背景と目的

本県では、山口県地球温暖化対策実行計画（2014.8策定）において、2020年度の温室効果ガス排出量を2005年度比13.4%削減という目標を掲げ、各種施策に取り組んでいる。2016年度時点において、全体では目標を達成しているものの、運輸、家庭部門では、一層の取組の強化が必要となっている。運輸部門においては、近年のオンラインショッピングの急速な利用拡大に伴い、宅配便取扱個数が増加しており、トラック由来のCO₂排出が増加している。

特に、宅配便の再配達率は、平成31年4月時点で16.0%（全国：国土交通省調べ）に達しており、再配達によるCO₂排出量は全国で年間約42万トンと推計される（国土交通省調べ）ことから、この削減が喫緊の課題とされている。

この対策として、宅配事業者も日時等の受取変更サービス、コンビニや宅配ロッカーでの受取、置き配など多様な受取サービスを提供しているが、サービスの認知度の低迷や地方への宅配ロッカーの普及が進んでいないことから、宅配ロッカーをはじめとする受取サービスの利用促進に取り組む必要がある。

そこで、昨年度から、山口大学、宅配事業者及び宅配ロッカー事業者等から構成される「やまぐち宅配ボックス普及促進プロジェクトチーム」が、県内商業施設に設置された宅配ロッカーの利用者アンケート等を実施・解析することで、より効果の高い宅配ロッカーの利用検証を行い、普及促進を図ることとした。

1-2 調査内容

「再配達を減らそう！プロジェクト」において、宅配ロッカーの設置モニターを選定し、宅配ロッカーの利用状況の把握を行った。また、県内の宅配ロッカーを対象に、利用者への街頭調査やアンケート調査を行った。

1-2-1 モニター事業、モニター参加団体

宅配ロッカーの利用状況等により、再配達削減に伴うCO₂削減効果の検証を行うため、設置モニターを公募した。モニター参加団体としてR2年度は1団体（ドラッグコスモス松美町店）を選定した。なお、昨年度のモニター参加団体においても、継続調査を実施した。

表1 モニター参加団体

設置年度	団体名	店舗名（所在地）	施設の種類	設置場所	運用開始
R2	コスモス薬品(株)	ドラッグコスモス松美町店（山口市松美町）	ドラッグストア	屋内	2020年10月
R元	下関商業開発(株)	シーモール下関（下関市竹崎町）	大型商業施設	屋内	2019年10月
R元	(株)ファミリーマート	ファミリーマート宇部若松町店（宇部市若松町）	コンビニ	屋外	2019年12月

1-2-2 モニター事業で設置した宅配ロッカー利用者状況

当該モニター事業で設置した宅配ロッカーについて、利用日及び利用者の所在地（番地を除く）のデータを調査し、利用者の分布や設置場所からの距離等について考察を行った。

1-2-3 利用者アンケート調査

昨年度に引き続き、県内 31 箇所（令和 3 年 1 月末時点）の宅配ロッカーを対象に、利用者へのアンケート調査を行った。

アンケート調査の項目は、年齢、所在地、世帯数などの基本情報を始め、自宅から宅配ロッカーまでの距離、利用した理由などの宅配ロッカーに関係したもの全 12 項目とした。アンケート質問項目を表 2 に示す。また、県内の宅配ロッカー設置場所を図 1 に示す。

表 2 アンケート質問項目

1	性別	7	自宅から宅配ロッカーまでの距離
2	年齢	8	荷物を受け取りに行ったときの交通手段
3	世帯構成	9	宅配ロッカーを利用した理由
4	職業	10	今後、期待する宅配ロッカーの設置場所
5	居住のタイプ	11	よく利用している（今後利用したい）荷物の受取方法
6	この場所で受け取った理由	12	宅配ロッカーの利用に関するご意見

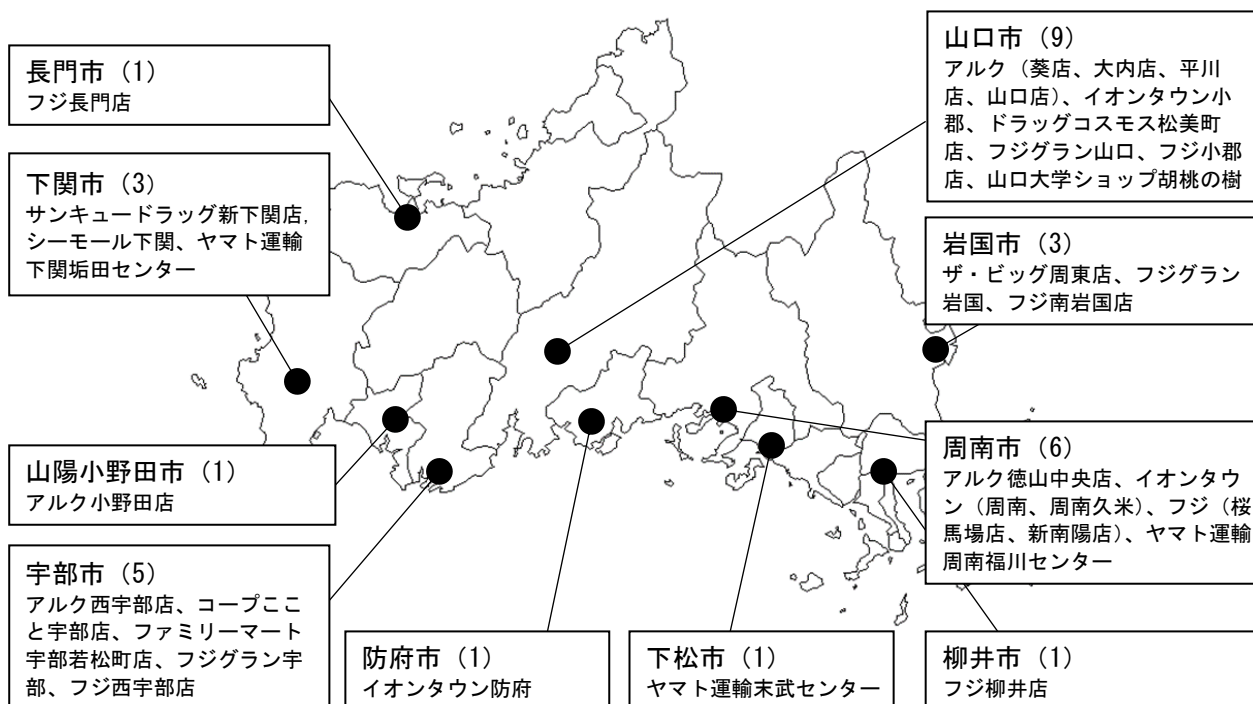


図 1 県内の宅配ロッカー設置場所（令和 3 年 1 月末時点）

1-2-4 街頭調査

県内 31 箇所の宅配ロッカー設置店舗のうち、利用者数及び設置地域を考慮し選定した店舗について、山口大学国際総合科学部と連携し、来店者及び宅配ロッカー利用者に対し、聞き取り調査を行った。調査内容は、利用者アンケートと同様の内容とした。また、調査選定店舗等を表 3 に示す。

表 3 調査選定店舗等

調査日		調査店舗・所在地	店舗外観
1	3月13日(土)	フジ西宇部店 宇部市西宇部南 4 丁目 10 番 10 号	
2	3月13日(土)	アルク西宇部店 宇部市厚南北 5 丁目 1- 25	
3	3月16日(火)	山口大学ショップ 胡桃の樹 山口市吉田 1 6 7 7 - 1	

第2章 調査結果及び考察

本章では、宅配ロッカーの利用者及び街頭調査により得られたアンケート結果を基に、宅配ロッカーの利用特性を明らかにし、その利用促進について検討する。

2-1 モニター事業で設置した宅配ロッカーの利用状況

2-1-1 利用者の分布

図2、図3にシーモール下関とファミリーマート宇部若松町店の、2019年度及び2020年度の利用者所在地をプロットした地図を示す。また、図4に今年度から調査対象としたドラッグコスモス松美町店の同様の地図を示す。位置情報は町名単位となるので、図中の数値は同じ町内に存在する利用者の数を示している。また、参考のために同図には、調査店舗から1km毎の距離を示す同心円を描いている。なお、シーモール下関の2019年度のデータは、2019年11月から2020年2月までの調査結果、それ以外は当該年度の1月～2月の調査結果である。

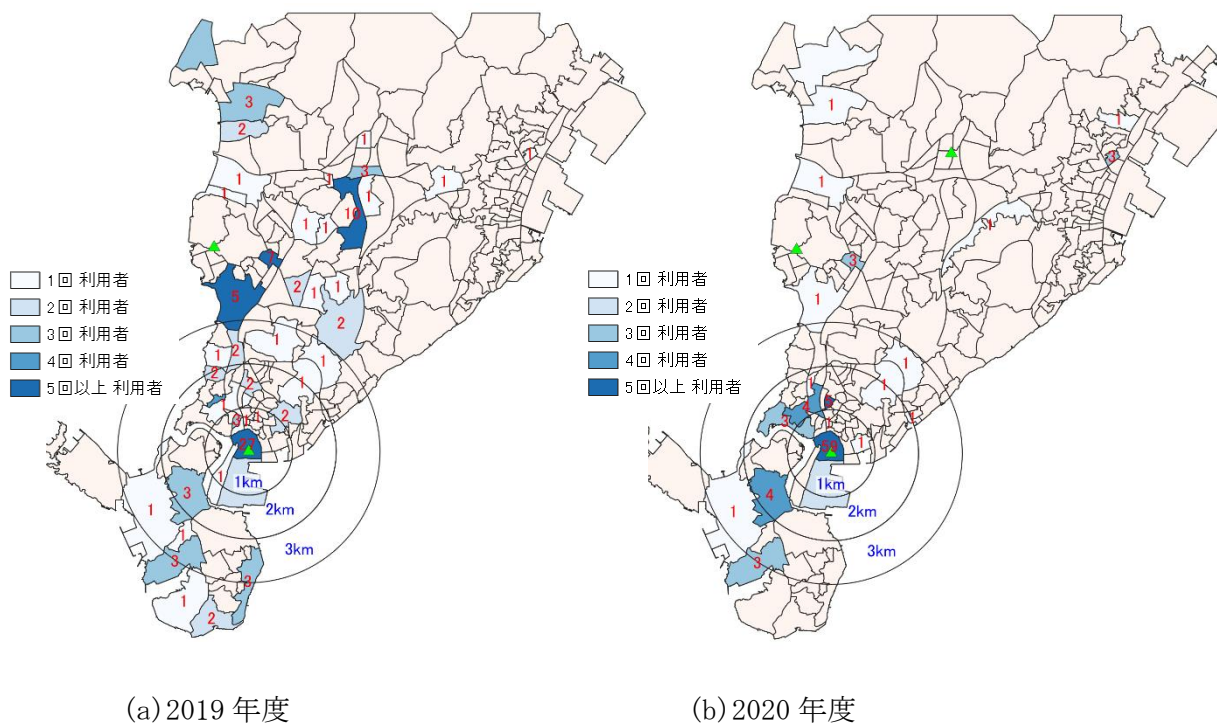
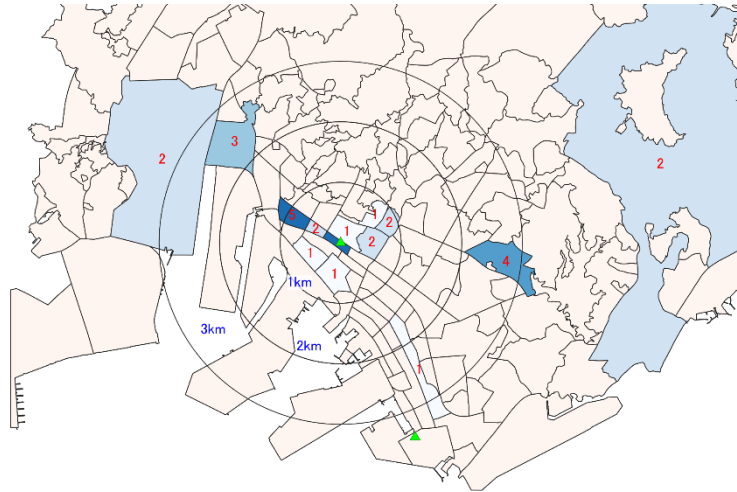


