

# 宅配クライシス解決のためのナスタの取り組み

－置き配検討会用資料－

2019年6月21日

The logo for Nasta, featuring a stylized 'N' symbol followed by the word 'Nasta' in a bold, sans-serif font.

株式会社ナスタ Nasta Co., Ltd.

# ナスタの取り組み

## 創立89周年、モノ作り一筋の製造メーカーが生まれ変わります

### Next Architectural STANDARD

「次のスタンダードを生み出し、一步先の生活に人々を導く」

創業から89年間、お客様に「モノや情報が届く」ポストや宅配ボックス、「綺麗な空気」を循環させるシステム、「毎日が楽しくなる」ランドリーグッズなど、「住むをよく」を合言葉に、モノ作り会社として様々な商品を提供してまいりました。伝統ある「製造メーカー」という強みを持ちながらも、その一つの目線に拘らず、「生活提案カンパニー」として、“次のスタンダード”になる商品開発・提案を行い、お客様の生活を一步先に導いていくことに徹していきます。

株式会社ナスタ NASTA Co.,Ltd

本社所在地 : 〒105-0004 東京都港区新橋1-1-1 日比谷ビルディング2F  
創業 : 昭和5年8月4日  
設立 : 昭和22年8月26日 (創業89年)  
資本金 : 1億円  
代表者 : 代表取締役社長 笹川順平

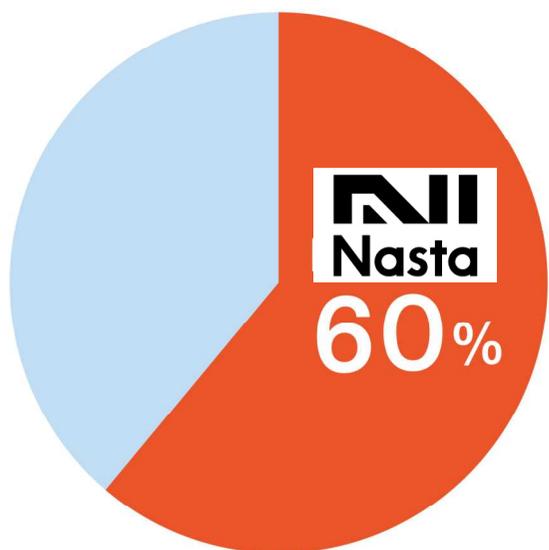
従業員数 : 380名  
売上高 : 106億円 (平成29年)  
親会社 : 株式会社LIVNEX (平成29年1月、資本金1億円)  
グループ会社 : 株式会社CoLife  
株式会社otta  
株式会社ヘルシーホーム  
株式会社そとや工房



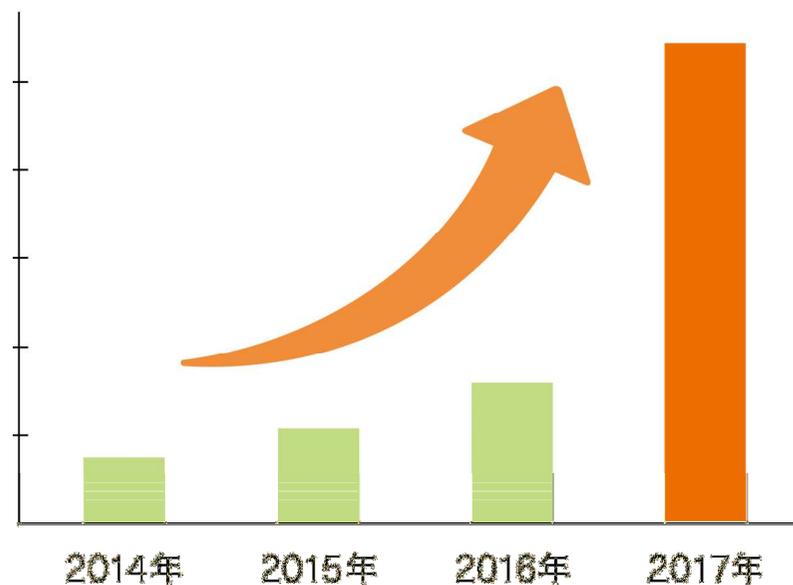
代表取締役社長 笹川順平

ポストで業界No.1の実績に！ 宅配ボックスの業績も好調！

業界 No.1  
ポストシェア **6**割<sup>※1</sup>



宅配ボックス  
出荷実績 前年比 **3.3**倍<sup>※3</sup>



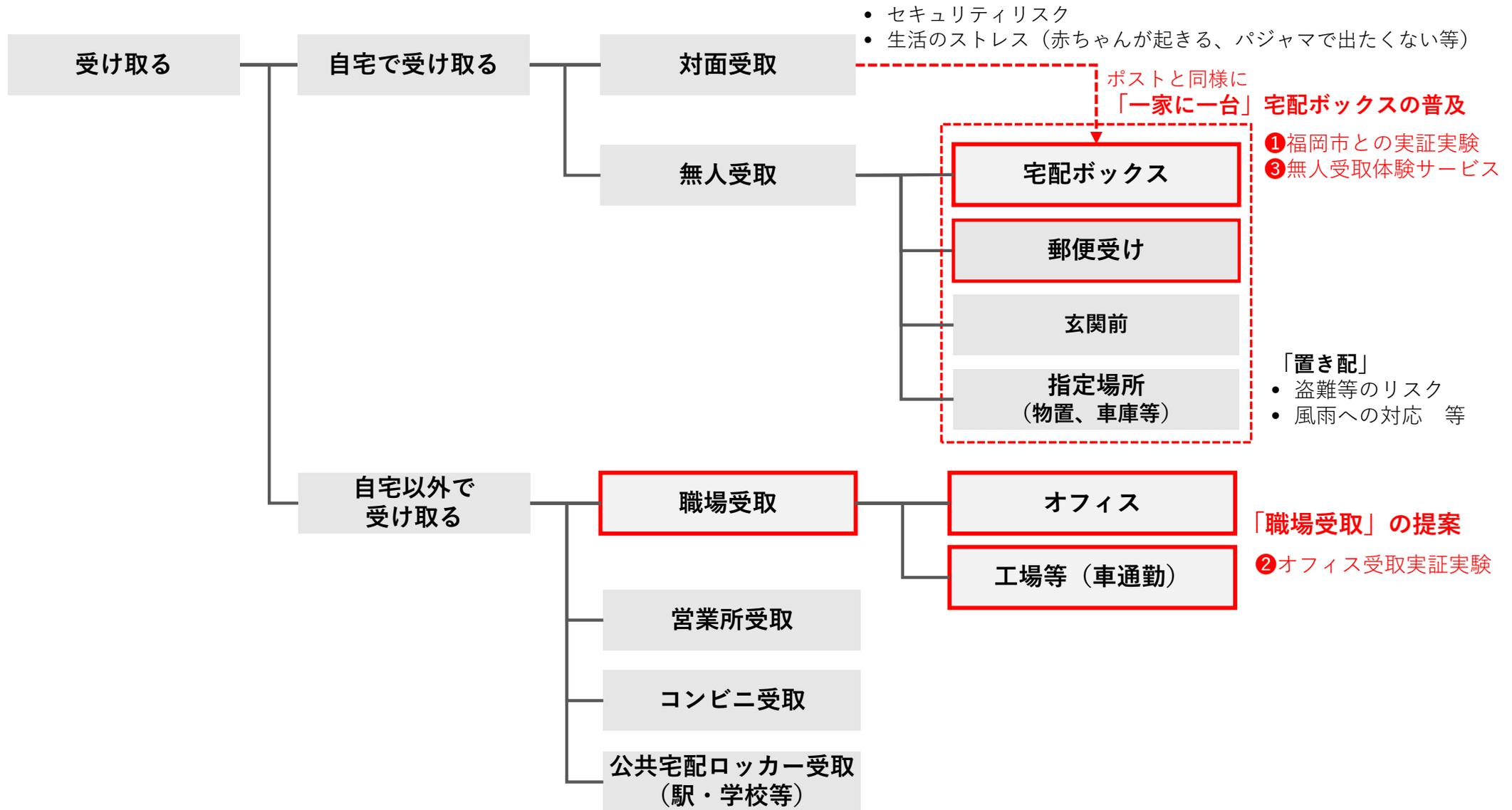
※3 2016年と2017年の比較に基づいたデータです。

※4 宅配ボックス マス数の出荷実績から算出したデータです。

※1 株式会社ナスタ調べ。

※2 住宅向けポストのシェアを表したデータです。

## 「自宅」と「職場」、受け取り場所の普及促進



## 「家」または「家の前」で受け取りができる 多様化ニーズに対応したラインナップ展開

|    | 戸建住宅   | 集合住宅  |
|----|--|---|
| 新築 |  <p>門柱型</p>  |  <p>ユニット型</p>          |
| 既築 |  <p>据置型</p> |  <p>リフォーム対応型（プチ宅）</p> |

