

・「コンビニにおける宅配便受取ロッカーサービス導入モデル調査」

1. 調査の概要

本調査は、伊藤忠商事及びファミリーマート等関係事業者が、本調査に協力して実験的に行う「ファミマ宅配ロッカーサービス」を調査対象として行ったものです。

同サービスは、ファミリーマートの店舗に設置される宅配便受取ロッカー（サービス事業者：伊藤忠商事株式会社）に、不在受取人の利用申し込みに応じ宅配便事業者（ヤマト運輸株式会社及び佐川急便株式会社）が荷物を在庫し、受取人が帰宅時等の都合の良い時に荷物を受け取れるようにするもので、その概要は以下のとおりです。また、利用における仕組みと流れは参考資料 - 1 のとおりです。

ファミマ宅配ロッカーサービスの概要

サービス名称	ファミマ宅配ロッカーサービス
試験期間	平成 16 年 2 月 25 日(水)から 3 ヶ月間
時間	終日
サービス事業者	伊藤忠商事株式会社
実施店舗	ファミリーマートの都内 3 店舗
料金	基本利用料 : 配達完了日の翌日午前 2 時まで 100 円 / ボックス 延滞料 : 配達完了日の翌日午前 2 時を超えると、24 時間ごとに 300 円 / ボックス
利用可能荷物	(宅配便事業者) 実施店舗の地域において、次の宅配便事業者により配達された宅配便等の荷物が対象 ヤマト運輸 株式会社 佐川急便 株式会社 〔利用の対象とならない荷物〕 着払い・代金引換荷物や冷凍・冷蔵荷物等、本ロッカーの機能から利用できない荷物が一部あり。

2. モデル実験結果の分析

(1) 宅配便受取ロッカーの利用状況

今回のモデル実験調査において、平成 16 年 2 月 25 日から平成 16 年 3 月末日までの利用者は 3 店舗合計で 11 人であり、利用状況は低い結果となりました。

宅配便受取ロッカーサービスの利用者アンケート等によれば、「再配達のために自宅で待たなくても良い」「自分の都合の良い時間に受取に行くことができる」など評価する意見も出されています。その一方で、今回の実験方法について、以下のような点が課題になり、利用状況が低い結果になったと考えられます。

- ・不在時に配達された荷物のみが対象であることから、自宅再配達と比べて本サービスのメリットが生じにくく、利用者に再配達で充分と思われたこと。

- ・自宅への再配達の場合には無料であるが、宅配便受取ロッカー利用の場合には有料となること。
- ・宅配便受取ロッカーサービス自体が新しいサービスで、もともとの社会的な認知度が低いことや、今回の実験の対象店舗が限定されていたこと等により、利用者に対して十分な認知を図ることができなかったこと。

国土交通省が平成 14 年 1 月に行ったアンケート調査の結果（参考資料 - 2 参照）等によると、宅配便受取ロッカーサービスに対する利用者の一般的、潜在的ニーズはあるものと思われますが、実際にサービス導入について検討を行う場合には、今回の宅配便受取ロッカーサービスの実験で上記の課題があったことを踏まえ、内容及び提供方法、利用者への周知について検討していく必要があると考えられます。

（２）利用者の評価

利用者へのアンケート等によれば、本実験の宅配便受取ロッカーを利用した人は課題はあるものの良いサービスであると一定の評価をしています。具体的には、再配達是一定時間自宅待機が必要であり、その時間を考えると取りに行ったほうが都合が良いという意見や、荷物のセキュリティ確保等の面でファミマ宅配ロッカーの方が使い勝手が良いと判断する例もありました。

一方で、否定的な評価としては、以下の点が指摘されています。

- ・ コールセンターのみの申込みしかできないため、利用申込みが煩雑で不便である。
- ・ 帰宅後すぐに利用申込みをしても、宅配ロッカーに荷物が届くのが翌日の昼以降であり、時間帯によってはすぐに届けてもらえる再配達を指定するほうが利便性が高い場合がある。
- ・ 本サービスを利用する場合には有料（100 円）となることに抵抗感がある。