図2 宅配ロッカー設置場所（シーモール下関）とその利用者分布

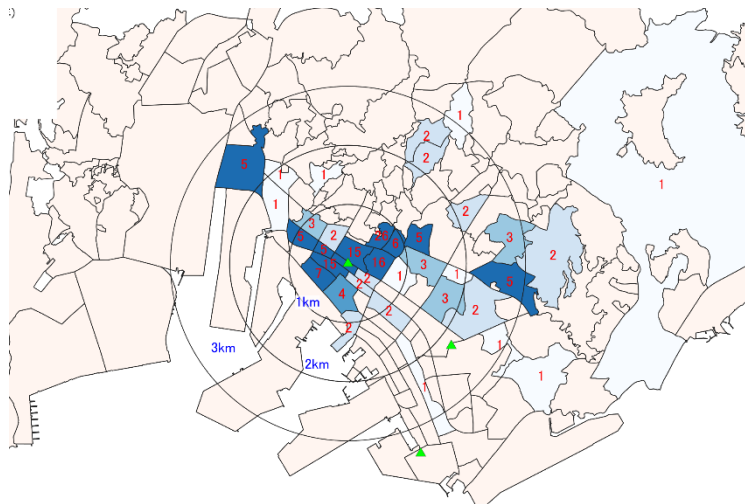
図2より明らかなように、シーモール下関の利用者分布は年度により大きく異なる。2019年度は、シーモール下関から比較的離れた位置にも多くの利用者があるが、2020年度は、シーモール近郊に利用者が集中している。店舗から1km毎の範囲内に位置する利用者の合計をそれぞれ求め、それを全利用者数で除した値を利用者率と定義する。利用者率と店舗からの距離の関係を表4に示す。これより、2019年度の3km圏内の利用者率は52%であるのに

- 1回 利用者
- 2回 利用者
- 3回 利用者
- 4回 利用者
- 5回以上 利用者



(a) 2019 年度

- 1回 利用者
- 2回 利用者
- 3回 利用者
- 4回 利用者
- 5回以上 利用者



(b) 2020 年度

図3 宅配ロッカー設置場所（ファミリーマート宇部若松町店）とその利用者分布

- 1回 利用者
- 2回 利用者
- 3回 利用者
- 4回 利用者
- 5回以上 利用者

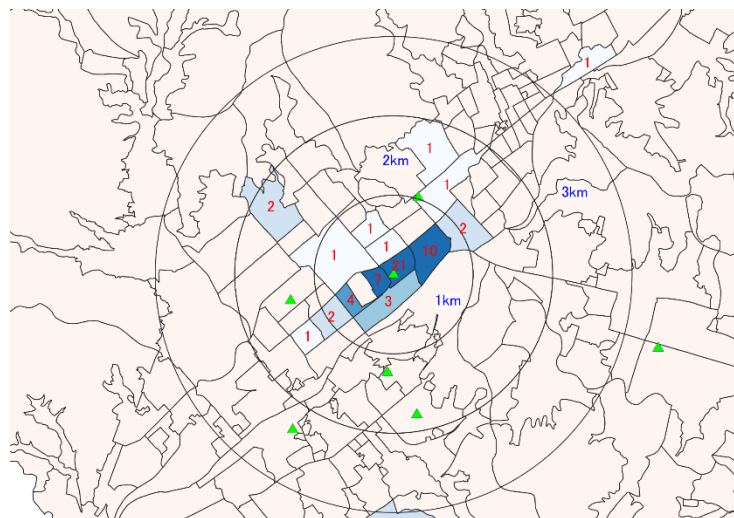


図4 宅配ロッカー設置場所（ドラッグコスモス松美町店）とその利用者分布

対し、2020年度その値は86%となり、2019年度に比べて多くの利用者が3km圏内の在住者である事が分かる。なお、当該年度の1月から2月の取扱荷物数の推移を調べると、2019年度は68件、2020年度はその1.4倍の98件と順調に増加している。

図3は、ファミリーマート宇部若松町店の調査結果である。利用者分布はシーモール下関の場合と同傾向にある。3km圏内の利用者率は、2019年度は約83%であるが、2020年度は約95%となり、ほぼ利用者が近隣住人である事が分かる。また、荷物の取扱量は、2019年度は64件、2020年度はその約3.3倍の209件と大幅に増加している。

図4は、ドラッグコスモス松美町店の調査結果である。今年度からの調査であるので、残念ながら年度推移は議論できないが、2km圏内の利用者率は92%と非常に高い値となる。他店と同様に近隣住人の利用がほとんどである。

表4 利用者率と店舗からの距離の関係

						(単位%)
店舗名		シーモール下関		ファミリーマート 宇部若松町店		ドラッグコスモス 松美町店
距離	年度	2019	2020	2019	2020	2020
1km未満		28	62	70	74	81
2km未満		13	18	0	10	11
3km未満		11	6	13	11	0
3km以上		48	13	17	5	8

2-1-2 宅配ロッカーの利用促進に関する考察

これまでの結果を宅配ロッカーの利用促進の点から整理する。

利用者分布の年度推移についての分析から、シーモール下関及びファミリーマート宇部若松町店、共に遠方の利用者率が減少し、店舗の近くの利用者率が増加している事が分かった。特に遠方からの利用客が多いシーモールでこの傾向がはっきり現れている。これは時間の経過と共に、宅配ロッカーの情報が拡散し、ロッカーに比較的容易にアクセスできる近隣住人がその便利さに気づき、使用し始めたのだと考えられる。

これは、宅配ロッカーの利便性が周知されると、店舗の種類（コンビニ、ショッピングモール等）はそれほど重要でなくなる可能性が高いという事である。すなわち遠方からの利用客が多いか、あるいは近隣の利用客が多いか、という事は重要ではなく、近隣に宅配ロッカーを利用する人が多数いるかどうかの方が重要であるということになる。

昨年度、宅配ロッカーをよく使用する利用者像を求めた。今後は、これに新たなキーパラメーターとして、近隣の住人という項目を追加する必要がある、これを広報などに活用することが重要であると考えられる。

2-2 利用者アンケート調査

1-2-3 項に記載したように、県下 31 箇所に配置した宅配ロッカーの利用者にアンケートを配布した。本節では回収したアンケートを分析した結果について述べる。なお、質問項目は令和元年度と同様なので、令和 2 年度（273 件）と令和元年度（185 件）を合計したデータ（458 件）を元に議論する。

2-2-1 アンケート結果

回収したアンケートの各質問結果を図 5～図 17 に示す。

- (1) 性別について（図 5）
利用者は、男性よりも女性が多く、全体の 2/3 を占めた。
- (2) 年齢について（図 6）
18 歳から 59 歳で全体の 96% を占め、宅配利用者はそのほとんどが就業年齢層に属している。そのうち 40 代と 30 代が約 30% で、これに 50 代が 22%、20 代が 12% と続いている。
- (3) 世帯構成について（図 7）
単身世帯が 40%、夫婦と子供がおり共働きの家族が約 30% で、この両方で全体の 71% を占める。いずれも昼間に不在となる可能性が高い世帯構成である。これに、夫婦のみ（共働き）、夫婦と子供（共働きでない）が約 10% 程度で続く。
- (4) 職業（図 8）
会社員・公務員が 7 割を占め、次にパート・アルバイトが約 1 割となっている。その他の職業に関しては全て 5% 以下である。
- (5) 住居タイプ（図 9）
戸建てと共同住宅は、54% と 46% で、その割合はほぼ等しい。
- (6) この場所で受け取った理由（図 10）
自宅に近いからが半数（47%）で、これに通勤通学の途中にある（22%）、買い物ついで（16%）と続く。
- (7) 自宅からの宅配ロッカーまでの距離（図 11）
1 km 以内、及び 1 km～2 km がそれぞれ 30% と宅配ロッカーから 2 km 以内の利用者が 6 割を占める。3 km 以内まで拡大すると全体の 3/4 となる。
- (8) 荷物を受け取りに行ったときの交通手段（図 12）
約 8 割が自動車である。徒歩及び自転車がそれぞれ 1 割程度である。
- (9) 宅配ロッカーを利用した理由（図 13）
64% が自宅で受け取る事が困難であるとし、約 2 割が自宅で宅配を待ちたくないと回答している。
- (10) 今後期待する宅配ロッカーの設置場所（図 14）
コンビニが 52% と半数以上を占める。次いでスーパー（17%）、ドラッグストア（8%）の順となっている。
- (11) よく利用している（今後利用したい）荷物の受け取り方法（図 15）
宅配ロッカーが最も多く約 7 割、次いで時間指定（11%）、コンビニ（10%）の順である。

(12) 宅配ロッカーの利用についての意見 (図 16)