## 物流課題解決のためのコラボレーション開発（BtoB向け）



### メール便対応ポストの標準化

(2014年10月 3社合同発表)

#### 課題



#### 解決

集合ポスト・戸建てポスト  
大型メール便(厚さ3.5mm)に対応  
「ナスタガード」採用で、大型間口にも抜き取り行為対策



### 戸建て住宅業界で 初めて宅配ボックスを標準品として導入

(2017年2月 3社合同発表)

#### 課題

- ・再配達増加
- ・配達員の長時間労働
- ・トラックから排出されるCO2の増加

#### 解決



- |   |                    |
|---|--------------------|
| 1 | 表札・インターホンパネル・LED照明 |
| 2 | 大型メール便対応ポスト        |
| 3 | 宅配ボックス             |

## 物流問題解決への取り組み (BtoC向け商品)

「一家に一台」 = ストレスフリーな生活 + 再配達削減

不在でも在宅でも

### もう待たなくていい、その荷物!

戸建て用宅配ボックスがほしいの声に応えます。

24時間365日、あなたの代わりに荷物を受け取る

スマートなポスト **スマポ**

ポイント1

家にいなくても  
受け取れる



いつでも好きな時間に  
受け取り



ポイント2

発送もできる  
ダイヤル錠タイプの場合



宅配業者さんが  
荷物をピックアップ

COMPACTポストタイプ  
定価：14,800円

※間口4cmの大型郵便  
受取可能

STANDARD  
宅配ボックスタイプ  
定価：19,800円

※ダイヤル錠タイプなら  
発送もOK



# 宅配クライシス解決プロジェクト

# 福岡市 実証実験



## 宅配ストレス（受取ストレス＋配送ストレス）に着目 ストレスの軽減が再配達削減につながることを検証

福岡市内の戸建て住宅1000世帯へ  
宅配ボックス（スマポ）を無償提供  
設置前後の**宅配ストレス**を測定。



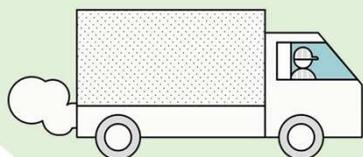
### 提供商品

スマポSTANDARD（宅配ボックスタイプ）※ダイヤル錠  
外寸：H523（アジャスター含まず）/W410/D342mm  
受け取り可能サイズ：H420/W330/D250mm

### 受取ストレス



### 配送ストレス



### お客様

いつ届くか分からない荷物にあわせて、時間も行動も制限されている

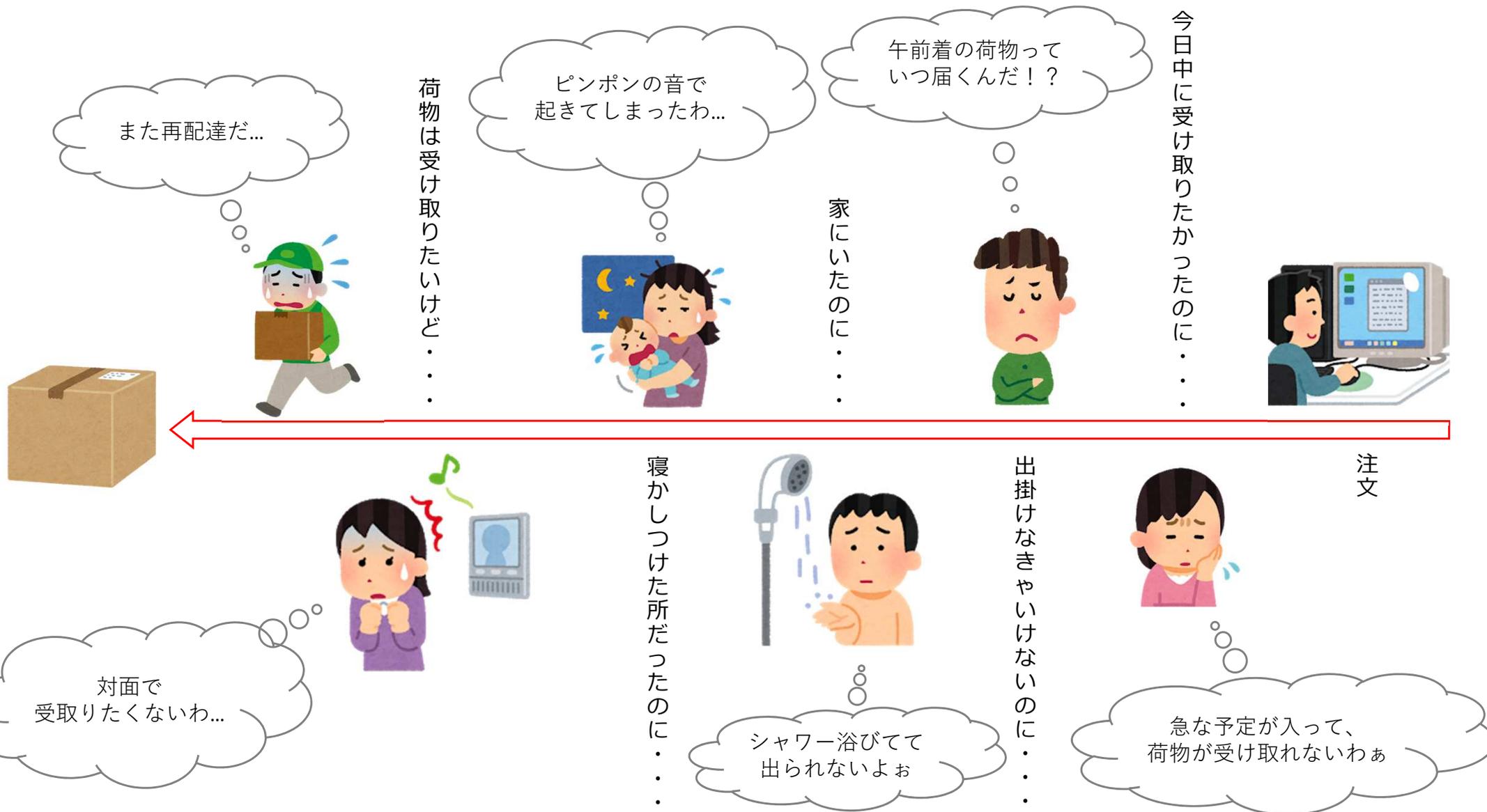
- 宅配便の時間指定、午前中いつ来るかわからない。
- 荷物を待ってシャワーも浴びられない、トイレにも行けない。
- パジャマ姿で玄関開けるのヤダな…

