

**女性の視点から見た交通サービスの  
導入拡大に向けた調査**

**報告書**

**平成16年3月**

**国土交通省**

## はじめに

社会への男女共同参画に関する取り組みが国際的に進められる中で、我が国でも平成12年12月に「男女共同参画基本計画」が閣議決定され、女性の社会進出を支える取り組みが進展しつつある。その一環として、国土交通省では、交通が女性の社会進出を支援できるように、女性の視点から見た交通サービスの向上を図るための検討をすることとした。その手始めとして、平成14年1月に首都圏で、交通サービスに対する男女の意識の違いなどを探るアンケート調査を行った結果、深夜に帰宅する女性等がリラックスして乗車できる女性乗務員タクシー、日中等の不在時に配達された宅配荷物等を帰宅時等いつでも受け取れるコンビニエンスストアにおける宅配便受取ロッカーに対する利用意向が高いことが明らかとなった。また、コンビニ等をサービス拠点とする、効率的で利便性が高く安心な宅配システムについては、運輸政策審議会総合部会物流小委員会（平成12年9月19日）において、女性の社会進出の増大や単身世帯の増加に対応するものとして打ち出されていた。

そこで、これらのニーズに応えるサービス導入普及を図るため、「女性のための女性乗務員タクシーの導入モデル実験調査」を相模中央交通株式会社（神奈川県厚木市、花ヶ崎修也社長）等の協力を得て、また、「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」を伊藤忠商事株式会社（東京都港区、丹羽宇一郎社長）、株式会社ファミリーマート（東京都豊島区、上田準二社長）その他宅配便運送事業者等の協力を得てそれぞれ実施することとなった。

本報告書では、モデル調査において明らかとなった、これらのサービス導入時の課題やそれを克服するための調査協力事業者における試み等を紹介し、今後、同様のサービスの実施を検討している事業者の手引きとなるようにした。

また、モデル調査の期間中に実施された利用者アンケート等についても分析を加えて掲載し、利用者の生の声からもこれらのサービス導入による効果や課題及びその解決のための方向性等が読み取れるように工夫した。

本報告書が今後のこうした利用者の視点に立った交通関係サービスの普及拡大の一助となれば幸いである。

最後に、実験に協力していただいた企業をはじめ関係者の方々に対し、深甚なる謝意を表する次第であります。

平成 16 年 3 月  
国土交通省  
政策統括官付政策調整官

## <目次>

# 女性の視点から見た交通サービスの導入拡大に向けた調査

## ・ 女性のための女性乗務員タクシーの導入モデル実験調査

<b>1. 調査の趣旨</b> .....	<b>5</b>
<b>2. 女性のための女性乗務員タクシーのモデル実験の内容等</b> .....	<b>7</b>
2.1 モデル実験の内容 .....	7
2.1.1 モデル実験の概要 .....	7
2.1.2 相模中央交通株式会社と相武台前駅の特徴 .....	9
2.1.3 女性乗務員の確保 .....	17
2.1.4 時間帯の設定 .....	17
2.2 モデル実験に際して講じた施策 .....	18
2.2.1 関係者間の調整 .....	18
2.2.2 社内導入体制の確立 .....	19
2.2.3 利用者への告知 .....	20
2.2.4 専用乗り場の新設と案内・警備人員の確保 .....	27
2.2.5 配車方法 .....	33
<b>3. モデル実験結果の分析</b> .....	<b>35</b>
3.1 女性優先タクシーの利用状況 .....	35
3.2 利用者の評価 .....	40
<b>4. 試験導入におけるサービス内容の改善要望及び課題について</b> .....	<b>44</b>
<b>5. 資料編</b> .....	<b>51</b>
5.1 アンケート結果分析と解説 .....	51
5.2 アンケート項目別集計 .....	62
5.3 グループインタビュー結果分析と解説 .....	85

# 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実験調査

<b>1. 調査の趣旨と概要</b> .....	<b>90</b>
1.1 調査の趣旨.....	90
1.2 調査の概要.....	93
<b>2. 宅配便受取ロッカーサービスの内容と仕組みづくり</b> .....	<b>100</b>
2.1 対象荷物及びロッカーについて.....	100
2.2 サービスの仕組みづくり.....	103
2.2.1 事業者間の連携.....	103
2.2.2 顧客ニーズにあった配達方法の選定.....	104
2.2.3 ロッカーが提供するサービス内容.....	104
2.2.4 セキュリティ確保のための方法決定.....	105
2.2.5 コールセンターの設置.....	105
2.3 認知度向上のための事業者連携.....	106
<b>3. モデル実験結果の分析</b> .....	<b>108</b>
3.1 宅配便受取ロッカーの利用状況.....	108
3.2 利用者の評価.....	110
3.3 サービス事業者及びコンビニエンスストアの評価.....	111
3.4 宅配便事業者の評価.....	112
3.5 セキュリティの確保に関する評価.....	113
<b>4. 資料編</b> .....	<b>115</b>
4.1 アンケート結果分析と解説.....	115
4.2 アンケート項目別集計.....	123

## 女性のための女性乗務員タクシーの導入モデル実験調査

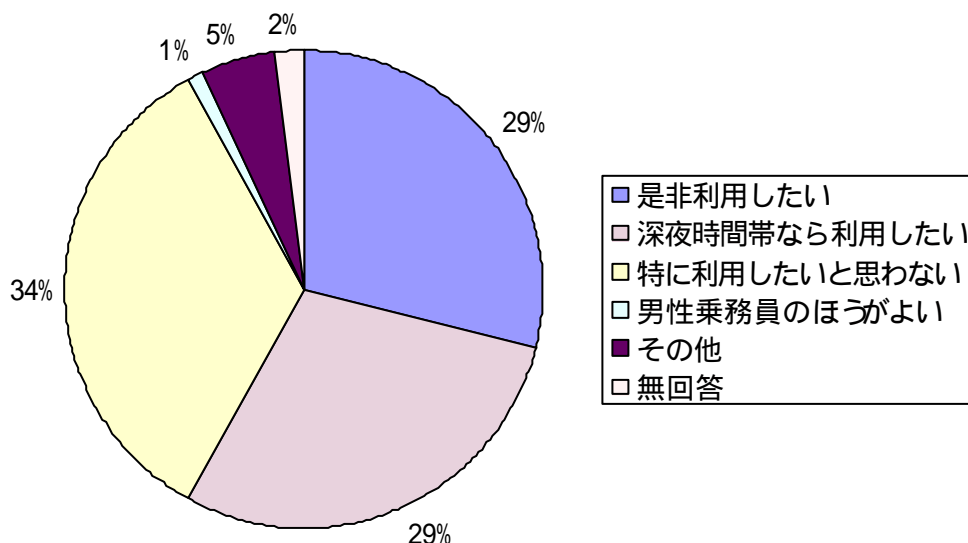
### 1. 調査の趣旨

国土交通省では、男女共同参画社会へ向けて女性の社会進出を支える環境づくりが必要であること、交通についても利用者の視点に立ったサービスの質的向上がより一層求められていること等から、「女性の視点から見た交通サービス」の検討を進め、平成14年1月にアンケート調査を実施したところ、深夜時間帯等の女性乗務員タクシーを利用する意向を持つ女性が多いことが判明した。

このため、深夜に帰宅する女性等のこうしたニーズに応えることによって、タクシーサービスの質的向上や女性の社会進出の一助となれるよう、女性のための女性乗務員タクシーの導入モデル実験を相模中央交通株式会社（神奈川県厚木市、花ヶ崎修也社長）等の協力を得て、実施することとした。同社は、平成16年1月26日から約1ヶ月間の深夜、「女性のお客様優先タクシー」の試験運行（小田急電鉄線相武台前駅限定。）を実施し、国土交通省は、この実施期間中に、アンケートによる利用者の評価や導入に当たっての課題等を調査・検討し、結果を取りまとめ公表することとしたものである。これにより、事業者における女性の視点に立ったタクシーサービスの導入・普及を図ろうとするものである。

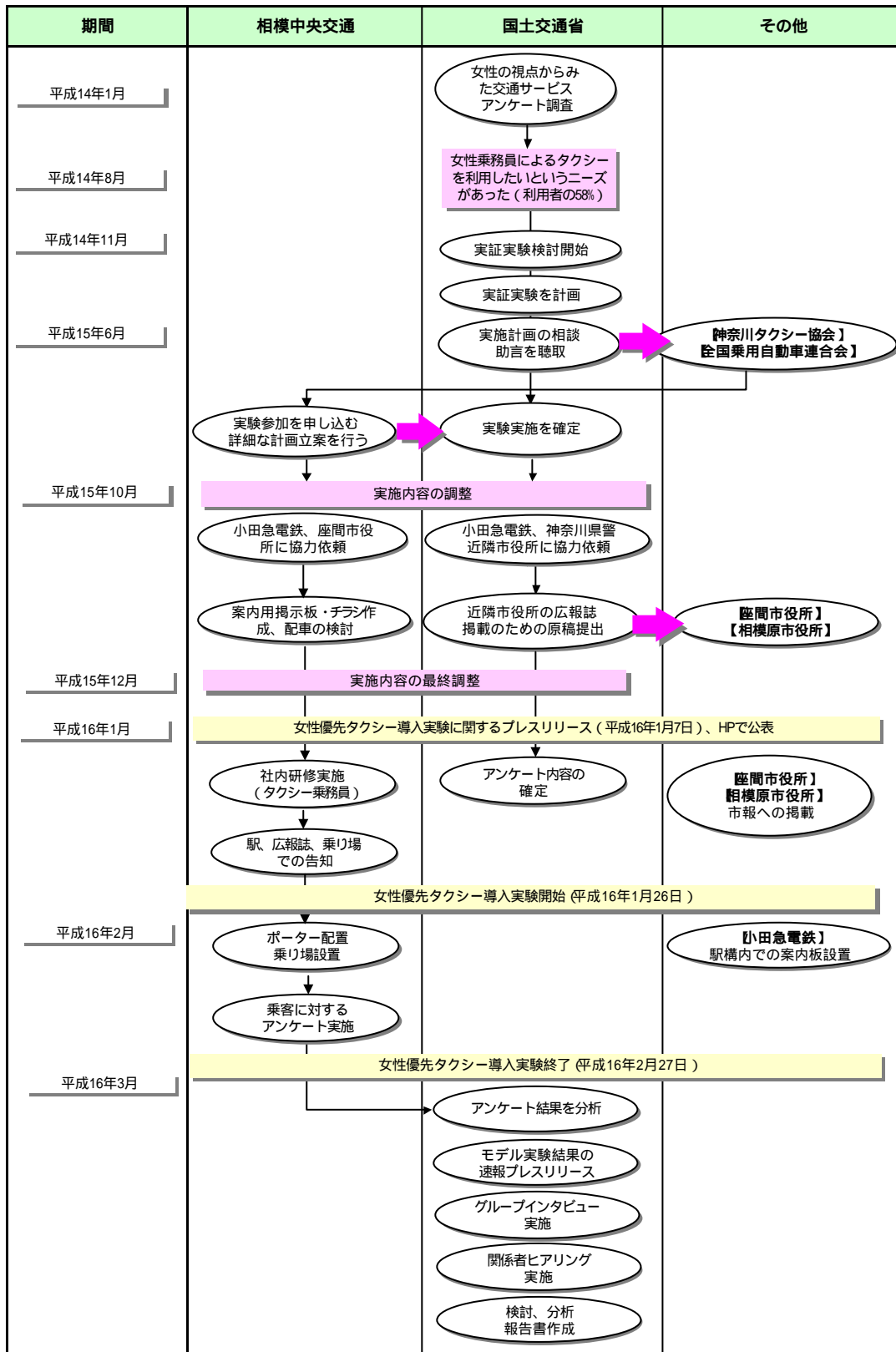
なお、国が女性優先タクシーの導入モデル調査を行うのは、初の試みである。

図表 1-1 女性乗務員のタクシー配車が可能な場合の利用意向 (女性:2,535票)



本調査のフローは以下のとおりである。

図表 1-2 調査フロー



## 2. 女性のための女性乗務員タクシーのモデル実験の内容等

### 2.1 モデル実験の内容

#### 2.1.1 モデル実験の概要

##### (1) 概要

女性優先タクシーモデル実験の実施にあたり、関係者において事前の検討を行ったところ、円滑な実験の推進のためには、次の要件を満たす必要があると考えた。

- ・ 実験のための女性優先タクシーの専用乗り場が設置されること。
- ・ タクシー事業者の通常営業及び女性乗務員の実車率への影響ができるだけ小さくなるように、いわゆるピストン輸送が可能となる地域であること。すなわち、郊外の鉄道駅とそこから比較的近距离の周辺住宅地域との間の運行が基本となる地域であること。
- ・ 実験を遂行するために十分な数の女性乗務員の数が確保できること。
- ・ 短期間の実験的实施であることから、実施地域の鉄道駅において、一定期間専用乗り場の設置及びそのための関係者間の調整が比較的容易であること。

このような要件を満たすモデル実験を行うために、国土交通省が、社団法人全国乗用自動車連合会及び社団法人神奈川県タクシー協会と協議した結果、上記の要件を満たす相武台前駅において、同駅でタクシー営業を実施し、女性乗務員の多い相模中央交通株式会社に協力を得ることとなった。

実験は、男性乗務員の運行するタクシー（以下「一般タクシー」という。）に加えて女性乗務員が運転するタクシーに女性客が優先して乗車できる「女性優先タクシー」を運行期間及び乗り場を限定して試験的に導入する形で行った。その概要は以下の図表及び図面とおりである。

なお、今回の実験では、男性客が利用できる通常のサービスの提供に加えて、女性優先タクシーサービスを提供するものであり、かつ、旅客の任意の協力を得て実施するものであって乗車拒否をするものではないことから、不当な差別的取



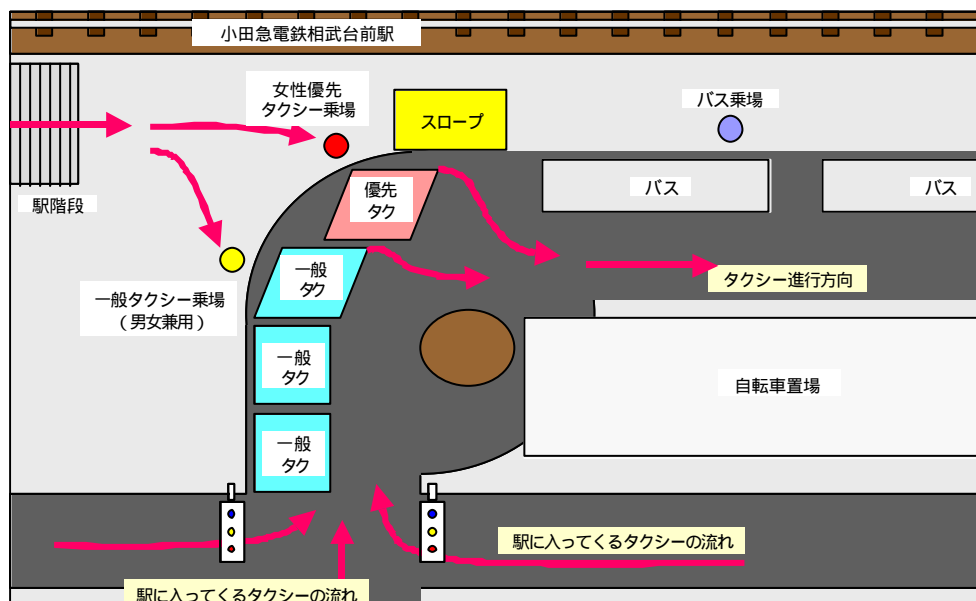
扱に該当しないため、道路運送法第 30 条の「一般旅客自動車運送事業者は、特定の旅客に対し、不当な差別的取扱をしてはならない。」という条項に違反するものではない。

図表 2-1 試験導入概要

サービス名称	女性乗務員運転車両による女性のお客様優先タクシー
事業者	相模中央交通 株式会社
試験期間	平成 16 年 1 月 26 日 (月)~2 月 27 日 (金)
時間	午後 10 時~午前 2 時 (4 時間)
乗り場	小田急電鉄小田原線相武台前駅前に専用乗り場を設置 (通常のタクシー乗り場の前方位置)
運賃 料金	同社の一般タクシーに同じ
実施車両	座間営業所に所属するタクシー 25 台中 7 台 (専任乗務員数 7 名)
乗務員の勤務体系	専任乗務員の 7 名は、隔日 <sup>1</sup> 2 名、日勤 <sup>2</sup> 5 名と公休によりシフトが組まれた。なお、最も少ないケースで 4 名となる
案内方法	専用乗り場付近に案内用の立て看板、吊り看板等を掲示 実施時間中、専用乗り場付近に案内係員を配置 実施期間の約 2 週間前から、同社タクシー内等にてリーフレットを配布 小田急電鉄の一定の駅構内にポスターを掲示 座間市及び相模原市の広報紙 (平成 16 年 1 月 15 日号) に掲載
特例事項	女性の利用者に同伴する小学 6 年生以下の男児および身体の不自由な利用者の介護者が女性の場合は特例として乗車可能とする

図表 2-2 女性優先タクシーの利用概要

- 女性優先タクシー乗場は、一般タクシー (男女兼用) 乗り場前方に併設した。
- 女性は希望する側の乗り場に並ぶことができる。
- 女性優先タクシーは 1 日平均 5 台導入し、一般タクシーは 1 日平均 20 台を当駅に投入し、一般タクシーに乗車する男女利用客にできるだけ不便が生じないようにした。



<sup>1</sup> 隔日とは例えば午前 7 時から翌日午前 4 時 (21 時間勤務) を隔日で勤務するものである。

<sup>2</sup> 日勤とは午後 3 時~翌日午前 2、3 時までの勤務である。

## 2.1.2 相模中央交通株式会社と相武台前駅の特徴

## (1) 相模中央交通 株式会社

相模中央交通株式会社は、神奈川県央と南多摩を営業エリアとする一般乗用旅客自動車運送業（タクシー - 業）を主要事業とする企業である。タクシーは、一般タクシー以外に、福祉タクシー、介護タクシー（回転式座席タクシー含む）、ジャンボタクシー（7人乗車可能）、観光タクシーといった多様な形でのサービスを提供しており、車両数は511台、乗務員は約1,100人であり、そのうち女性乗務員は120人程度である。

相模中央交通株式会社の大きな特徴は、女性乗務員の多さである。タクシー事業者における女性乗務員比率の全国平均は2.3%、神奈川県では3.1%であることから、相模中央交通株式会社の女性乗務員比率の10.9%は群を抜いて高い。

図表 2-3 女性乗務員採用状況

都県	事業者関係			運転者関係		
	事業者数 A(社)	女性乗務員 採用事業者 数B(社)	採用 事業者数比 B/A(%)	総運転者数 C(人)	女性 乗務員数D (人)	女性乗務員 構成比 D/C(%)
茨城	267	62	23.2	4,155	79	1.9
栃木	115	29	25.2	2,635	62	2.4
群馬	83	29	34.9	2,485	53	2.1
埼玉	224	107	47.8	11,206	375	3.3
千葉	244	94	38.5	10,388	239	2.3
東京	408	162	39.7	80,352	870	1.1
神奈川	177	110	62.1	20,773	643	3.1
山梨	97	27	27.8	1,516	37	2.4
関東	1,615	620	38.4	133,510	2,358	1.8
全国	7,093	2,667	37.6	361,853	8,338	2.3

(出所)平成15年3月末(社)全国乗用自動車連合会

売上に対する歩合を男女一緒とする等の男女平等の社風作り、勤務時間に対する柔軟な対応、オートマチック車だけの営業車両といった取り組みが、結果として女性乗務員が多くなった要因として考えられる。

営業所は、茅ヶ崎、平塚、伊勢原、秦野、二宮、厚木、座間、大和、大野、相模原、町田の11箇所に所在する。営業区域には、小田急線、東急田園都市線、JR横浜線の各駅が存在し、都心部や、横浜などへの通勤が可能なベッドタウンとなっている。このため、深夜帰宅のOLやサラリーマンは多い。また、新宿から30分程度の距離に位置する町田駅は、デパート、飲食店なども多く繁華街として深夜においても多くが娯楽などを楽しむ場所であり、これらの利用者が駅周辺の住宅にタクシーを利用して帰宅する人も多い。

相模中央交通株式会社では、女性優先タクシーが、タクシーサービスの一つとして成り立つかどうかを検証したいというニーズを持っていた。この点が実験に参加する大きな要因となっている。あわせて、女性乗務員比率が高い座間営業所の営業エリアに、実験駅である相武台前駅があり、当駅では相模中央交通株式会社が単独でのタクシーサービスを提供しているという条件が重なったため、実験参加が決定された。

## (2) 相模中央交通株式会社から見た通常のタクシー利用状況

昼間の女性客のタクシー利用目的は、買い物での利用が中心となっている。また、午前中などは年配の女性が病院などへ行く手段として利用されることも多い。

一方、深夜における女性のタクシー利用者は、横浜や、都心に通勤するOLや、習い事、アルバイトなどを終えた大学生、更には都心などでの娯楽の帰りでの利用も多い。

曜日別の利用傾向では、金曜日、祝日前日の利用者が最も多く、金曜日の終電後のタクシー乗り場には、100人以上が並ぶこともある。日曜日は逆に昼間の利用者が多い状況である。日別の利用傾向では、25日前は月間の中でタクシー利用者が少なく、25日を過ぎるあたりから利用が増える傾向にある。これは多くの企業の給与支払日が25日に集中することに関係している可能性があるためである。

また、雨、強風などの悪天候などの状況では、時間や曜日、日に関係なく利用者は多くなる傾向にある。

このようにタクシーの利用状況は、周期的な要因と、天候などの非周期的な要因の二つの側面により構成されており、非周期的な要因が増えると効率的な配車などが難しくなる。

### (3) 対象地域

女性優先タクシーの試験の対象地域は、相武台前駅を中心とした座間市、相模原市となる。相武台前駅の北に相模原市、南に座間市が広がり、相模原市の人口<sup>3</sup>は620,551人（男性：314,934、女性：305,617）、座間市の人口は128,740人（男性：66,240人、62,500人）となっている。世帯数は、両市あわせて304,244世帯である。

タクシーの利用が想定される範囲は、両市の全区域ではなく相武台前駅が最寄りの駅となっている地域が主体であると想定される。想定される地域は、図表2-3の範囲である。

図表 2-4 相武台前駅周辺地図



(出所) 国土交通省 資料

<sup>3</sup> 人口は平成16年1月1日現在の数値

当駅でのタクシー利用者は相模原市においては、市の南部にあたる「新磯野」「相武台」「相模台」「麻溝台」に住所を持つ利用者が多いと想定される。「東林間」「大野」周辺は、相武台前駅の隣の駅である小田急相模原駅が最寄駅となっているため、タクシー利用者は小田急相模原駅から利用することが想定される。

当駅でのタクシー利用者は座間市においては、市の北部及び東北部にあたる「相武台」「緑ヶ丘」「栗原」「広野台」「小松原」「栗原中央」に住んでいる利用者が多いと想定される。相武台前駅の隣の駅である座間駅が市の中心に位置する駅となっており市の西、及び南部へのタクシー利用者は同駅を利用すると予測される。

想定されるタクシー利用者の世帯数は両市合わせて、およそ4万6,000世帯程度である。内男性人口は5万7,000人、女性は5万5,000人程度である。今回の実験では時間帯が深夜（午後10時～深夜2時）であることから、帰宅を目的とする利用が多いと想定されるため、これら地域に居住する5万5,000人程度の女性が主たる対象となる。

図表 2-5 相武台前周辺の地域

市	地域	世帯数	人口(男)	人口(女)
相模原市	相武台	3,515	3,731	3,654
	相武台団地、相模台団地	3,283	3,645	3,990
	新磯野	3,511	4,897	5,085
	磯部、新戸	4,271	6,336	6,130
	麻溝台	3,077	3,932	4,016
	下溝、当麻	5,764	8,093	8,049
	相模台	7,364	8,407	8,247
	合計	3,0785	3,9041	39,171
座間市	相武台	5,236	5,710	4,876
	緑ヶ丘	3,381	4,000	3,690
	栗原	1,230	1,365	687
	広野台	1,125	1,483	1,417
	小松原	1,839	2,554	2,429
	栗原中央	2,296	3,323	3,249
	合計	15,107	18,435	16,348
総合計		45,892	57,476	55,519

(出所) 相模原市、座間市ホームページ人口統計資料より(平成16年5月現在)

#### (4) 対象駅

女性優先タクシー実験の対象となる駅は、小田急線相武台前駅である。小田急線は新宿、小田原間を急行で、およそ100分程度で結ぶ路線である。相模大野駅より小田急江ノ島線に分岐しており、新百合ヶ丘駅から小田急多摩線が分岐している。相武台前駅は、四方を小田急江ノ島線、JR相模線、相鉄本線、JR横浜線に囲まれており、利用者の背後圏は駅から2～3Kmが中心と考えられる。なお、相武台前駅に入構しているタクシー事業者は、相模中央交通株式会社のみである。

相武台前駅は、新宿より36.9kmほどの距離にあり、新宿より急行にて38分乗車、相模大野駅で各駅停車に乗り換え5分ほどの時間の位置にある。6時～8時の時間帯は、準急が停車するものの、日中は各駅停車の駅であり、運行間隔は10分に一本程度である。平日の終電は、新宿方面へは0時55分（町田行き）、小田原方面へは0時36分（本厚木行き）となっている。新宿からの終電は、平日0時20分新宿発であり、相武台前駅に1時02分に到着する。相模大野より先に行く電車の最終であり、かつ、当駅止まりであることから厚木方面等への長距離のタクシー利用も見られる。

相武台前駅における実験では、相模中央交通株式会社一社のみが当駅に乗り入れているため、事前の調整や乗り場設置を決めることが比較的容易であった。しかしながら、複数の事業者が乗り入れている駅の場合は乗り場設置等に関して、関係者間の調整が必要となる。

図表 2-6 相武台前駅の年間乗降客数 (平成12年、14年度版都市交通年報より)

利用者ステータス	平成12年	平成14年
<b>乗降客数 (定期券以外)</b>		
下り電車への乗客数	987,139	990,180
下り電車からの降客数	1,641,200	1,750,422
上り電車への乗客数	1,704,160	1,744,976
上り電車からの降客数	1,345,741	1,265,771
<b>乗降客数 (定期券利用)</b>		
下り電車への乗客数	1,599,030	1,425,210
下り電車からの降客数	3,633,510	3,405,420
<b>通過人数 (定期券以外 / 下り)</b>	15,331,942	16,105,149
<b>通過人数 (定期券以外 / 上り)</b>	16,365,130	16,893,556
<b>通過人数 (定期券利用)</b>	32,456,910	32,048,970

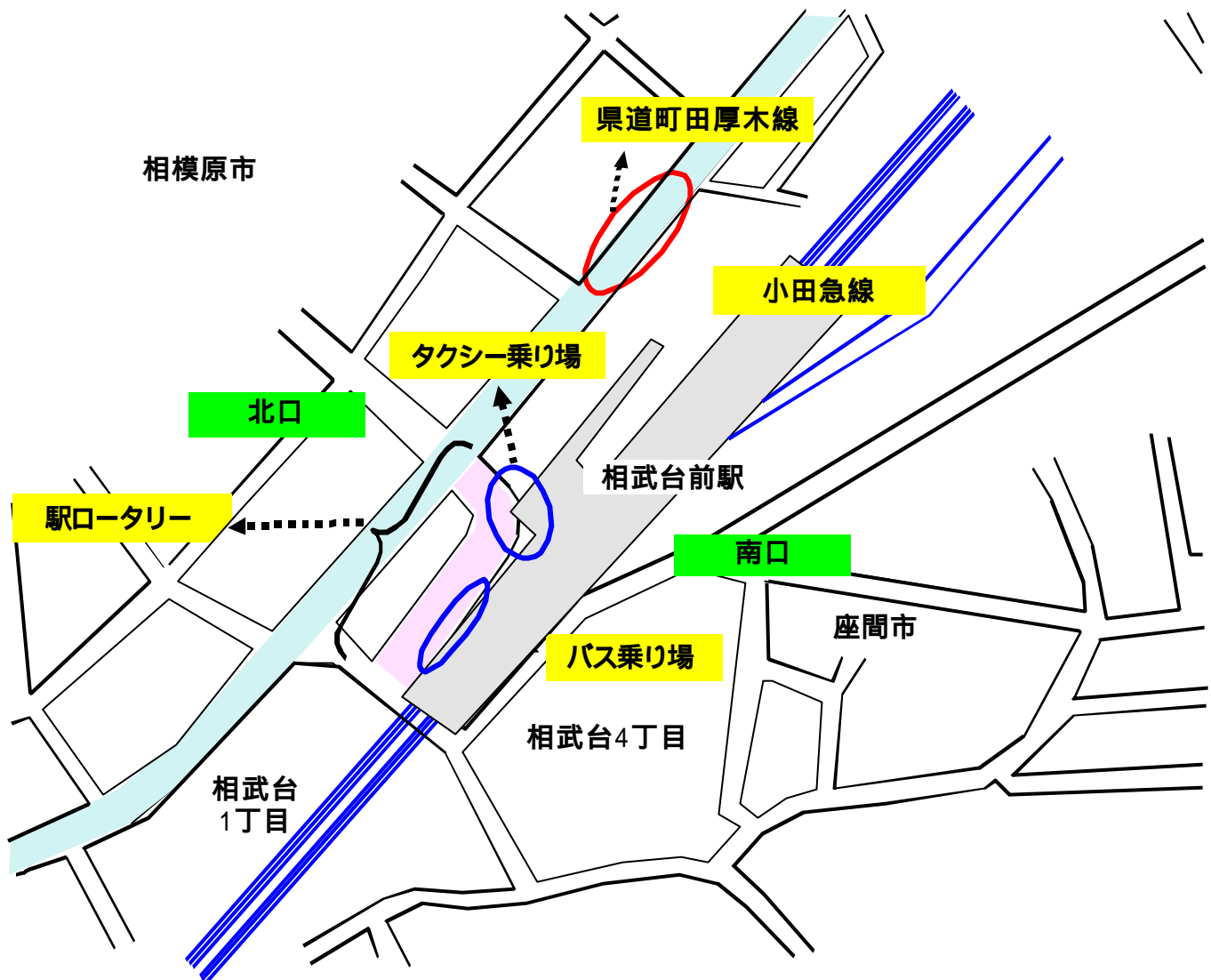
(注) 定期券利用の場合、上り電車は下り電車の人数を反転させた数字と想定する。

相武台前駅への乗降客数の推移は、定期券を利用した乗降客は減少傾向にあるが、通常の切符を利用する乗降客は増えている状況にある。

相武台前駅の北口はバス、タクシーが乗り入れるロータリーとなっている。また、駅の北側を交通量の多い県道町田厚木線が小田急線に沿って走っている場所である。なお、南口にはタクシー乗り場は設置されていない。