278 件の意見が回収された。要望に関して 191 件、利点に関して 87 件であった。

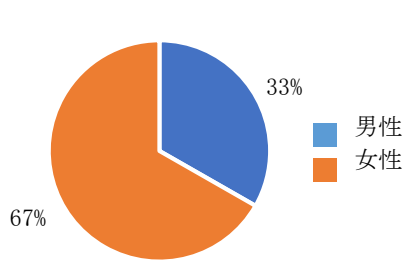


図 5 性別

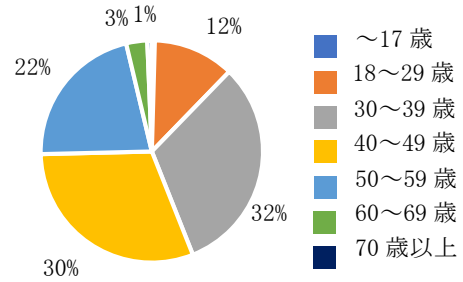


図 6 年齢

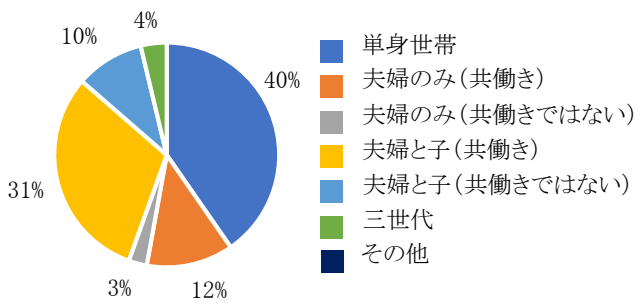


図 7 世帯構成

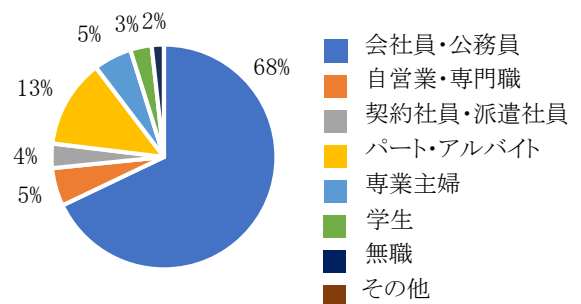


図 8 職業

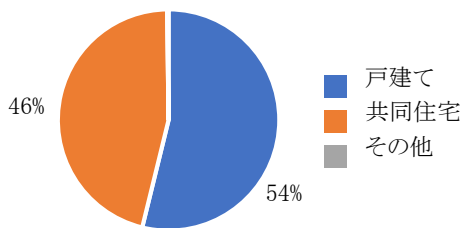


図 9 居住のタイプ

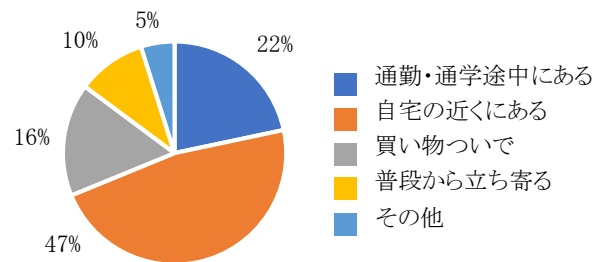


図 10 この場所で受け取った理由

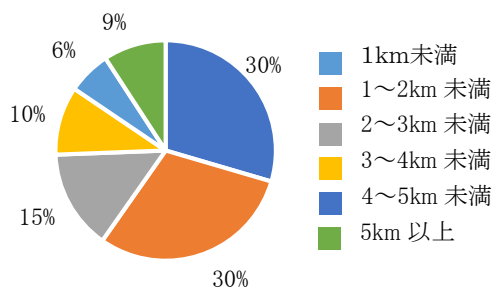


図 11 自宅から宅配ロッカーまでの距離

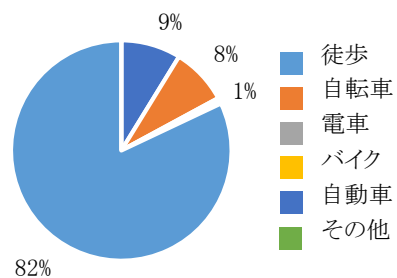


図 12 荷物を取りに行った時の交通手段

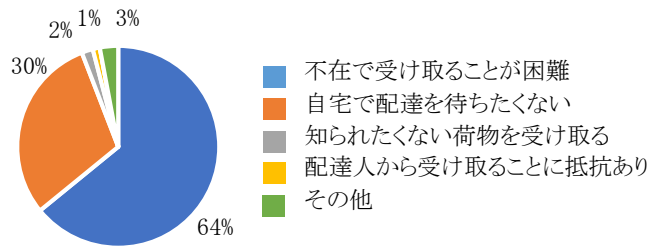


図 13 宅配ロッカーを利用した理由

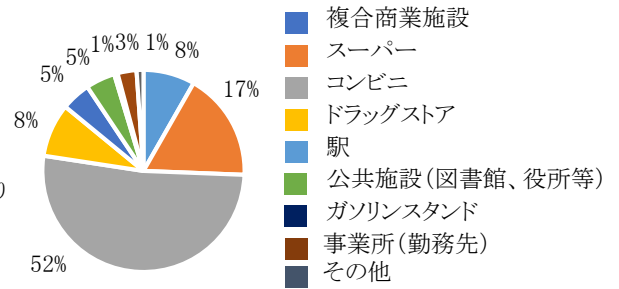


図 14 今後期待する宅配ロッカーの設置場所

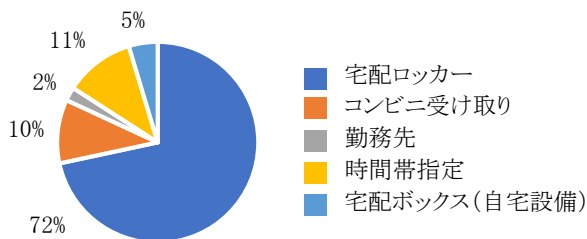
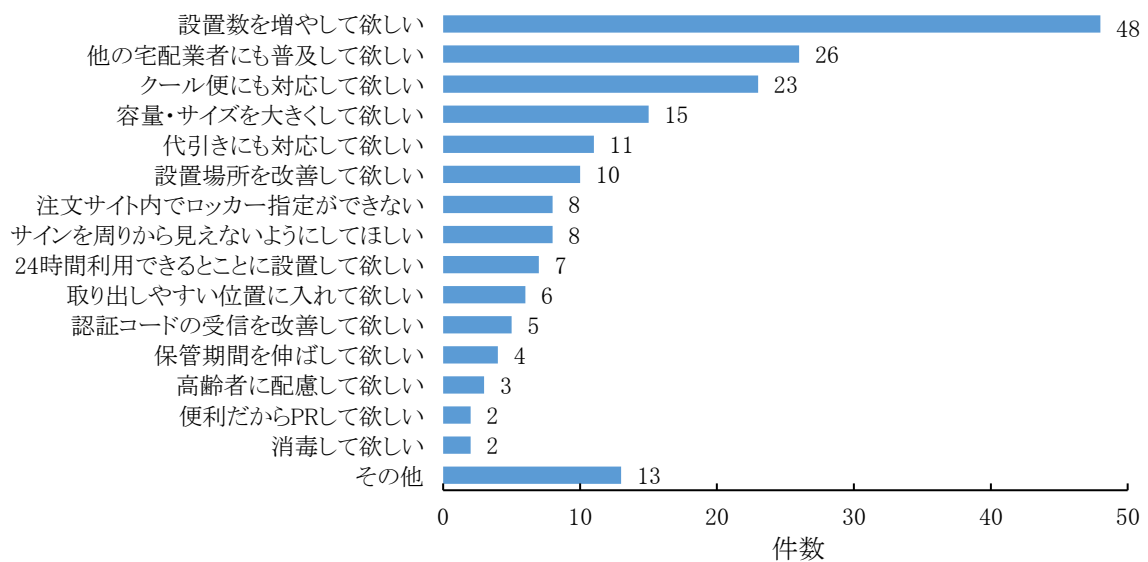
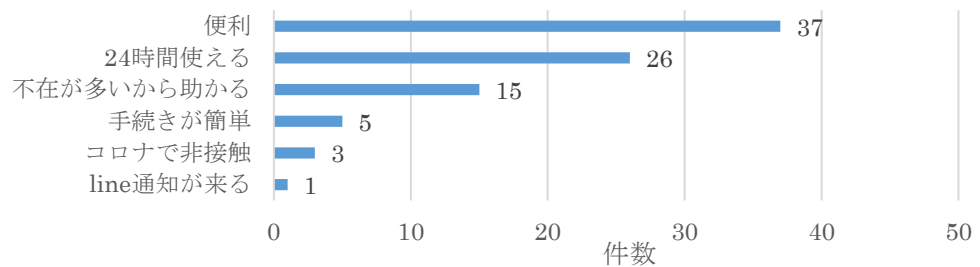


図 15 よく利用している荷物の受け取り方法



(a) 要望



(b) 利点

図 16 宅配ロッカーの利用についての自由意見

アンケート結果を整理すると、以下の5点にまとめることができる。

- ① 図5～8は、利用者の属性を表す。これらの結果から典型的な利用者を想定すると、年齢は30代～50代で、世帯構成は単身または、子供がおりその親は共働き、更にその職種は会社員・公務員またはパート・アルバイトという利用者層となる。実際に図6、7、8を用いてクロス検索^{※1}を行い、これらの利用者層の割合を算出すると全体の約47%と半数を占める。このような利用者層が宅配ロッカーを利用する理由は、単身者は比較的経済的余裕があるため、また、子供がおりその親は共働きという世帯は、子供に関わる買物をするため、ということが推測される。
- ② 図9～13より、宅配ロッカーを利用する人の利用形態が推測できる。利用者は、宅配ロッカーから3km以内に住んでおり、不在にすることが多く、車で受け取りを行う。図11、12、13からクロス検索を行った結果、利用者の約6割がこの条件に当てはまる。
- ③ 図14から、期待する設置場所は半分以上の人が、コンビニを挙げている。図12より宅配ロッカーの利用者の約8割は、自動車で荷物を運ぶという結果になっている。このことから、コンビニの場合は他の設置場所に比べて、24時間営業で、車の駐車も容易、宅配ロッカーから車までの荷物の運搬に手がかからないなどの利便性が決め手と考えられる。
- ④ 図15から、約7割の利用者が宅配ロッカーを利用しており、リピーターが多いことが分かる。利用者は現在のサービスにかなり満足していると考えられる。
- ⑤ 図16の自由意見より、「宅配ロッカーの運用方法（増設、他の宅配業者が利用できる和良好的、代引き対応等）」、「機能強化（容量・サイズの拡大、クール宅急便への対応等）」についての改善要望が出されている。「設置数を増やして欲しい」という要求が1位で、2位の「他の宅配業者が利用できる和良好的」、に比べて約二倍の要望がある。

※1 アンケート調査によって収集した回答データを、設問を掛け合せて集計すること

※2 既存顧客の情報や調査データ等から描く特定の顧客像

2-2-2 利用者の分布

回収したアンケートには利用者の住所が記入されている。それを宅配ロッカーの位置と共に、地図上にプロットした結果を図17に示す。宅配ロッカーの近くに利用者が集中していることが分かる。