### 物流

ネットショッピングの普及により増え続ける宅配物量

- 届けても受け取ってもらえず、荷物は再配達に
- 増え続ける荷物に対して配達員は不足、需給のバランス崩壊

## 荷物が届くまで、何が一番ストレスを感じていますか？



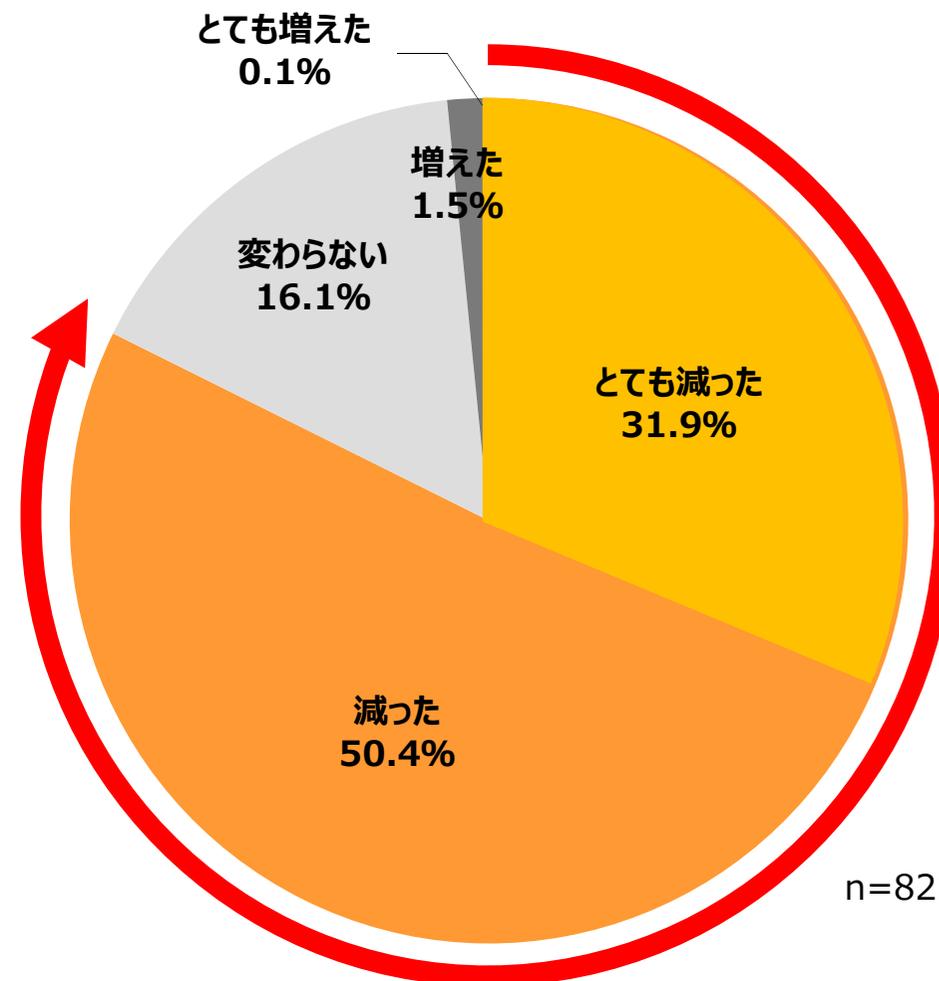
## 宅配ボックス設置後、 ストレス減 8 割以上！

Q. 宅配ボックス設置後、 宅配便など荷物の受け取りに関する総合的なストレスはどうになりましたか？

宅配ボックス設置後、 宅配便など荷物の受け取りに関する総合的なストレスは、

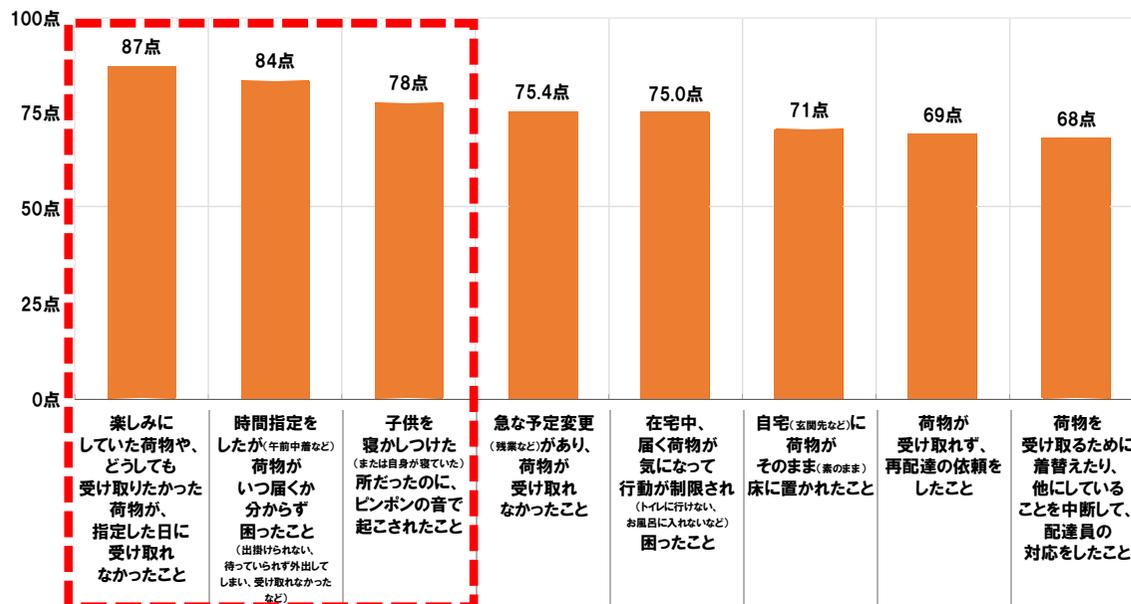
**82.3%**の方が減ったと回答。

宅配ボックスを利用して宅配ストレスが減少したことが実証された。



# 【報告②】 荷物の受け取りストレスの経験頻度の変化-1

Q. 宅配便など荷物の受け取りに関して、以下の様な経験はありましたか？



宅配ストレス（荷物の受け取りストレス）8項目中最も高かった**87点のストレスが、**

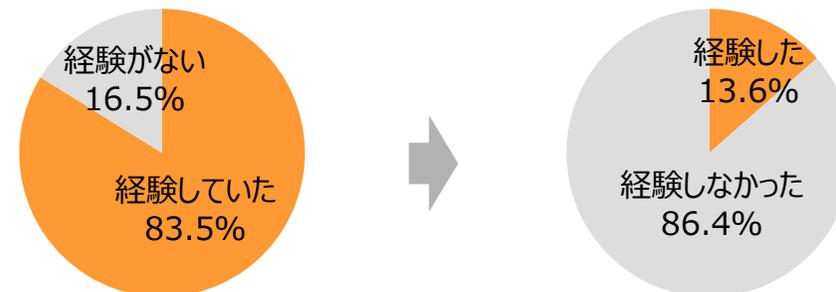
宅配ボックス設置前 **その経験あり83.5%**



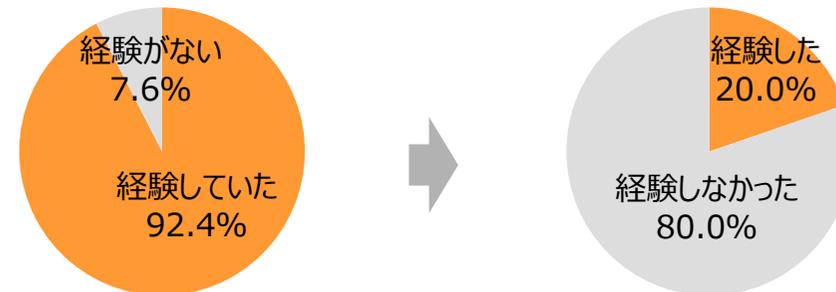
宅配ボックス設置後 **その経験あり13.6%に激減！**

※『経験がない』は、「ほとんど経験がない」「まったく経験がない」の合計  
 ※『経験していた』は、「たまに経験した」「よく経験していた」「毎回経験していた」の合計

宅配ストレス1位、**69.9%減！**



宅配ストレス2位、**72.4%減！**



宅配ストレス3位、**47.9%減！**



【宅配ボックス設置前】  
n=977

【宅配ボックス設置後】  
n=821

# 【報告②】 荷物の受け取りストレスの経験頻度の変化-2

【1位】楽しみにしていた荷物や、どうしても受け取りたかった荷物が、指定した日に受け取れなかった：**ストレス87点/69.9%減**



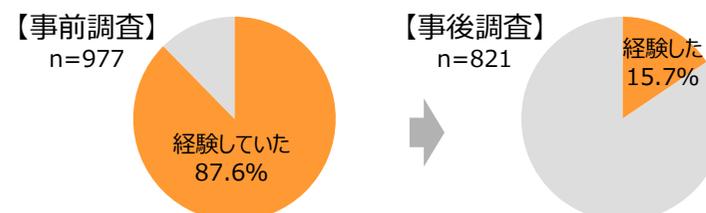
【2位】時間指定をしたが荷物がいつ届くか分からず困ったこと：**ストレス84点/72.4%減**



【3位】子供を寝かしつけた（または自身が寝ていた）所だったのに、ピンポンの音で起こされたこと：**ストレス78点/47.9%減**



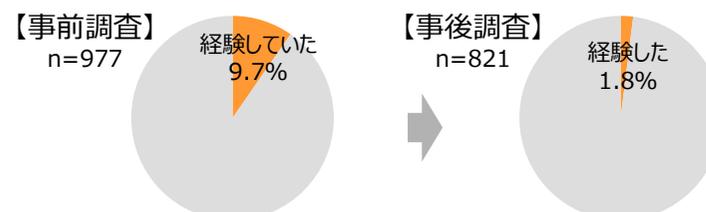
【4位】急な予定変更（残業など）があり、荷物が受け取れなかったこと：**ストレス75.4点/71.9%減**



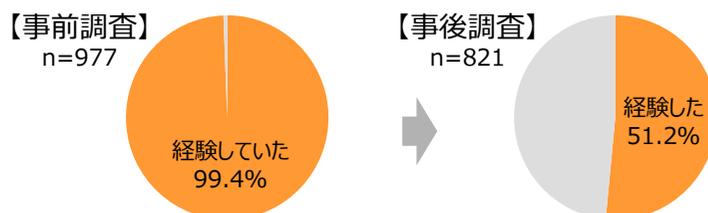
【5位】在宅中、届く荷物が気になって行動が制限され困ったこと：**ストレス75点/69.6%減**



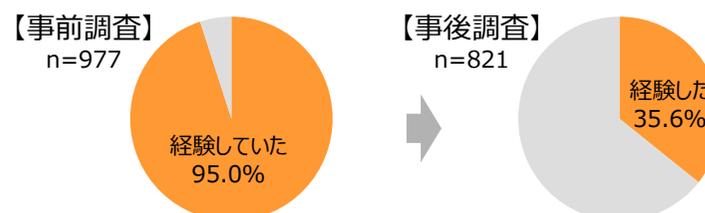
【6位】自宅（玄関先など）に荷物がそのまま（素のまま）床に置かれたこと：**ストレス71点/7.9%減**