図表 2-7 相武台前駅周辺状況



ロータリーは比較的規模は小さいが、日中はタクシーだけでなく路線バス（神奈川中央交通バス）が頻繁に出入りする。また、送迎の自家用車やコンビニ等への配送車の出入りもある。

### 2.1.3 女性乗務員の確保

女性優先タクシーサービス実施に際して、相模中央交通株式会社では、相武台前駅を管轄している座間営業所以外の営業所からも女性乗務員の応援態勢を作った。結果として女性優先タクシーに乗務する女性乗務員は7名が担当することになり、うち座間営業所から4名、大野営業所から2名、相模原営業所から1名による構成となった。7名の勤務体制は、日勤5名、隔日勤務2名であったが、今回の実験期間中は、実験時間帯を中心に勤務を行った。

### 2.1.4 時間帯の設定

女性優先タクシーサービス提供は、22:00～翌2:00の深夜時間帯において行われた。本実験が、女性の社会進出を支えるサービスであることを検証する点や、アンケート結果において深夜時間帯でのサービス提供を望む声が多かったことから、深夜時間帯で実施することとした。

具体的には、相武台前駅発の最終バス運行時間（11:26 保育園前行き）や、相武台前駅着の最終電車運行時間（1:02）前後での利用ニーズが最も高いことも考慮した上で22:00～翌2:00を設定したものである。

実験の状況によると、終電以降は相武台前駅におけるタクシー利用者がほとんどいなくなった。このため、終電に合わせて30分から1時間程度早い時間に女性優先タクシーのサービスを終了することが適当であったと考えられる。

## 2.2 モデル実験に際して講じた施策

### 2.2.1 関係者間の調整

実験を行うに際して、事前に関係者への依頼、要望などを通して女性優先タクシーサービスを円滑に提供するための事前の調整を実施した。

相武台前駅構内は、小田急電鉄株式会社の所有のため、新たに女性優先タクシー専用乗り場を設置する際には、同社の許可が必要であったことから、相模中央交通株式会社から駅構内への女性優先タクシー乗り場の設置の許可を得て、乗り場の設置を行った。一般的に駅入構タクシー事業者が複数存在する場合は、各タクシー事業者が共同で乗り場設置の調整組織を設置しているケースが多い。このようなケースでの実験の際には、より多くの関係者間の調整を図る必要がある。しかしながら、今回の実験においては、入構するタクシー事業者は相模中央交通株式会社一社のみであったことから、比較的調整は容易であった。

なお、相武台前駅は、神奈川中央交通バスも乗り入れているため、同社との調整も実施し、了解をいただいた。相模中央交通株式会社より説明を実施した上で、神奈川中央交通バス社内において、バス乗務員に対して本実験の趣旨や内容についての説明がなされた。

また、乗り場設置場所の近辺には、バリアフリー対策のスロープが設置されている。このスロープは、座間市役所からの要望により相武台前駅に設置されたものであることから、実験実施の際に同市役所に確認及び協力の依頼を行った。

一方、国土交通省からは、構内の安全確保の観点から座間警察署に対して、実験実施の協力依頼を行った。

## 2.2.2 社内導入体制の確立

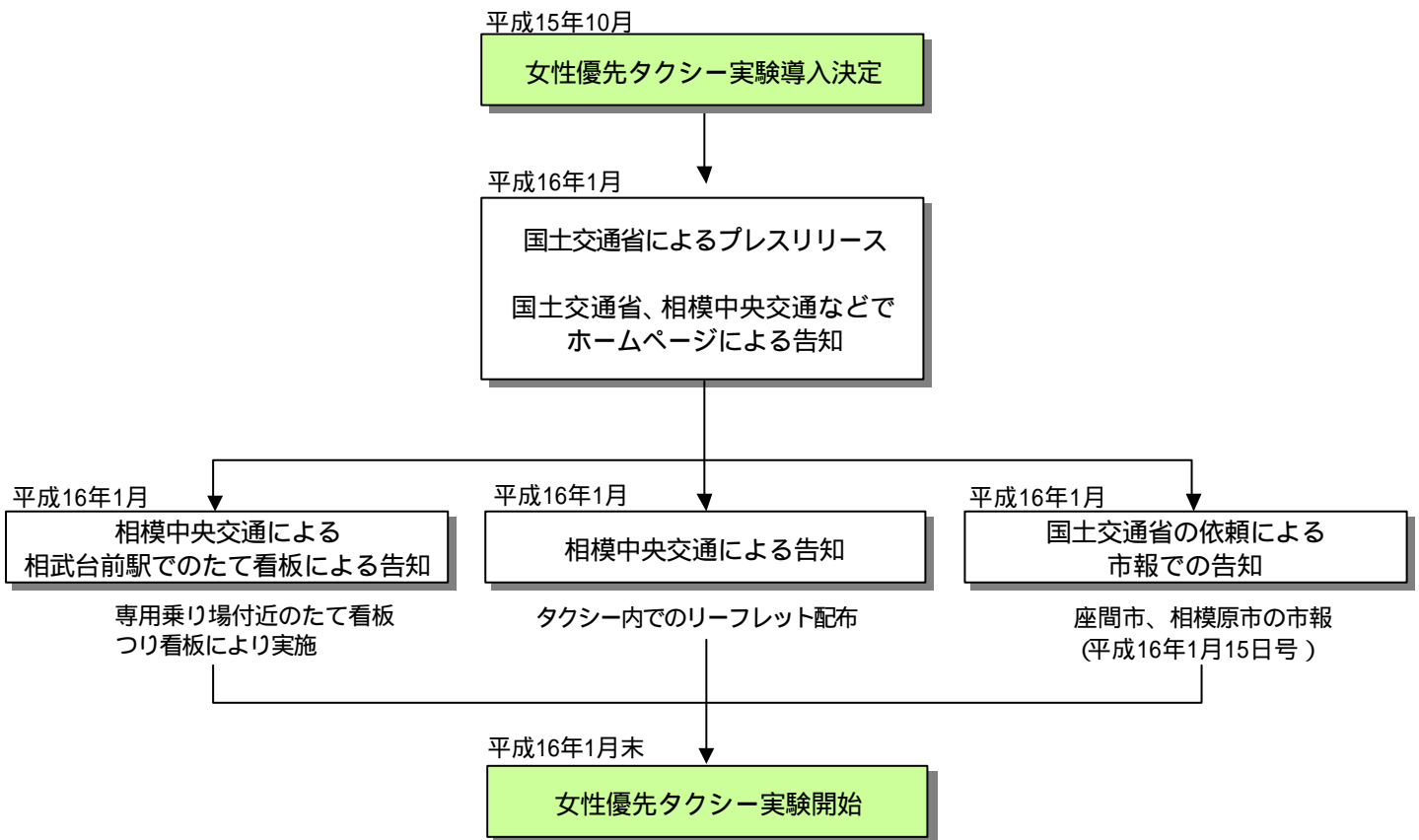
全国で初のサービスであることから、相模中央交通株式会社では社内の意識を統一させるために、乗務員に対する研修、啓蒙活動等を実施した。その一環として、男性乗務員への理解を得るための研修等を3～4回程度実施し、モデル実験の趣旨や目的、全国初の取組であること等を説明したところ、男性乗務員から批判的な意見は出なかった。また、実験に関係する乗務員に問答集を配布し、利用者からの質問等に対応できるようにした。

### 2.2.3 利用者への告知

女性優先タクシーをより利用してもらうためだけでなく、その導入目的を利用者に理解してもらうことが重要なこととなる。実際の利用者となる女性だけでなく、相武台前駅における一般タクシー乗り場を利用する男性に対しても十分な理解を得る必要がある。実験段階におけるスムーズな利用を行うためにも重要なことといえる。今回の導入実験においては、以下の流れで利用者への告知が進められた。

特に利用が見込まれる相武台前駅近辺では、駅での立て看板による告知やタクシー内でのリーフレット配布、座間市・相模原市の市報での告知を行った。

図表 2-8 利用者への告知の流れ



## (1) プレスリリース

女性優先タクシーのプレスリリースは、国土交通省（本省及び関東運輸局）によりモデル実験実施の20日前の平成16年1月7日に行った。プレスリリースの発表内容や実験開始後の現場の状況、利用者のインタビュー等が、新聞・テレビ・ラジオで報道された。全国初の取り組みゆえにマスコミの関心を集めた。

次にプレスリリースの原稿を掲載する。

図表 2-9 プレスリリースの原稿

## 【 女性のための女性乗務員タクシーの導入モデル実験調査 】 （「女性のお客様優先タクシー」）

平成 16 年 1 月 7 日

&lt; 問い合わせ先 &gt;

政策統括官付政策調整官室

（内線 53213、53215）

TEL：03-5253-8111（代表）

### 1. 趣旨

国土交通省では、男女共同参画社会へ向けて女性の社会進出を支える環境づくりが必要であること、交通についても利用者の視点に立ったサービスの質的向上がより一層求められていること等から、「女性の視点から見た交通サービス」の検討を進め、平成 14 年 1 月にアンケート調査を実施したところ、深夜時間帯等の女性乗務員タクシーを利用する意向を持つ女性が多いことが判明しました（注）。そこで、深夜に帰宅する女性等のこうしたニーズに応えることによって、交通が女性の社会進出の一助となれるよう、女性のための女性乗務員タクシーの導入モデル実験を相模中央交通株式会社（神奈川県厚木市、花ヶ崎修也社長）等の協力を得て、実施します。同社においては、本年 1 月 26 日から約 1 ヶ月間の深夜、「女性のお客様優先タクシー」の試験運行（小田急電鉄線相武台前駅（地図は別添）限定。）を実施し、国土交通省としては、この実施期間中に、アンケートによる利用者の評価や導入に当たっての課題等を調査・検討し、事業者における普及促進を図るものです。なお、国が女性優先タクシーの導入モデル調査を行うのは、初の試みです。

### 2. 実施概要

モデル実験調査の実施概要は次の通りです。

#### （1）試験運行

事業者	相模中央交通 株式会社
サービス名称	女性乗務員運転車両による女性のお客様優先タクシー
期間	平成 16 年 1 月 26 日（月）～ 2 月 27 日（金）
時間	午後 10 時～午前 2 時（4 時間）
乗り場	小田急電鉄（小田原線）相武台前駅前に専用乗り場を設置 （通常のタクシー乗り場の前方位置）
運賃・料金	同社の一般タクシーに同じ
案内方法	・専用乗り場付近に案内用の立て看板、吊り看板等を掲示 ・実施時間中、専用乗り場付近に案内係員を配置 ・実施期間の約 2 週間前から、同社タクシー内等にてリーフレットを配布 ・小田急電鉄の一定の駅構内にポスターを掲示 ・座間市及び相模原市の広報紙（平成 16 年 1 月 15 日号）に掲載

(2) 調査にあたってのポイント

時間帯別利用状況の把握と分析

アンケート等による利用者（男女とも）の評価の把握と分析

案内表示、案内係員の配置方法等の検証

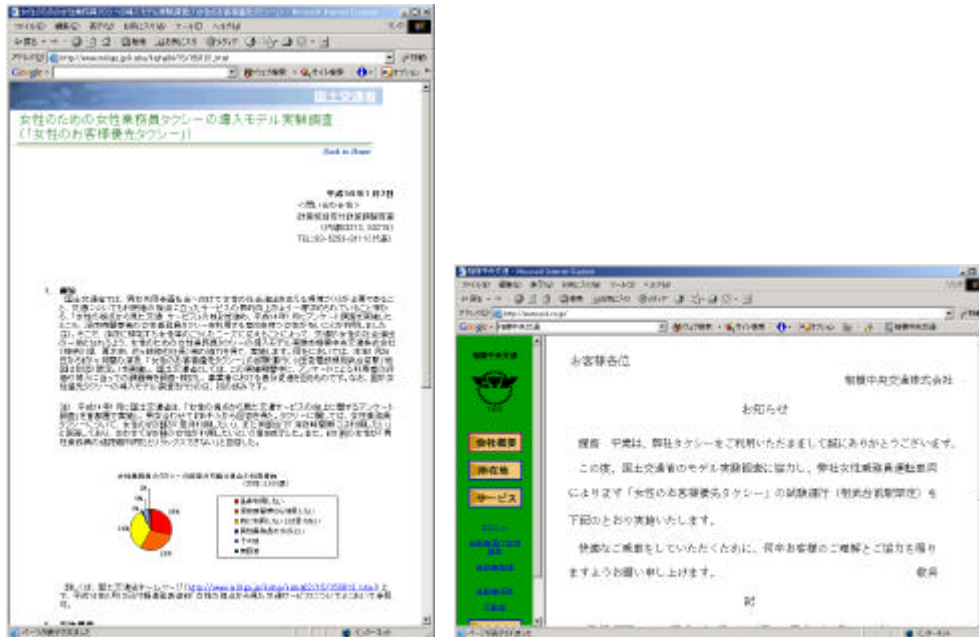
導入にあたってのタクシー事業者としての課題とその評価



(2) ホームページによる告知

プレスリリースと同時に、国土交通省、相模中央交通株式会社のホームページに実験の内容が告知された。

図表 2-10 ホームページによる告知 (左 国土交通省、右 相模中央交通株式会社)



### (3) タクシー車内における告知

タクシー車内においては、チラシの配布を行った。座間営業所に所属する39台のタクシーを用いて、実験前から配布された。また、隣接営業所の大野営業所でも合わせて配布が行われた。チラシを持ち合わせていない場合でも、タクシー乗車時に口頭での伝達をするなど積極的に告知に努めた。

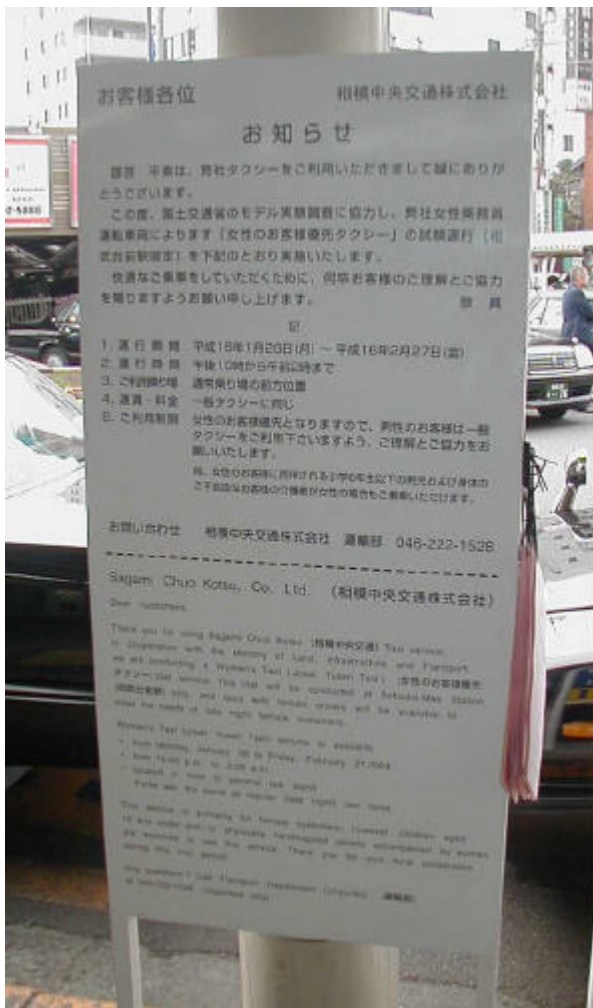
図表 2-11 お知らせのチラシ

<p>お客様各位</p> <p style="text-align: right;">相模中央交通株式会社</p> <p style="text-align: center;"><b>お知らせ</b></p> <p>謹啓</p> <p>平準は、弊社タクシーをご利用いただきまして誠にありがとうございます。</p> <p>この度、国土交通省のモデル実験調査に協力し、弊社女性乗務員運転車両により「女性のお客様優先タクシー」の試験運行（相武台前駅限定）を下記のとおり実施いたします。</p> <p>快適なご乗車をいただくために、何卒お客様のご理解とご協力を願いますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <p>1. 運 行 期 間 平成16年1月26日(月)～平成16年2月27日(金)</p> <p>2. 運 行 時 間 午後10時から午前2時まで</p> <p>3. ご利用乗り場 通常乗り場の前方位置</p> <p>4. 運賃・料金 一般タクシーと同じ</p> <p>5. ご利用制限 女性のお客様優先となりますので、男性のお客様は一般タクシーをご利用下さいませよう。ご理解とご協力を3願いたします。</p> <p>尚、女性のお客様に同伴される小学6年生以下の男児および身体のご不自由なお客様の場合が女性の乗務員の場合にご乗車いただきます。</p> <p style="text-align: right;">敬具</p> <p>お問い合わせ 相模中央交通株式会社 運輸部 046-222-1528</p>	<p style="text-align: right;">Sagami Chuo Kotsu, Co. Ltd. (相模中央交通株式会社)</p> <p>Dear customers,</p> <p>Thank you for using Sagami Chuo Kotsu (相模中央交通) Taxi service. In cooperation with the Ministry of Land Infrastructure and Transport, we are conducting a Women's Taxi (Josei Yuseo Taxi) (女性のお客様優先タクシー) trial service. This trial will be conducted at Sobudai-Mae Station (相武台前駅) only, and taxis with female drivers will be available to meet the needs of late night female customers.</p> <p>Women's Taxi (Josei Yuseo Taxi) service is available</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• from Monday, January 26 to Friday, February 27, 2004</li> <li>• from 10:00 p.m. to 2:00 a.m.</li> <li>• located in front of general taxi stand</li> </ul> <p>Fares are the same as regular (late night) taxi fares.</p> <p>This service is primarily for female customers, however, children aged 12 and under, and /or physically handicapped people accompanied by women are welcome to use this service. Thank you for your kind cooperation during this trial period.</p> <p>Any questions? Call Transport Department (Unyo-Bu) (運輸部) at 046-222-1528 (Japanese only)</p>
--	---

(4) 駅構内における告知

一般タクシー乗り場付近に、立て看板として次のような看板を設置した。この看板の横にチラシを備え付け、自由にチラシを取り、見ることができる状況にした。駅出口からタクシーの乗り場は一直線になっており、看板は目立つ存在となっていた。

図表 2-12 構内告知



1,250	<div style="text-align: right; margin-bottom: 10px;">600</div> <p style="text-align: center;"><b>お客様各位</b> <span style="float: right;">相模中央交通株式会社</span></p> <p style="text-align: center; font-size: 1.2em;"><b>お知らせ</b></p> <p>拝啓 平素は、弊社タクシーをご利用いただきまして誠にありがとうございます。</p> <p>この度、国土交通省のモデル実験調査に協力し、弊社女性乗務員運転車向によります「女性のお客様優先タクシー」の試験運行（相武台駅前限定）を下記のとおり実施いたします。</p> <p>快適なご乗車をしていただくために、何卒お客様のご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。</p> <p style="text-align: center;">記</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 運行期間 平成16年1月26日(月)～平成16年2月27日(金)</li> <li>2. 運行時間 午後10時から午前2時まで</li> <li>3. ご利用乗場 通常乗り場の前方位置</li> <li>4. 運賃・料金 一般タクシーに同じ</li> <li>5. ご利用制限 女性のお客様優先となりますので、男性のお客様は、一般タクシーをご利用下さいませよう、ご理解とご協力をお願いいたします。</li> </ol> <p style="font-size: 0.8em;">尚、女性のお客様に同伴される小学6年生以下の男児およびお身体のご不自由なお客様が女性の場合もご乗車いただけます。</p> <p style="text-align: right;">敬 具</p> <p>お問い合わせ 相模中央交通株式会社 運輸部 046-222-1528</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Sagami Chuo Kotsu, Co. Ltd. (相模中央交通株式会社)</p> <p>Dear customers,</p> <p>Thank you for using Sagami Chuo Kotsu (相模中央交通) Taxi service. In cooperation with the Ministry of Land, Infrastructure and Transport, we are conducting a Women's Taxi (Josei Yusen Taxi) (女性のお客様優先タクシー) trial service. This trial will be conducted at Sobudai-Mae Station (相武台駅前) only, and taxis with female drivers will be available to meet the needs of late night female customers.</p> <p>Women's Taxi (Josei Yusen Taxi) service is available</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• from Monday, January 26 to 2:00 Friday, February 27, 2004</li> <li>• from 10:00 p.m. to 2:00 a.m.</li> <li>• located in front of general taxi stand</li> </ul> <p>Fares are the same as regular (tato ushi) taxi fares.</p> <p>This service is primarily for female customers, however, children aged 12 and under, and/or physically handicapped people accompanied by women are welcome to use this service. Thank you for your kind cooperation during this trial period.</p> <p>Any questions ? Call Transport Department (Unyu-Bu) (運輸部)</p> <p style="text-align: center;">at 046-222-1528 (japanese only)</p>
-------	--

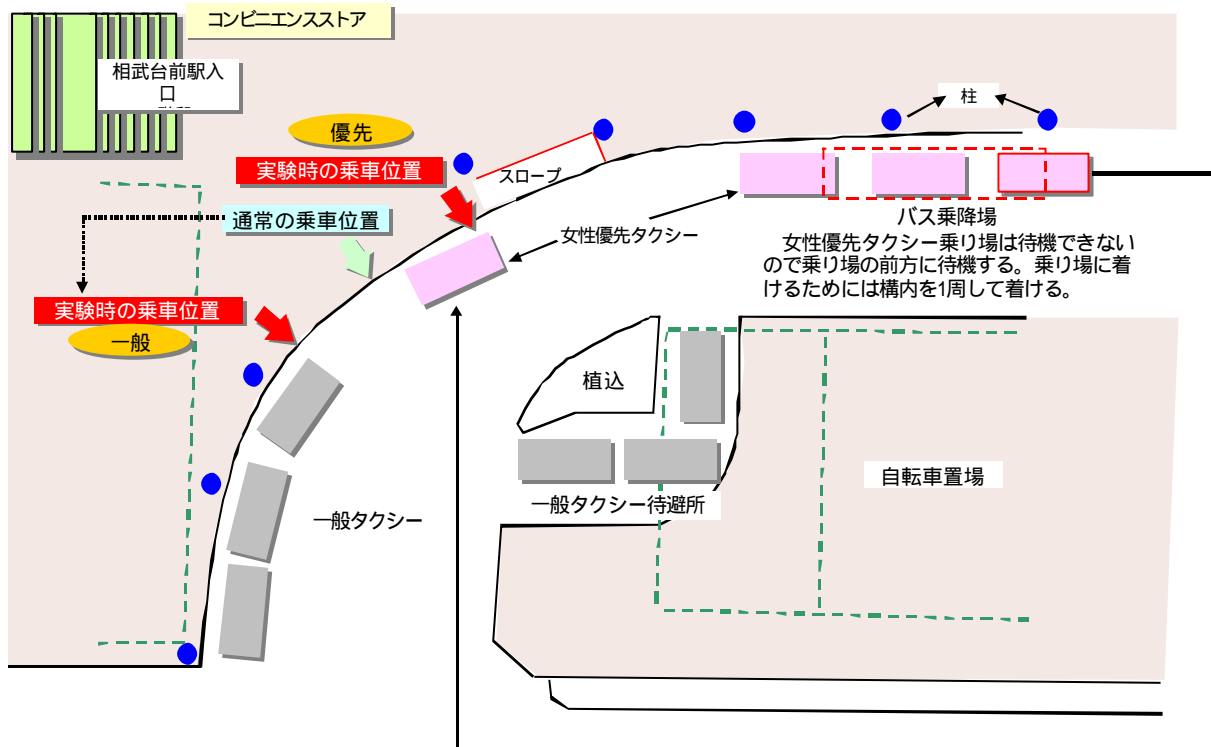
## 2.2.4 専用乗り場の新設と案内・警備人員の確保

### (1) 専用乗り場

女性優先タクシーの乗車位置は、通常の乗車位置より車一台分前方に設置された。相武台前駅の入り口は階段になっており、降車した客は階段を下りてロータリーに出ることになるため、乗車位置は、相武台前駅入り口階段を下りた直線上に位置する。

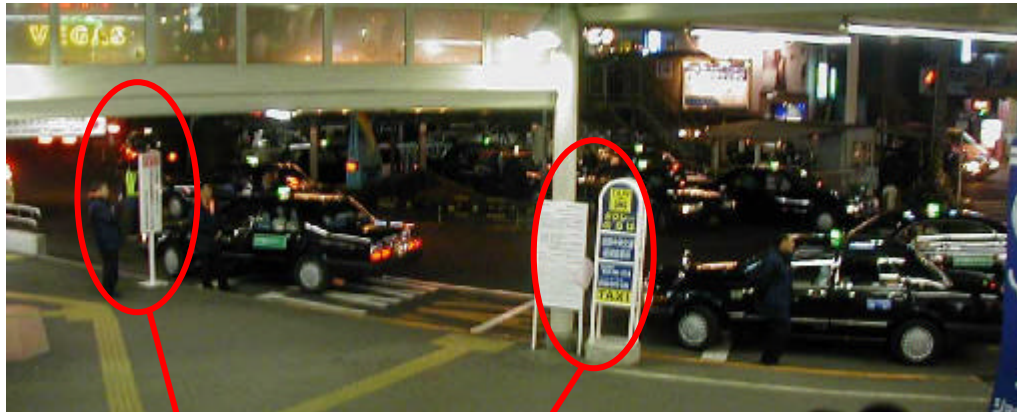
一般タクシーの乗車位置は、日中の乗車位置より後方にずらすことにより女性優先タクシーと一般タクシーの乗車位置を明確に区分した。