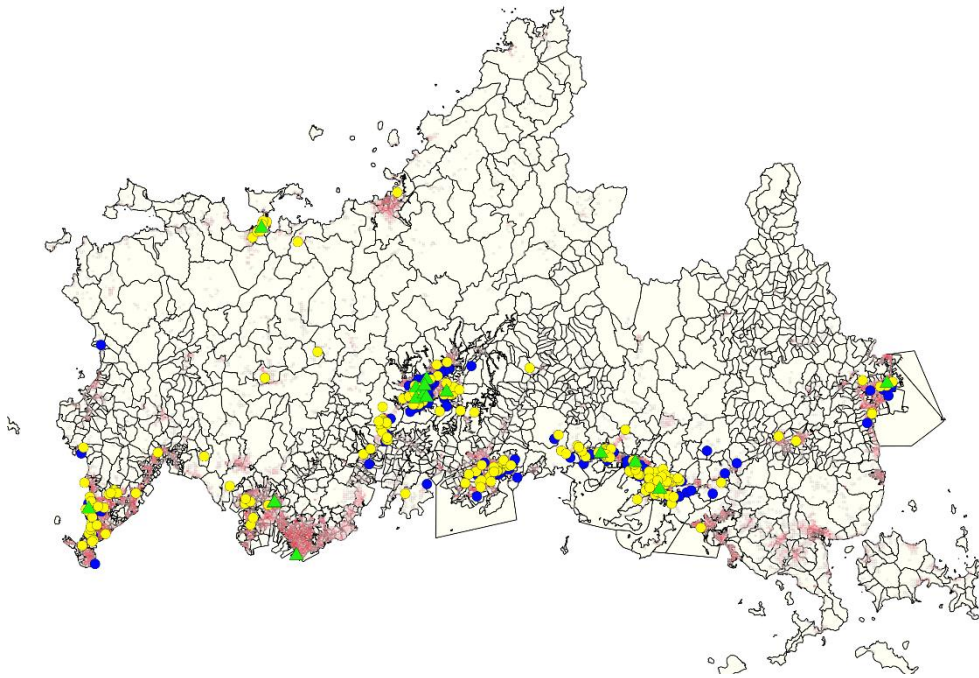


図 17 宅配ロッカー利用者の分布

2-2-3 宅配ロッカーの利用促進に関する考察

これまでの結果を、宅配ロッカーの利用率の向上という観点から整理する。

2-2-1 の①より、単身世帯、子と夫婦（共働き）世帯が多いことが分かった。そこで、それらの世帯の分布を国勢調査データから求め、その分布とアンケート利用者の位置との相関を調べた。国勢調査データは一般財団法人日本地図センターの平成 27 年国勢調査地域メッシュ統計 B セット（全指標、山口県）を利用した。

得られた結果のうち、特徴的な分布を示した山口市の結果を図 18～図 20 に示す。それぞれ図 18 は単身世帯、図 19 は 20 才未満の子供持ち世帯の人口分布で、色が濃いほど人口密度が高い事を意味している。同図には宅配ロッカーの設置位置（△印）とアンケート回答者の住所（○印）もプロットしている。更に、特長が現れた領域を楕円で囲み、特に注目すべき③の領域を拡大して示した。図 18 のこの③の領域では、アンケート回答者の住所がプロットされている位置は、単身世帯の人口密度が高くなっている。これに対し、20 才未満の子供持ち世帯の人口密度を表す図 19 では同位置の色は薄く人口密度が低い。すなわち、これらの結果から、楕円内のプロットは単身世帯である事が分かる。実際、山口大学の周辺であるため、一般人は少なく、単身世帯（学生）が密集していることが容易に確認できる。一方、①の領域に着目すると、前述の例とは逆に、単身世帯の人口密度は低く 20 才未満の子供持ち世帯の人口密度が高い。従って、この領域のアンケート回答者は子と夫婦（共働き）世帯と推定される。この領域は一般的な住宅地なので容易にこの推定が裏付けられる。

更に、この結果と 2-2-1 の①の結果を合わせて確認するために、図 18 と図 19 のデータを重畳した結果を図 20 に示す。アンケート回答者の大部分が、この世帯人口分布上にプロットされている事が確認できる。

以上の事から、世帯の種類と人口密度分布と宅配利用者の住所には強い相関があることがわかった。この知見は宅配ロッカーの設置指針として活用できる。これに 2-2-1 の②及び③の結果を考慮すれば、宅配ロッカーを増設する際の最適配置の予測ができると考えられる。例えば、半径 3 km 以内の単身世帯、子と夫婦（共働き）世帯の人口密度が高いコンビニ等が最適候補地としてあげられる。これによりアンケートで要望のあった設置数の効率的な増加にも対応でき、宅配ロッカーの利用が促進されると考えられる。