【7位】荷物が受け取れず、再配達依頼をしたこと：**ストレス69点/48.2%減**

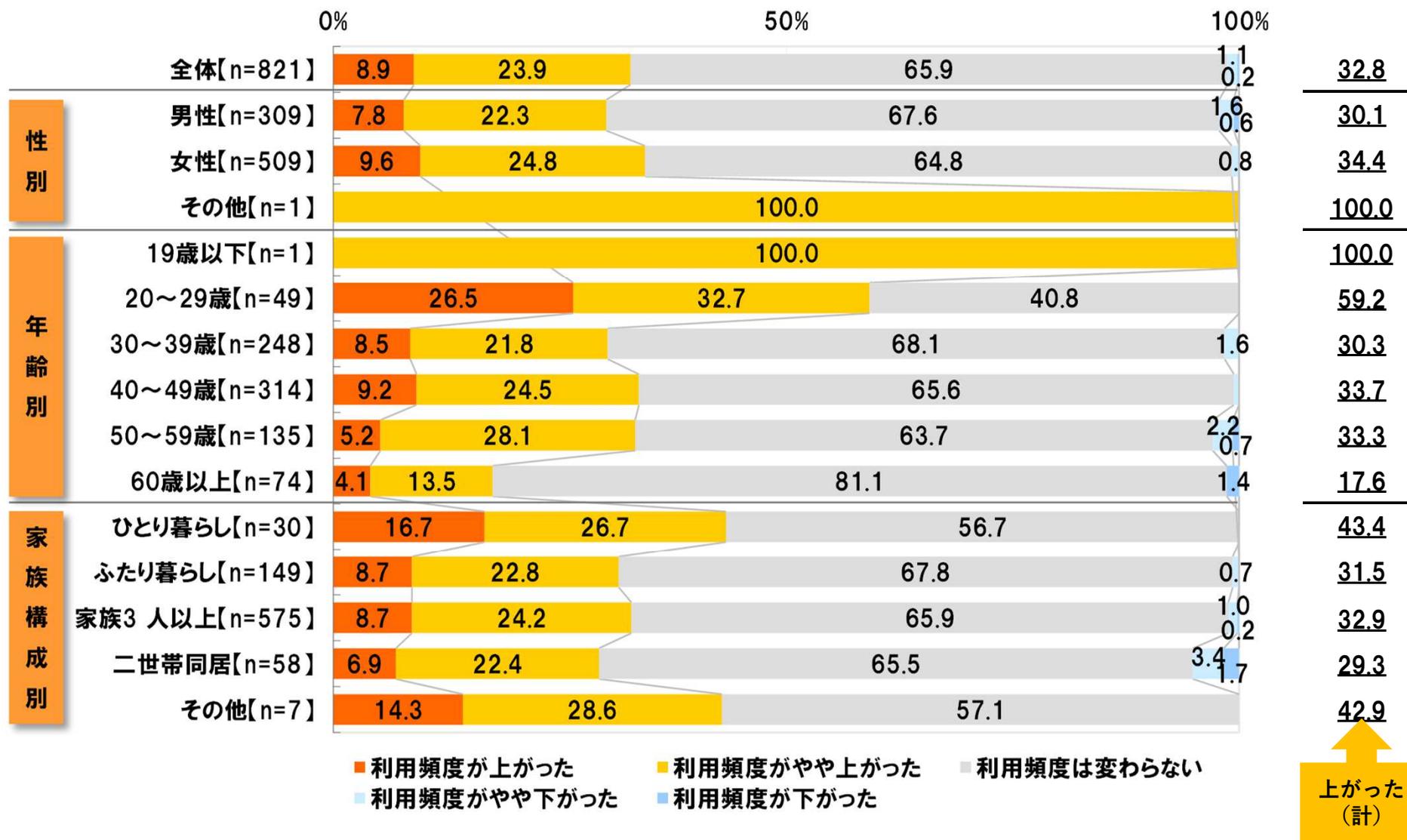


【8位】荷物を受け取るために着替えたり、他にしていることを中断して、配達員の対応をしたこと：**ストレス68点/59.4%減**



## 宅配ボックス設置後、3人に1人がEC利用UP

Q. 宅配ボックスの設置前と比べて、ネットショッピングの利用頻度（荷物の受け取り頻度）は変わりましたか？



## もう手放せない！ 9割以上が宅配ボックス必要！！

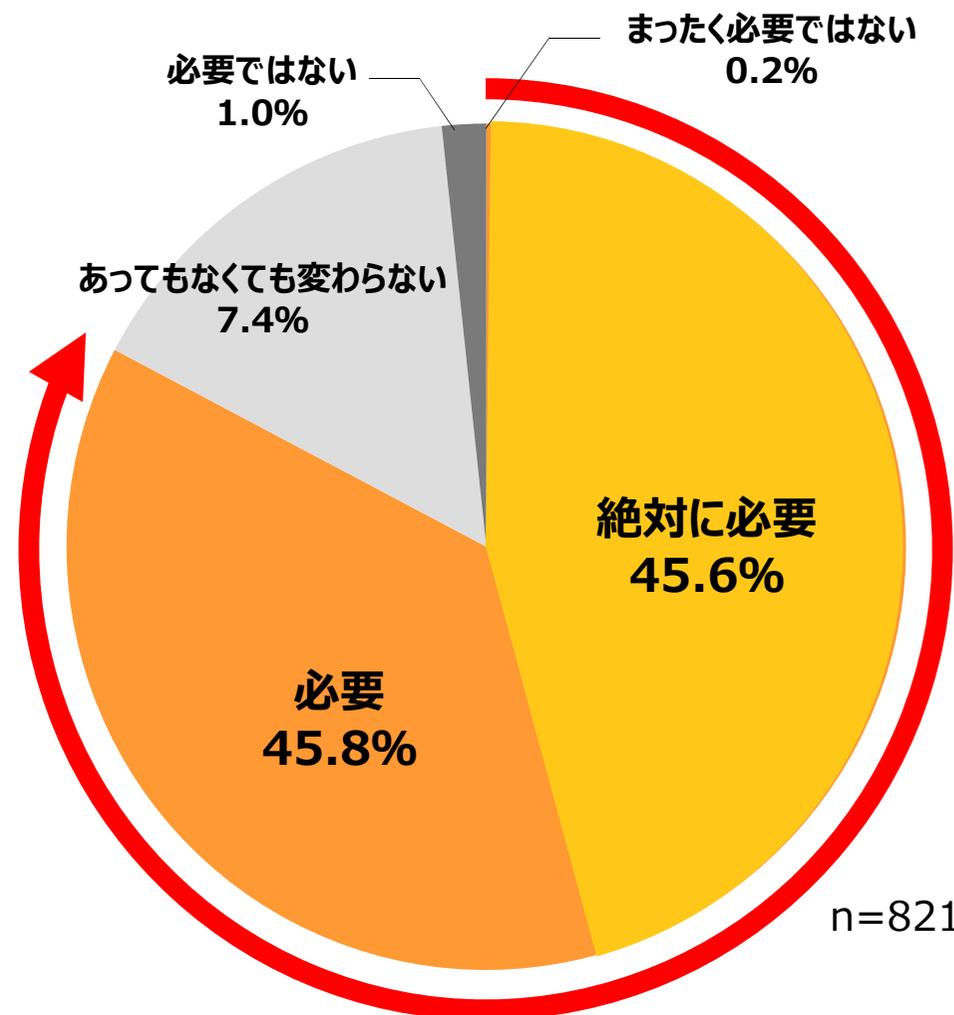
Q. 今後も宅配ボックスは必要だと思いますか？

宅配ボックスは、**91.4%**が必要と回答。

※『必要』は、「絶対に必要」「必要」の合計

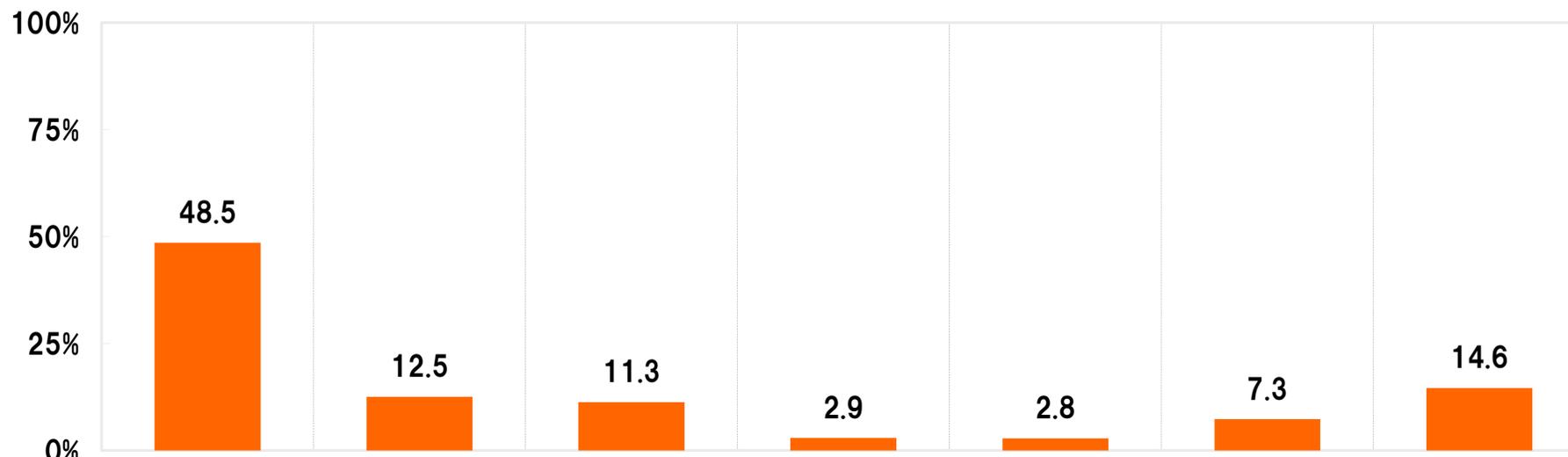
ストレスの減少とともに、その便利さを体験した多くのユーザー様から、今後も使い続けたい、両親や友人にも宅配ボックスを勧めたいという声をいただいた。