図表 2-13 乗車位置



乗車位置をずらしたことにより図 2-14（相武台前駅入り口階段途中より撮影）  
でわかるように明確に乗り場が分かれることになる。

図表 2-14 夜間のタクシー乗り場（相武台前駅から見た光景）



女性優先タクシー  
乗り場

一般タクシー  
乗り場

一般タクシーの乗車位置は、図 2-15、図 2-16 を比較してわかるようにほぼ一台分後方にずらし、女性優先タクシーの乗車位置を確保している。

図表 2-15 夜間の一般タクシー乗車位置



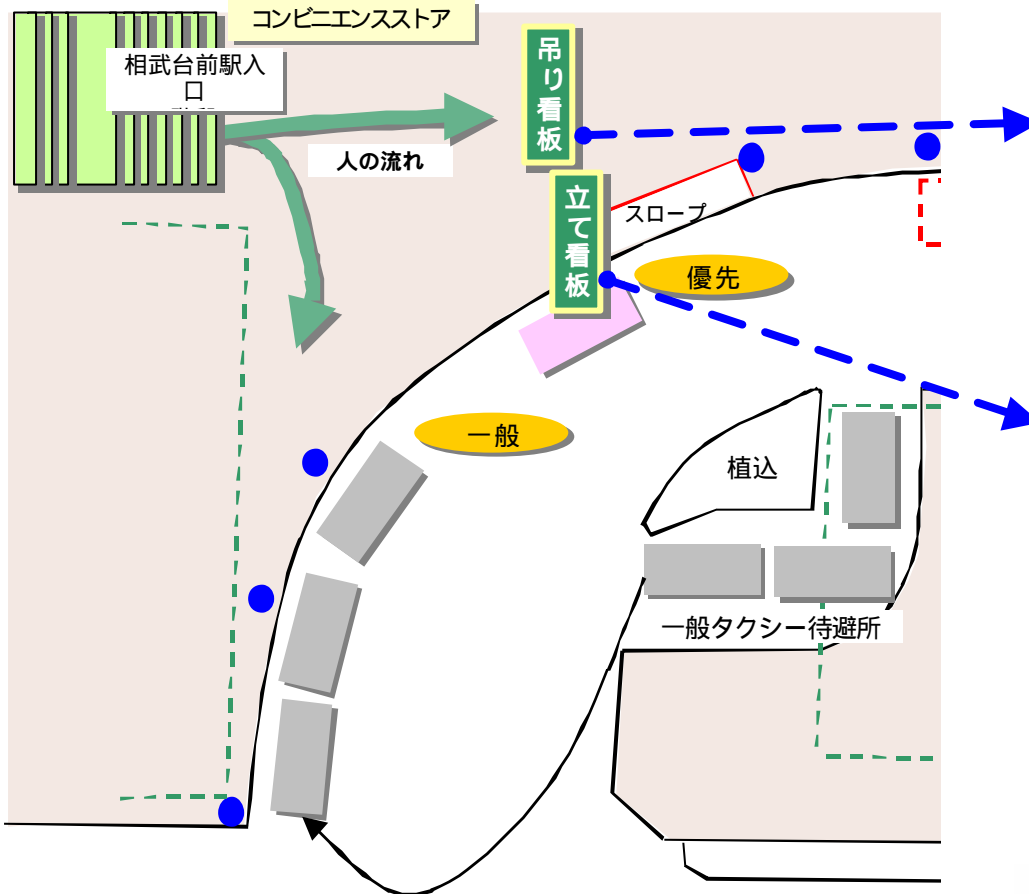
図表 2-16 日中の一般タクシー乗車位置



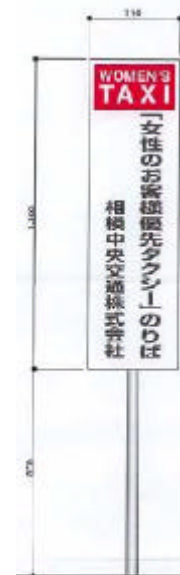
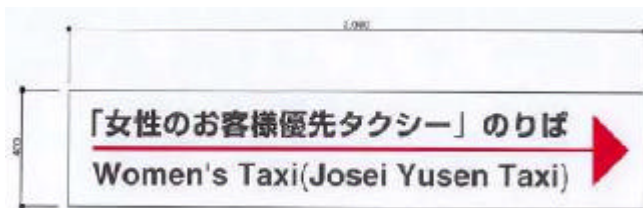
(2) 案内・警備人員

駅から出た人に対する案内として「吊り看板」と「立て看板」の二つを設けた。  
 吊り看板は、相武台前駅入り口（階段）から出てくる人の真正面に吊り下げた。  
 立て看板は、女性優先タクシー乗車位置に立てた。

図表 2-17 看板の位置と人の流れ



図表 2-18 吊り看板(左)と立て看板(右)

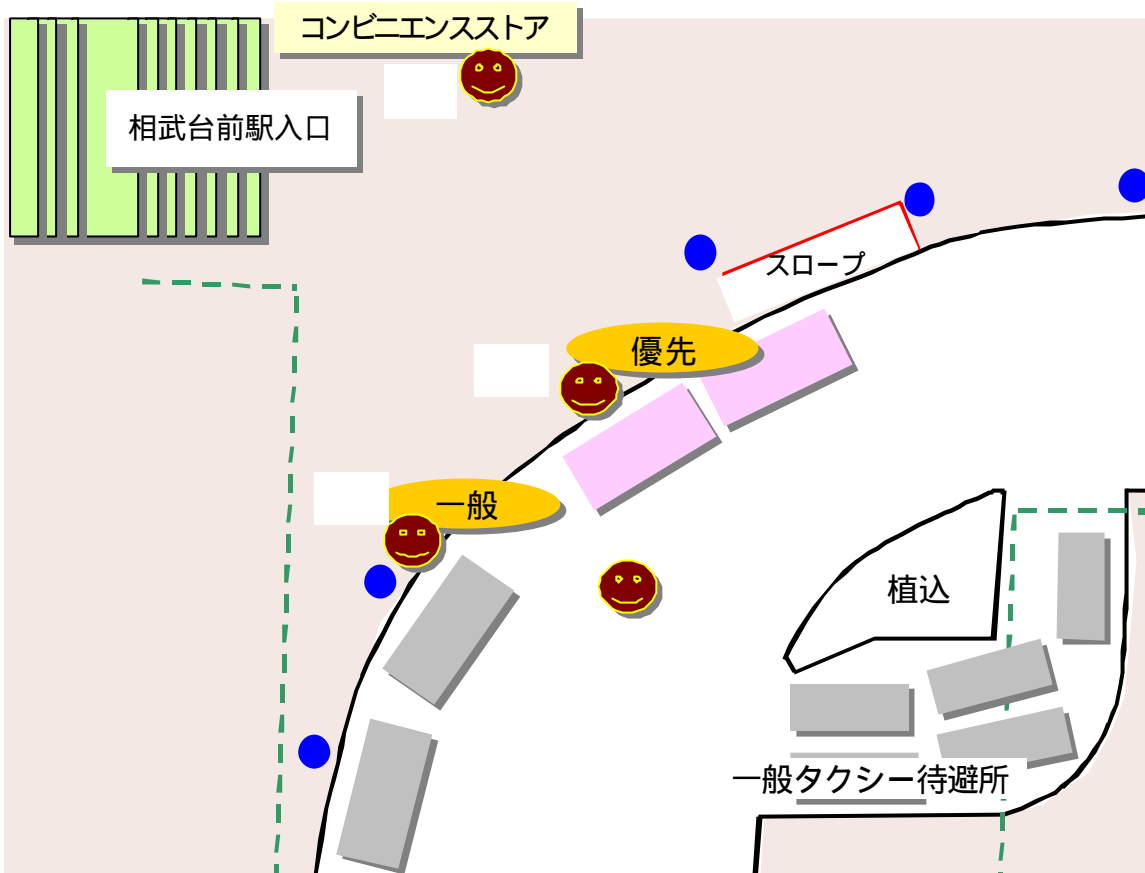


立て看板は、女性優先タクシーのサービス提供時間以外には、取り外しを行った。吊り看板は常設になっているため取り外すことができないため、シートで覆うことにより対応を行った。

案内係員は、道路整理のための警備員3～5名体制で実施された。案内の方法は実験期間中の前半と後半で異なる手段が取られた。実験当初は、一般タクシーの列に案内係員が出向き、積極的に女性を女性優先タクシーへ先導することを行っていたが、列に並ぶ一部の男性利用者の不満の声があったこと及び、時間が経つにつれて周知が図れたことにより、後半では、積極的な先導はせず、自発的に女性優先タクシーに並ぶ人を案内することにした。



図表 2-19 案内係員設置状況



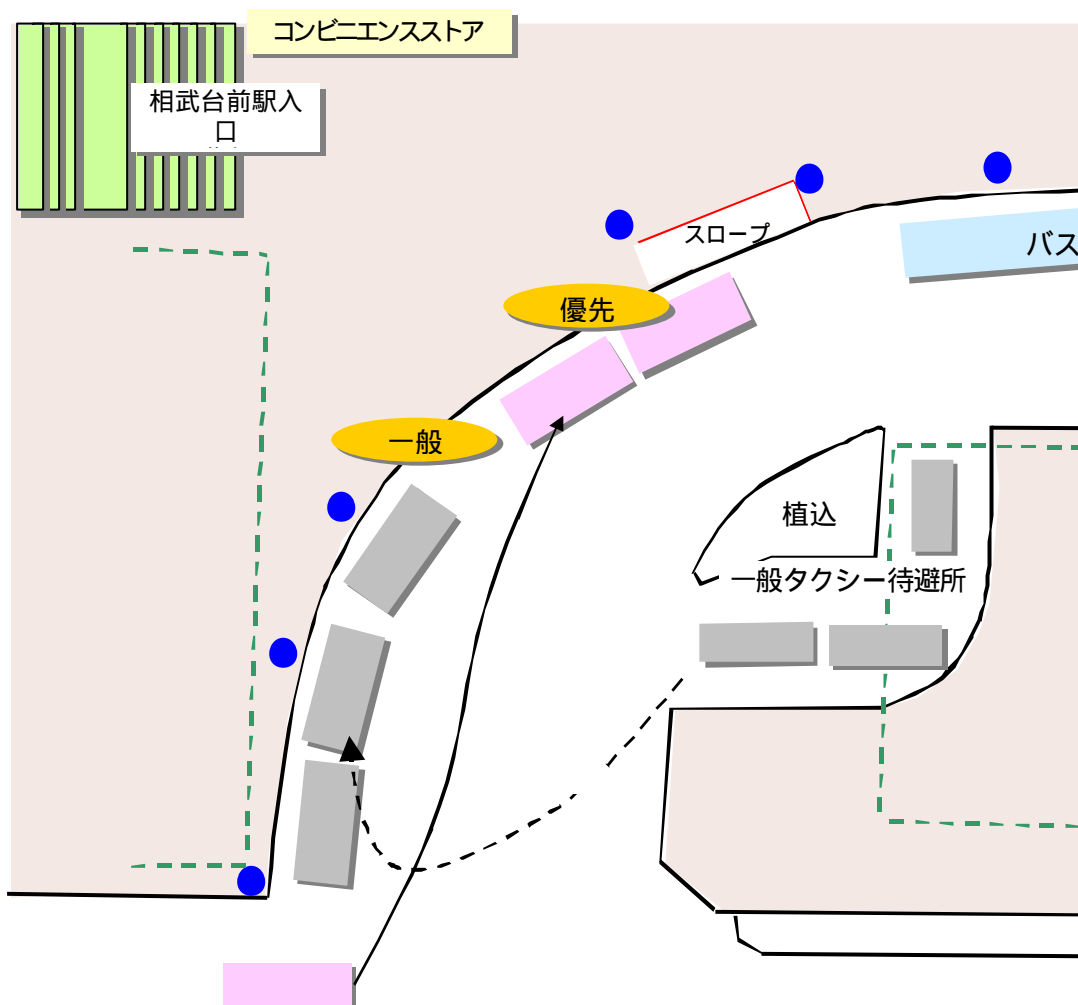
図表 2-20 案内係員の役割

番号	担当	役割分担
	全体統括	全体の把握、トラブル時などの対応
	女性優先タクシー用案内係員 (ポーター)	女性優先タクシーへの利用者案内 男性客への対応
	一般タクシー用案内係員	一般タクシーへの利用者案内
	交通整理係員	バス、タクシー (一般、優先)、自家用車の交通整理

## 2.2.5 配車方法

タクシーの配車方法は、一般タクシーと女性優先タクシーで異なる方法が取られた。女性優先タクシーは、台数が少ないこともあり、図の のように、直接ロータリーに進入し、女性優先タクシー乗り場に乗り付けるという方法がとられた。一方、一般タクシーは実験前から利用しているタクシー待避所に数台が入り、一般タクシーの列が減るに応じて、図の のようにタクシー待避所から、列最後尾に並ぶ方法がとられた。

図表 2-21 女性優先タクシーと一般タクシーの配車方法

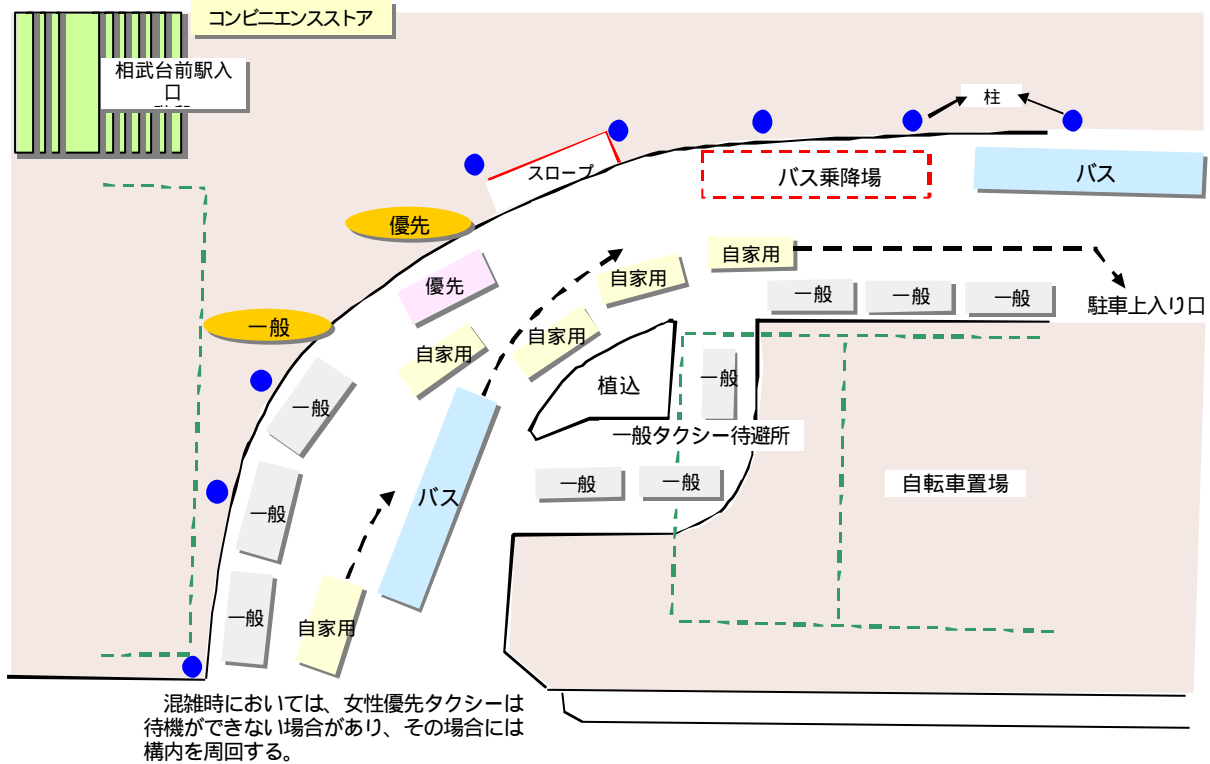


実験開始時間直後などは、タクシーの利用者が時間帯によっては比較的少ない時間があったため、ロータリー内にタクシーが多数存在する状況になることがある。実験期間中では、このような状況での、構内の交通整理などが大きな負荷となった。

図2-22はロータリー内にタクシーが溢れた状況である。女性優先タクシーの列は、女性優先タクシー乗り場に並びきれず、バス停留所の方まで伸びることがあり、かつ、一般タクシーも待避所の外に伸びることがある。そうした状況の中、バスがロータリー内に進入し、ロータリー内に自家用車が入ると更にロータリー内の混雑はピークに達する。実際に交通整理にあたった担当者によると、自家用車や、業者トラックによる多少の混雑が実験期間中に数回程確認されている。

こうした状況での交通整理は、相模中央交通株式会社が負荷と感じた最も大きな点である。今後、相武台前駅で、女性優先タクシーを通常サービスとすることを想定すれば、この点を克服することが必要となる。

図表 2-22 混雑時の駅ロータリー内の状況



### 3. モデル実験結果の分析

#### 3.1 女性優先タクシーの利用状況

33日間の実験期間中における女性優先タクシーの利用者数は延べ2,169人（1日あたり平均66人）であり、女性のタクシー利用者の半数以上（53%）が女性優先タクシーを利用した結果となった。なお、女性優先タクシーを利用した男性利用者が若干いるが、これは相模中央交通株式会社の配慮により障害者が乗車したのが主な要因である

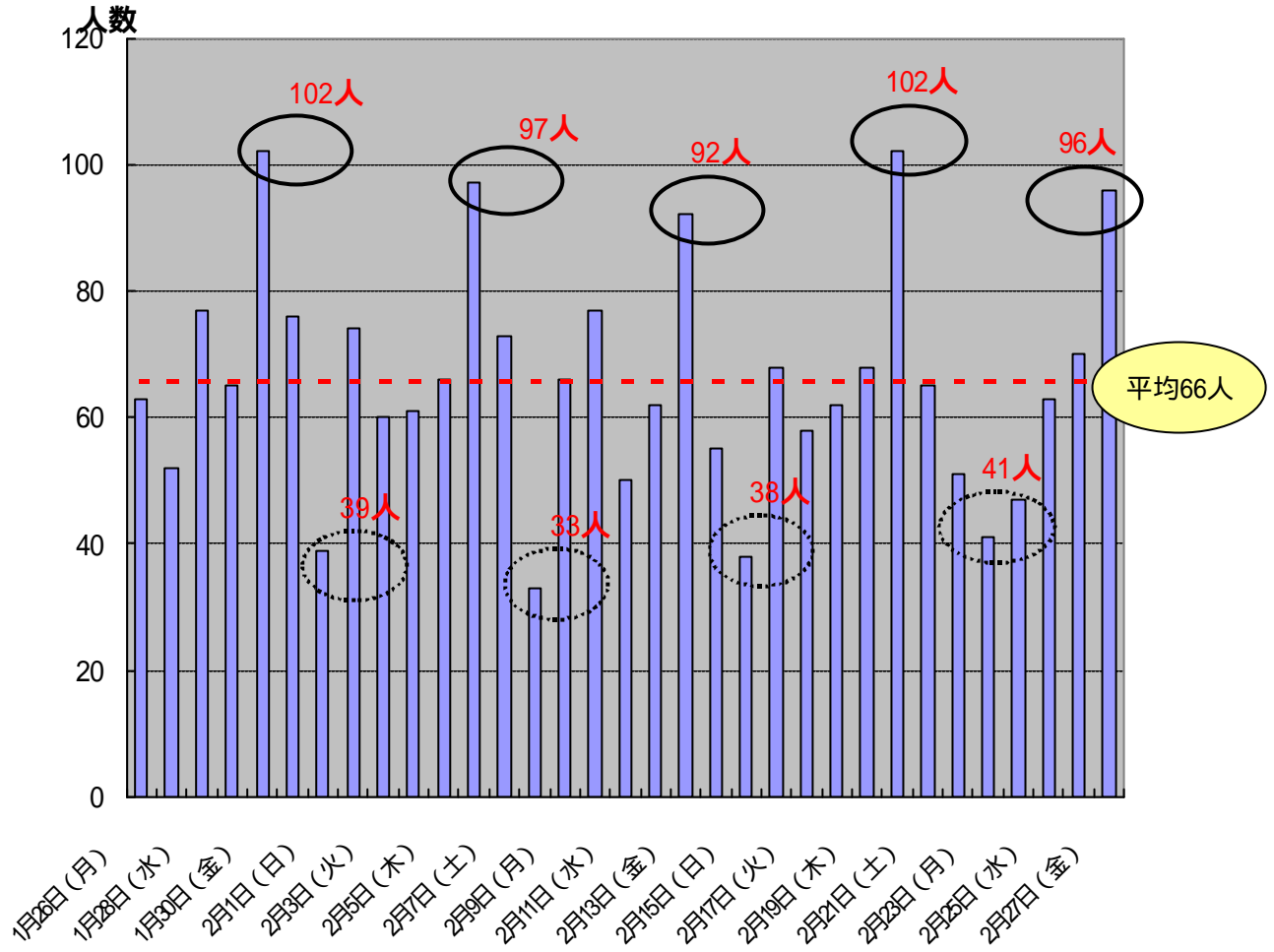
図表 3-1 実験期間中のタクシー利用状況

月 日	1月26日～2月27日				1日平均			
	利用者数				利用者数			
	優先		一般		優先		一般	
	女	男	女	男	女	男	女	男
22～23時	617	4	474	1,511	19	0	14	46
23～24時	630	2	603	1,978	19	0	18	60
24～25時	625	3	480	1,850	19	0	15	56
25～26時	297	5	355	1,548	9	0	11	47
合計	2,169	14	1,912	6,887	66	0	58	209
女性・優先選択率	53%				53%			

一般タクシーで、一台あたり一日平均13.35人、女性優先タクシーで、同様に13.2人とほぼ同値であり、1回の勤務で1台あたり乗客を乗せた人数は同程度であった。このことから、女性優先タクシーと一般タクシーの利用率はほとんど同程度であった。

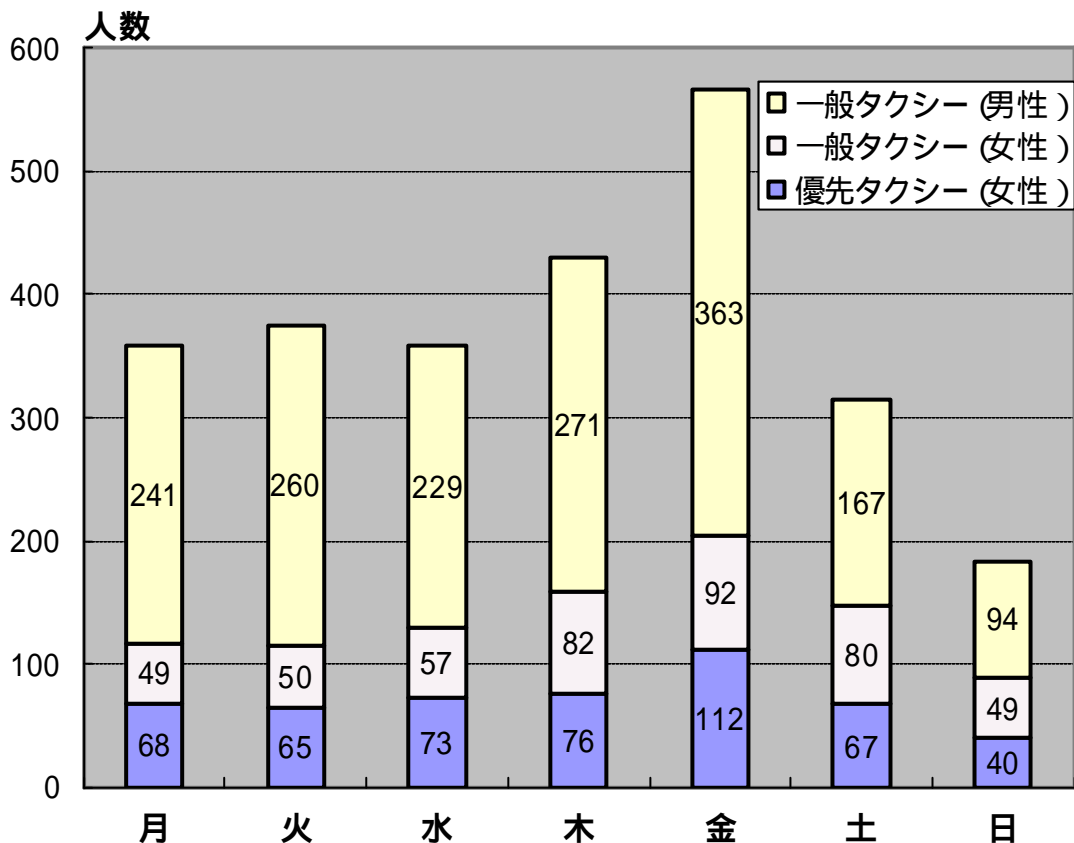
実験期間中の女性優先タクシー利用者数の推移は下表のとおりであるが、利用者は週末に向けて増加し、土日で減少する傾向を持つ。

図表 3-2 女性優先タクシー利用者数の推移



曜日別では、通常のタクシー利用と同じく金曜日に全体の利用が多いと共に、女性優先タクシーの利用も増加している。傾向としては、平日は男性客の割合が高く、土日では、男女割合は同じ程度になる。需要動向を踏まえ、月曜から木曜の平均の女性優先タクシー稼働台数は5台であり、金曜日のみ7台とした。日曜日は全体的な利用者が少ないこともあり、平均稼働台数は4台とした。

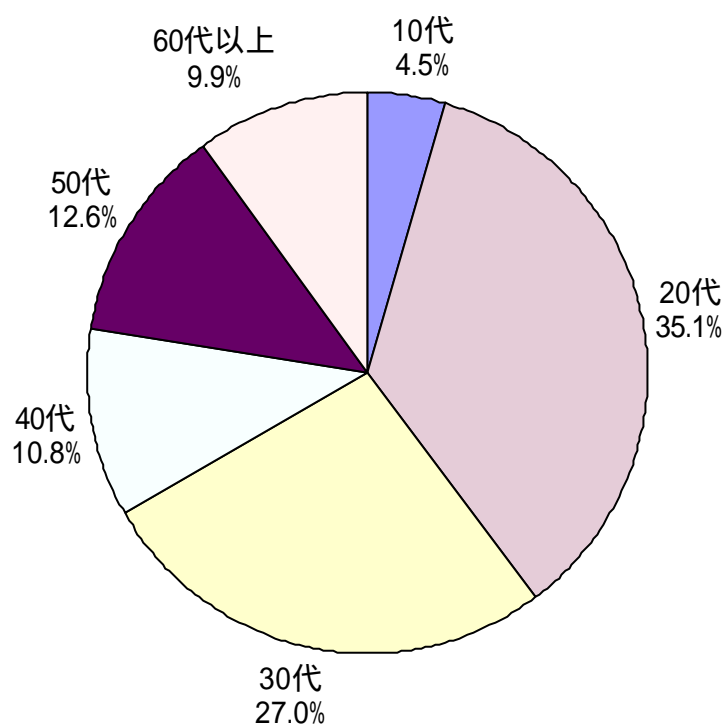
図表 3-3 曜日別の利用者の傾向 (平均)



女性が女性優先タクシーに乗車する割合は5割程度であり、実験期間中の二人に一人の女性が女性優先タクシーを利用したことになる。平均して66人の乗車が毎日あったことになるが、実際は、金曜の夜に利用者は集中している。実験期間中に5回あった金曜日の利用者は平均して112人であり、逆に、日曜の夜は平均して40人であり、偏りが大きいことがわかる。

アンケートに回答した利用者のうち、女性優先タクシーの利用者は111人であるが、内訳としては、20代と30代合わせて69人であり、全体の62%程度となっている。実験が、深夜時間帯に行われたことから、比較的若い女性が多いことが想定される。相模中央交通株式会社における日常の感覚としても深夜時間帯は、女性の中でも特にOLなどの若い女性の利用が多いという意見があり、同じ結果となっている。

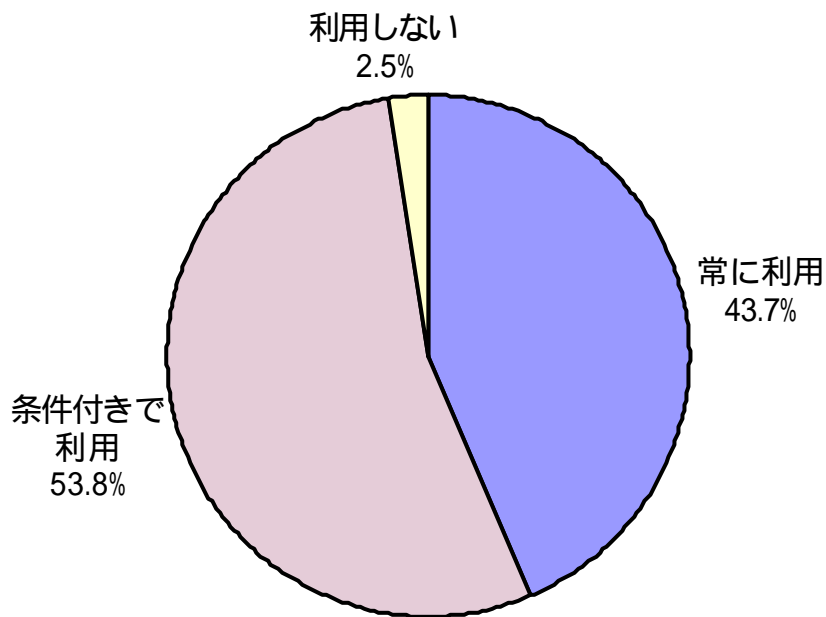
図表 3-4 女性優先タクシー利用状況 (111 票)



利用者インタビューでは、仕事が恒常的に忙しいのでタクシーを通常頻繁に利用するという意見や、実際に実験期間中の女性優先タクシーに複数回乗車したという意見が聞かれた。このことから、通勤など主に平日に電車を利用している人が相武台前駅のタクシー利用者の中心であり、女性優先タクシー利用者 2,169 人のうち複数回利用している利用者が比較的多いことが想定される。

なお、利用者は普段のタクシーの利用状況から二つに分けることができる。アンケート結果では「普段からタクシーを利用する人」は、43.7%であり、「条件付で利用と答えた人」(53.8%)を下回っている。女性優先タクシー利用者は、普段からタクシーを使いこなしている人による利用と、たまたま遅くなった、自宅からの迎えが期待できないなどやむをえない状況で優先を利用した人に大きく大別される。

図表 3-5 普段のタクシー利用状況 (158 票)



グループインタビューでは、タクシーの利用する機会の多い人は、タクシーに対して「乗り心地など環境を重視する」よりも、「早く乗車できる」、「目的地へ早く着くことができる」など実用的な期待を持つ意見が多かった。