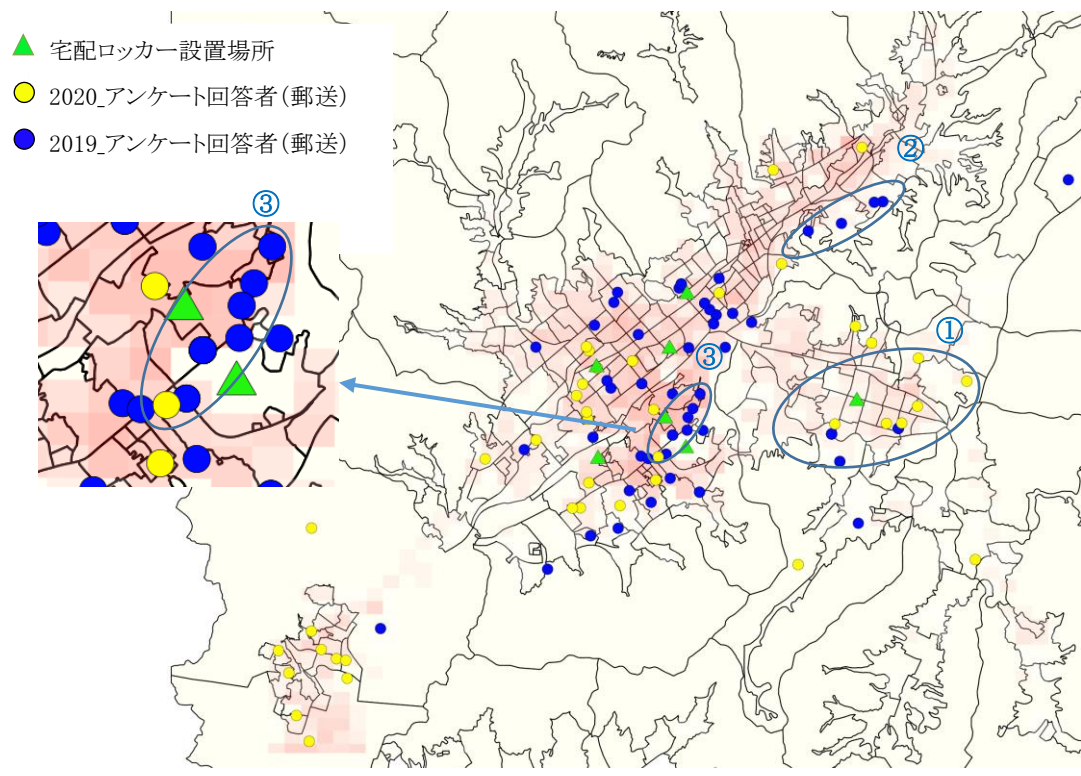


図 18 アンケート回答者と1人世帯の分布

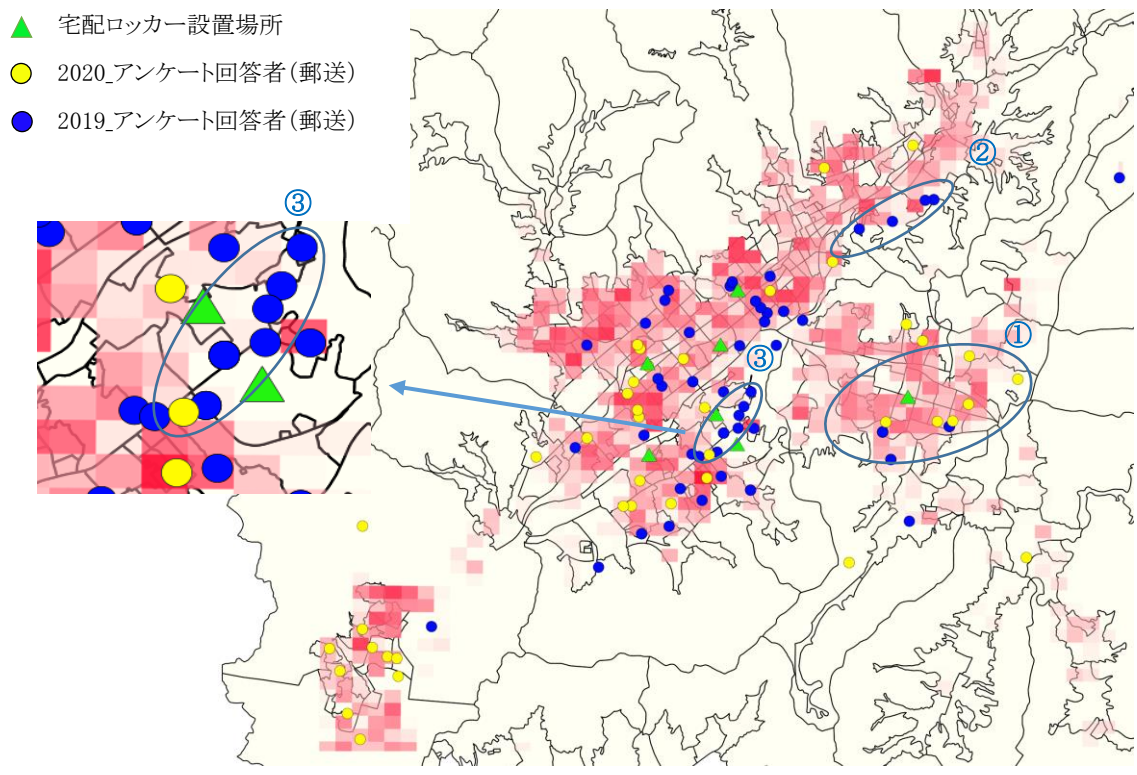


図 19 アンケート回答者と20歳未満子供持ち世帯の分布

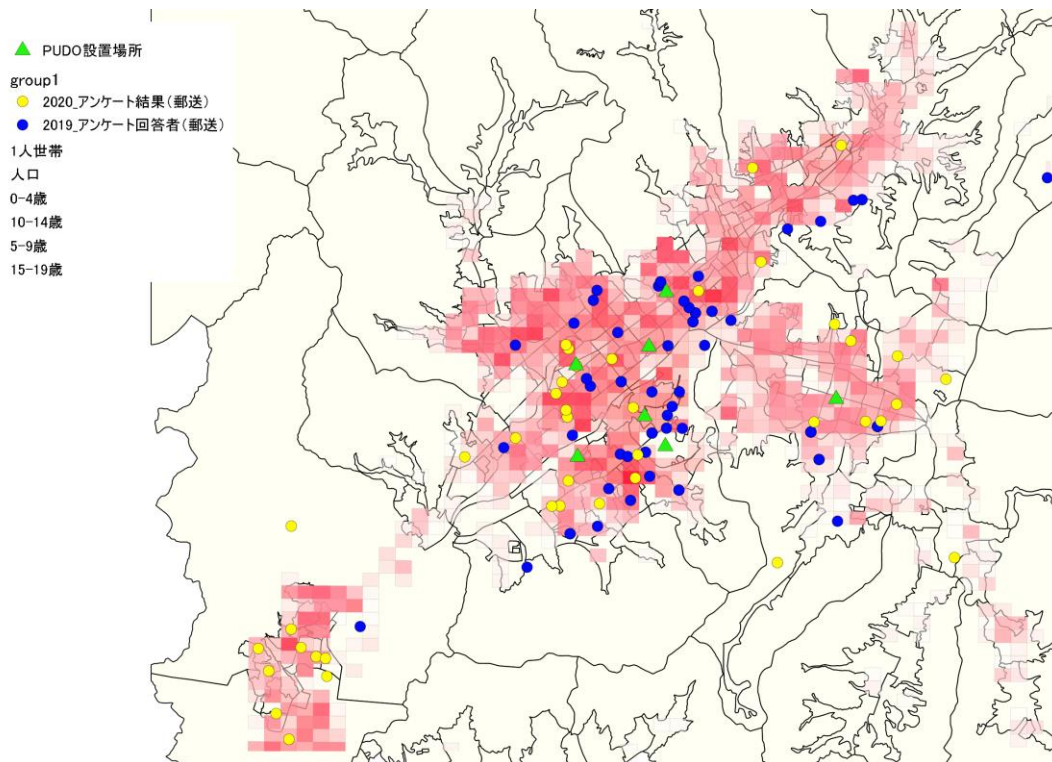


図 20 アンケート回答者と1人世帯及び20歳未満子供持ち世帯の分布

2-3 街頭調査

ここでは、1-2-4 で記載したように、山口県下で宅配ロッカーを設置した店舗の中から、代表的な3箇所（フジ西宇部店、アルク西宇部店、山口大学）を選定し、来店者に対して行ったアンケート結果について述べる。アンケートは、各店舗約100名を対象に実施し、回答数は300であった。

2-2項と同様で、本年度のアンケート内容も昨年度と同一であるため、2年分を集計した結果で検討する。ただし、フジ西宇部店、アルク西宇部店は、一般的な商業施設であるため昨年度対象とした5店舗とほぼ同傾向のアンケート結果を示したが、山口大学では、利用者は全て学生で、アンケート結果は他の2店舗とは大きく異なった。従って、利用者アンケートの集計は山口大学を除く7店舗で行った結果を用いた。

なお、今年度も宅配ロッカーの利用者は16名で全体の約5%にしか達しなかった。これは各店舗あたり約5名の利用者しかいないことになり、データ集計して得られる結果は、ほぼ利用していない人の意見を反映することとなる。従って、ここでは、昨年同様、利用していない人に宅配ロッカーを知ってもらうことを目的とした分析を中心に行う。

2-3-1 アンケート結果

回収したアンケートの各質問結果を図21～図30に示す。各図中(a)は山口大学を除く令和元年度と令和2年度の7店舗の集計結果で、(b)～(d)は店舗毎のデータである。以下に各質問に対する結果を簡単にまとめる。

- (1) 性別について (図 21)
全体集計では、男性が 4 割、女性が 6 割で、女性が多い傾向にある。この比率は昨年とほぼ同じである。フジ西宇部店、アルク西宇部店も女性が多いが、山口大学の男女比はほぼ同等である。
- (2) 年齢について (図 22)
全体集計では、18 才～59 才までが 11%～15%、60 才～70 才以上が 18%～23%で少し高齢者の割合が高いが、ほぼ均等にアンケートを採ることができている。ただし、フジ西宇部店、アルク西宇部店は 60 才以上の割合が約 6 割と高齢者が比較的多い。一方山口大学は全員が 18 才～29 才である。
- (3) 世帯構成について (図 23)
全体集計では、単身世帯 (24%) が一番多く、その次に夫婦と子供 (共働き) 世帯 (19%)、夫婦と子供世帯 (共働きでない) (19%) が続く。フジ西宇部店は全体集計と同様な分布で、アルク西宇部店は夫婦のみ (共働きでない) の割合が高い。一方山口大学は 86% が単身世帯である。
- (4) 職業について (図 24)
全体集計では、会社員・公務員 (28%)、専業主婦 (20%)、無職 (19%) の順である。アルク西宇部店、フジ西宇部店ともに、全体集計に比べて無職の割合が高い。高齢者が多いためである。山口大学は全員学生である。
- (5) 住居タイプ (図 25)
全体集計では、戸建てが約 7 割を占める。アルク西宇部店は約 9 割が戸建てで、山口大学は 84% が共同住宅である。
- (6) 宅配ロッカーの利用について (図 26)
全体集計では 6% であるが「利用したことがある」と答えている。フジ西宇部店、アルク西宇部店も同様であるが、山口大学は 10% 利用者がいる。
- (7) 自宅からロッカーまでの距離 (図 27)
全体集計では、3k m 未満の利用者が 5 割以上である。フジ西宇部店、アルク西宇部店も同様であるが、山口大学は 1k m 未満の利用者が約半数、2k m 未満ならば 84% となり、ほとんどが大学の近くに住んでいる。
- (8) 今後期待する宅配ロッカーの設置場所 (図 28)
全体集計では、コンビニが第 1 位である。フジ西宇部店及び山口大学も同様であるが、アルク西宇部店は、その他が約半数を占める。その中には自宅の近くという回答が多かった。
- (9) よく利用している (今後利用したい) 荷物の受け取り方法 (図 29)
全体集計では、時間帯指定が 1 位で 62% を占める。他店も同様であるが、アルク西宇部店は、自宅に設置する宅配ボックスの割合が高く、約 4 割である。
- (10) 宅配便の利用頻度について (図 30)
全体集計では、月数回程度、月 1 回程度、年数回程度の割合がほぼ同等である。これに対して山口大学は、月 1 回程度の割合が高く約 4 割である。
- (11) 宅配便の約 2 割が再配達という現状について (図 31)
全体集計として、「問題だと思う」及び「どちらかと言えば問題だ」と答えた人が約 8 割を占めている。その他の店舗も同様であるが、フジ長門店のみ 67% と少し意識が低

くなっている。

(12) 宅配ロッカーの認知度について(図 32)

全体集計では、約 6 割が「知っている」と答えている。フジ西宇部店、アルク西宇部店も同様であるが、山口大学は知っている人が 84%にも及ぶ。

(13) 宅配ロッカーを知った理由(図 33)