（３）セキュリティの確保に関する評価

「運輸政策審議会総合部会物流小委員会」21 世紀初頭における物流政策の基本的方向について（最終報告）（平成 12 年 9 月 19 日）（下記参考参照）において、宅配ボックス等におけるセキュリティの確保が指摘されているところですが、今回の実験における宅配便受取ロッカーのセキュリティの確保については以下の対策を講じました。

- ・ 本人確認方法として携帯電話を利用した。具体的には、ロッカーによる受取申込の際に携帯電話の番号をコールセンターに知らせて登録し、荷物を受け取る際には登録した携帯電話から指定された番号に電話することにより、携帯電話の発信者番号通知機能を利用して、本人確認を行った。
- ・ ロッカーにカメラを設置し荷物入庫者 / 荷物出庫者の画像を確認出来るようにし

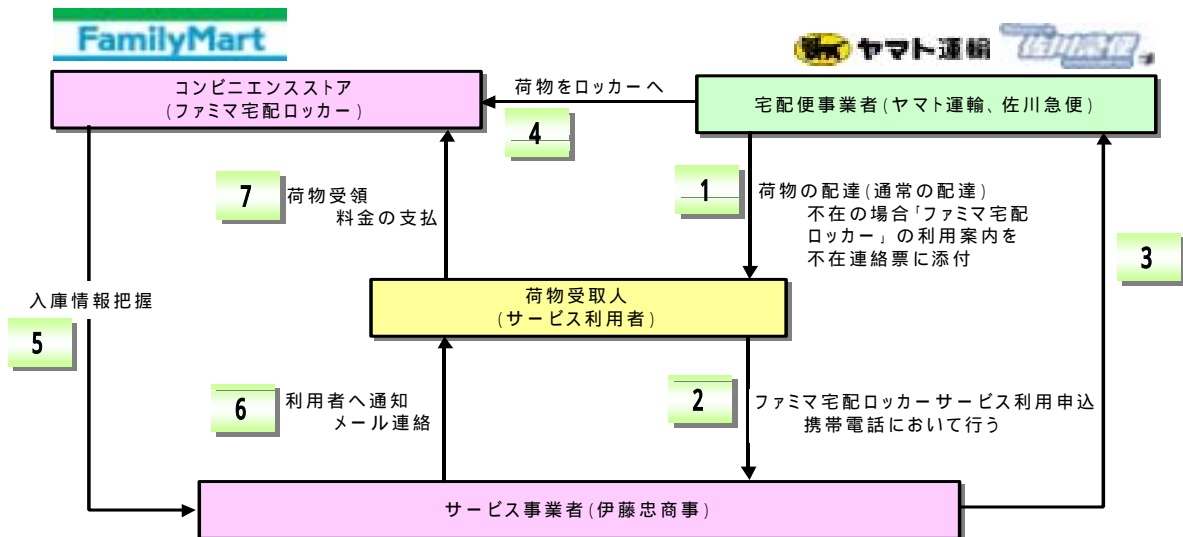
た。

実際の実験においては、システムのセキュリティ上の事故・不具合は無く、利用者からの特段の不満等も無かったことから、セキュリティは十分確保されたと考えられます。

(参考) 運輸政策審議会総合部会物流小委員会「21 世紀における物流政策の基本的方向について」(平成 12 年 9 月 19 日) 抜粋

高齢化や留守宅の増加に対応し、介護サービスのセットで提供される宅配サービス、宅配受取集約拠点や宅配ボックスの設置といった新しいサービスが必要となるが、その場合には、(中略)利用者が高齢者である場合の特段の利用者保護策、宅配受取集約拠点や宅配ボックスにおけるセキュリティの問題等の解決方策について行政が中心となって検討を行うべきである。