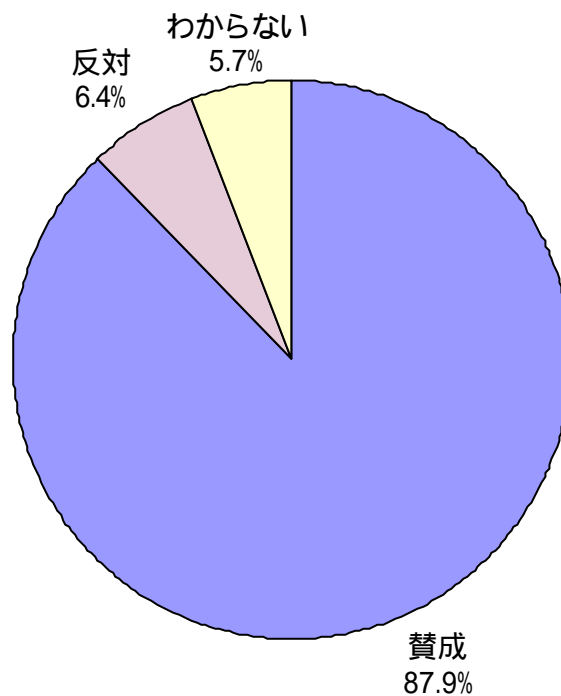


### 3.2 利用者の評価

今回のアンケートは一般タクシーと女性優先タクシー利用者の両方に配布しているが、回答は女性優先タクシー利用者が多く回答しており、女性優先タクシー利用者の関心の高さを裏付けている。

全体では利用者のほぼ9割が賛成するという結果となった。女性優先タクシーに対する評価は肯定的な結果となっていることがわかる。男性のアンケート結果では、7名のうち3名が賛成、4名が反対としており、理由として男女差別、一般タクシーとの待ち時間の違いなどから不公平であることを理由として挙げていた。

図表 3-6 女性優先タクシーの賛否 (147票)

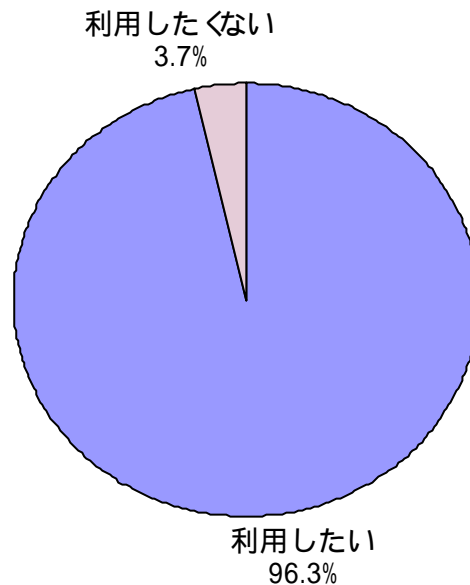


賛成の主な理由としては、「同性のためリラックスできる」、「乗務員と接しやすい」など女性利用者が女性乗務員ゆえに安心するという点を評価している。グループインタビューにおいても、深夜に一人で男性乗務員のタクシーに乗っていると緊張するという意見があり、特に普段タクシーを利用しない女性利用者は、タクシーの環境になれておらず男性乗務員の場合では、緊張することが多くなると想定される。逆に普段からタクシーに乗りなれている女性利用者は、早く乗車でき、早く帰れるのであれば、女性優先タクシーではなく、一般タクシーをむしろ選択すると答えており、男性乗務員ゆえの不安感は比較的小さく、目的地へ早

く着くなど実用的な期待を持つ傾向がある。

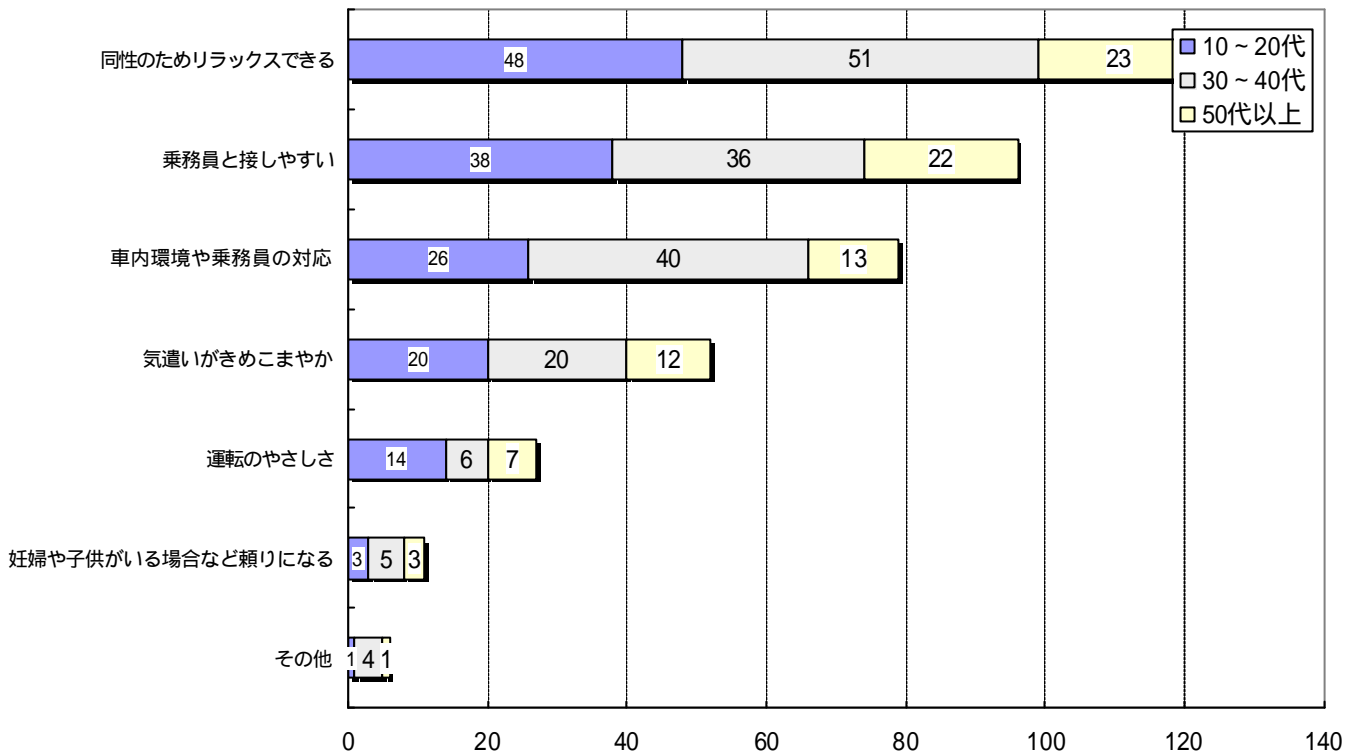
また、女性優先タクシーの利用者に対して、今後も女性優先タクシーを利用したいですかとの質問に対して9割以上の方が利用したいと答えた。

図表 3-7 今後の利用 (109票)



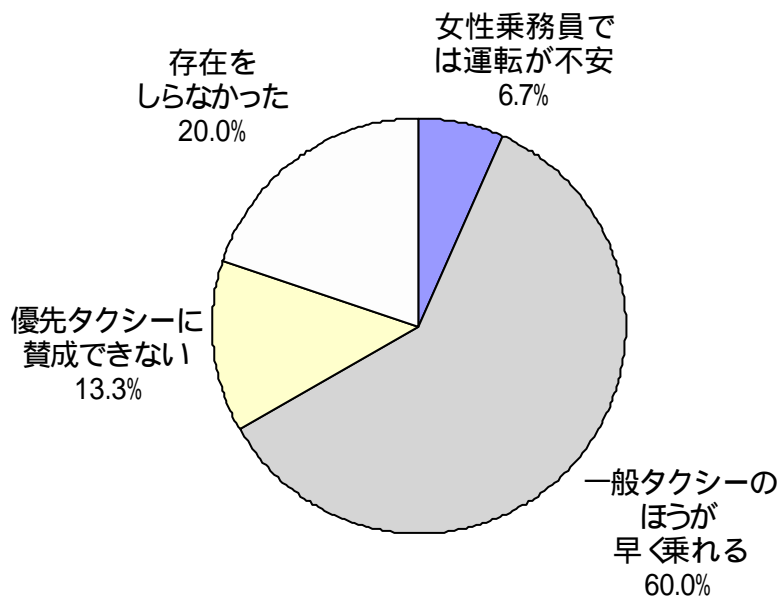
一方、女性乗務員に期待する点として普段からの利用者、及び利用すべき非周期要因があった利用者双方から聞かれた意見としては女性ゆえの車内環境のきめ細かさなどを挙げている。アンケートでも「車内環境や乗務員の対応」を期待する声は高く(79票)、具体的には、花を飾る、車内のにおいなどに気を使うという点が挙げられた。

図表 3-8 女性乗務員に対する期待



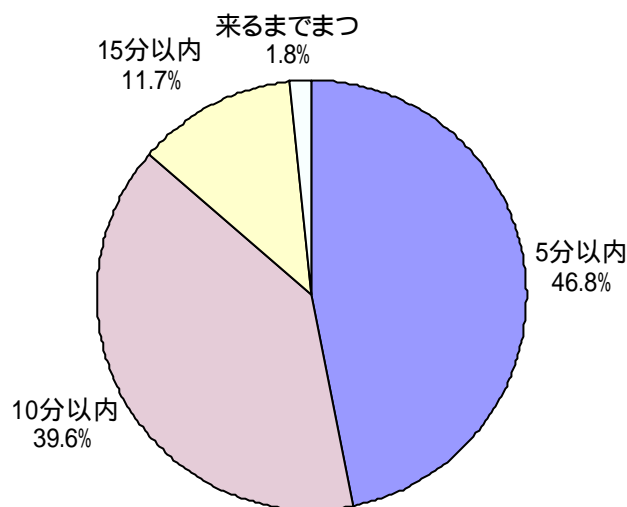
女性利用者での賛成は9割にのぼるが、実際の利用に関しては、一部の女性は女性優先タクシーではなく一般タクシーを利用している。一般タクシーを利用した女性客のアンケート結果（15票）によると、その理由として、「一般タクシーのほうが早く乗れる」と答えている利用者が多い。

図表 3-9 女性優先タクシーを利用しない理由（15票）



女性優先タクシーは、同性であることから、安心感が得られることが理由で女性の賛成を得ているが、女性優先タクシーをどれほど待つかというアンケートでは、「10分以内なら待つことができる」と答えた人が全体の約8割となっている。来るまで待つと答えた人はほとんどいない。グループインタビューにおいても、一般タクシーを待つことができる時間と女性優先タクシーを待つことができる時間はほぼ同じであると答えており、また、数分待って女性優先タクシーを選択するよりも、早く帰れるほうがよいとする意見もあった。

図表 3-10 乗り場にはない場合の女性優先タクシーの待ち時間 (111票)

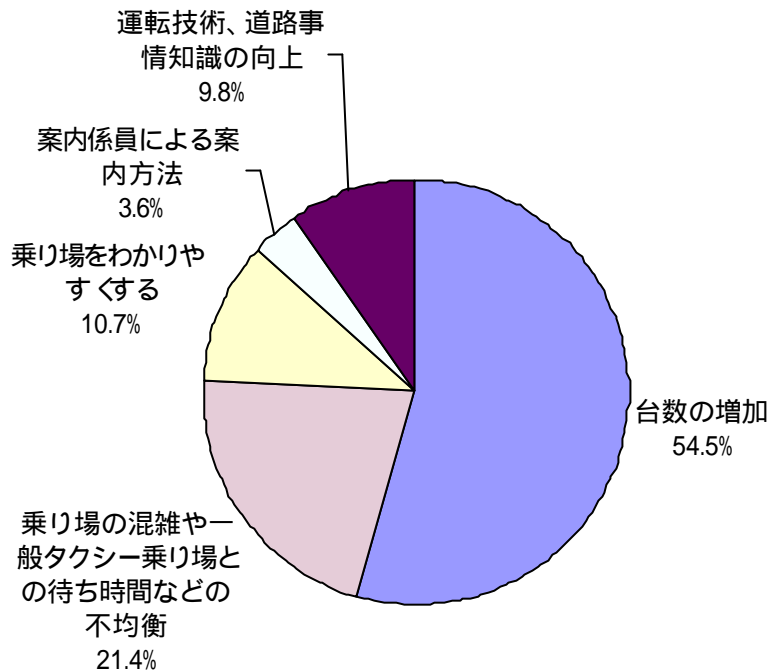


また、直接の利用者の評価ではないが、グループインタビューなどでは利用者の親に安心感が与えられるという意見が聞かれた。実際の女性優先タクシー利用者でなくとも、深夜の女性利用者を持つ家族が安心できるという場合もあり、タクシー非利用者であっても本実験を支持する声も聞かれた。

#### 4. 試験導入におけるサービス内容の改善要望及び課題について

利用者アンケートによる、女性優先タクシーの改善すべき点は以下の図のとおりである。

図表 4-1 女性優先タクシーを改善すべき (112 票)



##### (1) 女性優先タクシーの台数の増加

アンケートによると、女性優先タクシーへの改善要望として最も多いのは、台数の増加となっている。P 40(図 3-7)のアンケート結果等で女性優先タクシーに賛成の利用者は、ほぼ9割に達し、今後も利用したいとする人も9割以上となっているが、P 41(図 3-9)のアンケート結果等によると、一般タクシーの方が早く乗れるのであれば、女性優先タクシーを利用しないという人が多い。さらに、女性優先タクシーが乗り場に待機していない場合に10分以内しか待てないという利用者が9割程度となっている。女性優先タクシーを評価し、利用したいとする女性が多数ではあるが、他方、なかなか乗車出来ないなら一般タクシーを選択するという意見が全般的傾向であると考えられる。従って、すぐに乗車出来るように女性優先タクシーの台数を増加して欲しいという要望が多かったものと考えられる。

今回の実験においては、女性優先タクシーが出来るだけ多く駅に配車出来るようにするため、長距離の利用が多くなると女性優先タクシーが十分に配車できない可能性があることを踏まえ、比較的短距離のピストン輸送が可能となる地域を選んでいく。また、駅からの利用客の下車後、駅に戻る途中に無線等の呼び出しや流しでの利用が入ると駅における女性優先タクシーの配車に影響を及ぼすため、「配車回送板」を駅に戻る際に掲出して、駅からの乗車のみ利用してもらうこととした。

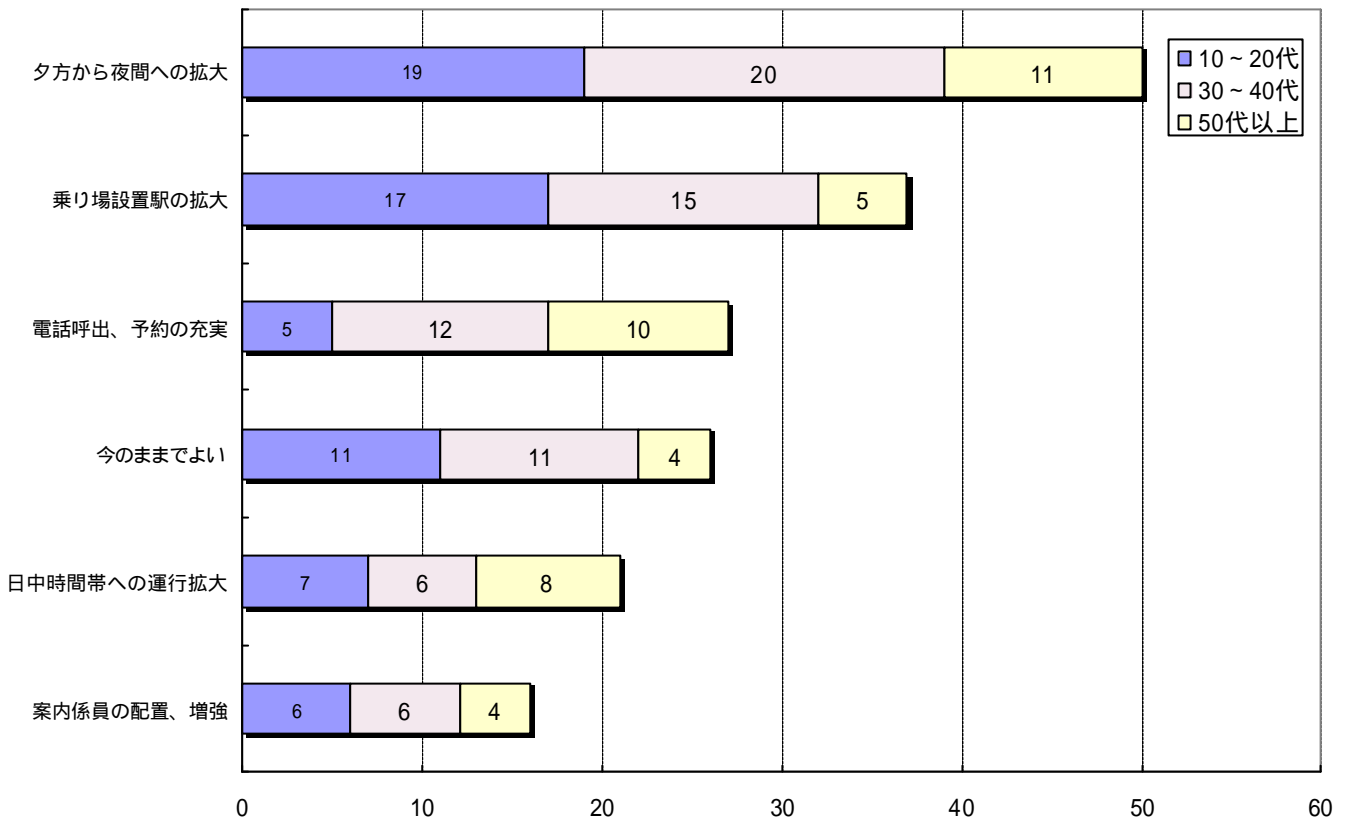
実験の結果を見ると、1回の勤務で1台あたり乗客を乗せた人数は、女性優先タクシー（13.2人）一般タクシー（13.35人）と、ほぼ同様であったことから、今回のような運行方式（出発地を限定し、片道輸送を行うことにより、出来るだけ駅における配車回数を増加させた。）を採用することによって、女性乗務員の少なさをある程度カバーしたと考えられる。

しかしながら、アンケート結果等を踏まえると、今回の実験で行った駅前における乗り場設置方式による女性優先タクシーを利用者が満足するサービスとして円滑に行うためには、女性優先タクシーの台数を増加がすることが必要と考えられる。

このためには、女性乗務員の確保等の課題の解決や女性乗務員の少ない中でも可能なサービスの提供等を検討することが必要になると考えられる。

一方、サービス内容の拡充に関するアンケートによると、女性優先タクシーの「電話呼出等」への拡大を希望するという意見が多く聞かれた。相模中央交通株式会社では、電話によるタクシーの呼出や予約時に女性利用客等が女性乗務員のタクシーを希望した場合には、優先的に女性乗務員タクシーを配車するサービスを本実験開始前から既に行っており、このサービスを引き続き行うこととしている。

図表 4-2 サービス拡充への希望



また、福岡県北九州市の第一交通産業株式会社が女性、子供、お年寄り等が希望すれば、女性乗務員のタクシーを優先的に配車する「女性車優先配車」のサービスを平成16年2月から導入し、好評を得ているので、参考事例としてP49に掲載する。

このような両社のサービスは、女性乗務員の持つ資質等を活用し、利用者のニーズに対応するきめ細かいサービスの提供として捉えることができると考えられる。

(参考) 運輸政策審議会答申第20号「21世紀における総合的な交通政策の基本的方向について」(平成12年10月19日) 抜粋

タクシーは、個別のニーズに応える公共交通であり、需給調整規制の廃止を契機に、事業者の創意工夫を活かして利用者に対しきめ細かで多様なサービスを提供することが期待される。

## (2) 乗り場の混雑や一般タクシー乗り場との待ち時間などの不均衡

アンケートによると、乗り場の混雑や一般タクシー乗り場との待ち時間などの不均衡の改善要望が21.4%で2番目に多い項目となっているのでこの点について考察する。

今回の実験では、案内係員を配置する等の対応策が講じられたことから、大きなトラブルやクレームらしいクレーム等は生じなかった。しかし、相武台前駅では、終電直後が最もタクシー待ちの利用者が多く、100人近くなる場合もある。このような混雑時等に日本で初めての女性優先タクシー実験が行われたため、乗り場が混雑したり、待ち人数に不均衡が生じることもあった。また、男性利用者との関係では、導入当初の期間は、一般タクシーの待ち列に女性が並んでいる場合に女性客を女性優先タクシーに案内した場合において「男性客がずるいという目で見ている」とグループインタビューでも意見が出された。また、「深夜乗車時に酔った一般利用客が女性優先タクシーに対して不満を述べていた」という意見も出されている。相模中央交通株式会社に対しても利用客から不満の声が出されたこともあった。

このため、本実験では途中からは、一般タクシーの待ち列に出向いた女性優先タクシーへの案内は行わないこととするなど、男性利用者に配慮した対応を行うこととした。

今回の実験のような駅における乗り場設置方式の場合は、混雑が出来るだけ生じないように構内の広い駅で実施することが望ましい。この点、相武台前駅は構内が狭く、実験の管理・運営が難しかったが、これを案内係員（ポーター）の設置等人的な面で補ったと考えられる。

また、男性利用者の不満が生じることは避けられないと考えられるので、今回の実験で一部、案内方法を変更したように男性利用者の理解と協力を得ることができるよう男性利用者に配慮した対応やサービスの趣旨の十分な周知等が今後の課題と考えられる。



### (3) 乗り場をわかりやすくする

改善要望のアンケートでは、乗り場をわかりやすくするべきという意見が10.7%で次に多い。

本実験では、駅構内における告知（ポスター）及び専用乗り場付近の「吊り看板」・「立て看板」の設置を行うとともに、案内係員（ポーター）を配置し乗り場がわかりやすいように対応したが、深夜時間帯で暗いため、不十分な面もあったと思われる。

このため、「吊り看板」は実験時間以外は混乱を避けるためカバーをかけて隠していたが、時間を明記した上で日中から女性優先タクシーの乗り場をわかりやすくしておく等の工夫も有効だったと思われる。

### (4) 案内係員（ポーター）による案内方法

改善要望アンケートにおいては、案内係員（ポーター）による案内方法については3.6%であり、最も低い数字であった。

案内係員（ポーター）は、実験期間中において非常に重要な役割であったといえる。今回の実験では、案内係員の必要性は乗客のスムーズな乗車のため、実験前から必要性が認識されており、結果としてもその必要性は確かめられた。

また、相模中央交通株式会社では、実験期間中に案内係員を一時的に外す試みを行った。その結果、乗り場に迷う利用者など多少の混乱が見られた。

しかし、案内係員（ポーター）の配置にあたっては、コストがかかることもあり、実際に本サービスを導入する場合には案内係員（ポーター）の効率的な配置等を検討する必要がある。

## 参考事例

### 1) 第一交通産業株式会社「女性車優先配車」サービス 概要

第一交通産業株式会社（福岡県北九州市）では、本モデル実験の開始直後の平成16年2月14日から「女性車優先配車」のサービスを導入している。これは、女性、子供、お年寄り等が希望をすれば、女性乗務員のタクシーを優先的に配車するサービスである。狙いは、

深夜に帰宅する女性等のサポート

共働き世帯等の母親に代わっての子供の通園・通学等のサポート

高齢者・身体の不自由な方のサポート

等を、女性乗務員特有の視点からサービス提供することにより利用者の満足度を高めようとするところにある。

サービスの提供方法は、本モデル実験のような乗り場設置方式ではなく、電話呼出、予約方式を採用し、女性乗務員タクシーには、「LADY'S\*TAXI」と記載されたステッカーを表示している。

### 2) 利用者の評価

利用者から同社に寄せられている意見は次のとおりである。

同性のため気遣いなくリラックスできる

女性乗務員ならではのきめ細かい気遣いが嬉しい

今後も乗り降りや介護の手助けなどのヘルパー資格を有した女性乗務員にお願いしたい。

### 3) 女性乗務員の確保

本報告書で検証してきたように、タクシー事業者における女性乗務員の確保がここでも課題となるが、同社の場合は、次のような対応策を採っている。

女性乗務員が自分の働きやすい時間帯を選択して、短時間でも働けるシフト制を採用  
育児施設の設置による女性の働きやすい環境の確保  
女性の運転しやすいオートマチック車輛の積極導入  
同サービスの告知広告に併せて女性乗務員の募集の掲載

### 4) 効率的な配車体制

利用客からの電話申込を受付、無線で配車指示があるまでは、女性乗務員は通常の業務を行うことができるため、女性乗務員の車両について、通常の業務に支障なく効率的に「女性車優先配車」サービスを提供できる体制がとられている。

## 5. 資料編

### 5.1 アンケート結果分析と解説

#### (1) アンケートの概要

##### 【調査対象者】

相武台前駅において女性優先タクシー、一般タクシーの利用者

##### 【調査方法】

タクシー乗務員によりアンケート用紙（往復はがき）を手渡しにより配布し、郵便により回収

##### 【調査配布回収日時】

###### 〔配布〕

実験期間中におけるタクシー車内

###### 〔回収〕

3月1日（月）消印分までを有効とする

##### 【有効回答】

配布総数約5,000枚（女性優先タクシー利用者用3,000枚、一般タクシー利用者用2,000枚）のうち、有効回答160件

## (2) アンケート調査用ハガキ

### 1) 共通質問項目

共通質問は、一般タクシー、女性優先タクシー両方に対する質問項目である。

A1 : 普段、タクシーをどのように利用しますか？

- 1 バスの運行時間外や悪天候、病気、けが、大荷物等にかかわらず利用することがある
- 2 バスの運行時間外や悪天候、病気、けが、大荷物等の時のみ利用している
- 3 バスの運行時間外や悪天候、病気、けが、大荷物等の時にも利用していない

A1 - 1 : 2、3を回答された方にお聞きします。タクシーを利用しない理由として一番近いものは何ですか？

- 1 車内環境（雰囲気、匂い等）や乗務員の対応が嫌いなため
- 2 タクシーの運転が粗いため
- 3 料金が高いため
- 4 待ち時間が長いため
- 5 移動距離が短いため

A2 : 深夜に帰宅する女性等、女性の社会進出を支援する交通サービスを普及させる趣旨から、女性乗務員による女性優先タクシーに賛同できますか？

- 1 賛成
- 2 反対
- 3 わからない

A2 - 1 : 「反対」と回答された方に伺います。その理由は何ですか？（複数）

- 1 女性の社会進出に寄与しないから
- 2 男女差別になるから
- 3 一般タクシーとの待ち時間が不平等だから
- 4 運転・事故対応など女性乗務員では不安だから
- 5 その他（内容は自由意見欄に）

A3 : 女性優先タクシーの存在を最初に何で知りましたか？

- 1 相武台前駅のポスター
- 2 相武台前以外の駅のポスター
- 3 配布資料（リーフレット）
- 4 座間市または相模原市の広報誌
- 5 国土交通省ホームページ
- 6 TV、ラジオ、新聞記事などのマスメディア
- 7 （乗り場に来るまで）知らなかった

E1 : より詳しいご意見を面談形式のインタビューでうかがいたいと考えております。別途薄謝をご用意いたしております。ご連絡させていただいてよろしいですか？E1で1 はいと回答された方は電子メールと電話の記入をお願いします。

- 1 はい
- 2 いいえ

## 2) 一般タクシー用質問項目

B1 : (女性の方のみへのご質問) 乗務員が男性ではなく女性であることに、どのような点が期待できますか? (複数)

- 1 車内環境(雰囲気、匂い等)や乗務員の対応が気にならない
- 2 タクシーの運転がやさしい
- 3 同性のためリラックスできる
- 4 気遣いがきめこまやか
- 5 乗務員と接しやすい
- 6 妊婦やベビーカーに乗せた子供がいる場合等に頼りになる
- 7 その他(内容は自由意見欄に)

B2 : (女性の方のみへのご質問) 女性優先タクシーの導入によりタクシー利用が増えましたか?

- 1 今まで利用していなかったが、利用するようになった
- 2 今までも利用していたが、利用回数が増えた
- 3 相武台前駅は最寄駅ではないが、同駅からタクシーに乗るようになった
- 4 特に変わらない
- 5 今は変わらないが、これから機会を増やしたい

D1 : (女性の方のみへのご質問) 今後、機会があれば、女性優先タクシーを利用したいですか?

- 1 積極的に利用したい
- 2 時間帯が広がれば利用したい
- 3 利用距離が長い時に利用したい
- 4 待ち時間が短い時に利用したい
- 5 電話呼出、予約ができるなら利用したい
- 6 利用したくない

D2 : (女性で午後10時~午前2時までにご乗車の方のみへのご質問) ご利用頂いたタクシーは一般タクシーでしたが、優先タクシーを利用しない理由は何でしょうか?