全体集計では、店舗案内が半数以上となっている。他の 3 店舗もほぼ同様である。

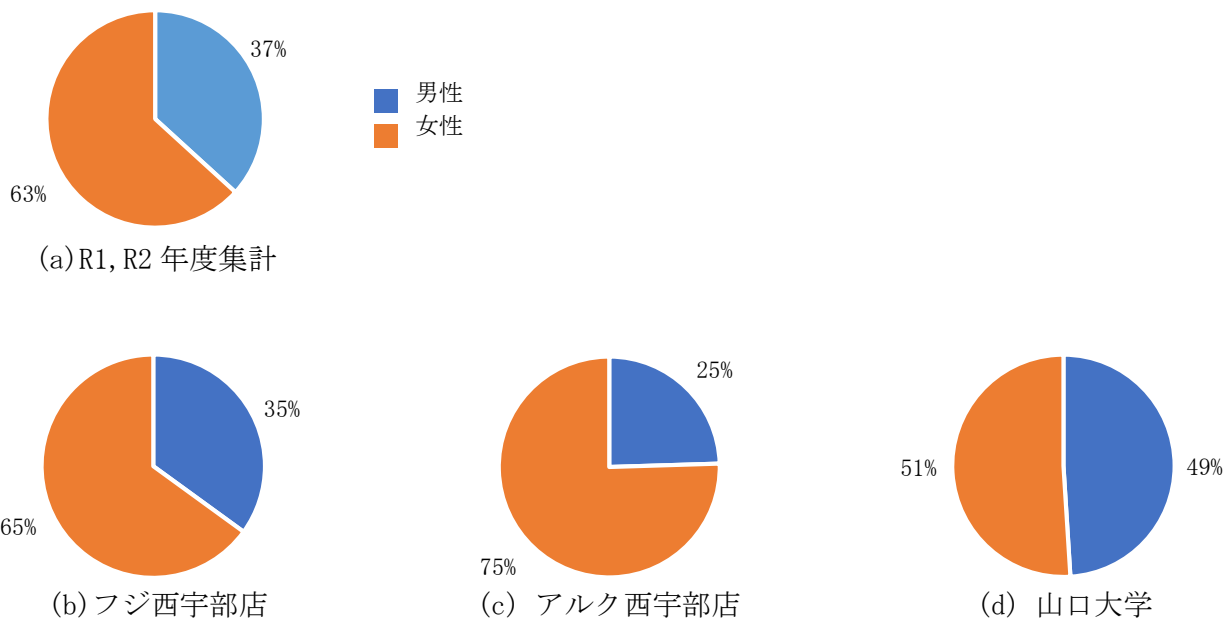


図 21 性別

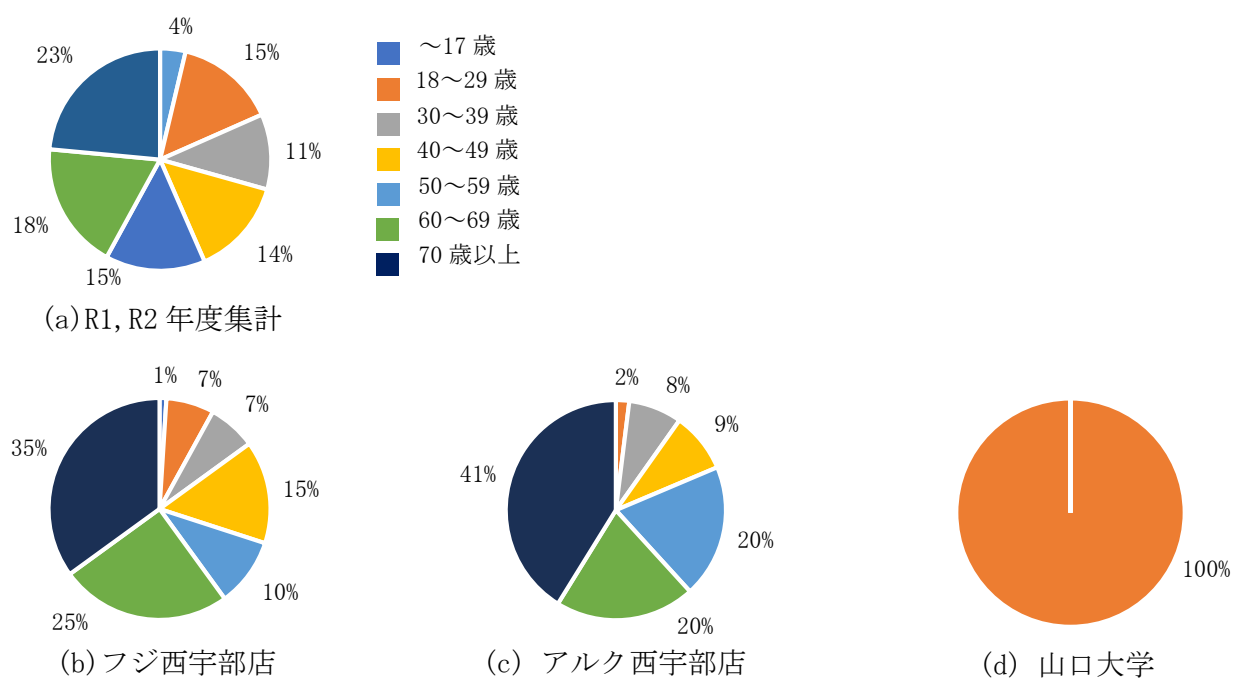
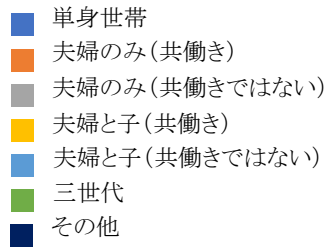
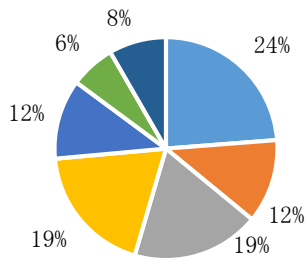
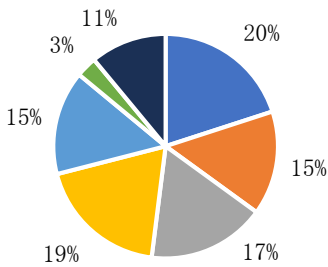


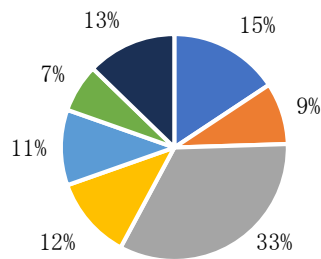
図 22 年齢



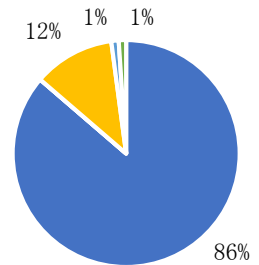
(a) R1, R2 年度集計



(b) フジ西宇部店

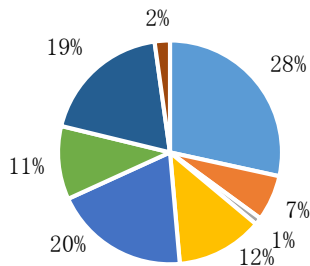


(c) アルク西宇部店

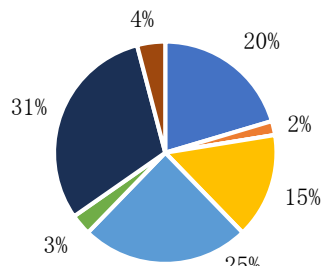
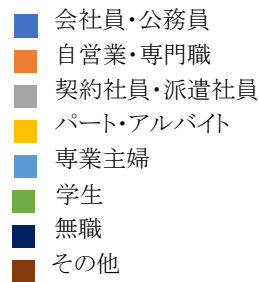