特に、20～29歳で「絶対に必要」と回答下人が、6割以上おり、若い世代ほど必要性が高かった。



## 防犯性に不安を抱えているユーザーが約5割

Q. 宅配ボックスを利用して、最も不安に思ったことを教えてください。

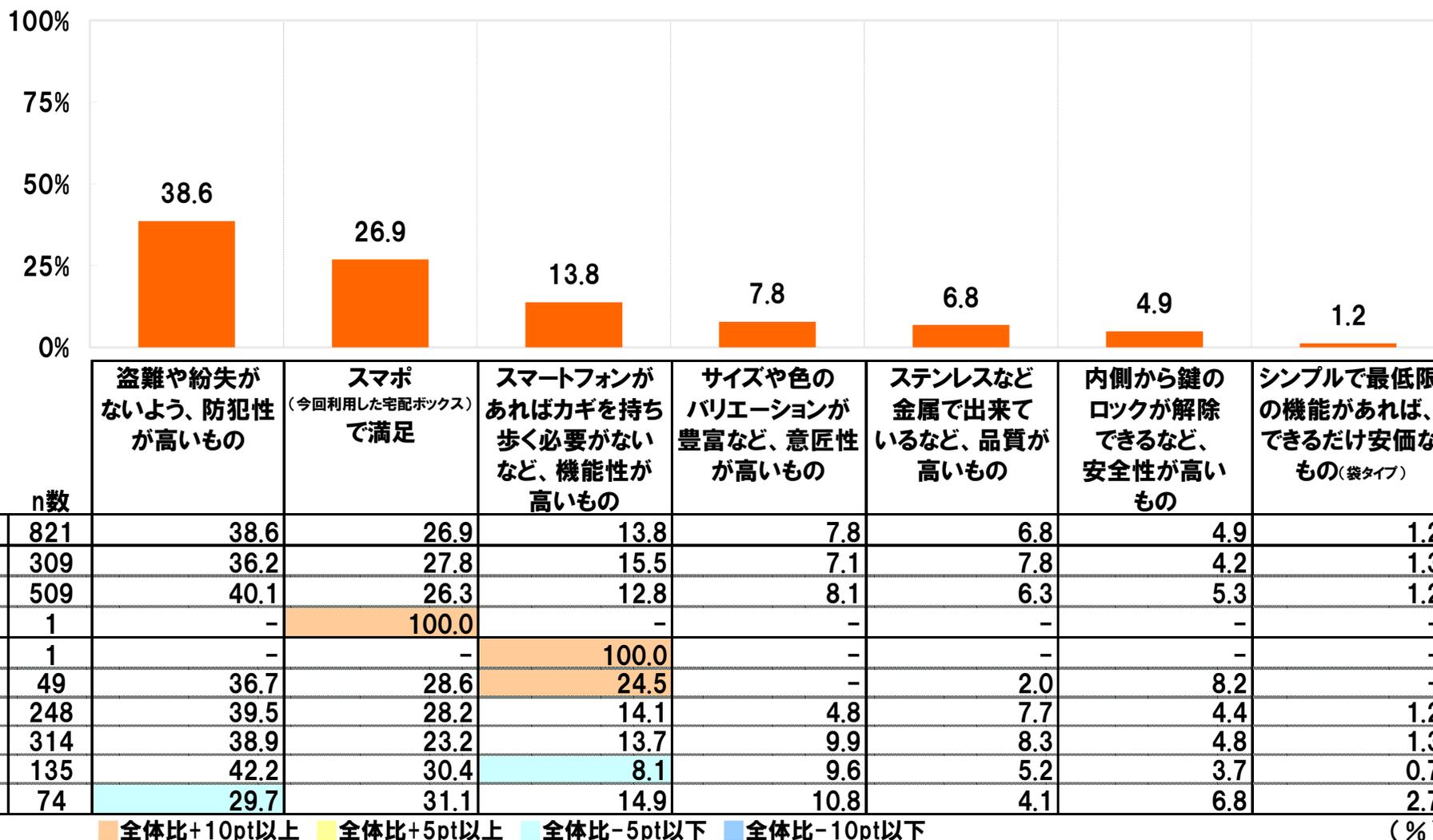


|    |        | n数  | 荷物の盗難や紛失が不安 | 設置工事なしの簡易固定で大丈夫か不安 | プラスチック製で壊れないか不安 | サイズや色は、自分の家に合っているかどうか不安 | 子供が中に入らなれないか不安 | その他 | 不安はない |
|----|--------|-----|-------------|--------------------|-----------------|-------------------------|----------------|-----|-------|
| 性別 | 全体     | 821 | 48.5        | 12.5               | 11.3            | 2.9                     | 2.8            | 7.3 | 14.6  |
|    | 男性     | 309 | 43.4        | 15.9               | 11.7            | 3.6                     | 3.2            | 8.1 | 14.2  |
|    | 女性     | 509 | 51.7        | 10.4               | 11.2            | 2.4                     | 2.6            | 6.9 | 14.9  |
|    | その他    | 1   | -           | -                  | -               | 100.0                   | -              | -   | -     |
| 年齢 | 19歳以下  | 1   | -           | -                  | -               | 100.0                   | -              | -   | -     |
|    | 20～29歳 | 49  | 51.0        | 12.2               | 14.3            | -                       | 2.0            | 4.1 | 16.3  |
|    | 30～39歳 | 248 | 52.0        | 9.7                | 13.3            | 2.0                     | 4.0            | 5.6 | 13.3  |
|    | 40～49歳 | 314 | 49.4        | 14.0               | 9.9             | 2.9                     | 3.5            | 9.2 | 11.1  |
|    | 50～59歳 | 135 | 43.0        | 14.1               | 11.1            | 3.7                     | 0.7            | 9.6 | 17.8  |
|    | 60歳以上  | 74  | 41.9        | 13.5               | 9.5             | 5.4                     | -              | 2.7 | 27.0  |

■ 全体比+10pt以上 
 ■ 全体比+5pt以上 
 ■ 全体比-5pt以下 
 ■ 全体比-10pt以下 
 (％)