- 1 女性乗務員では運転に不安があるから
- 2 一般タクシーの台数が多い(早く乗れる)から
- 3 優先タクシーに賛成できないから
- 4 優先タクシーの存在を知らなかったから



### 3) 女性優先タクシー用質問項目

- B1 : 乗務員が男性ではなく女性であることに、どのような点が期待できますか？（複数）
- 1 車内環境（雰囲気、匂い等）や乗務員の対応が気にならない
  - 2 タクシーの運転がやさしい
  - 3 同性のためリラックスできる
  - 4 気遣いがきめこまやか
  - 5 乗務員と接しやすい
  - 6 妊婦やベビーカーに乗せた子供がいる場合等に頼りになる
  - 7 その他(内容は自由意見欄に)
- B2 : 女性優先タクシーの導入によりタクシー利用が増えましたか？
- 1 今まで利用していなかったが、利用するようになった
  - 2 今までも利用していたが、利用回数が増えた
  - 3 相武台前駅は最寄駅ではないが、同駅からタクシーに乗るようになった
  - 4 特に変わらない
  - 5 今は変わらないが、これから利用機会を増やしたい
- C1 : 今後も女性優先タクシーを利用したいですか？
- 1 利用したい
  - 2 特に利用しようとは思わない
- C2 : ご利用頂いたタクシーは女性優先タクシーでしたが、優先タクシーを利用した理由は何でしょうか？
- 1 B1 で回答したことが期待されるから
  - 2 待ち時間が少なくて済むから
  - 3 自分が偶然女性優先乗り場に来たから
- C3 : 女性優先タクシーのサービスの拡充についてのご希望があればお聞かせください。（複数）  
(現在 22 時～翌 2 時、相武台前駅タクシー乗り場限定)
- 1 日中時間帯への運行拡大
  - 2 夕方以降の夜間時間帯への運行拡大
  - 3 案内係員の配置・増強
  - 4 電話呼出、予約などの充実
  - 5 乗り場設置駅数の拡大
  - 6 今のままだもよい
- C4 : 女性優先タクシーの改善すべき点がありますか？
- 1 女性優先タクシー台数の増加
  - 2 女性乗務員の運転技術、道路事情知識の向上
  - 3 乗り場の混雑や一般タクシー乗り場との待ち時間等の不均衡
  - 4 乗り場をわかりやすくする
  - 5 案内係員による案内方法
- C5 : 女性優先タクシーが乗り場にいない場合、何分までなら女性優先タクシーを待ちますか？
- 1 5分以内
  - 2 10分以内
  - 3 15分以内
  - 4 女性優先タクシーが来るまで待つ



図表 5-2 調査ハガキ (女性優先タクシー用)

郵便はがき

料金受取人払 1028790

117

〒2086

発行有効期間  
平成16年  
3月1日

東京都千代田区一番町16番

株式会社 日本総合研究所  
研究事業本部(3F B) 行

郵便局記入欄(記入がない場合は空白のままでお送りします)  
業務員名: \_\_\_\_\_

優先タクシー用

女性優先タクシーについてのアンケートのお願い

相模中央交通株式会社  
株式会社日本総合研究所

平素は相模中央交通に格別のご高配を賜り誠にありがとうございます。  
相模中央交通では、1月26日(月)より、2月27日(金)まで「女性のお客優先タクシー」を試験導入しております。

これは、国土交通省の「女性優先タクシーの導入モデル実験調査」に協力して実施するもので、試験期間中は22:00から翌2:00まで小田急線相武台駅に専用乗場を設置致します。

お客様への交通サービス向上をはかるため、今後、女性優先タクシーの本格導入について検討するため、お手数ですがこのアンケート調査にご協力いただきますようお願い致します。アンケートの回収・集計に関しては、国土交通省の本調査に協力する(株)日本総合研究所が行いますが、連絡先を当調査の発送とインタビューのご案内に利用する以外は、すべて統計的に処理し、お客様にご連絡をお掛けすることは一切ございません。

\*\*\* ご記入にあたっての注意事項 \*\*\*

1. 質問は裏面で、最大全18問と今回の利用状況に関する質問がございます。
2. お答えは、裏書裏面の該当番号に○をお付け下さい。
3. 質問項目に「複数」とあるものは該当するものを全てを選択ください。それ以外の質問はどれか1つを選択してください。
4. 投票有効期間は3月1日(月)消印まで有効です。
5. ご回答いただきました方の中から抽選で20名に、5,000円分のタクシークーポン券を差し上げます。当選者は、商品の発送をもって発表にかかさせていただきます。
6. お一人様一回のみ有効です。

A1: 普段、タクシーをどのように利用しますか？

- 1 バスの運行間隔や雨天、病気、けが 大荷物等にかかわらず利用することがある
- 2 バスの運行間隔や雨天、病気、けが 大荷物等の時のみ利用している
- 3 バスの運行間隔や雨天、病気、けが 大荷物等の時にも利用していない

A1-1: 2、3を回答された方にお聞きします。タクシーを利用しない理由として一番近いものは何ですか？

- 1 車内環境(音、匂い等)や乗務員の対応が悪いため
- 2 タクシーの運転が早い
- 3 料金が安い
- 4 待ち時間が長い
- 5 移動距離が長い

A2: 深夜に帰る女性等、女性の社会進出を支援する交通サービスを普及させる観点から、女性乗務員による女性優先タクシーに賛同できますか？

- 1 賛成
- 2 反対
- 3 わからない

A2-1: 「反対」と回答された方にお聞きします。その理由は何か？ (複数)

- 1 女性の社会進出に寄与しないから
- 2 男女差別になるから
- 3 一般タクシーとの待ち時間や不公平感
- 4 運転・事故対応など女性乗務員では不安だから
- 5 その他(内容は自由記載)

A3: 女性優先タクシーの存在を最初に何で知りましたか？

- 1 相武台前駅のポスター
- 2 相武台前以外の駅のポスター
- 3 配布資料(リーフレット)
- 4 新聞または相模原市の広報誌
- 5 国土交通省ホームページ
- 6 TV、ラジオ、新聞記事などのマスメディア
- 7 (乗り場に来るまで) 知らなかった

B1: 乗務員が男性ではなく女性であることに、どのような点が期待できますか？ (複数)

- 1 車内環境(音、匂い等)や乗務員の対応がよくなる
- 2 タクシーの運転がやさしい
- 3 同様のためラックスできる
- 4 知識がよくなる
- 5 乗務員と話しやすい
- 6 経路やベビーカーに乗せた子供がいる場合等に寄りになる
- 7 その他(内容は自由記載)

B2: 女性優先タクシーの導入によりタクシー利用が増えましたか？

- 1 今まで利用していなかったが、利用するようになった
- 2 今までも利用していたが、利用回数が増えた
- 3 相武台前駅は利用頻度が上がらないが、同駅からタクシーに乗るようになった
- 4 特に変化はない
- 5 今は変わらないが、これから利用機会を増やしたい

C1: 今後も女性優先タクシーを利用したいですか？

- 1 利用したい
- 2 特に関心はない

C2: ご利用したいタクシーは女性優先タクシーですが、優先タクシーを利用した理由は何でしょうか？

- 1 困って回答したことが増えるから
- 2 待ち時間が少なくて済むから
- 3 自分が乗りたい女性乗務員に当たるから

C3: 女性優先タクシーのサービスの拡充についてのご希望があればお聞かせください。(複数)

(現在22時~翌2時、相武台前駅タクシー乗り場限定)

- 1 日中時間帯への運行拡大
- 2 タクシー以外の利用時間帯への運行拡大
- 3 乗務員の配置・増強
- 4 電話予約、予約などの充実
- 5 乗り場建設数の拡大
- 6 今のままでよい

C4: 女性優先タクシーの改善すべき点がありますか？

- 1 女性優先タクシー台数の増加
- 2 女性乗務員の運転技術、道路事情知識の向上
- 3 乗り場の整備や一般タクシー乗り場との待ち時間等の不均衡
- 4 乗り場をわかりやすくする
- 5 案内係員による案内方法

C5: 女性優先タクシーが乗り場がない場合、何分までなら女性優先タクシーを待ちますか？

- 1 5分以内
- 2 10分以内
- 3 15分以内
- 4 女性優先タクシーが来るまで待つ

E1: より詳しいご意見を面談形式のインタビューでうかがいたいと考えております。別途調書をご用意いたしております。ご連絡させていただいた方がよろしいですか？ E1: はいと回答された方は電子メールと電話の記入をお願いします。

1 はい 2 いいえ

A1	1	2	3				
A1-1	1	2	3	4	5		
A2	1	2	3				
A2-1 (複数)	1	2	3	4	5		
A3	1	2	3	4	5	6	7
B1 (複数)	1	2	3	4	5	6	7
B2	1	2	3	4	5		
C1	1	2					
C2	1	2	3				
C3 (複数)	1	2	3	4	5	6	
C4	1	2	3	4	5		
C5	1	2	3	4			
E1	1	2					

----- 今回のタクシー利用に関して1つずつ選択・記入してください -----

タクシー乗車日時: \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分頃

タクシー利用額: ①1,000円未満 ・ ②1,000~5,000円 ・ ③5,001円以上

タクシー待ち時間: ①無し ・ ②10分以内 ・ ③20分以内 ・ ④21分以上

外出目的: ①通勤、通学 ・ ②買い物、娯楽 ・ ③その他

----- お客様に関するお答えください -----

年齢: ①10代 ・ ②20代 ・ ③30代 ・ ④40代 ・ ⑤50代 ・ ⑥60代以上

世帯構成: ①単身 ・ ②家族と同居

通常の帰宅時間: ①19時以前 ・ ②19時~22時 ・ ③22時以降

氏名: \_\_\_\_\_ 性別: 女

郵便番号: \_\_\_\_\_

住所: \_\_\_\_\_

自由意見(設問番号等) \_\_\_\_\_

----- E1 はいと回答された方はご記入ください -----

電子メール: \_\_\_\_\_ 電話: \_\_\_\_\_

優先タクシー用

### (3) アンケート結果

#### 1) 基本属性

##### ア. 性別比率

～女性比率が高い～  
回答者の性別は女性の比率が高く、女性が95.6%、男性が4.4%である。一般タクシーでの乗車率の性別比率は、女性が86%、男性が14%である。女性が積極的にアンケートに答えている状況にあるが、女性のためのサービスということから、女性の関心が高い結果が理由であると考えられる。

##### イ. 年代別構成比

～若年層率が高い～  
「20代」からの回答者が33%と最も多く、次いで「30代」が25%と若い世代の回答者が多かった。その他は「40代」「50代」「60代」の各年齢層から1割強の回答が得られた。一般、優先の利用別でも、共に「20代」「30代」からの回答者が多かった。

##### ウ. 世帯構成比

～家族と同居が9割～  
世帯別の構成比は家族と同居が90%と大部分を占めた。年代構成が若いこと、及び家族と同居が多いことから自宅から通勤するOLや学生などの独身女性がアンケートの中心であると想定される。

##### エ. 通常の帰宅時間

～19時から22時の帰宅時間が過半数～  
通常の帰宅時間は19時～22時が約過半数を占め、次いで22時以降、19時以前という順になった。

## 2) 実験期間中のタクシー利用状況

### ア. タクシー利用額

～ 1,000 円未満が過半数～  
タクシーの利用額は1,000 円未満が 56.6%と過半数以上を占め、次いで 1,000 円～5,000 円が 40.3%、5,001 円以上は 3.1%という結果になった。1,000 円未満の短距離が多い結果となっているが、1,000 円以上の比較的長距離の利用者も多いのが特徴である。

### イ. タクシー待ち時間

～ 待ち時間はほとんど無しが 7 割強～  
全体ではタクシーの待ち時間はほとんど無しが 77%を占めた。10 分以上待った人は 17%程度である。一般タクシーの待ち時間は、ほとんど無しが 62%を占め、10 分以内が 23%、10 分以上は 15%であった。一般タクシーの待ち時間が多いという結果になった。

### ウ. 外出目的

～ 通勤・通学が過半数～  
外出目的は通勤・通学が過半数を占めた。

## 3) 普段のタクシー利用状況

### ア. 普段のタクシーの利用状況

～ 特定の条件の時にのみ利用する人が多い～  
常にタクシーを利用するが 44%、バスの運行時間や悪天候、病気、けが、大荷物等の時のみ利用するが 53%となった。利用しないという人は 3%とほとんどいなかった。

### イ. タクシーを利用しない理由

～ 料金が安いという理由で利用しないが 70%弱～  
「料金が安い」という理由で利用しないが 70%弱と多くを占めている。次いで「移動距離が短い」が 25%を占めている。「待ち時間が長い」「運転が荒い」「車内環境が悪い」は 10%にも満たなかった。

#### 4) 女性優先タクシーについて

##### ア. 女性乗務員による女性優先タクシーに賛同できるか

～ 賛成」が9割弱～  
「賛成」が88%と大部分の人が賛成であることがわかった。「反対」、「わからない」と答えた人が6%いた。同じく一般タクシーでも「賛成」が77%と多くを占め、「反対」は15%、「わからない」は8%であった。一般タクシーに乗車した人のほうが「反対」比率が若干多いことがわかった。

##### イ. 反対の理由

～ 男女差別など、不公平感が反対の理由として多い～  
反対の理由は「男女差別になる」という理由が一番多く、次いで「一般タクシーと不平等」という回答が多かった。女性乗務員では不安」と答えた人はゼロであった。

##### ウ. 女性優先タクシーの存在を何で知ったか

～ TVなどメディアによる認知度の効果が大い～  
「TV、ラジオなどマスメディアで知った」という回答が41%、次いで「知らなかった」が25%、駅のポスターで知った」が24%という結果になった。

#### 5) 女性優先タクシーについて（女性のみへの質問）

##### ア. 乗務員が女性であることで、どのような点が期待できるか

～ リラックス 安心感が最も大きい～  
「同性のためリラックスできる」という回答が一番多く、次いで「乗務員と接しやすい」「車内環境や乗務員の対応」「気遣いがきめこまやか」「運転のやさしさ」「妊婦や子供がいる場合など頼りになる」の順であった。

##### イ. 女性優先タクシーの導入によりタクシー利用が増えたか

～ 今後増やしたいという女性が多い、今まで利用していない人が利用すると応えたのは8%程度～  
「利用が増えた」、「今は変わらないがこれから機会を増やしたい」と特に「変わらない」をあわせると60%を占めている。変わらないと応えた人は38%おり、利用者の意識では、女性優先タクシーにより利用が増えるという結果となっている。

**6) 女性優先タクシーについて（女性優先タクシーに乗車した人のみへの質問）****ア. 今後の女性優先タクシーの利用**

～今後も利用したいが大多数～  
「今後も利用したい」という人が96%と大部分を占めた。

**イ. 女性優先タクシーを利用した理由**

～女性であることに期待がもてるが過半数～  
「女性であることに期待がもてる」が過半数を占めた。次いで「偶然乗り合わせた」が35%、  
「待ち時間が少ない」が16%であった。

**ウ. 女性優先タクシーのサービス拡充についての希望**

～夕方から夜間にかけての拡大を望む声が多い、また他の駅での拡大も望む～  
「夕方から夜間への拡大」という回答が一番多い。案内係員などの増強を望む声は比較的少ない。

**エ. 女性優先タクシーの改善すべき点**

～台数の増加を望む声が多い～  
台数の増加を望む声は54%を占めた。一般タクシーとの不均衡改善を求める声も21%ある。

**オ. 乗り場にはない場合の女性優先タクシーの待ち時間**

～10分以内であれば、タクシー待ち時間として許容できる～  
5分以内と応えた人が半数を占めた。それ以上待てる人のほとんどが10分以内と答えた。それ以上待つことができる人は少ない。

**7) 女性優先タクシーについて（一般タクシーに乗車した女性の方への質問）****ア. 今後、機会があれば、女性優先タクシーを利用したいか**

～積極的に利用したいが7割弱となる～  
「積極的に利用したい」が66%を占めた。利用に向けての条件を挙げる声は、時間帯の拡大、待ち時間が短いときなどが比較的多い。

**イ. 女性優先タクシーを利用しない理由**

～早く乗ることができることが最も大きな理由で6割を占める～  
一般タクシーのほうが早く乗れるという意見が多数を占めた。女性乗務員では、運転が不安、女性優先タクシー自体に賛成できないという声は、それぞれ7%、13%あった。

## 8) 自由意見

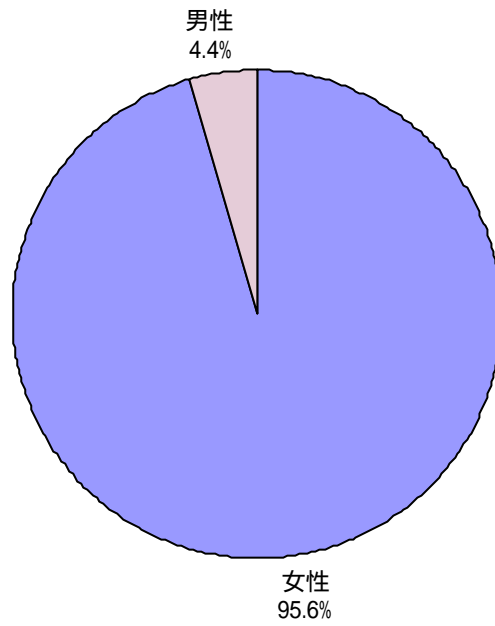
賛成意見が29人、反対意見が9人、要望が6人、その他が2人であった。賛成意見では、同性であるゆえ安心できると考えている人が12人いる。反対意見では、男女差別を理由にあげる人が3人となっている。

## 5.2 アンケート項目別集計

### (1) 基本属性

#### 1) 性別

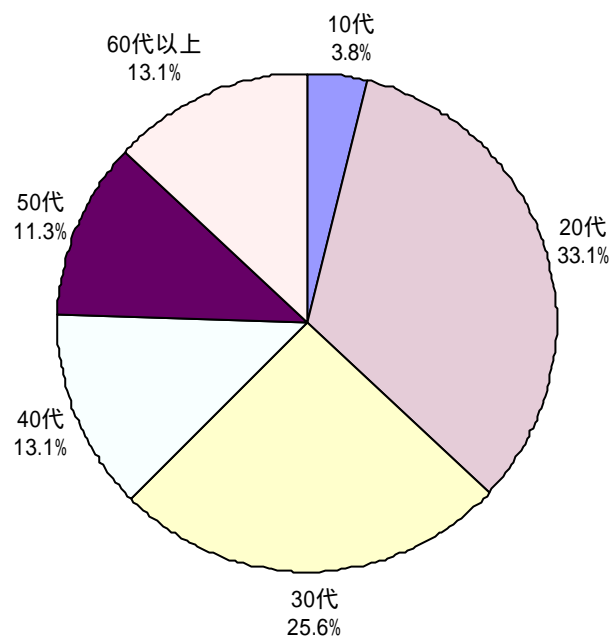
図表 5-3 性別 (160票)



女性	男性
153	7

## 2) 年齢

図表 5-4 年齢 (160票)

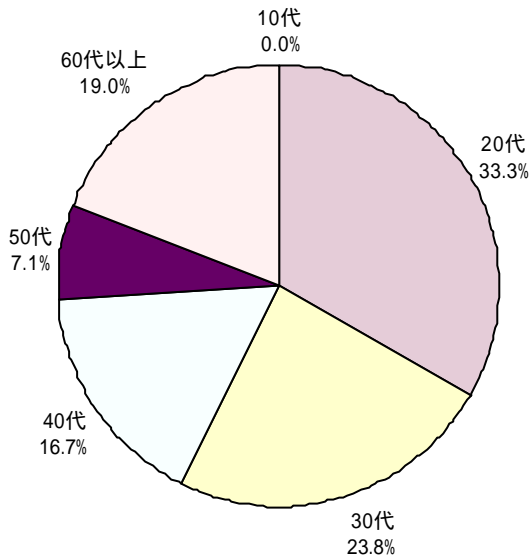


年代	人数
10代	6
20代	53
30代	41
40代	21
50代	18
60代以上	21

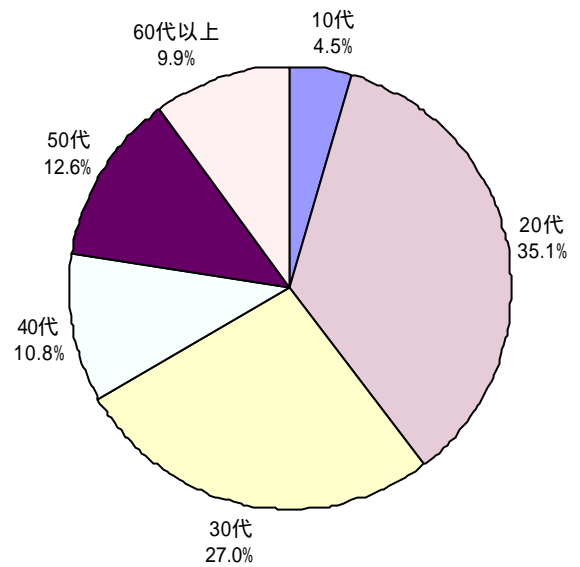


図表 5-5 年齢（タクシー種別別）

一般タクシー（42票）



女性優先タクシー（111票）

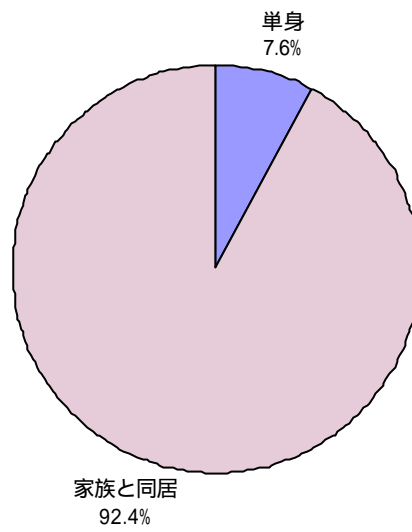


年代	一般タクシー	女性優先タクシー
10代	0	5
20代	14	39
30代	10	30
40代	7	12
50代	3	14
60代以上	8	11

（注）一般タクシー、女性優先タクシーどちらに乗車したか不明な人が7名あり

### 3) 世帯別構成

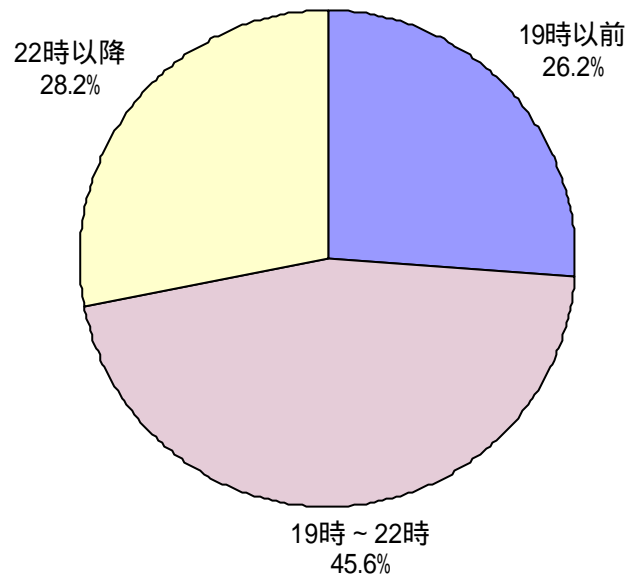
図表 5-6 世帯構成 (157 票)



単身	家族と同居
12	145

## 4) 帰宅時間

図表 5-7 通常の帰宅時間 (149 票)

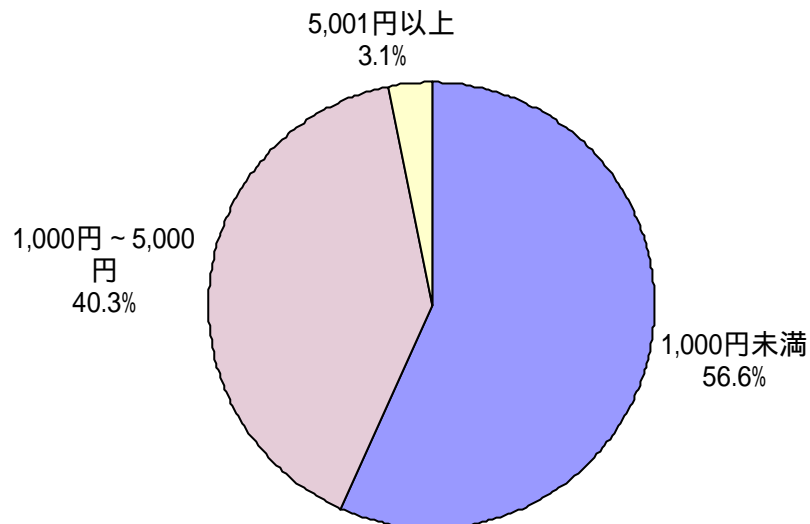


帰宅時間	人数
19時以前	39
19時～22時	68
22時以降	42

## (2) 実験期間中のタクシー利用状況

## 1) タクシー利用額

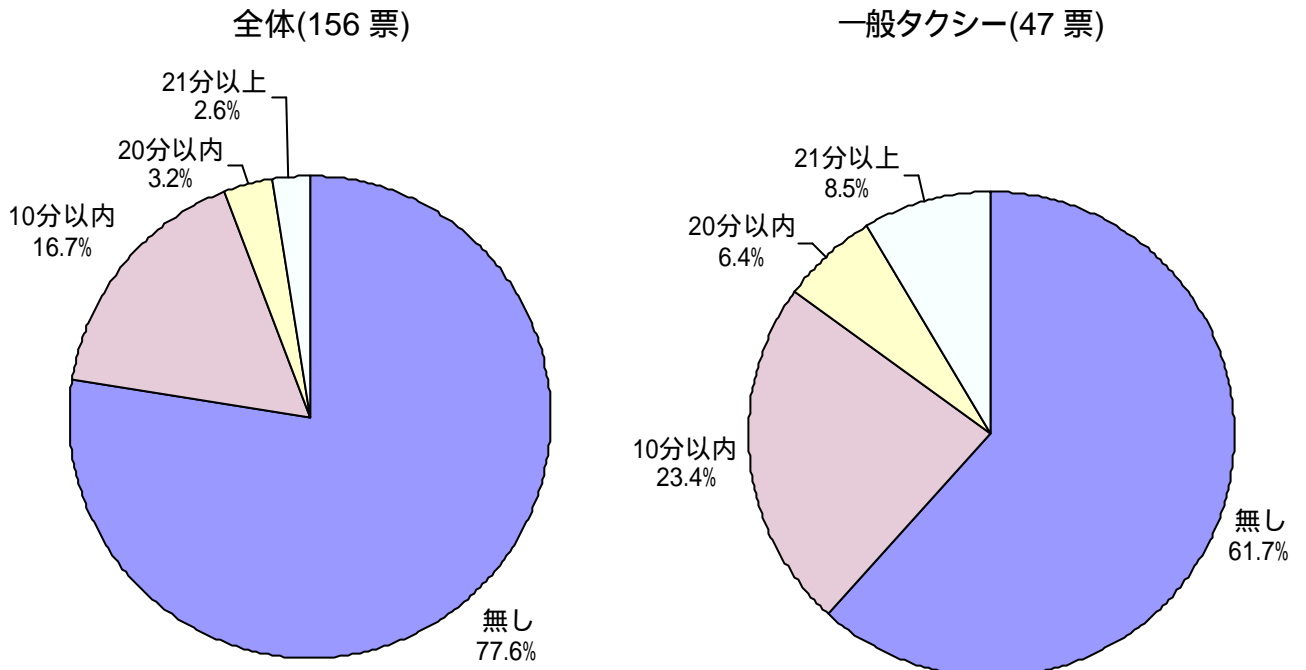
図表 5-8 タクシー利用額 (159 票)



利用金額	人数
1,000円未満	90
1,000円～5,000円	64
5,001円以上	5

2) タクシー待ち時間

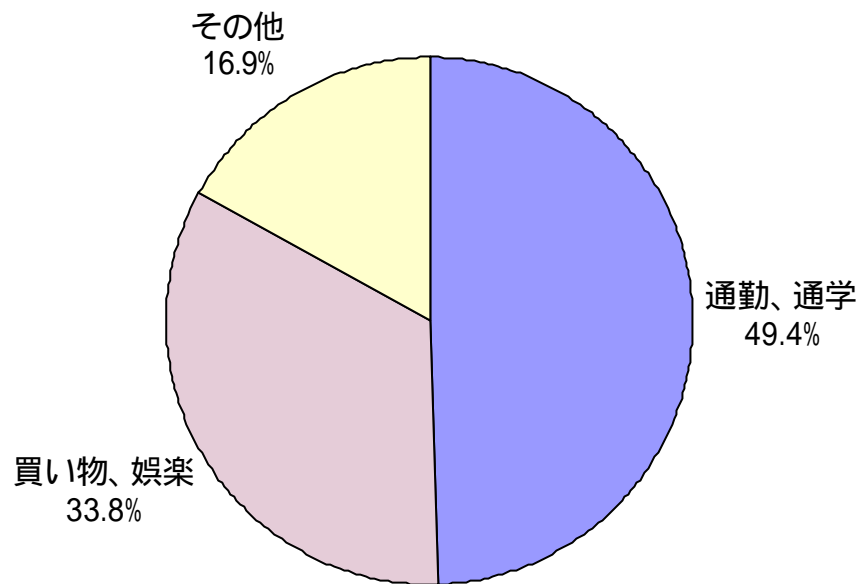
図表 5-9 タクシー待ち時間



待ち時間	全体	一般タクシー
無し	121	29
10分以内	26	11
20分以内	5	3
21分以上	4	4

3) 外出目的

図表 5-10 外出目的 (154 票)