(d) 山口大学

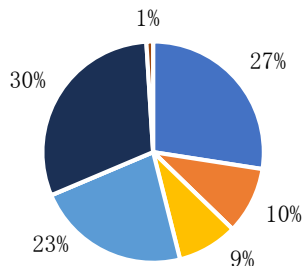
図 23 世帯構成



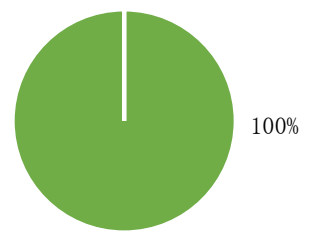
(a) R1, R2 年度集計



(b) フジ西宇部店

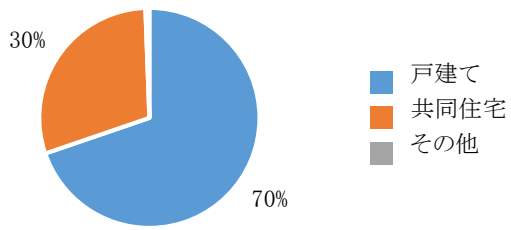


(c) アルク西宇部店

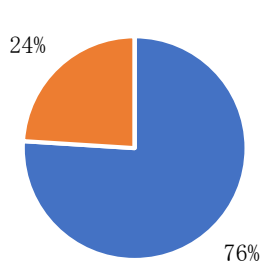


(d) 山口大学

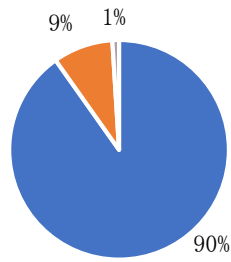
図 24 職業



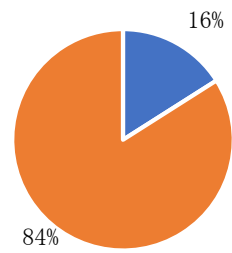
(a) R1, R2 年度集計



(b) フジ西宇部店

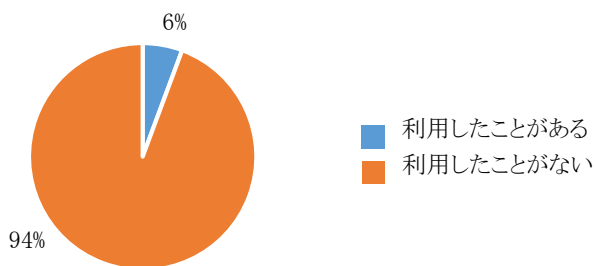


(c) アルク西宇部店

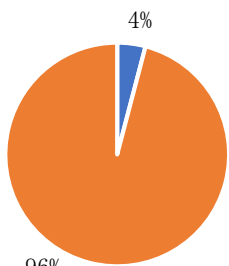


(d) 山口大学

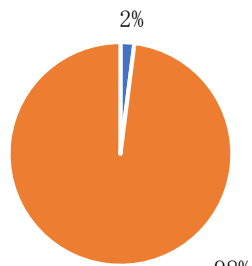
図 25 住居のタイプ



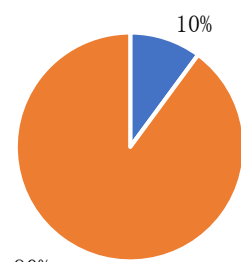
(a) R1, R2 年度集計



(b) フジ西宇部店

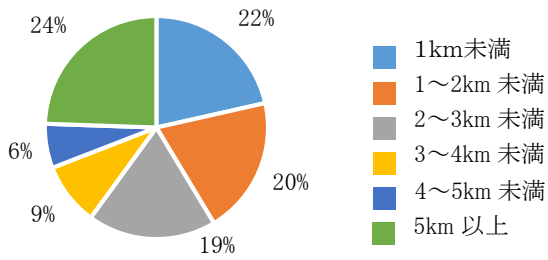


(c) アルク西宇部店

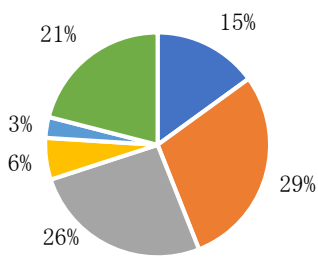


(d) 山口大学

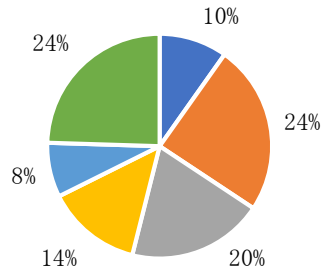
図 26 宅配ロッカーの利用について



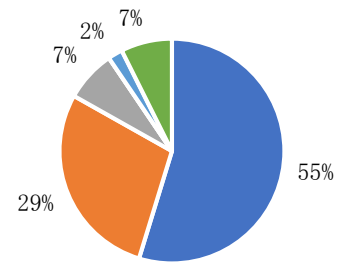
(a) R1, R2 年度集計



(b) フジ西宇部店

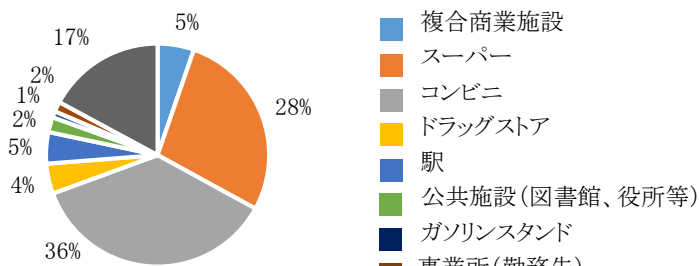


(c) アルク西宇部店

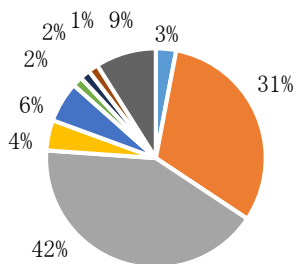


(d) 山口大学

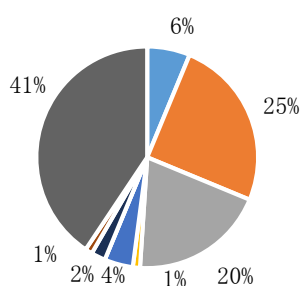
図 27 宅配ロッカーまでの距離



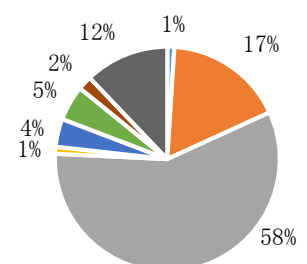
(a) R1, R2 年度集計



(b) フジ西宇部店

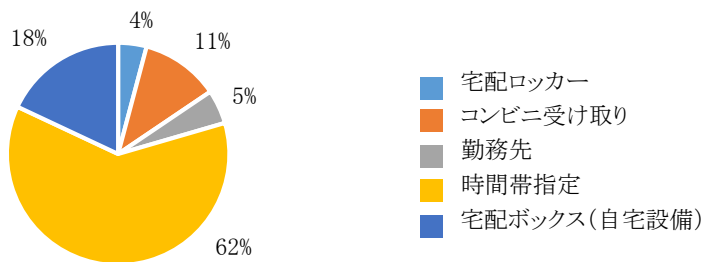


(c) アルク西宇部店

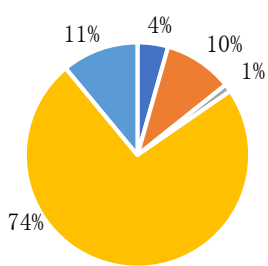


(d) 山口大学

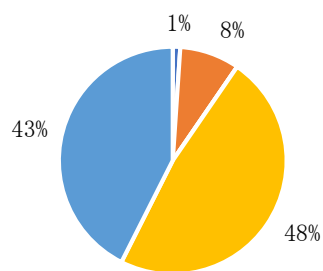
図 28 今後期待する宅配ロッカーの設置場所



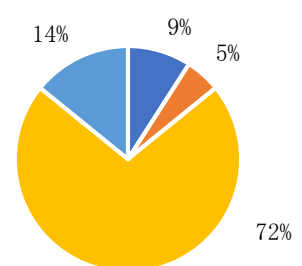
(a) R1, R2 年度集計



(b) フジ西宇部店

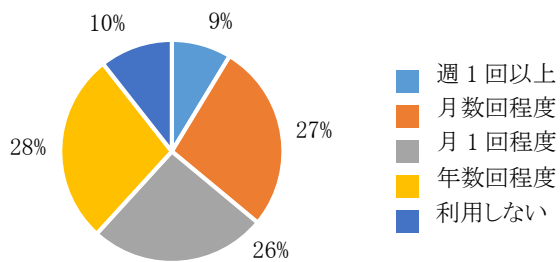


(c) アルク西宇部店

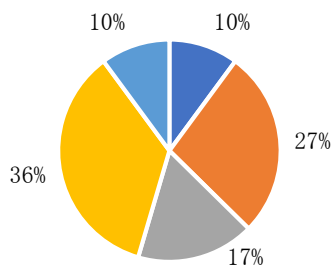


(d) 山口大学

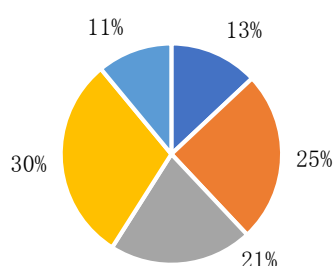
図 29 よく利用している荷物の受け取り方法



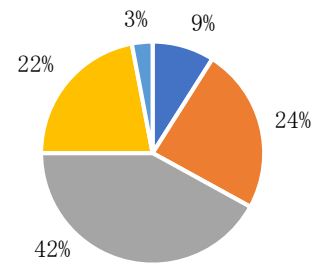
(a) R1, R2 年度集計



(b) フジ西宇部店



(c) アルク西宇部店



(d) 山口大学

図 30 宅配便の利用頻度について

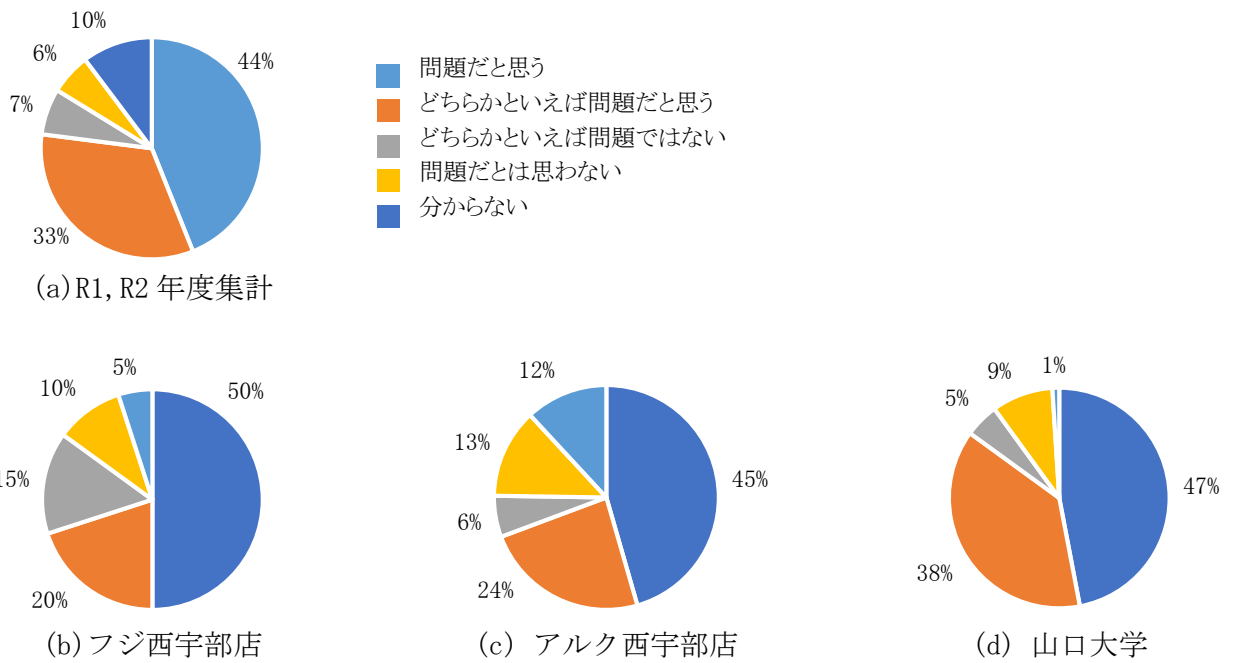


図 31 宅配便の約 2 割が再配達という現状について

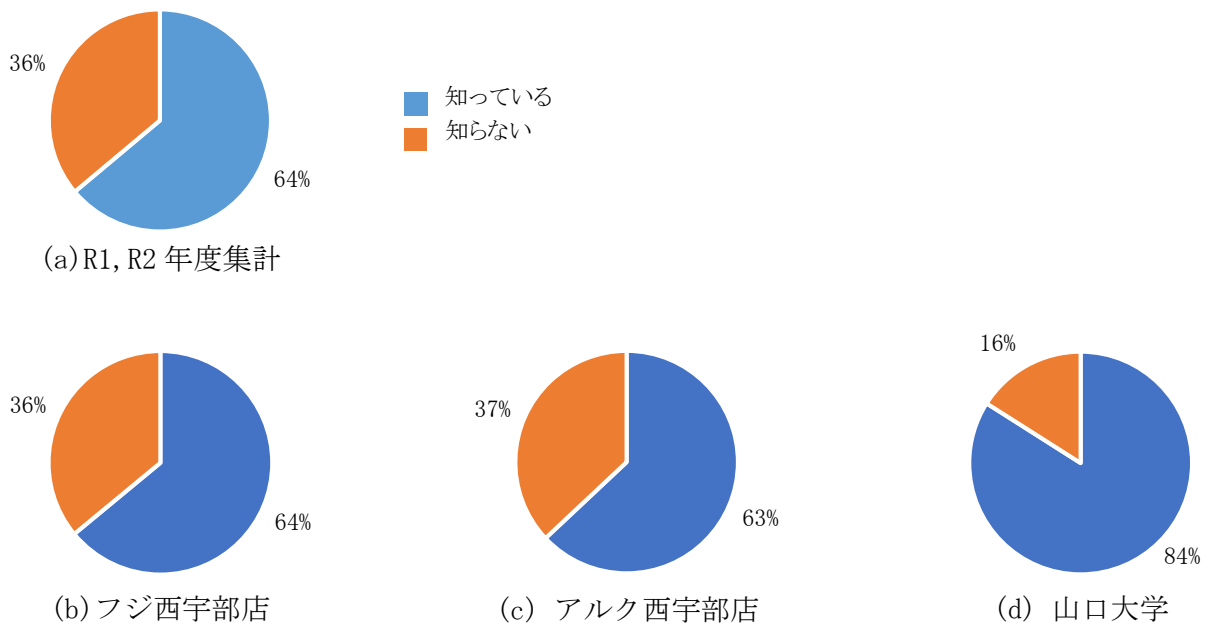
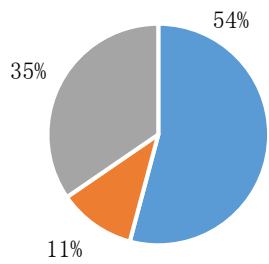
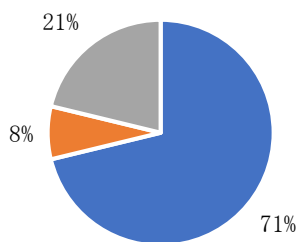
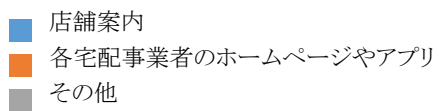


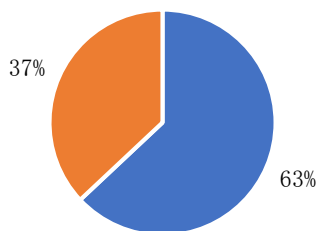
図 32 宅配ロッカーの認知度について



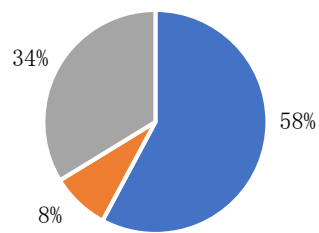
(a) R1, R2 年度集計



(b) フジ西宇部店



(c) アルク西宇部店



(d) 山口大学

図 33 宅配ロッカーを知った理由

2-3-2 宅配ロッカーの利用促進に関する考察

昨年度及び今年度の利用者調査から、宅配ロッカーの利便性が少しずつ知れ渡り、利用者が増加していることが分かった。しかし街頭調査ではいまだに利用者は数%と非常に少ない。利用していない人に利用してもらうためには、広報が重要である。まずは、知ってもらう広報、次に使ってもらう広報である。

昨年度は知ってもらう広報について議論した。アンケート結果より、TV や店舗で直接宅配ロッカーを見ること及びターゲットとして単身世帯、子と夫婦（共働き）が重要である事が明らかになった。また、これらの世帯に宅配ロッカーの使用法や利便性を視覚情報も含めて、広報することが効果的な方法として考えられた。従って、子供も興味を持つ宅配ロッカーに関するイベントを設置施設内で行うなどの提案を行った。残念ながら、新型コロナウイルスのため広報活動は行えなかったが、今回新たに近隣に住む人の重要性が確認されたので、今後は更にそれを考慮した広報を考えていく必要がある。

今年度は、使ってもらう広報について検討する。アンケート結果からは、64%の対象者が宅配ロッカーを認知している。しかしながら前述のように使用者は数%という現実である。特に山口大学では84%の学生が知っていると答えているが利用率は低い。学生は単身者であり宅配便もよく使用するため、宅配ロッカーの利用者となる可能性が高い。そこで、まずは学生を対象として、宅配ロッカーの効果的な利用促進方法について検討する。