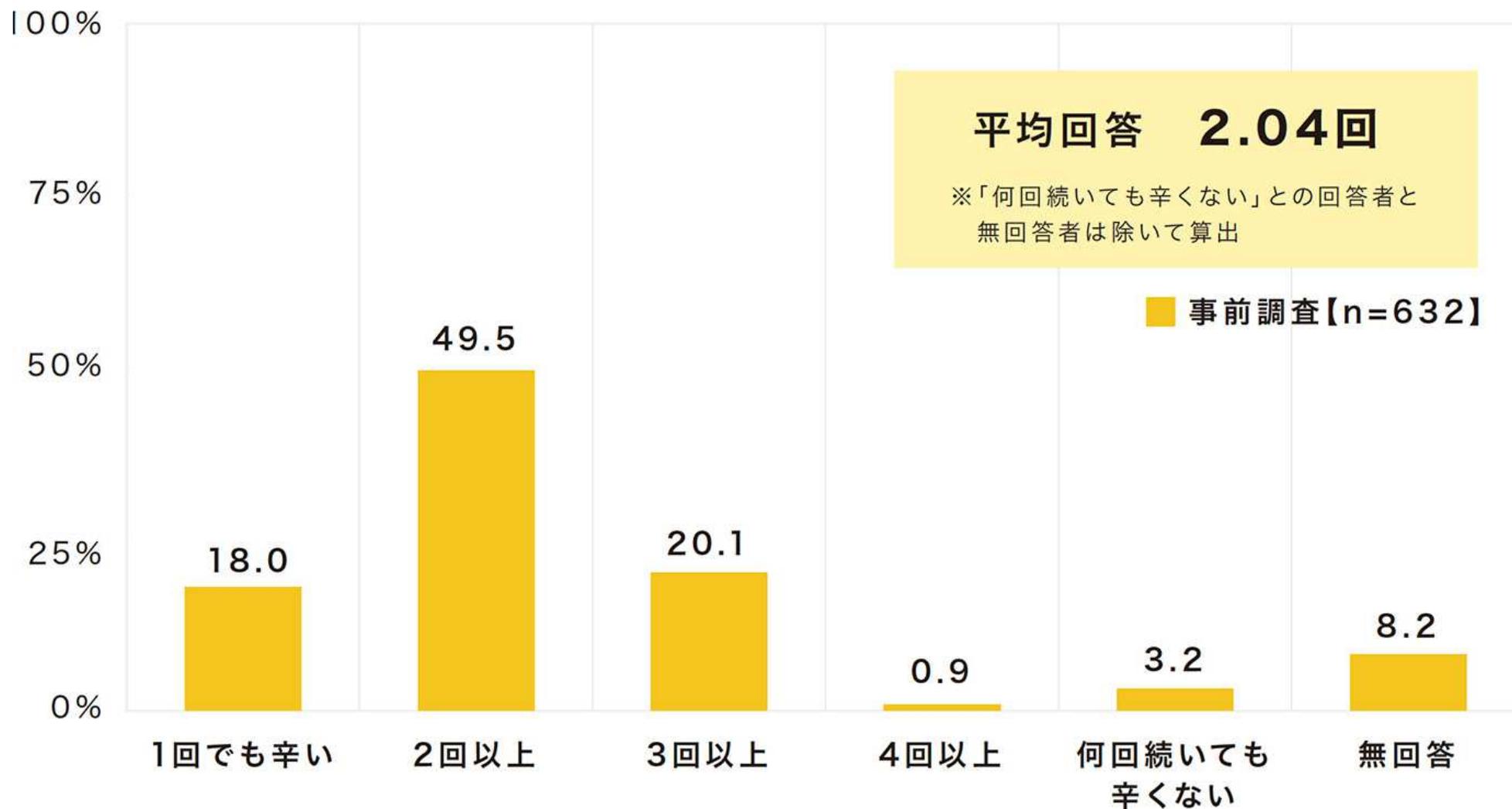
## 利用したい宅配ボックスも、防犯性を重視

Q. 宅配ボックスを利用して、今後どのような宅配ボックスなら利用したいと思いますか。



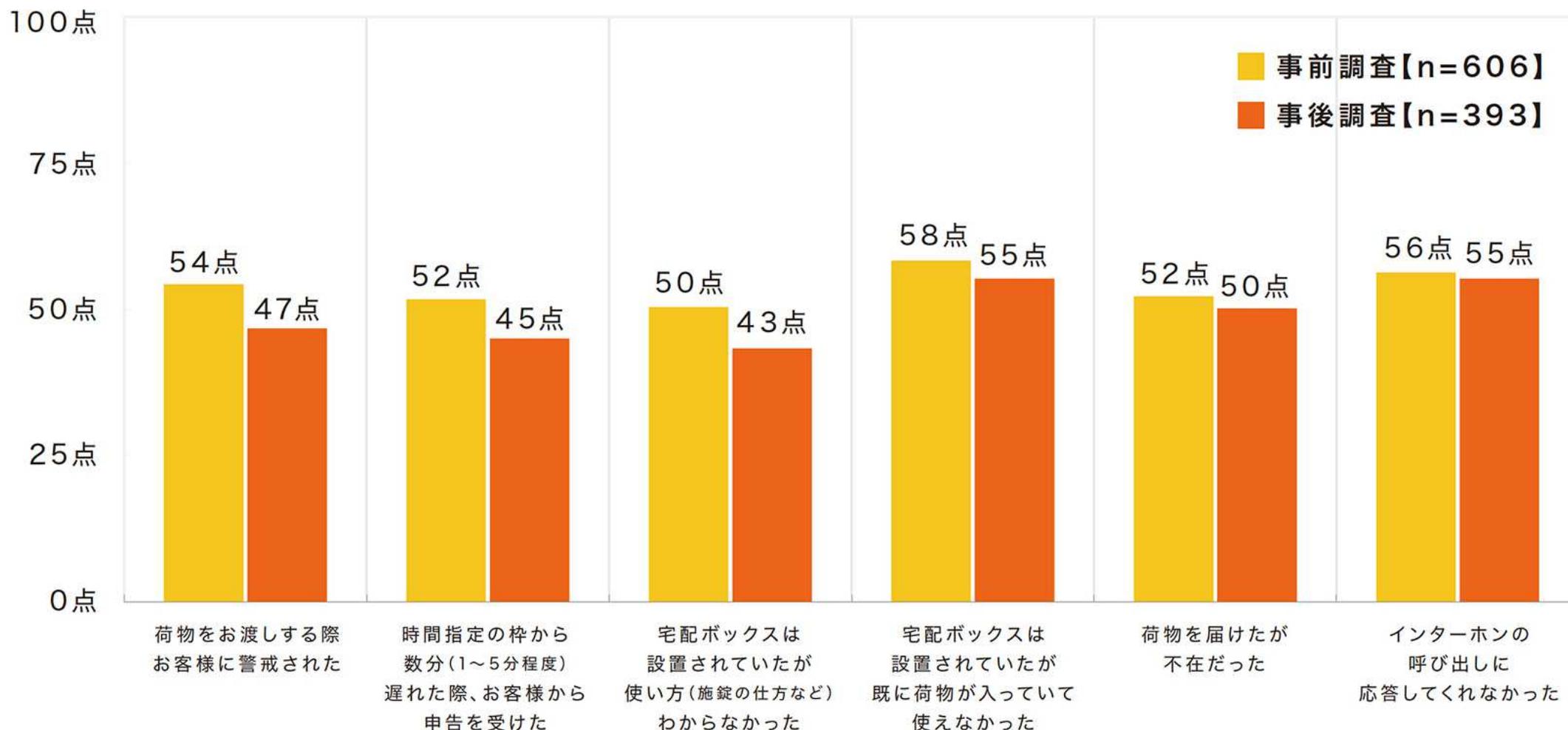
## 過半数の配達員さんが、2回以上再配達が続くと辛い！

Q. 再配達が何回以上続くと辛いですか？



## 宅配ボックス設置後、配送ストレス減少

Q. 荷物の配送に関して、下記のようなことがあった際に感じるストレスの度合いについて教えてください。



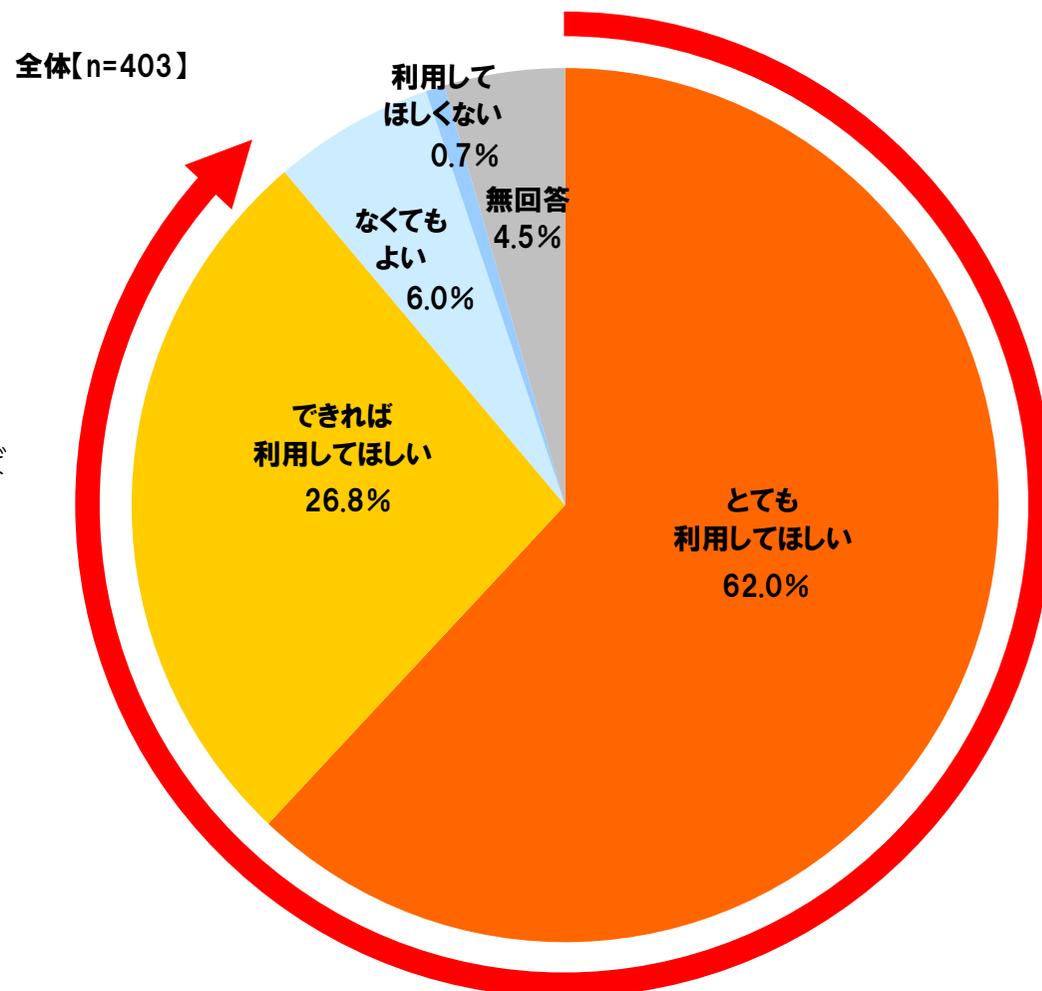
## 宅配ボックス使ってほしい、約9割！

Q. 今後もお客様に宅配ボックスを利用してほしいと思いますか？

**88.8%**の配達員の方が、  
お客様に宅配ボックスを利用してほしいと回答。

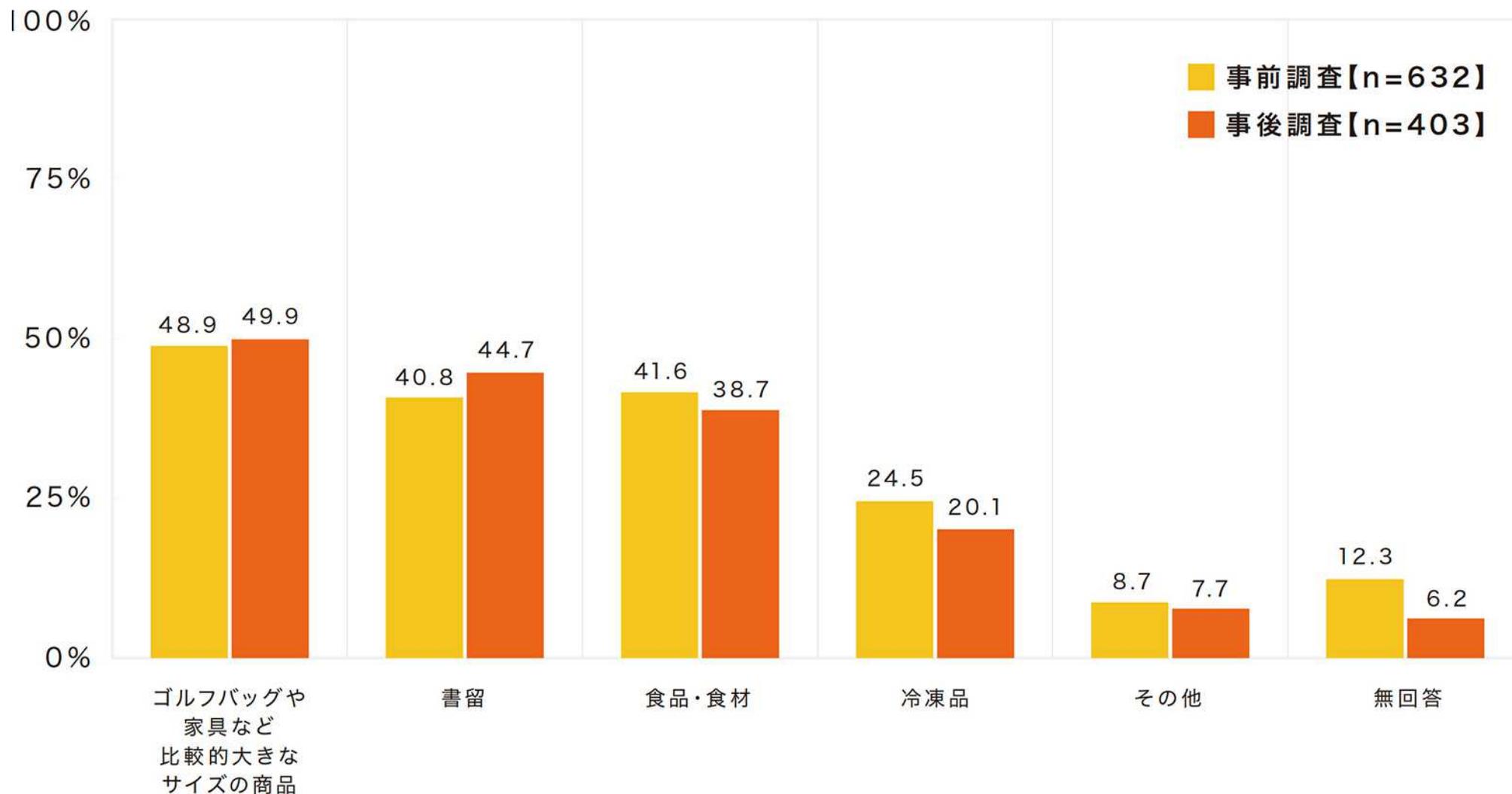
(「利用してほしい」は、「とても利用してほしい」「できれば利用してほしい」の合計)

配達員の方々にとっても、宅配ボックスは  
「**宅配ストレス**」の軽減につながる受け取り方  
であることが分かった。



## これからの宅配ボックスに期待することは「ボックスサイズの大型化」と「食品受取」

Q.宅配ボックスに入れられたらいいなと思うものを教えてください。



## 良かったこと

50代 女性  
パート



再配達の頻度が激減した。  
配達員さんも再配達しなくていいので宅配ボックスがあると手間が省けていいと思う。  
受け取る側も時間を気にせず楽だった。やはり、一家に一台必要だと思う。

配達時間を気にせず、遅くまで仕事かできた。  