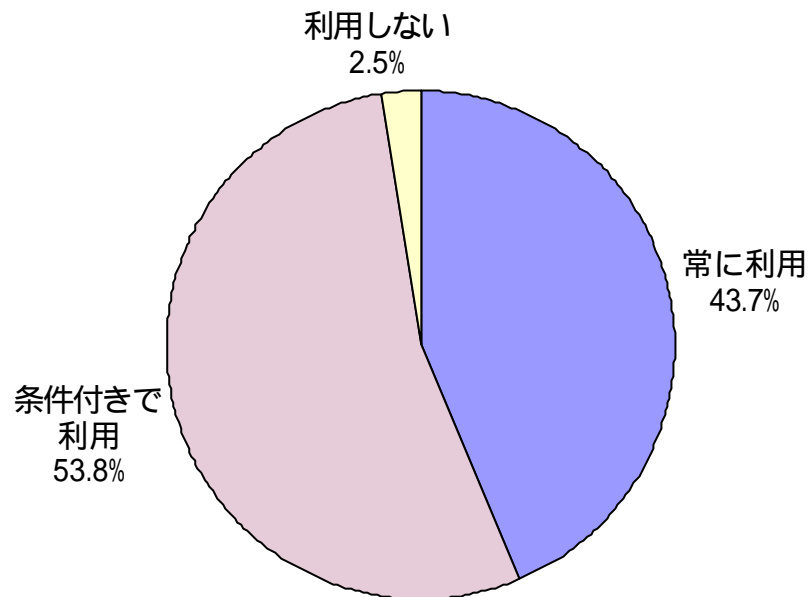
外出目的	人数
通勤、通学	76
買い物、娯楽	52
その他	26

### (3) 普段のタクシー利用状況

#### 1) 普段の利用状況

質問：普段、タクシーをどのように利用しますか？

図表 5-11 普段の利用状況 (158票)

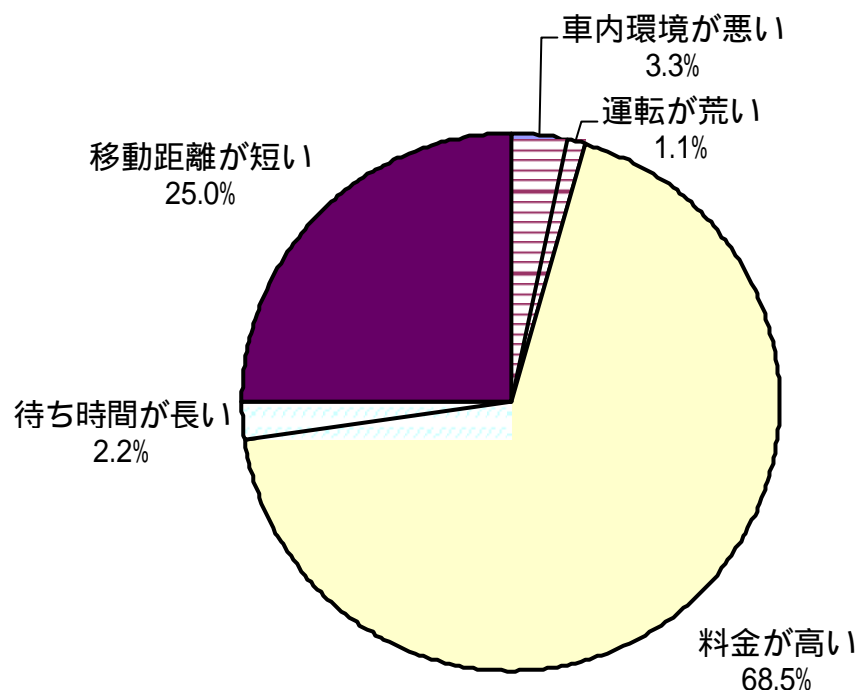


普段の利用状況	人数
常に利用	69
条件付きで利用	85
利用しない	4

## 2) 利用しない理由

質問：普段から利用しない、条件付き（荷物が多いとき、天候が悪いとき）で利用すると回答された方にお聞きします。タクシーを利用しない理由として一番近いものは何ですか？

図表 5-12 利用しない理由 (92票)



タクシーを利用しない理由	人数
料金が高い	63
待ち時間が長い	2
移動距離が短い	23
車内環境が悪い	3
運転が荒い	1

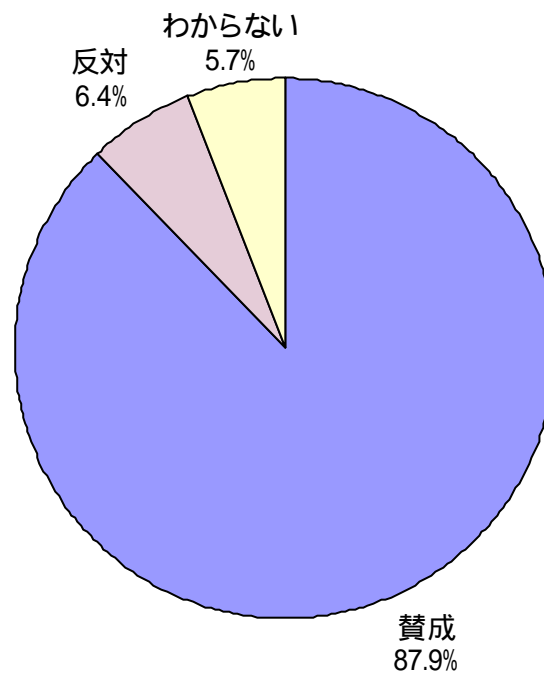


## (4) 女性優先タクシーについて

## 1) 女性乗務員による女性優先タクシーに賛同できるか

質問：深夜に帰宅する女性等、女性の社会進出を支援する交通サービスを普及させる趣旨から、女性乗務員による女性優先タクシーに賛同できますか？

図表 5-13 賛否 (157票)

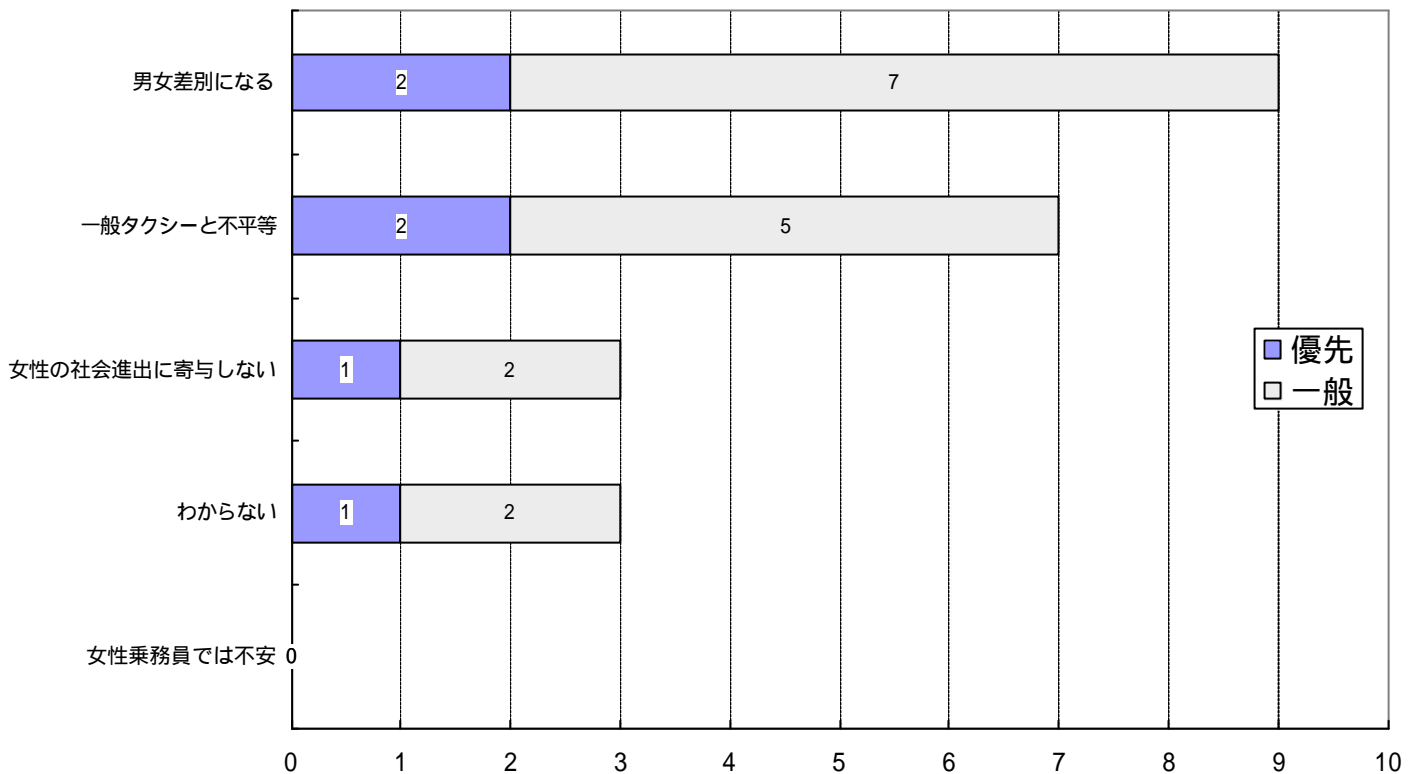


女性優先タクシーの賛否	人数
賛成	138
反対	10
わからない	9

2) 反対の理由 (複数回答)

質問：女性優先タクシーに「反対」と回答された方に伺います。その理由は何ですか？ (複数回答可)

図表 5-14 反対の理由 (22票)

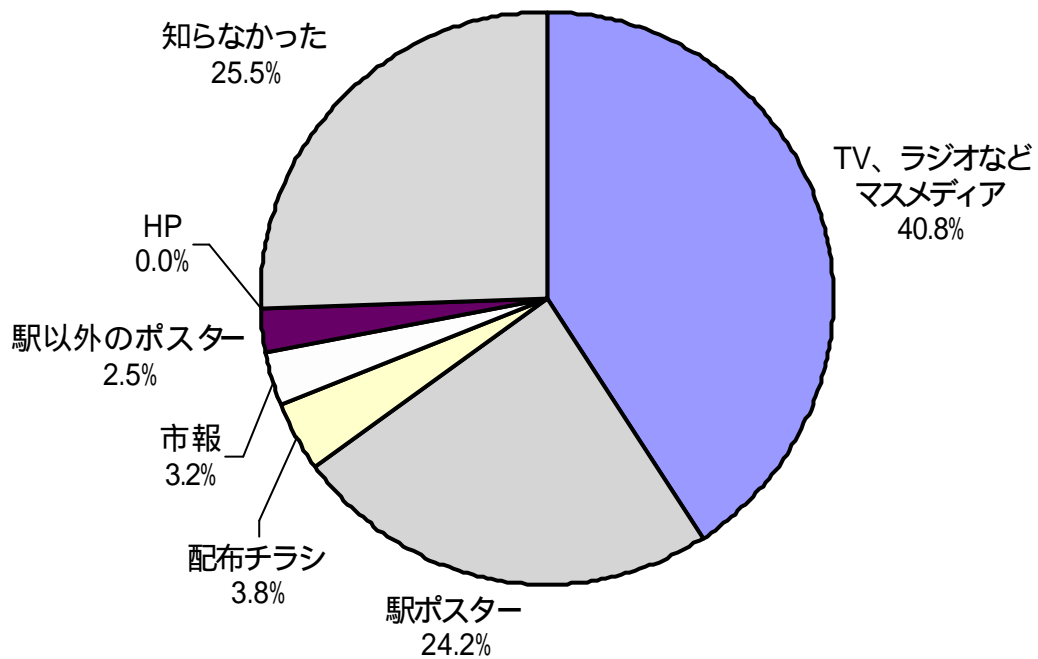


反対の理由	女性優先タクシー	一般タクシー
男女差別になる	2	7
一般タクシーと不平等	2	5
女性の社会進出に寄与しない	1	2
わからない	1	2
女性乗務員では不安がある	0	0

### 3) 女性優先タクシーの存在を何で知ったか

質問：女性優先タクシーの存在を最初に何で知りましたか？

図表 5-15 女性優先タクシーの存在を何で知ったか (157票)



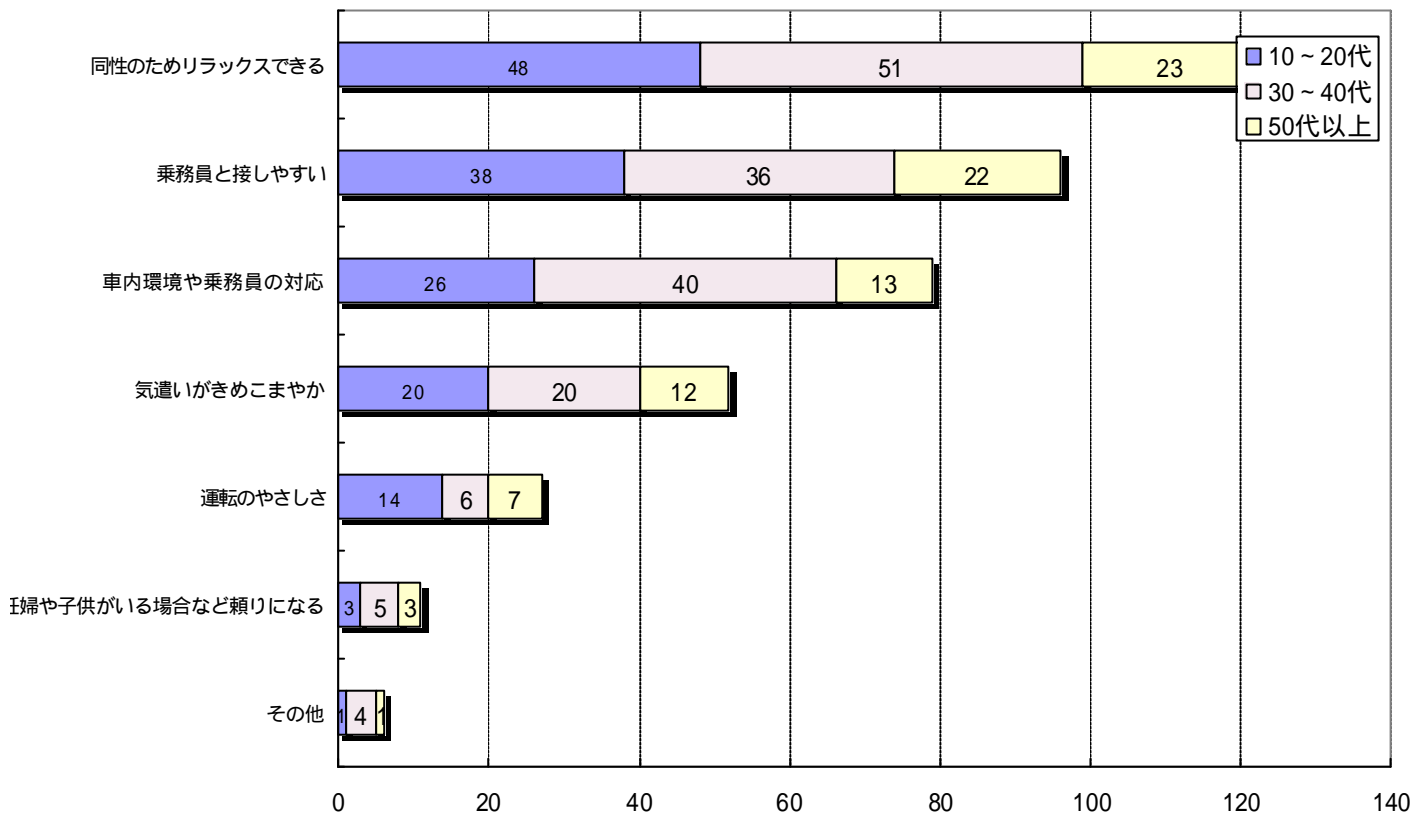
女性優先タクシーを何で知ったか	人数
TV、ラジオなどマスメディア	64
知らなかった	40
駅ポスター	38
配布チラシ	6
市報 (相模原市、座間市)	5
駅以外のポスター	4
ホームページ (HP)	0

(5) 女性優先タクシーについて(女性のみへの質問)

1) 乗務員が女性であることで、どのような点が期待できるか(複数回答)

質問：乗務員が男性ではなく女性であることに、どのような点が期待できますか？(複数回答可)

図表 5-16 乗務員が女性であることで、どのような点が期待できるか

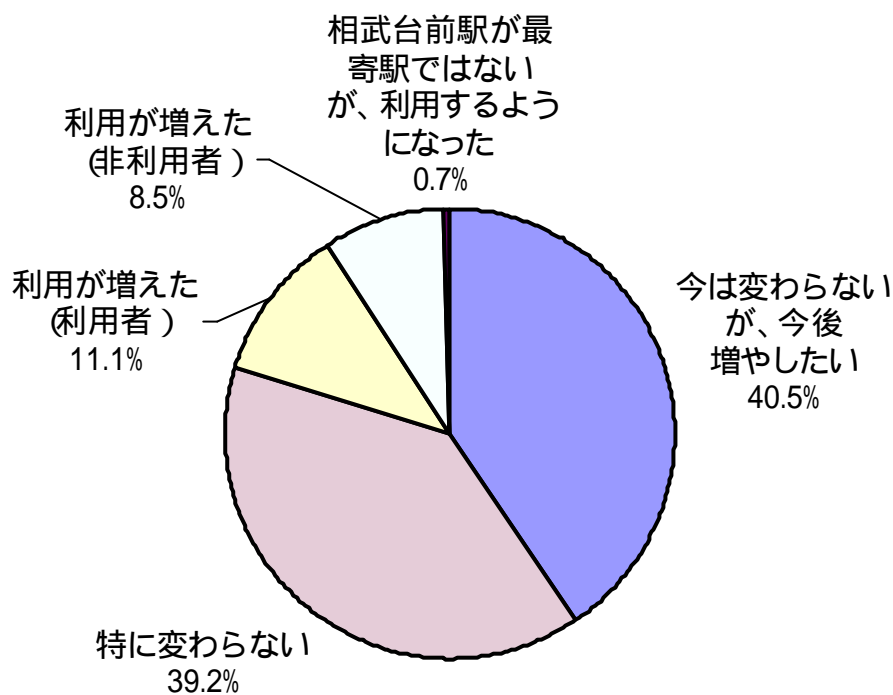


女性優先タクシーへの期待	10～20代	30～40代	50代以上
同性のためリラックスできる	48	51	23
乗務員と接しやすい	38	36	22
車内環境や乗務員の対応が期待できる	26	40	13
気遣いがきめこまやか	20	20	12
運転がやさしい	14	6	7
妊婦や子供がいる場合などに頼りになる	3	5	3
その他	1	4	1

2) 女性優先タクシーの導入によりタクシー利用が増えたか

質問：女性優先タクシーの導入によりタクシー利用が増えましたか？

図表 5-17 利用の増加 (153票)



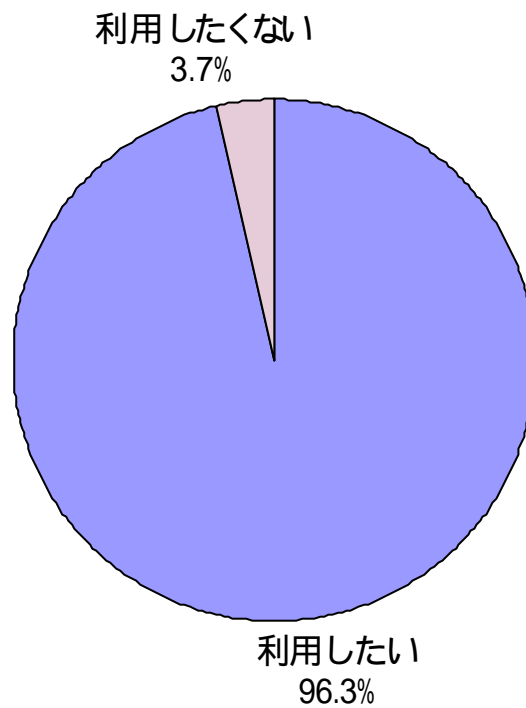
タクシー利用の状況	人数
今は変わらないが、今後増やしたい	62
特に変わらない	60
利用が増えた(利用者)	17
利用が増えた(普段利用しない人)	13
最寄り駅が相武台前ではないが、利用するようになった	1

## (6) 女性優先タクシーについて（女性優先タクシーに乗車した人のみへの質問）

## 1) 今後の女性優先タクシーの利用

質問：今後も女性優先タクシーを利用したいですか？

図表 5-18 今後の利用 (109票)

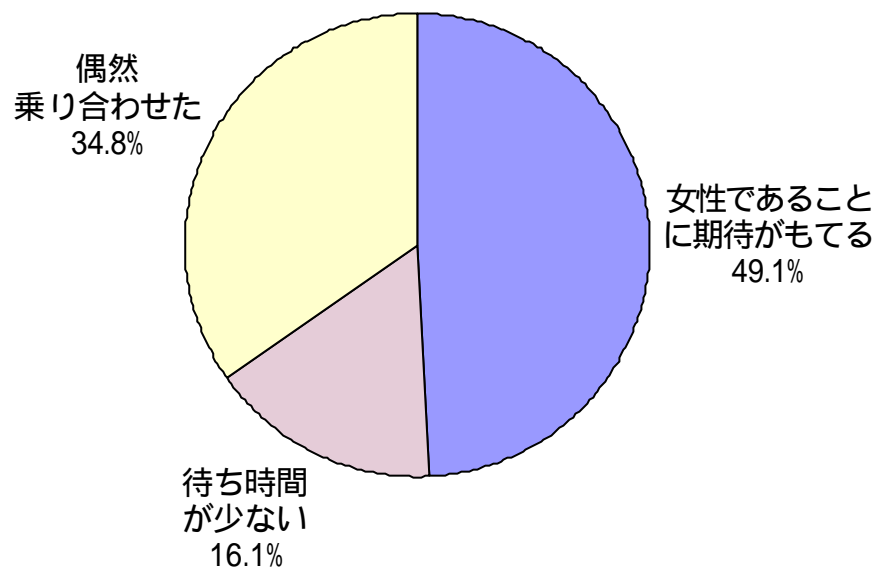


今後の女性優先タクシー利用	人数
利用したい	105
利用したくない	4

## 2) 女性優先タクシーを利用した理由

質問：ご利用頂いたタクシーは女性優先タクシーでしたが、女性優先タクシーを利用した理由は何でしょうか？

図表 5-19 利用した理由 (112票)

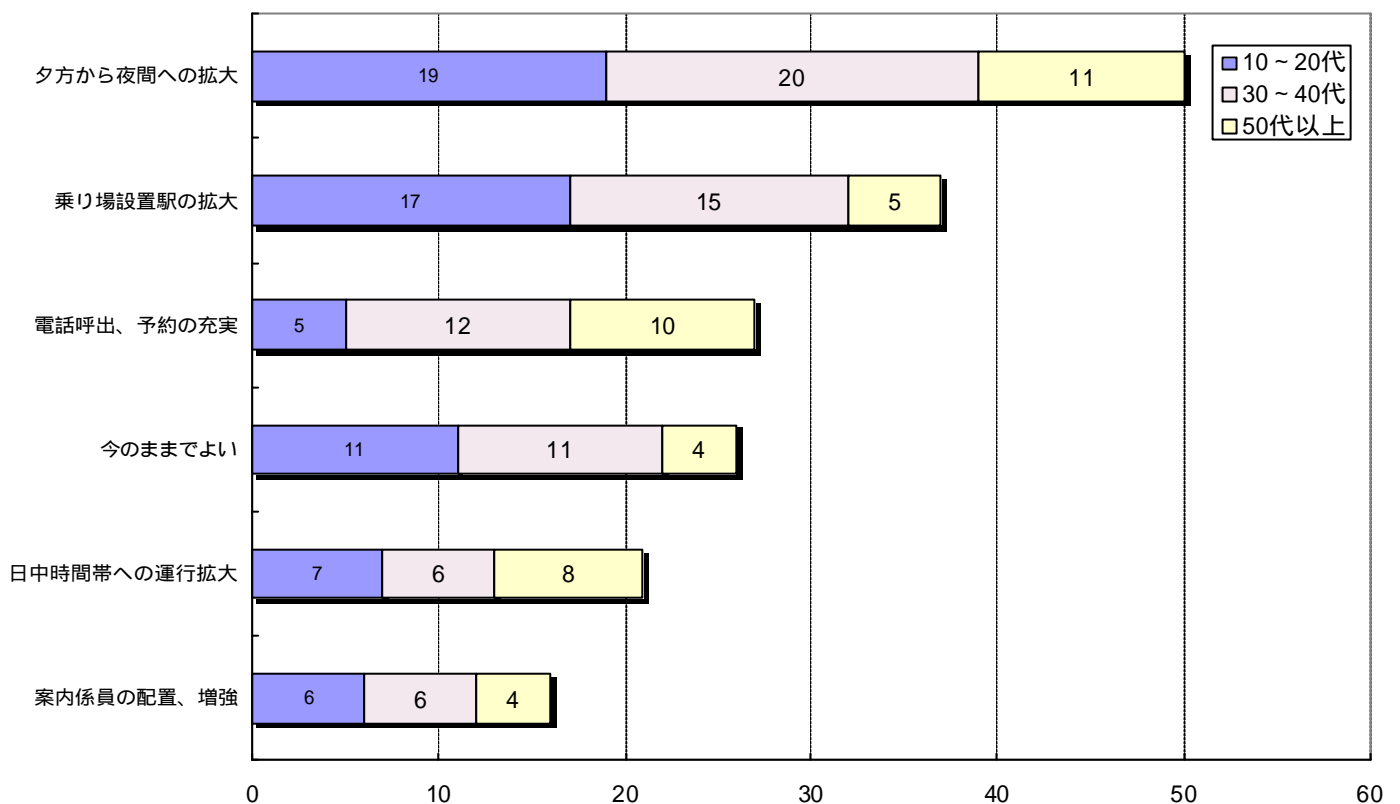


女性優先タクシーを利用した理由	人数
女性であることに期待がもてる	55
待ち時間が少ない	18
偶然乗り合わせた	39

### 3) 女性優先タクシーのサービス拡充についての希望（複数回答）

質問：女性優先タクシーのサービスの拡充についてのご希望があればお聞かせください。（複数回答可）なお、現在 22 時～翌 2 時、相武台前駅タクシー乗り場限定です。

図表 5-20 利用の拡充



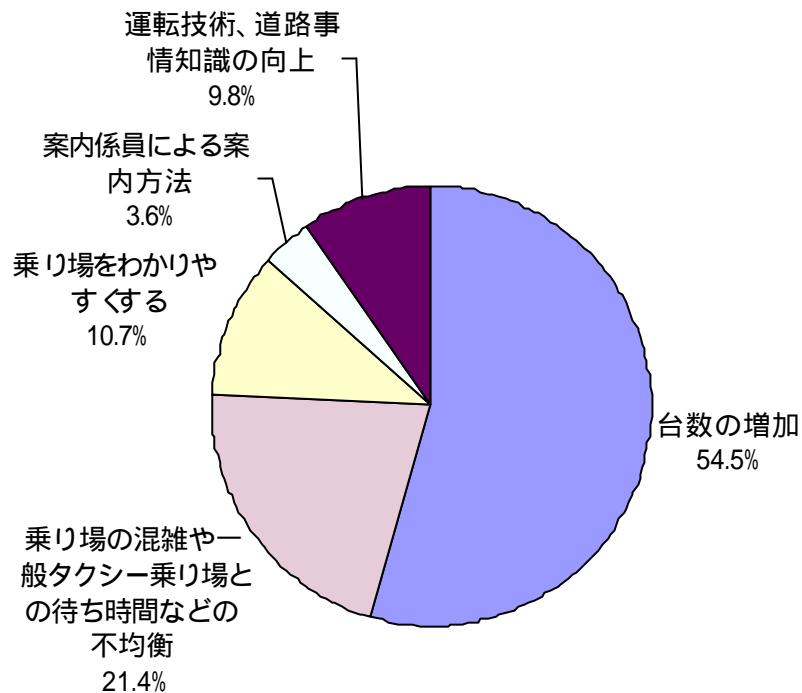
サービス拡充についての希望	10～20代	30～40代	50代以上
夕方から夜間へのサービス拡大	19	20	11
乗り場設置駅の拡大	17	15	5
電話呼出、予約の充実	5	12	10
今のままでよい	11	11	4
日中時間帯への運行拡大	7	6	8
案内係員の配置増強	6	6	4



## 4) 女性優先タクシーの改善すべき点

質問：女性優先タクシーの改善すべき点がありますか？

図表 5-21 改善すべき点 (112票)