ファミマ宅配ロッカーサービスの仕組みと流れ



〔 1 〕 宅配便事業者

荷物配達時に受取人が不在の場合、ファミマ宅配ロッカーサービスのチラシを不在連絡票と共に郵便受けに投函する。

〔 2 〕 荷物受取人

チラシに記載の利用約款に同意の上、ファミマ宅配ロッカーによる受取希望をコールセンターに連絡する。受取希望日を指定し、入庫通知用の携帯電話のメールアドレス及びロッカー開閉時の本人確認に利用する携帯電話番号等を登録する。

〔 3 〕 サービス事業者

受取人のファミマ宅配ロッカーによる受取の意思を宅配便事業者に連絡する。

〔 4 〕 宅配便事業者

ファミマ宅配ロッカーに入庫する。

〔 5 〕 サービス事業者

ファミマ宅配ロッカーから入庫情報を入手する。

〔 6 〕 サービス事業者

受取人の登録済み携帯電話のメールアドレスに電子メールで入庫情報を通知する。

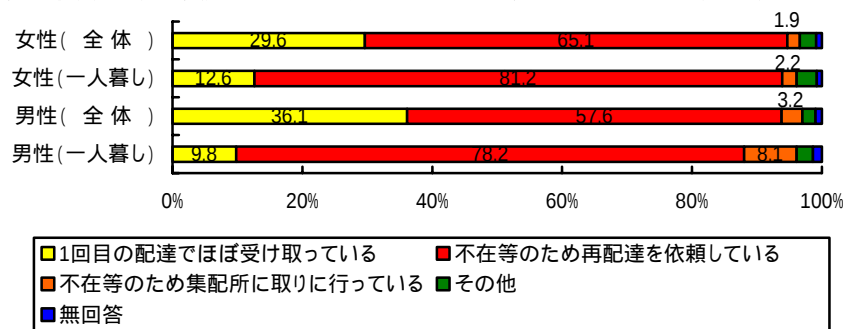
〔 7 〕 荷物受取人

帰宅時等にファミマ宅配ロッカーに立ち寄る。受取人の登録済み携帯電話でロッカー横のディスプレイ画面に表示される電話番号に電話をかける。ロッカー内の装置により、携帯電話の発信者番号通知機能を利用して本人確認後、ロッカーのロックが外れ、荷物を受け取る。

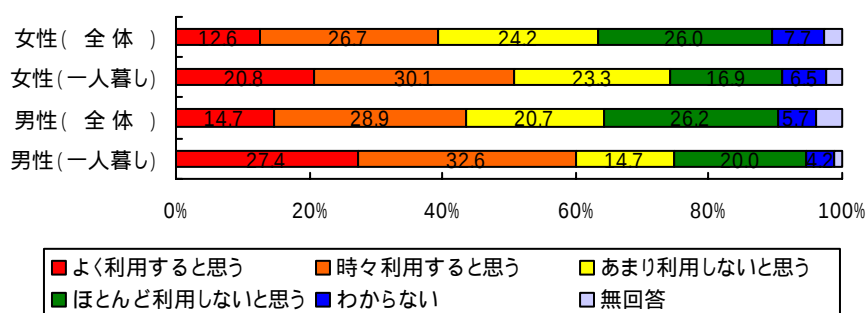
「女性の視点から見た交通サービス調査報告書」における宅配便関連のアンケート結果

- ・女性の約7割、男性の約6割（一人暮らしでは男女とも約9割）の人が1回目の配達で荷物を受け取れていないこと。（図表 - 1）
- ・男女とも約4割（一人暮らしでは女性の約5割、男性の約6割）の人が不在時にも荷物を受け取れるロッカーが自宅以外に設置された場合の利用意向を示していること。（図表 - 2）
- ・そのうちの約5割の人が設置希望場所としてコンビニエンスストアを挙げていること。（図表 - 3）

図表 - 1 「女性の視点から見た交通サービスに関するアンケート調査」における宅配便受取ロッカーに関する意見



図表 - 2 駅やコンビニ等に宅配便受取ロッカーが設置された場合の利用意向(自宅に宅配便受取ロッカーがないという前提)



図表 - 3 宅配便受取ロッカーが自宅以外のどこに設置されていけば便利か(図1-2で「利用する」と回答した方)