また、自宅から発送できるので、とても便利です。

60代 男性  
会社員



50代 女性  
専業主婦



荷物のことを気にせずに、外出できる。  
インターホンが聞こえなかったのではという不安が減った。  
荷物が届く日でも自分のペースで生活できる。

不在時、荷物が宅配ボックスに入っていたときは感動しました。また、不在時に友人からのおすそ分けであったり、友人への渡したいものなども宅配ボックスを活用していました。とても便利でこちらも感動しました。

40代 女性  
専業主婦



50代 男性  
会社員



再配達してもらうのは申し訳と思っていたので、再配達依頼をすることが減ってよかった。家に居なくても、ボックスに入ってたので届く日にそのまま受け取れてよかった。

## 悪かったこと

40代 女性  
自営業



宅配ボックスを設置しても配達員によっては使用方法を知らずに使われないことが何度かあった。福岡市内で実証実験をするなら、ちゃんと宅配ボックスの使用方法を配達員に熟達させてほしいです。このままだと宅配ボックスが広まっても意味がないと思います。

配達員同士の情報共有がなされておらず、スマホを使っていなかったり、未施錠で配達完了としている方がいました。そのうち、スマホ連携がなされるとの事で、遠隔操作が出来るなど、新機能に期待したいです。



30代 男性  
会社員

50代 男性  
会社員



箱が大きすぎて入らない物がよくあった。注文先によって箱が大きくなりそうな時は、注文後に日時指定で受け取る事にしていた。又は入るものだけ入れてあって、大きな箱は不在伝票ということもあり、分かりづらいこともあった。

今回ご提供いただいたサイズでは小さく、入らない事が多々ありました。また同じ日に複数の業者からの配達があった場合も、後者は再配達になるのでどうにかなればなと思います。