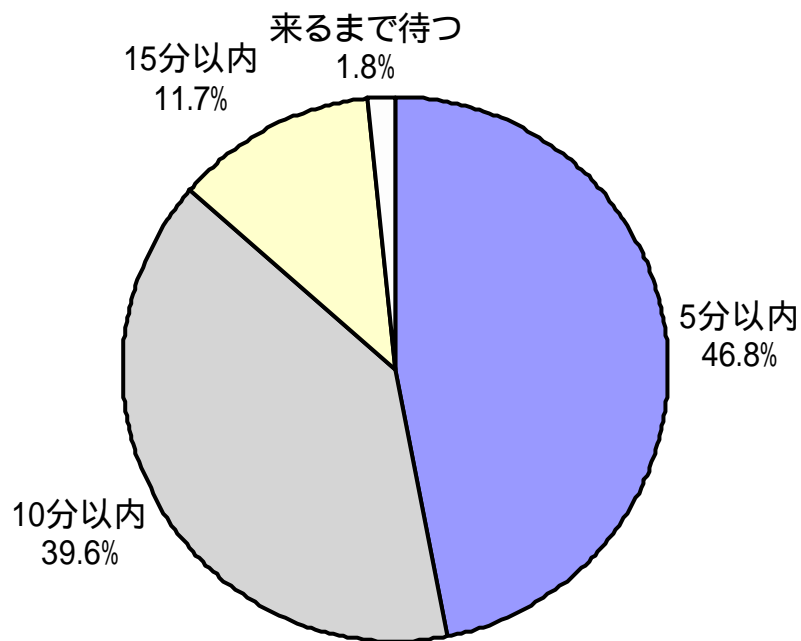


改善すべき点	人数
女性優先タクシー台数の増加	61
運転技術、道路事情知識の向上	11
乗り場の混雑や一般タクシー乗り場との待ち時間などの不均衡	24
乗り場をわかりやすくする	12
案内係員による案内方法	4

## 5) 乗り場にはない場合の女性優先タクシーの待ち時間

質問：女性優先タクシーが乗り場にはない場合、何分までなら女性優先タクシーを待ちますか？

図表 5-22 乗り場にはない場合の女性優先タクシーの待ち時間 (111 票)



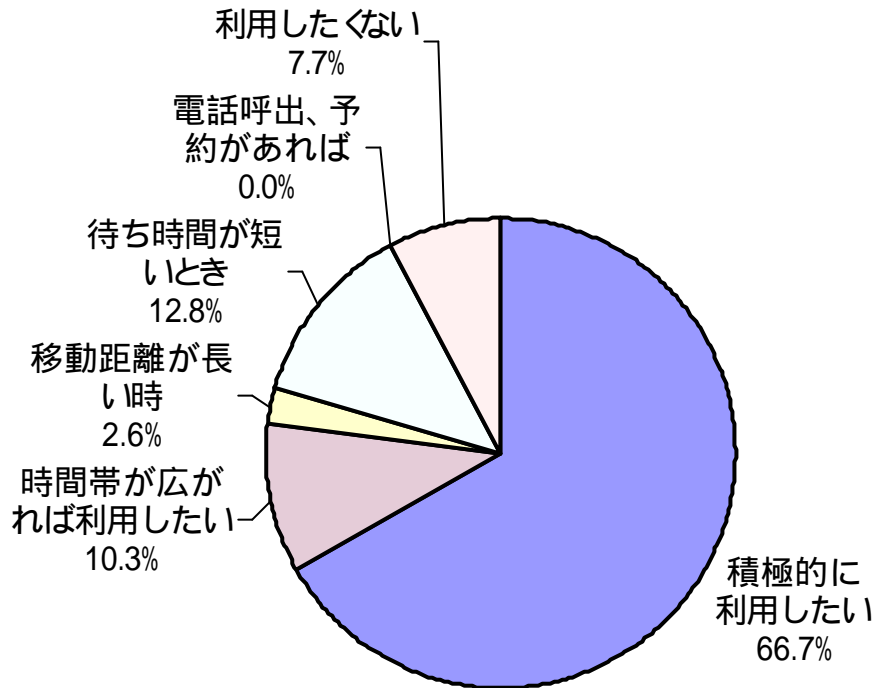
女性優先タクシー待ち時間	人数
5分以内	52
10分以内	44
15分以内	13
来るまで待つ	2

(7) 女性優先タクシーについて（一般タクシーに乗車した女性の方への質問）

1) 今後、機会があれば、女性優先タクシーを利用したいか

質問：今後、機会があれば、女性優先タクシーを利用したいですか？（女性のみへの質問）

図表 5-23 今後利用したいか (39票)

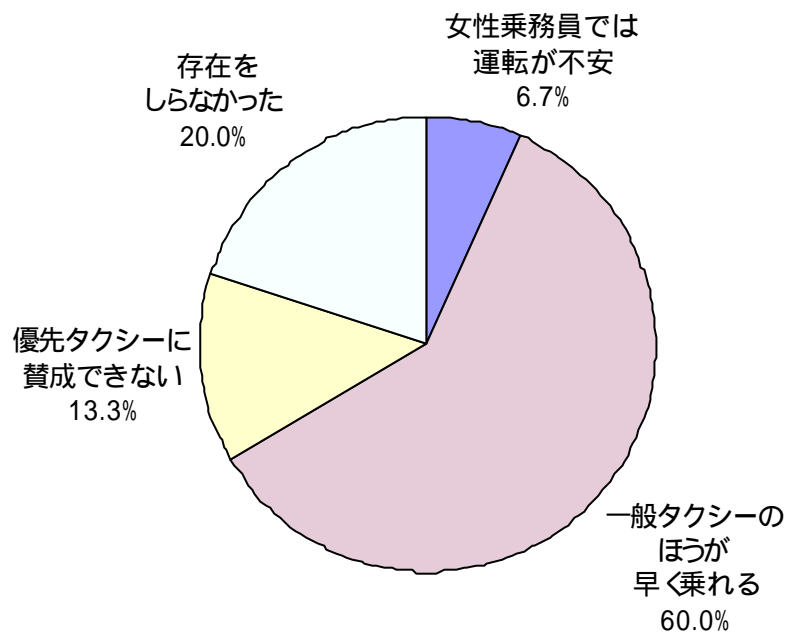


今後利用したいか	人数
積極的に利用したい	26
時間帯が広がれば利用したい	4
移動距離が長いときに利用したい	1
待ち時間が短いときに利用したい	5
電話呼出、予約があれば利用したい	0
利用したくない	3

## 2) 女性優先タクシーを利用しない理由

質問：(女性で午後10時～午前2時までにご乗車の方のみへのご質問) ご利用頂いたタクシーは一般タクシーでしたが、女性優先タクシーを利用しなかった理由は何でしょうか？

図表 5-24 女性優先タクシーを利用しない理由 (15票)



今後利用したいか	人数
一般タクシーのほうが早く乗れる	9
女性優先タクシーに賛成できない	2
存在をしなかった	3
女性乗務員では運転が不安	1

## (8) 自由意見

カテゴリ	自由意見	人数
賛成意見	同性なら安心感がある。特に夜の利用時にはよい。	12
	とても乗りやすい。	3
	常にあってほしい。	3
	女性乗務員がよかったので、今後もぜひ利用していきたい。	5
	乗客だけでなく乗務員も相互に安心できてよい。	1
	女性の乗務員が安心して働けるという意味で賛成できる。	1
	車内環境がよかった。	2
	(待ち時間が少なくなり)安心できる。	2
反対意見	女性優先タクシーがあることにより、(自分より)先に出ることが納得いかない	1
	(女性優先タクシーには)期待していない。女性のほうが、運転が荒いと思う。夫と一緒に女性優先タクシーに乗せてもらえなかったのが、差別だと思う。	1
	サービス向上、料金を下げるなどやるべきことはほかにもある。	1
	男女差別だと思う。	3
	女性優先タクシーの上、新車であり優遇されすぎている。	1
	(男性意見)夜間であれば男性では不安であり、よと思うが、女性優先タクシーというステッカーを車にはるのは、客観的に女性だけが乗っているのを知らせているので逆に不安ではないか。	1
	特に何も期待しない。	1
	女性だからといって期待はできない。乗務員自身による。	1
要望	ティッシュがおいてあるとよい。	1
	(女性乗務員に)もっと道を知ってほしい。	1
	現在、7台しかないということだが、もっと台数を増やしてほしい。	1
	女性乗務員がもっと増えてほしい。	1
	終日運行を希望。	1
	男性乗務員は特に深夜の対応がよくないと思う。改善してほしい。	1
その他	女性の深夜勤務が増えてしまうのは懸念される。	1
	女性乗務員の収入が減るのが気になる(女性客は短距離が多い為)。	1

### 5.3 グループインタビュー結果分析と解説

#### (1) 調査概要

##### 1) 調査目的

アンケートでは把握しきれない、女性優先タクシー導入に対する利用者の意識や、女性優先タクシーの導入が利用者の行動に及ぼした影響を具体的に把握し、女性優先タクシーの運営に資する情報を把握することを目的としてグループインタビューを行った。

##### 2) 質問内容

カテゴリ	質問内容
利用者について	通常のライフスタイル(仕事の有無など)
	通常のタクシー利用状況(利用目的、頻度、利用動向など)
女性優先タクシーについて(利用者、非利用者双方への質問)	通常、タクシーを快適に利用できているか
	これまで嫌な思いはしたか
	女性乗務員と男性乗務員の違い(良い点、悪い点)
	女性優先タクシーへのイメージ
	女性の社会進出の助けになると思うか。
	反対意見はあるか。
	男女差別という意見があるがどう思うか。
	乗車時にトラブルなどはあったか。
	案内係員、看板などはわかりやすかったか。
	女性乗務員が少ないことについてどう思うか。
	サービス時間の拡大などについて意見はあるか。
	乗る手段について意見はあるか(電話呼出、予約などのサービス拡充)。
	その他要望はないか。
	料金についてはどう思うか。
女性利用者への特典による利用促進について	
女性優先タクシー以外の女性向け交通サービスで期待するサービスはないか。	
女性優先タクシー利用者向け	利用した際の感想(良い点、悪い点)
	女性優先タクシーにより利用しやすくなったか。今後も利用したいか。
	女性優先タクシー乗り場の妥当性
	女性優先タクシー乗り場へ乗ることの精神的圧迫感はあるか。
一般タクシー利用者向け	一般タクシー乗り場の状況はどうであったか。
	一般タクシー乗り場からみて不公平感はあるか。

**(2) 調査日時、場所**

日時	対象	人数	場所
平成16年3月13日(土曜日) 10時～12時	女性優先タクシー 実験アンケート回答者	20代女性(2名) 30代女性(1名) 60代女性(1名)  合計 4名	株式会社 日本 総合研究所 一 番町オフィス
平成16年3月13日(土曜日) 13時～14時30分	女性優先タクシー 実験アンケート回答者	20代女性(3名) 30代女性(2名) 40代女性(1名)  合計 6名	株式会社 日本 総合研究所 一 番町オフィス

**(3) グループインタビューと解説**

グループインタビューを2回にわけて行ったが、1回目、2回目ともにほぼ同じ傾向の回答となったため、回数は区別せず、まとめるものとする。

**1) 普段のタクシーの利用状況**

普段は自宅から相武台前駅まではバスを利用するか、自宅から駅まで近い場合には、徒歩で行くという参加者が多かった。仕事が遅くなり、バスの終電が過ぎて交通手段が無い時には、タクシーを利用することが多いとのこと、月1～2回利用するという参加者が多かった。中には月3～4回はタクシーを利用するという参加者もいた。

**2) タクシー乗務員に対するイメージ**

女性乗務員に対しては「安心して乗ることができるのでよい」という肯定的な意見が多く聞かれた。特に深夜において「安心して帰れるというのは大きい」という理由から「女性優先タクシーが混んでいなければそちらを利用したい」という意見が、複数の参加者から聞かれた。

さらに「たまたまその日、着物を着ていて、降りる時に自宅の手前であったが「この辺で降りる」旨を伝えたら「大変だろうから」と自宅の門の前まで行ってくれた」「以前に荷物が重い時に、自宅まで運んでくれた」「車内に花を飾ってい

た」などの「気配りがある」とのことであった。男性乗務員と比較すると「話しやすくてよい」という感想も持っていた。また芳香剤に関して「匂いがしつこくないのでよい」という意見も聞かれた。さらに「同じ女性として頑張っていると思われ励まされる」という意見もあった。

一方「(女性乗務員が)道がよくわからない人であったため、細かく指示しなければならなかった」とのことです。「運転が丁寧すぎて遅かった」という不満の声も挙がった。

男性乗務員に対しては「運転が上手だ」「男性の方が防犯という観点からすると安心だ」という肯定的なイメージを持っている一方で「乗務員によるが」と断りをした上で「男性の方で話し方が怖い人がいた」「萎縮することもある」「ぶっきらぼうでこわい」というイメージも持っていた。また、特殊なケースとして「顔を覚えられており、特に指示をしていないのに、自宅の手前で止められて嫌な思いをした」という参加者もいた。タバコの匂いが普段から気になるという参加者からは「タバコの匂いが車内に残っており不快な時がある」という意見も聞かれた。

### 3) 女性優先タクシーへの乗車時のトラブル

女性優先タクシーの乗車時に大きなトラブルを体験したという参加者はいなかったが「一般タクシー乗り場に並んでいた人が、女性優先タクシーに乗車する際に、ずるいという目でみていた」というような心理的な圧迫感を感じたという意見は、複数の参加者から聞かれた。さらに「深夜乗車時に酔った一般利用者が女性優先タクシーに対して怒り出した」というトラブルを聞いたという声や「職場で男性の同僚から逆差別だという批判があった」という声も挙がった。

### 4) 実験について

相武台前駅における実験については、テレビや新聞などのマスコミ報道で始めて認知した他、駅を降りた所で案内係員が誘導を行っていたので初めて認知したという声が聞かれた。

「女性優先タクシーを利用するまで、待ち時間はさほどなかった」ということであるが、中には「友人が女性優先タクシーを待っていたら、1時間以上待たさ



れた」という声もあり「本格的に開始するのであれば、それなりの台数が必要だ」という意見も聞かれた。複数の参加者は案内係員の誘導により女性優先タクシーを利用したとのことで、もし案内係員がいなかった場合で、一般タクシー乗り場に並ぶ人がいる場合、女性優先タクシー乗り場に、一人では並びにくいという意見があった。特に深夜で終電後の場合「10分から15分であれば待ってもよいが、それ以上になると人がいないので怖い」という意見があった。「案内係員がいなかったら乗車しなかったかもしれない」という意見もあり、案内係員の必要性が指摘された。特に混雑して列が後ろの方まで伸びている場合で案内係員が不在の場合は認知しにくいということであった。特に初めて導入された駅を降りる利用者にとっては、女性優先タクシーが導入されていても案内係員が不在であれば、分かりにくいということであり、定着するまでは案内係員が必要であるという意見が聞かれた。

## 5) 女性の社会進出について

女性の社会進出については2つの視点が指摘された。つまり女性優先タクシーが増えることにより、女性乗務員が増え、その結果女性の雇用が増えるという側面と、女性利用者において特に深夜勤務において安心して帰宅できるということから勤務時間が増えるという側面である。雇用が拡大することはよいが、女性優先タクシーにした場合、指定の場所で待機する必要がでてくることから、いわゆる「一般タクシー」で運行することが不可能となるため、売上が確保できないという懸念があるという指摘はあった。これに対しては「通常の売上を補填する仕組みが必要である」という声も挙がった。

## 6) 運行拡大や料金について

バスが運行する昼間の時間帯への拡大より、最終バス後の深夜の時間帯へのより拡大を要望する声が多く聞かれた。その理由としては、タクシーの方がバスよりも利用料金が高いので、バスが運行している場合には、できるだけバスを利用したいということであった。

料金については、女性優先タクシーの利用料金が一般のタクシーの利用料金より高くなるということであれば、利用を見合わせるという参加者と深夜であれば

高くても積極的に利用するという参加者にわかれた。ただ深夜であれば利用するという参加者でも、一般タクシーが早く到着すればそちらを利用するとのことで、つまり深夜帯においては、料金が多少高くても早く到着した方を利用するということであった。

女性優先タクシーのクーポン券の利用については、女性優先タクシー利用に限定されるために利用しないという意見と、タクシーの利用頻度が高ければ利用するかもしれないという意見にわかれた。利用したいという場合でも、利用期限が設定されている場合には、購入するかはわからないという意見が多く、仮に利用期限が設けられていた場合に、その期間内に使い切るという確証があれば利用するが、そうでない場合には利用しないとのことであった。

## 7) 待ち時間について

女性優先タクシーと一般タクシーの待ち時間の限度は15分程度という声が多く聞かれた。呼び出しの場合でもどちらも15分程度ということであった。ただし駅から自宅が遠い参加者は、特に深夜は徒歩での帰宅が困難であるため「どちらでも来るまで待つしかない」ということであった。

一方、呼び出しの場合で「一般タクシーが5分、女性優先タクシーが10分の場合どちらを選択するか」という質問に対しては「急いでいなければ女性優先タクシーを利用する」という意見と「早い方を利用する」という意見に分かれた。

以上

# 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実験調査

## 1. 調査の趣旨と概要

### 1.1 調査の趣旨

国土交通省では、男女共同参画社会に向けて、交通の分野から女性の社会進出を支える環境づくりを推し進めるべく、「女性の視点から見た交通サービス」の検討を重ねてきた。平成14年1月にアンケート調査を実施したところ、宅配便サービスについて下記のようなことが判明した。

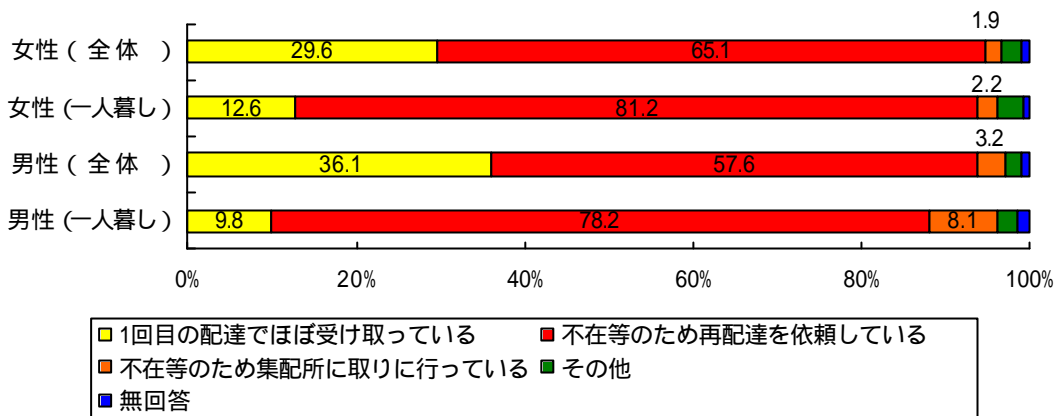
- ・ 女性の約7割、男性の約6割（一人暮らしでは男女とも約9割）の人が1回目の配達で荷物を受け取れていないこと（図表1-1）
- ・ 男女とも約4割（一人暮らしでは女性の約5割、男性の約6割）の人が不在時にも荷物を受け取れるロッカーが自宅以外に設置された場合の利用意向を示していること。（図表1-2）
- ・ そのうちの約5割の人が設置希望場所としてコンビニエンスストアを挙げていること（図表1-3）

また、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）においても、今後、増大が予想されるサービスの方向として、女性の社会進出の増大、単身世帯の増加に伴う留守宅の増加に対応して、コンビニ等をサービス拠点とするシステム等の整備による効率的で利便性が高く安心な宅配システムが掲げられている。

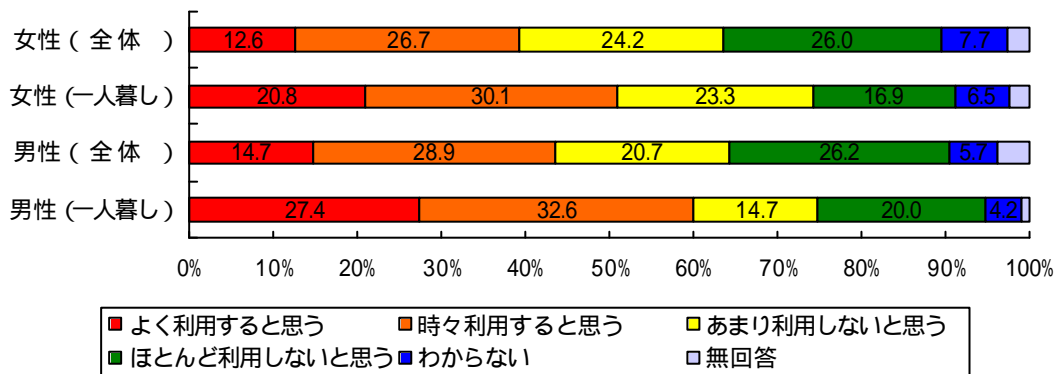
上記の背景のもと、女性の社会進出の一助とし、また、利用者の多様なニーズに応える、利便性の高いサービスが導入されるよう、コンビニにおける宅配便受取ロッカーサービスの導入モデル実験調査を伊藤忠商事株式会社（東京都港区、丹羽宇一郎社長）、株式会社ファミリーマート（東京都豊島区、上田準二社長）その他関係事業者の協力を得て、2月25日から東京都内のファミリーマート3

店舗において宅配便受取ロッカーサービスを試験的に実施し、国土交通省は、アンケート等による利用者の評価や導入にあたっての課題等を調査・検討することとした。

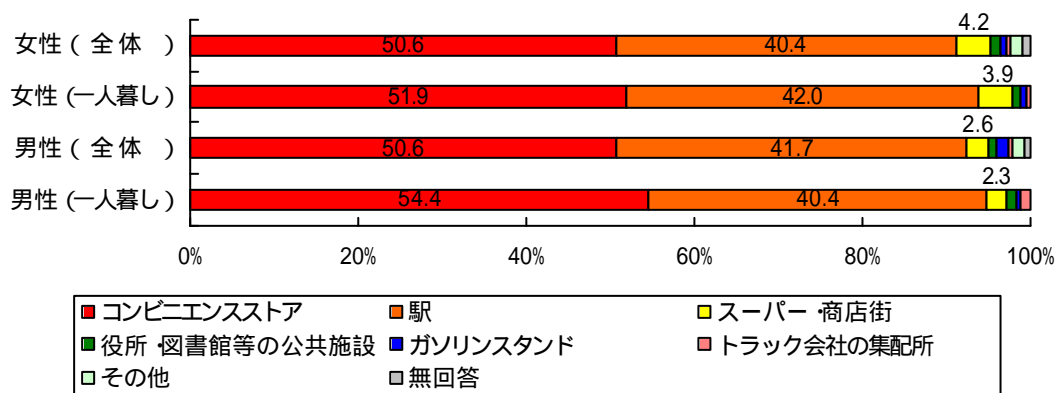
図表 1-1 女性の視点から見た交通サービスに関するアンケート調査における  
宅配便受取ロッカーに関する意見



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

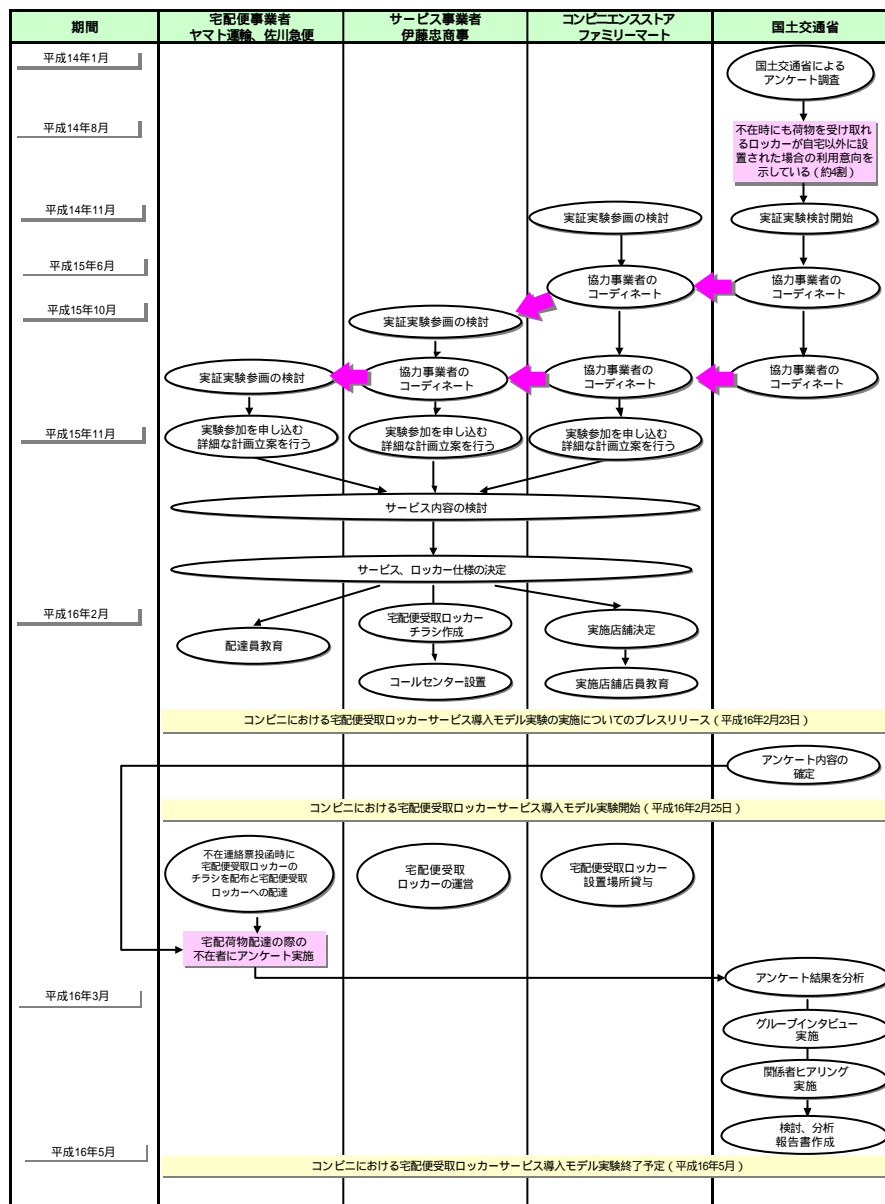


1.2 調査の概要

本調査は、伊藤忠商事株式会社等関係事業者が、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うものであり、その調査フローは図表 1-4 のとおりである。

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）が荷物を入庫し、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サービスであり、その概要、仕組みと流れ等は（1）～（3）のとおりである。

図表 1-4 調査フロー図



## (1) サービスの概要

サービスの概要は次の表のとおりで、複数の事業者が協力することによって実現するサービスある。

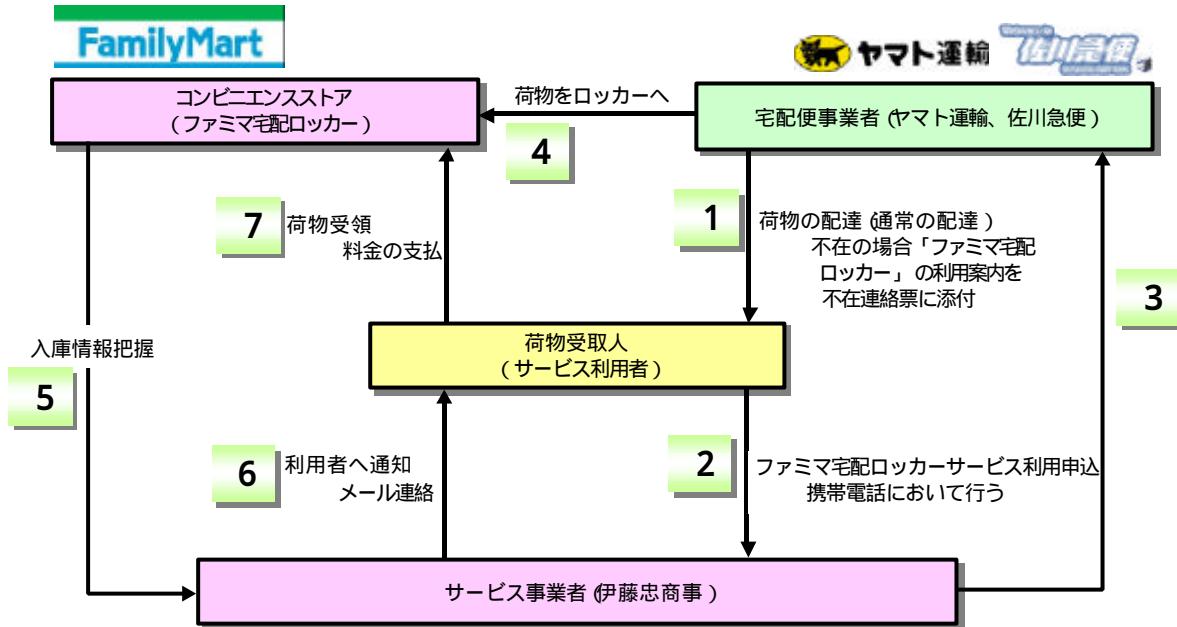
図表 1-5 ファミマ宅配ロッカーサービス概要

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	株式会社ファミリーマートの東京都内3店舗 ファミリーマート桜一丁目店 (住所:東京都世田谷区桜1-65-8) ファミリーマート下赤塚駅南口店 (住所:東京都板橋区赤塚新町1-22-2) ファミリーマート立川駅北口店 (住所:東京都立川市曙町1-14-10)
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、次の運送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) サービスの仕組みと流れ