以上の経緯から、学生4名（男女各2名、単身世帯）を対象に座談会形式のインタビューを行った。その中で有益と思われる結果を列記する。

1. インタビュー学生の宅急便、宅配ロッカーの利用状況について
 - ①宅急便を1, 2回/月使用。
 - ②利用相手は、主に通販（アマゾン、メルカリ、ZOZOTOWN）と実家である。
 - ③3名は宅配ロッカーを知っているが使用経験なし。1名は数回使用したが、使用を中止した。
2. 宅配ロッカーを利用しない理由
 - ①使い方を習得するのが面倒だ。
 - ②よく利用するアマゾンやメルカリで宅配ロッカーが利用できない。
 - ③実家からの荷物は大きい場合があり、サイズが合わない。
 - ④利用するインセンティブがあまりない。
3. どうしたら使用するか
 - ①使用方法のビデオが簡単に視聴できる。（PC、あるいは宅配ロッカーの画面で）
 - ②大学でタイミング良く講習会を開く。（入学時、帰省時等）
 - ③初めて宅配ロッカーを利用する場合、その際の宅配料金が無料となるサービス。
 - ④よく利用する通販で宅配ロッカーを利用できるようになった場合。

以上の3の①～③に関しては、比較的簡単に実施でき、効果的な方法であると考えられる。

2-4 宅配ロッカーの利用促進に向けた県の取組の検討

令和元年度～令和2年度の2年間のモニター事業で得られた知見から、今後、宅配ロッカーの利用促進に向けた取組方策の検討を行った。

利用していない人に利用してもらうための普及啓発として、前述のとおり、まずは知ってもらうこと、次に使ってもらうことを目的として啓発を行う必要がある。

単身世帯、子と夫婦（共働き）世帯の利用率が高いことから、これらの層をターゲットとした啓発が考えられる。

宅配ロッカーの認知度の向上に向けた啓発手段としては、昨年度に検討したとおり、インターネット利用率が高い単身世帯向けには、SNSやスマートフォンアプリなどのインターネットを活用した啓発、子と夫婦（共働き）世帯向けには、子どもが興味を持つイベントでの啓発が考えられた。

一方、宅配ロッカーを知っているが使用しない理由として、使用方法がわからないという点が挙げられたことから、認知度の向上に加え、動画やイベントなどにより、使用方法を学べるような取組についても効果的と考えられた。

県では、「ぶちエコやまぐち」を合言葉としたCO₂削減県民運動を推進しており、緑のカーテン、ノーマイカー、ライトダウンなど、県民が気軽に取り組める省エネ・節電の取組を呼びかけている。また、令和3年度には、県民の行動変容を促し、低炭素型ライフスタイルの定着を促進するためのスマートフォンアプリを開発することとしている。

今後は、県民運動の一環として、SNSや動画、スマートフォンアプリなどインターネットを活用した啓発や、イベント会場での呼びかけや動画を使った使用方法の説明などの取組を通して、宅配ロッカーをはじめとした様々な荷物の受け取り方法について利用促進を図ることが重要と考えられる。



図 34 CO₂削減県民運動の取組

参考資料

1 構成団体及び委員

県民が好きな場所と時間に受け取りやすい施設に宅配ロッカーを設置し、利用者へのアンケート等により再配達削減の効果の検証を行い、より効果の高い宅配ロッカーの活用方法を提案することで普及促進を図るため、平成31年4月1日から、表4のとおり、やまぐち宅配ボックス普及促進プロジェクトチームを設置して取組を行っている。

表 参-1 プロジェクトチーム構成団体及び委員名

区分	団体名	委員	役員	
委員	学識者	山口大学国際総合科学部 教授	崎山 智司	代表者
		山口大学国際総合科学部 准教授	杉井 学	副代表者
	宅配事業者	佐川急便(株) 山口支社 営業課	磯部 充男	
		日本郵便(株) 中国支社 郵便・物流営業部	藤井 秀和	
		ヤマト運輸(株) 山口主管支店 営業企画課	山下 祐典 宮本 梓	
	宅配ロッカー事業者	Packcity Japan(株) 営業課	東山 幸弘	
	山口県	環境生活部 環境政策課	小田 聡克	監 事
オブザーバー	宅配ロッカー設置者 (株)丸久 経営企画室	松田 祐樹		

※ 事務局 山口県環境生活部環境政策課 地球温暖化対策班

2 プロジェクトチーム会議の開催状況

- 第1回会議（令和2年6月27日）
[議題]：モニターの選定、宅配ロッカー利用の啓発等について
- 第2回会議（令和3年3月：書面会議）
[議題]：今年度事業及び調査結果の報告等について

3 実施内容

3-1 モニター募集

- 募集期間 令和2年5月20日～6月24日
- 募集手法 募集チラシを県内の商業施設等に送付
- 募集結果 応募者2団体3店舗（うち、1団体をモニターとして選定）

宅配ロッカーを置いて 地域貢献!

宅配ロッカー 設置モニター募集!

◆宅配ロッカーの概要 (PUDOステーション)

ボックス サイズ	高さ	幅	奥行	数
S	85	440	610	12
M	180	440	610	12
L	370	440	610	3
合計				27

◆応募期限 令和2年6月24日(水)

◆モニター期間 宅配ロッカー設置日～令和5年3月末
(モニターアンケートなどへの協力は、令和3年3月末まで)

◆募集対象 県内の民間団体、事業者又は自治体 1～2団体程度

◆応募方法 裏面の応募用紙に必要事項を記入の上、下記申込先に、電子メール、FAX又は郵送で送付

◆申込・問合せ 山口県環境政策課内
Fyまぐち宅配ボックス普及促進プロジェクトチーム 事務局 宛
TEL: 083-933-2690 FAX: 083-933-3049
E-mail: a155000@pref.yamaguchi.jp

「宅配ロッカー設置モニター」応募用紙

1 応募団体等の概要

応募団体等の名称	構成員の数
代表者名	設立年月日
所在地 (連絡先)	【住所】 【電話】 【Eメール】 【担当者名】
活動概要	【FAX】 【郵便アドレス (郵便番号)】

2 宅配ロッカーについて (チェック及び必要事項を記入ください)

設置場所	<input type="checkbox"/> 屋内 <input type="checkbox"/> 屋外
施設の種類	<input type="checkbox"/> 大型商業施設 <input type="checkbox"/> 大学 <input type="checkbox"/> 公共施設 <input type="checkbox"/> スーパー <input type="checkbox"/> コンビニ <input type="checkbox"/> 書店・レンタル <input type="checkbox"/> その他()
施設利用者数	平日()人 休日()人
施設利用可能時間	時～時
応募理由及び期待される効果	
応募要件 確認事項	<input type="checkbox"/> 適切な設置場所、利用可能時間が確保できること。 <input type="checkbox"/> 100V電源(アース付)が確保できること。 <input type="checkbox"/> 下記誓約事項に同意すること。

【誓約事項】
本事業に關連して生じた事故で応募者等が受けた損害について、事業者等(県、やまぐち宅配ボックス普及促進プロジェクトチーム)に責めがある場合を除き、事業者等に対して損害の賠償を請求しません。
・モニター期間に記載された情報については、事業実施に同意して使用することを承諾します。
・本事業のモニター団体名、応募等の報道の権限を事業者等が持つことを承諾します。

◆募集/切/各種2ヶ月以内(水)必着 ◆募集数/1～2団体程度 ※審査によりモニターを決定
◆応募方法/応募用紙に必要事項を記入し、電子メール、FAX又は郵送で応募
◆応募/既/含むせし
〒753-8501 山口県山口市1-1
山口県環境政策課内「Fyまぐち宅配ボックス普及促進プロジェクトチーム」事務局
TEL: 083-933-2690 FAX: 083-933-3049 E-mail: a155000@pref.yamaguchi.jp

図 参-1 宅配ロッカー設置モニター募集のチラシ

3-2 事業PR (テレビ放送)

◆県政テレビ番組 「元気創出!やまぐち」 t y s テレビ山口

- テーマ プチからぶちへ 始めようエコ活動!
- 放送日時 令和2年12月13日(日) 11時10分～11時25分
- 内容 宅配ロッカーの紹介
宅配ロッカーの使用方法について映像で紹介

3-3 利用者アンケート内容

宅配ロッカー利用者アンケート						
(1) 性別		記入方法 1. 書く時は、HBの黒鉛筆で、○の中を塗りつぶしてください。 2. 間違えた時は、消しゴムで消してください。 3. 紙を汚したり、折り曲げたりしないでください。			<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> 良い例 悪い例 </div>	
男性	女性					
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
(2) 年齢						
～17歳	18～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～69歳	70歳以上
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(3) 世帯構成						
単身	夫婦のみ (共働き)	夫婦のみ (共働きでない)	夫婦と子 (共働き)	夫婦と子 (共働きでない)	三世帯	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
(4) 職業						
会社員・公務員	自営業・専門職	契約社員・派遣社員	パート・アルバイト	専業主婦		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
学生	無職	その他 ()				
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
(5) 居住のタイプ						
戸建て	共同住宅(アパート・マンション等)	その他 ()				
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
(6) この場所で受け取った理由						
通勤・通学途中にある	自宅の近くにある	買い物ついで	普段から立ち寄る場所である	その他 ()		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
(7) 自宅から宅配ロッカーまでの距離						
1km未満	1～2km未満	2～3km未満	3～4km未満	4～5km未満	5km以上	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
(8) 荷物を受け取りにいったときの交通手段						
徒歩	自転車	電車	バス	バイク	自動車	その他 ()
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
(9) 宅配ロッカーを利用した理由						
不在が多く、自宅で受け取ることが困難		自宅宅配を待ちたくない		家族に知られたくない荷物を受け取る		
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		
知らない人にドアを開けることに抵抗がある		荷物を自宅以外で使用する		その他 ()		
<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		
(10) 今後、期待する宅配ロッカーの設置場所						
複合商業施設	スーパー	コンビニ	ドラッグストア	駅	公共施設(図書館、役所等)	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
ガソリンスタンド	事業所(勤務先)	その他 ()				
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				
(11) よく利用している(今後利用したい)荷物の受け取り方法						
宅配ロッカー	コンビニ受け取り	勤務先	時間帯指定	宅配ボックス(自宅設備)		
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
(12) 宅配ロッカーの利用についてご意見等ございましたら、以下にご記入ください。						
住所 〒()		氏名			TEL	
このアンケートは、宅配ボックスの普及促進のための参考資料とさせていただきます。また、ご記入いただいた個人情報は、データの解析及び景品発送以外の目的で使用することはありません。なお、当選者の発表は景品の発送をもってかえさせていただきます。						

図 参-2 宅配ロッカー利用者アンケート

【報告書に関する連絡先】

やまぐち宅配ボックス普及促進プロジェクトチーム

事務局：山口県環境生活部環境政策課 地球温暖化対策班

T E L 083-933-2690 F A X 083-933-3049

メール a15500@pref.yamaguchi.lg.jp

※ 無断転載禁止