30代 女性  
パート

30代 男性  
会社員



宅配業者が使い方を分かってなく、鍵を開けたまま荷物を入れられていた

## 実証実験結果レポート公開中

ナスタならびにスマポwebサイトにて「福岡市実証実験フルサポート事業」の結果レポート、ユーザーインタビュー公開しております。

実証実験結果レポート特設ページ  
<https://www.nasta.co.jp/smapo/survey/>



お客様の声  
<https://www.nasta.co.jp/smapo/installation/interview/>

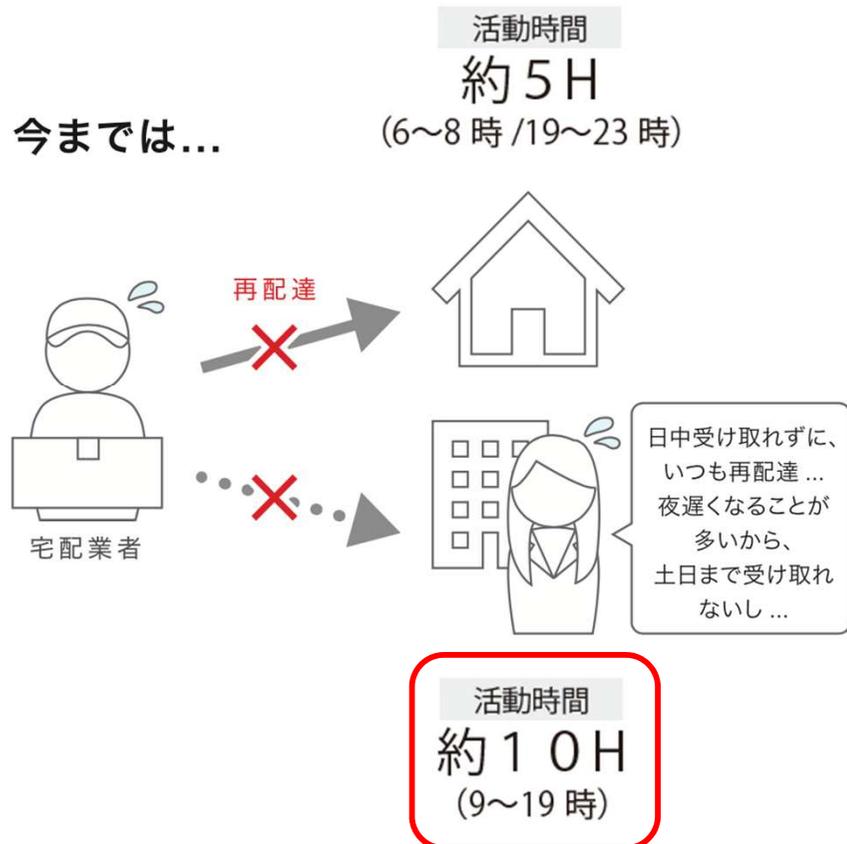


# オフィス受け取り実証実験

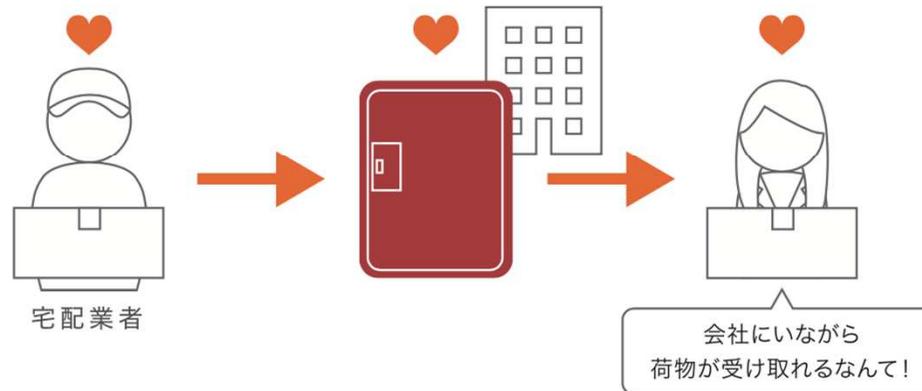


## 「職場」で社員の私物受け取りを推奨

活動時間(睡眠を除いた滞在時間)、**職場は自宅の2倍の10時間!**



オフィス宅配があれば!



## こんなことで困っていませんか？

「日中自宅で受け取れない…」 「オフィスで受け取りたいけど…」  
「荷物の受け取りが業務の負担に…」 「企業として何か福利厚生を始めたい…」

## オフィス受け取りで解決!!

### オフィス受け取りのメリット



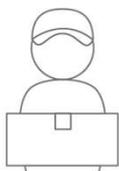
社員

- 受け取り方の選択肢が広がり、荷物の受け取りによって感じていた**ストレス**が低減。
- 自宅で受け取れなかった荷物を会社で受け取れることで、**再配達依頼の手間を削減**。
- **他人を介せず荷物が受け取れる**（社員に直接着荷通知が届く）ため、プライベートな物も気にせず受け取れる。



企業

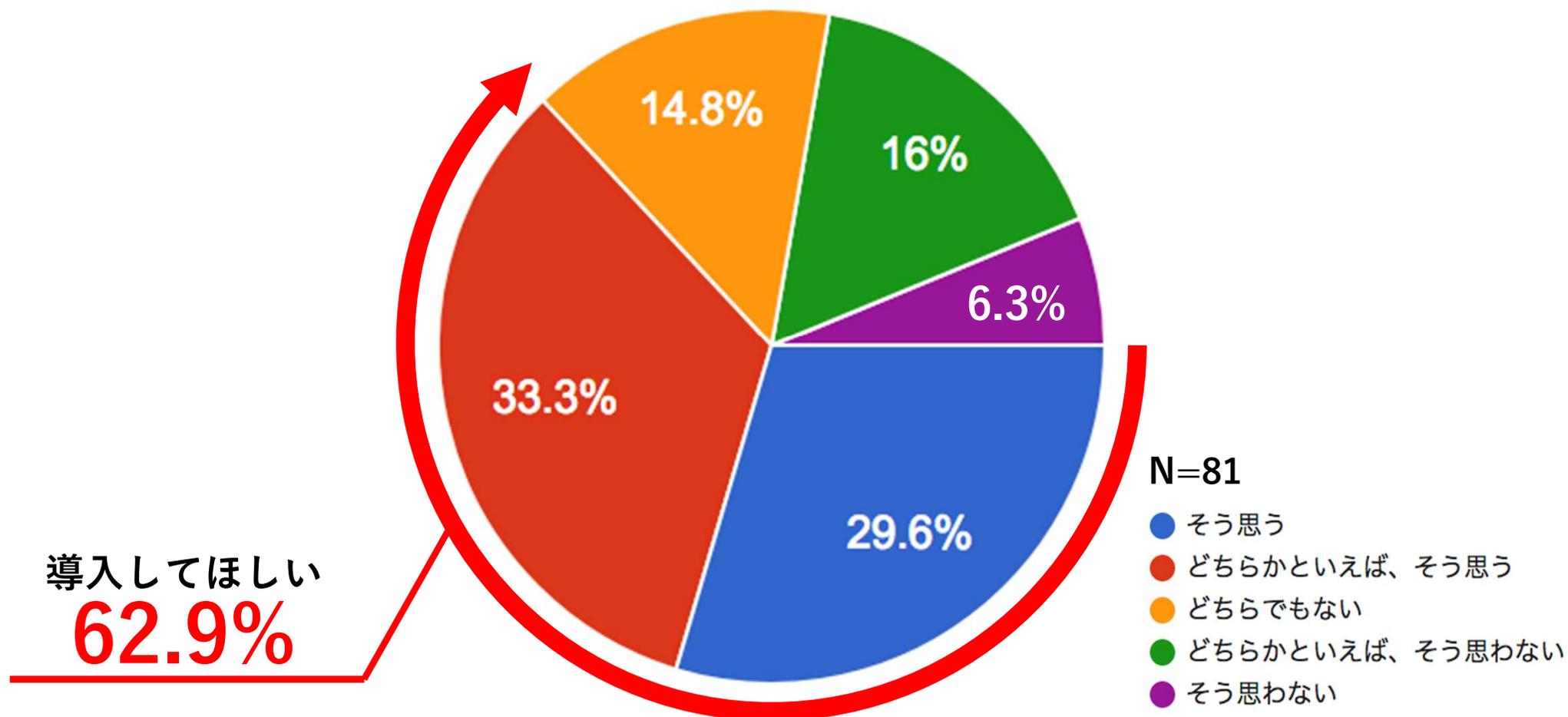
- 最小限の設備やシステム導入で、**低コスト**を実現。**設置工事不要**で導入の手間がない。
- **福利厚生の一環**として、職場環境の改善に貢献。社員の満足度UP。
- 従業員や設置場所のスペースに合わせ、**小ロットから導入可能**。



宅配業者

- 一回で荷物を届けられるため、**再配達の手間がない**。
- **社員への直接着荷通知**で、第三者が荷受人に荷物を渡しそびれて起きる、物流側への問い合わせやトラブルも削減。

Q.オフィス宅配ボックスを福利厚生として導入してほしいですか？





40代 女性

自宅の宅配ボックスが埋まっても確実に受け取ることができるので助かります！

欲しいものが少しでも早く入手できるのと、(家族には伝えたくない) プレゼントや個人的な買物の受け取りが容易。



40代 男性



40代 男性

会社で使用する私物、仕事後に使用する私物を受け取れるのは便利！

1日の間で最も多くの時間を過ごすのはオフィスなので、そこで受け取れると1番ありがたい！



20代 女性



30代 女性

会社で飲む飲料等を通勤時に持ち運ぶ手間なく、通販で安価で購入し、受け取れるのは便利だと思います。

ORBIS × **NII**Nasta



## 通販利用者の不便を解消する体験価値の提案



### 【取り組み内容】

オルビス顧客5000名を対象とした、業界最大規模での宅配ボックスの利用体験サービスを実施。

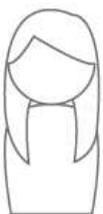
荷物の受け取り方の変化が、EC利用者の宅配ストレスの低減と、再配達削減に与える効果を検証。

### 実験スケジュール(予定)



## 無人受け取り（非対面）のメリット

### 無人受取（対面せずに受け取れる）のメリット



消費者

- 受け取り方の選択肢が広がり、荷物の受け取りによって感じていた**ストレス**が低減。
- これまで対面でしか受け取れなかった荷物が受け取れ、**再配達依頼の手間を削減**。



企業

- EC利用率拡大にともなう**社会問題解決への対策**。（再配達増加にともなう物流・環境・労働問題への配慮）
- **顧客満足度向上**、独自サービスによる**他社との差別化**。





**NII Nasta**  
株式会社ナスタ Nasta Co., Ltd.