ファミマ宅配ロッカーサービスの仕組みと流れは以下のとおりである。

図表 1-6 ファミマ宅配ロッカーサービスの流れ



### 〔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在庫情報を通知する。

〔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。

### (3) 実験参画企業の考え方

「ファミマ宅配ロッカーサービス」の実験を実施した企業の参画に係わる考え方は次のとおりである。

#### a) サービス事業者

伊藤忠商事株式会社は、5～6年前から積極的にネットビジネスを手がけており、

本サービスの導入実験前から、携帯電話を使ったロッカーの代理店として、同製品を駅などに設置しサービスを提供していた。

同社ではネット事業を展開する上で、利用者と電子メールや Web サイトのみで完結するようなバーチャルな接点だけでなく、利用者の声を直接聞いたり、物が実際に動く、リアルな利用者との接点を重要視しており、どのように利用者との接点を持つべきかを考え、様々な関連サービスを展開中である。リアルとネットの融合という観点で、インターネットカフェや日本コカ・コーラ株式会社、株式会社 NTT ドコモとの共同事業である Cmode (携帯電話を使って自動販売機からジュースやコンテナなどの商品を買うことができる仕組み)などのネットサービスを展開して、利用者との接点を構築中である。

そういった背景のもと、既に展開中の宅配便受取ロッカーを駅以外の場所で提供し、利用者との新たな接点として展開する有望な場所の一つとしてコンビニエンスストアを検討しており、株式会社ファミリーマートと協力し、宅配便受取ロッカーサービスのサービス事業者として本実験に参加した。

## b) コンビニエンスストア

ファミリーマートでは、利用者から見たコンビニの一つの機能として、宅配荷物の発送受付を行っている。利用者がコンビニに送りたい荷物を持ってきた上で、コンビニに送料を支払い、宅配便事業者の収集まで一時預かる仕組みとなっている。2004年4月現在、ファミリーマートでは、一部店舗を除き、クロネコヤマトの宅急便（ヤマト運輸株式会社）と Yahoo!ゆうパック（伊藤忠商事株式会社、ヤフー株式会社、日本郵政公社）の荷物発送受付業務を全国のファミリーマートで行っている。

こうした背景のもと、ファミマ宅配ロッカーサービスが、利用者の多様なニーズを満たす手段として他コンビニエンスストアとの差別化に繋がるという期待もあり、ファミマ宅配ロッカーサービスの試験実施に踏み切ることにした。ファミマ宅配ロッカーサービスの宅配便受取ロッカーはファミリーマートのストアスタッフが一切オペレーションをすることなく実現できる仕様であることも、試験実施に踏み切る要因となった。

実施店舗は商業エリアに比較的住宅地が多い店舗で、かつ、一人暮らしおよび共働き世帯が多いことを前提条件としており、ファミリーマート桜一丁目店、ファミリーマート下赤塚駅南口店、ファミリーマート立川駅北口店での実施となった。

図表 1-7 ファミマ宅配ロッカーサービス概要実施店舗

実験店舗	住所	対象地域
ファミリーマート 桜一丁目店	東京都世田谷区桜 1 - 65 - 8	経堂 1~5 丁目、桜 1~3 丁目 宮坂 1~3 丁目、世田谷 2 丁目、赤堤 1 丁目、桜丘 1 丁目
ファミリーマート 下赤塚駅南口店	東京都板橋区赤塚新町 1 - 22 - 2	赤塚新町 1~3 丁目、光が丘 1 丁目 赤塚 1 2 6 7 丁目、徳丸 4 丁目 北町 3 8 丁目、田柄 2 4 丁目
ファミリーマート 立川駅北口店	東京都立川市曙町 1 - 14 - 10	曙町 1~3 丁目、高松町 1~3 丁目 錦町 1~4 丁目、柴崎町 1~5 丁目 富士見町 2 丁目

## c) 宅配便事業者

### ア. ヤマト運輸株式会社

ヤマト運輸株式会社は全国主要都市に7,759店（平成16年3月31日現在）の事業所（うち、宅急便取扱事業店数2,600店）をもち、宅急便・引越などの市民生活関連輸送、調達から配達まで最適物流アウトソーシングサービスを行うロジスティクス事業などを行う宅配便事業者である。

同社は、一部地域で駅を利用した宅配便受取ロッカーサービスを行っているが、個人宅への配送の場合、宅配先の利用者が不在のため荷物を配達できないことがある。こうした状況において利用者の利便性を考える必要があると以前から問題視していた。

それをこのファミマ宅配ロッカーサービスで補完し、利用者に満足してもらえば良いという考えからファミマ宅配ロッカーサービスの実証実験に参加した。実験参加の目的は利用者の利便性をファミマ宅配ロッカーでどれだけ高めることができるかを知るためであった。

### イ. 佐川急便株式会社

佐川急便株式会社は全国に335の営業店（平成16年3月現在）や海外にも支社をもち、宅配便など各種輸送にかかわる事業を行う宅配便事業者である。

同社は、他の宅配便事業者とは違いコンビニエンスストアに利用者から持ち込まれる荷物を預かってもらい、集荷するサービスは行っていない。しかしながら、コンビニエンスストアで利用者が荷物の受取をできるサービスについては別の事業者と組んで始めていた。そういった背景のもと、コンビニエンスストアを利用して荷物を受け取るサービスは宅配便事業者にとっても参入を検討する新しいサービスであろうと考えて、参加を決定した。

利用者の視点からすると、自分の受け取りたい時間に、受け取りたい場所で受け取れることは利便性を高める上で重要な要因だと考えており、本サービスで利用者の利便性を高めることができれば良いと考えた。また、荷物の受取人の不在率は高いため、ドライバーが二度、三度と再配達をしている状況があり、それを改善したいというねらいもあった。

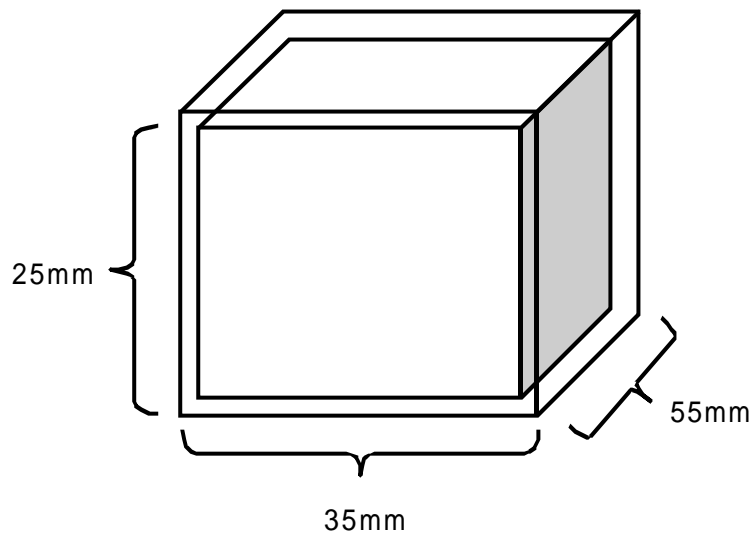
## 2. 宅配便受取ロッカーサービスの内容と仕組みづくり

### 2.1 対象荷物及びロッカーについて

#### (1) 対象荷物

今回の実験での対象荷物はロッカーのサイズから以下のサイズ以下のものとした。また、温度管理が必要なチルド品のような宅配便は品質管理の観点から対象外とした。

図表 2-1 対象荷物のサイズ



## (2) ロッカー

ファミリーマート立川駅北口店における設置状況は以下の図の通りであるが、他の店舗も含め、防犯上、店舗レイアウト上の観点からコンビニエンスストアのガラス面を塞がないような形での設置となっている。

図表 2-2 ロッカーの設置場所



ガラス面はそのまま

宅配ロッカー

ロッカーは19個分の入庫スペースがあり、左側には操作パネル、ロッカーの前面には利用方法や約款などのサービスの説明に関するシールが貼られている。

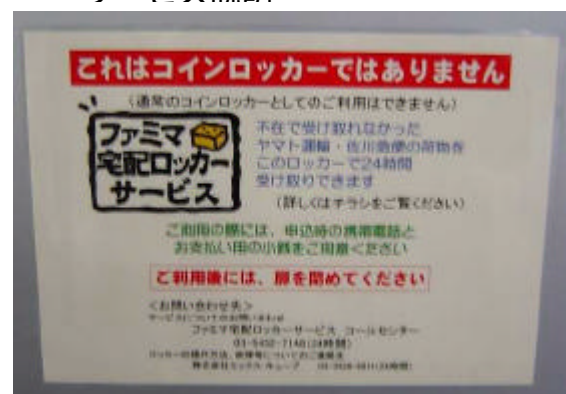
図表 2-3 ロッカーの形状



操作パネル



サービス説明



## 2.2 サービスの仕組みづくり

### 2.2.1 事業者間の連携

サービス内容の決定にあたっては、伊藤忠商事株式会社、株式会社ファミリーマート、ヤマト運輸株式会社、佐川急便株式会社の4社が協議し、サービス内容の決定や調整が行われた。

ロッカーのサービス提供にあたっては、伊藤忠商事株式会社がロッカーを所有し、利用料の回収、利用や個人情報のデータ管理、コールセンターの設置などロッカーの運営・管理を行った。一方、ファミリーマートはプロモーションの協力や利用者アンケートの景品の提供、店舗での対応などを行った。なお、ロッカーは本実証実験以前からJRなどの駅に設置されている、株式会社エクス・キューブ社のものであり、伊藤忠商事株式会社が同社の代理店となっており、ロッカーの仕様に関する調整を行った。ファミリーマート店頭での利用者からの問い合わせの際は、チラシを渡しコールセンターに電話をして頂くよう案内した。

ヤマト運輸株式会社および佐川急便株式会社には、伊藤忠商事株式会社及び株式会社ファミリーマートより本サービスの趣旨を説明し、理解してもらい、不在者に不在連絡票とともにファミマ宅配ロッカーサービスのチラシを配布してもらうように調整した。また、サービス実施の際の、申込情報をどのように伊藤忠商事株式会社から各宅配便事業者へ伝達し、荷物を運びロッカーに入庫するかの調整も行い、細かな業務手順を作成した。宅配便事業者のドライバーに対するロッカーの操作方法についてはマニュアルを用意し、宅配便事業者のドライバーへの説明などを行った。



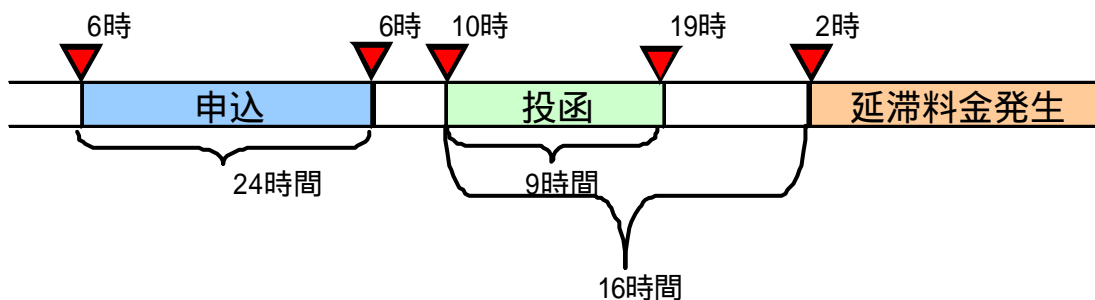
## 2.2.2 顧客ニーズにあった配達方法の選定

ファミマ宅配ロッカーは会員登録制ではなく、荷物の受取人が、不在時に配達の時度、利用申込をすることを前提としたサービスとした。これは利用者の利便性を考えてのことであり、以下の理由による。試験期間中のサービスでは、宅配荷物の不在連絡票が入っていた受取人が対象であり、不在連絡票を見てから利用希望者が会員登録をすると登録までの時間がかかってしまい、一番利用したい時に利用できないことが想定されたために、会員登録制としなかった。

## 2.2.3 ロッカーが提供するサービス内容

ファミマ宅配ロッカーは、1つの宅配荷物につき、1つの宅配便受取ロッカーを利用するサービスで、ファミマ宅配ロッカーに荷物が届けられて以降、深夜2時までの受取は100円となる。延滞料金は最初に深夜2時を過ぎて以降は24時間ごとに300円が必要となる。これは、サービス内容を検討する際に各事業者が慎重に検討を重ねた内容の一つで、延滞料金制度を設けなければ、利用者によっては長期間荷物を受け取りに来ない可能性があり、他の利用者の利用機会を奪うことになるとの判断のもと、設定された。なお、1週間以上荷物の受取がされない場合は、コレクト配送にて受取人に送付される仕組みとなっている。

図表 2-4 申込から受取可能時間および延滞料金発生時間



## 2.2.4 セキュリティ確保のための方法決定

ファミマ宅配ロッカーサービスにおいて、他人が荷物を受け取る等のセキュリティ上の問題が生じないように、セキュリティの確保に対しては、関係者で慎重に協議をし、以下の対策を講じた。

- (1) 本人確認方法として 荷物の受取人がファミマ宅配ロッカーによる受取申込をロッカー管理事業者のコールセンターにする際に、ロッカー開閉時の本人確認に利用する携帯電話番号を登録する。 荷物受取人は、ロッカーから荷物を受け取る際に、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登録済の携帯電話から電話をかける。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。
- (2) また、宅配荷物のセキュリティ確保の観点から、ロッカーにカメラを設置し、荷物の入庫者 / 出庫者の画像を確認できるようにした。

## 2.2.5 コールセンターの設置

コールセンターの設置・運営は伊藤忠商事株式会社とその関連会社が主体となって行った。コールセンターの運営は24時間であり、ファミマ宅配ロッカーの利用の受付や、サービスに関する問い合わせに対応する。

コールセンターのオペレーターは全体を管轄するスーパーバイザー1名とアルバイト員によって構成されている。オペレーターの準備期間を約1ヶ月確保し、1名あたり8時間程度の研修等を行うことにより、十分なサービスを提供できるようにした。

宅配荷物のセキュリティ確保の観点から、利用者から「住所」、「氏名」、「携帯電話番号」、「携帯電話メールアドレス」、「宅配会社名」、「不在票の伝票番号」と多くの個人情報を聞き取るが、これらの個人情報が漏洩しないよう管理体制を徹底した。

### 2.3 認知度向上のための事業者連携

利用者へのサービス認知方法は、チラシが中心であった（次ページ図表2-7参照）。チラシは宅配便事業者がサービス対象エリアに荷物を配送した際に、不在であった場合、不在連絡票とチラシを一緒に投函し、受取人の認知度を上げ、利用を促すようにした。

また、今回はファミリーマート3店舗の利用者が必ずしも対象エリアに住んでいないかもしれないことを想定すると、問い合わせが増え、ファミリーマートの店頭オペレーションに支障が出ることを考慮して、チラシのみの対応とした。当該期間の店員の対応も利用者に混乱を来たさないように、ファミリーマートストアスタッフはチラシを渡すとともに不明点などはコールセンターへ直接問い合わせとしてもらうよう慎重な対応を取った。

チラシは伊藤忠商事株式会社作成のもので、告知方法としてはホームページでのプレスリリース以後は、各事業者とも同じチラシを利用し、告知内容は統一している。

図表 2-5 ファミマ宅配ロッカーサービスチラシ

[表面]

**ご利用料金**

ファミマ宅配ロッカーへのお届け以降  
深夜2時までのお受け取り  
(宅配ロッカーに利用料金を投入ください)  
※1つの宅配ロッカーにつき、  
1つの宅配ロッカーをご利用いただけます。

**100円**  
(送料別)

**【送料料金について】**

より多くのお客様に宅配ロッカーをご利用いただく  
ために送料を無料としています。  
宅配ロッカーへの入庫翌日深夜2時以降、24時間ご  
と300円をいただきます。(消費税別)

※送料の納付は1週間お休みします。1週間以内に  
お受け取りいただけない場合、コレクト便にて受取  
人住所までご連絡させていただきます。送料料金および  
再配達料をご請求させていただきます。お受け取り  
いただけない場合、ご連絡がされない場合は、確  
定率の賠償をしますので、ご注意ください。

---

**ご利用条件**

下記の条件を全て満たす方がファミマ宅配ロッカーを  
ご利用できます。

- ・「ご利用可能エリア」内にお住まいの方
- ・携帯電話をお持ちの方
- ・携帯電話メールアドレスを  
お持ちの方

ご利用料金は毎日午前0時以降  
無断で取り戻すことができません。

**famima@cube.co.jp** からの  
メールが届かなくても登録していただく

※宅配ロッカーに空きがなく、ご利用いただけない場合  
お近くの宅配ロッカーに宅配物をお届けします。ご了承  
ください。

※その他の理由で、宅配ロッカーをご利用いただけな  
い場合は、携帯電話へメールにてご連絡いたします。

※宅配会社の配達時刻によっては、翌々日のロッカーにお  
届けとなる場合があります。詳しくはコールセンターへお電話  
ください。

**ご利用可能エリア**

●下記の地域にお住まいの方がご利用できます。

●ご利用できるのは…  
**FamilyMart**  
**下赤塚駅南口店**  
板橋区赤塚南口 1-22-2

●これらの荷物は取扱いできません

- ・ロッカーに入らない荷物  
(幅25cm×高さ25cm×奥行30cmを超えるもの)
- ・代金引換便(コレクト便)
- ・貴重品
- ・生鮮食品
- ・その他利用に適さないと判断されるもの

伊藤忠商事株式会社 ファミマ宅配ロッカーサービス コールセンター(24時間)

お問い合わせ **03-5432-7148**

ご利用  
できるのは **ヤマト運輸** **TRANSPORT COMMUNICATION SAGAWA**

伊藤忠商事株式会社

お留守で受け取れなかった  
宅配物をファミリーマートで  
**24時間**  
お受け取りできます!

**ファミマ  
宅配ロッカー  
サービス**

**面倒な会員登録不要!**

伊藤忠商事株式会社

[裏面]

**ファミマ宅配ロッカーサービスとは?**

ファミマ宅配ロッカーを利用して、お留守で受け  
取れなかった宅配便を受け取る事ができます。

**1. 宅配便が届け時に不在→不在票を投函**

**2. コールセンターに、宅配ロッカー利用申込み**

**ご利用ください**

- ・住所・氏名
- ・携帯電話
- ・携帯電話メールアドレス
- ・宅配会社名
- ・不在票の伝票番号

伊藤忠商事株式会社  
ファミマ宅配ロッカーサービス  
コールセンター(24時間)  
**03-5432-7148**

**3. 宅配ロッカーに宅配物を納付**  
(10時までにお届けします)

**4. 宅配ロッカーに宅配物を取れたら、携帯電話にメールでお知らせ**

**5. ファミリーマートへお集まりいただき、宅配ロッカーに表示された電話番号に携帯電話をかける**  
携帯電話番号を通知していただきます

**6. 郵便物を取り出し、お荷物を取り出し、郵便物を届けていただきます**

**【ファミマ宅配ロッカーサービス利用規約】**

伊藤忠商事株式会社(以下「当社」といいます)は、宅配便の受け取りが困難な場合に、お客様の都合で宅配便を受け取るためのサービスとして、ファミマ宅配ロッカーサービス(以下「本サービス」といいます)を提供いたします。本サービスの利用には、以下の条件を遵守していただく必要があります。

**第1条 本サービスの目的**  
本サービスの目的は、お客様の都合で宅配便を受け取ることができない場合に、お客様の都合で宅配便を受け取るためのサービスを提供することです。

**第2条 本サービスの対象**  
本サービスは、宅配便の受け取りが困難な場合に、お客様の都合で宅配便を受け取るためのサービスを提供することです。

**第3条 本サービスの利用条件**  
本サービスの利用には、以下の条件を遵守していただく必要があります。

**第4条 本サービスの利用方法**  
本サービスの利用には、以下の手順に従っていただく必要があります。

**第5条 本サービスの利用料**  
本サービスの利用には、以下の料金を支払っていただく必要があります。

**第6条 本サービスの利用上の注意**  
本サービスの利用には、以下の注意事項を遵守していただく必要があります。

**第7条 本サービスの利用上の制限**  
本サービスの利用には、以下の制限事項を遵守していただく必要があります。

**第8条 本サービスの利用上の責任**  
本サービスの利用には、以下の責任事項を遵守していただく必要があります。

**第9条 本サービスの利用上の権利**  
本サービスの利用には、以下の権利事項を遵守していただく必要があります。

**第10条 本サービスの利用上の義務**  
本サービスの利用には、以下の義務事項を遵守していただく必要があります。

**第11条 本サービスの利用上の禁止事項**  
本サービスの利用には、以下の禁止事項を遵守していただく必要があります。

**第12条 本サービスの利用上のその他の事項**  
本サービスの利用には、以下のその他の事項を遵守していただく必要があります。

### 3. モデル実験結果の分析

#### 3.1 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、利用状況は低かった。

宅配便受取ロッカーサービスの利用者のアンケートやインタビューなどによると、再配達のために自宅で待たなくてもよい、自分の都合の良い時間に受け取りに行くことができる等の評価する声があったが、今回の実験のサービスの提供方法や内容等について以下の点が課題となり、利用状況が低かったものと考えられる。

不在時に配達された荷物のみが対象であったこと

今回の対象荷物が不在時に配達された荷物のみであることから、「宅配便受取ロッカーに配達してもらう場合」も「自宅に再配達してもらう場合も」手間はそれほど変わらない、もしくは再配達で充分と思われたこと。

有料であること

との関連性も深い、再配達なら無料だが、宅配便受取ロッカーを利用した場合、有料となること

利用申込等が不便であること

利用申込みを全てコールセンターで処理したため、利用申込みが煩雑で不便だったこと。

利用者の十分な認知を得られなかったこと

宅配便受取ロッカーサービス自体が新しいサービスで、社会的な認知度が低いことに加え、分散したエリアの少数の店舗における実験であったことや、不在連絡票と宅配便受取ロッカーのチラシが混在してわかりにくかった等により、利用者に対して十分な認知を図れなかったこと。

国土交通省の行ったアンケート結果等によると、宅配便受取ロッカーサービスに対する利用者の一般的、潜在的ニーズは存すると思われるものの、実際にサービスを行うことを検討する場合には、今回の実験で上記のような課題があったことを踏まえ、サービスの内容や提供方法、利用者への周知等について検討していく必要があると考えられる。

## 3.2 利用者の評価

アンケートやインタビューによると、ファミマ宅配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はしている。一人暮らしや多忙な人にとって24時間いつでも受け取れることや、再配達も時間指定ができるとはいえ、少なからず家で待機しなければならず、その時間を考えれば取りに行った方が都合が良いと考える意見も聞かれた。実際に利用した人はファミマ宅配ロッカーの設置された店舗に近いところに住んでいる人が多かった。多忙な人にとっては、管理人や近所の人による代理受取や会社への転送などの方法もあるが、荷物のセキュリティ確保や個人情報など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人もいた。

一方でコールセンターのみの申込しかできないため、利用申込が煩雑で不便であるという意見がアンケート、利用者インタビューからも聞かれた。これらはより簡単な業務フローにする、Web ページからの申込など別の申込方法を設けるなどの工夫をすることによって、改善する必要がある。

また、すぐに配達物を受け取りたいロッカー利用希望者は宅配便受取ロッカーのチラシを見て、帰宅後すぐ宅配便受取ロッカーの利用申込をしても翌日の昼以降の入庫となるため、不便であると感じるという意見も聞かれた。それならば、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方が、便利であると判断した人もいたようだ。加えて再配達ならば利用料金がかからないこともあり、100円という価格に、抵抗感を示す人も少なくなかった。

### 3.3 サービス事業者及びコンビニエンスストアの評価

サービス事業者（伊藤忠商事株式会社）としては、採算性を確保することが本実験で検証すべき課題の1つとしてあった。ロッカー運営を行うにあたってはロッカーの購入費用、ロッカーとサービス事業者とのデータ交換のためのPHSの通信費が必要となる。

一方、株式会社ファミリーマートもロッカー設置場所の提供やロッカー稼働のための電気代が必要となり、これらが回収できるモデルでなければサービスの継続は難しいと考えていた。

今回の実験中の利用者は少なく、採算性について判断を下すことができる段階ではないが、サービス事業者としては、どのように採算性を確保するかが大きな課題となる。プレスリリースなどを見て、自分の住む地域では使えるかなどの問い合わせもあり、潜在的なニーズも窺えることから、通信販売との連携や駅への展開を検討する考えである。

また、サービスの告知をどのように行うかは非常に難しい課題であった。今回は実験であることから、前述の通り、エリア、店舗限定サービスであったため、CM、ポスター、インターネットなどによる告知を行うと利用できない顧客の混乱を招くことも考え、行わなかった。代わりに、利用の可能性がある地域へのチラシ配布のみという形をとった。



### 3.4 宅配便事業者の評価

宅配便事業者も、利用者から不在時の荷物の受取方法についてはアンケート等により要望を集めているが、コンビニに宅配便受取ロッカーがあれば便利という利用者の意見は多い。しかし、本実験調査では、利用者が少なく、アンケート調査の意見と実験調査の結果が必ずしも一致しなかった。

再配達ならば電話をすれば無料で自宅に届けてもらえるため、利用料を支払い入庫完了を待って受け取るファミマ宅配ロッカーサービスにメリットを感じられない受取人は再配達を指定した様である。ドライバーに直ぐに再配達の依頼が出来ることや、事業者によっては24時間再配達サービスを無料で行っていることもあり、一部の受取人にはこちらの方が利便性が高いようである。

実験であったため、いたしかたない面があるが、地域限定でも良いからエリアを集中し、例えば、駅などを中心にして5店舗程度でサービスが実施出来れば、当該エリアの消費者の認知が高まるとともに、利便性が高まるものと考えられる。

また、今回の実験調査で本格展開する上での課題の1つとして、宅配便事業者の営業所のサービスエリアとファミリーマートのファミマ宅配ロッカーサービスのサービスエリアが一致しないことが宅配便受取ロッカーへの入庫に時間がかかる要因の一つとなった。本格導入の際は、宅配便事業者とコンビニエンスストアの対象エリアについて調整する等、両者の連携を確保していくことが必要がある。

一方で、通信販売の荷物の受取を宅配便受取ロッカーで出来るサービスがあるならば利用促進が期待できる可能性があると見ている。宅配便受取ロッカーサービスが幅広いサービスとして利用数が上がれば、宅配便事業者としてもシステム化でき、コストダウンや顧客満足度を上げる手段として使える可能性があるとの評価である。

### 3.5 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世紀初等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）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あるが、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関係者で慎重に協議をし、以下の対策を講じた。

- (1) 本人確認方法として 荷物の受取人がファミマ宅配ロッカーによる受取申込をロッカー管理事業者のコールセンターにする際に、ロッカー開閉時の本人確認に利用する携帯電話番号を登録する。荷物受取人は、ロッカーから荷物を受け取る際に、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登録済の携帯電話から電話をかける。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。
- (2) また、宅配荷物のセキュリティ確保の観点から、ロッカーにカメラを設置し、荷物入庫者/出庫者の画像を確認できるようにした。

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・不具合はなく、利用者からの不満等の声も聞かれなかったことから、セキュリティは十分確保されたものと評価できる。

また、今回の実験では、一週間以上の長期預かりや、ロッカーの故障、ロッカーへのいたずら等もなく、本実験のサービスは利用者に安全に提供されたと思われる。

(参考) 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)抜粋

高齢化や留守宅の増加等に対応し、介護サービスと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。

## 4. 資料編

### 4.1 アンケート結果分析と解説

#### (1) アンケートの概要

##### 【調査対象者】

世田谷区、板橋区、立川市の対象地域に住む宅配荷物の不在連絡票受取者

##### 【調査方法】

宅配便事業者が宅配荷物を配達した際、不在の場合、不在連絡票とファミマ宅配ロッカーサービスのチラシとともにアンケートをセットで配布

利用者は、アンケート用紙（A3サイズ見開きで1ページ目、2ページ目にアンケート内容表示）にアンケート結果を書き込み、封筒に挿入して返送

##### 【調査配布回収日時】

###### 〔配布〕

実験期間中における宅配便事業者の宅配時間

###### 〔回収〕

3月17日（水）消印分までを有効とする

##### 【有効回答】

配布総数約5,000枚のうち、有効回答33件

## (2) アンケート調査用紙

アンケート調査用紙は A3 で、ファミマ宅配ロッカーサービスの利用者、非利用者とも共通の用紙とし、利用状況に応じて質問を選んで回答する方式とした。

### 1) 共通質問

共通質問は、ファミマ宅配ロッカーを利用した人、ファミマ宅配ロッカーを利用していない人、両方に対する質問項目である。

- A1 宅配便等（DM 等の封書の受取は除く）で荷物が配達される頻度はどれくらいですか？ここ 1~2 年の傾向を平均してお答えください。
- 1．年に 1 回もない 2．年に数回程度 3．毎週ではないが月に数回程度 4．週 1 回以上
- A2 【A1】の際に 1 回目の配達で受取れず、再配達もしくは宅配業者営業所で受取っている割合はどの程度でしょうか？
- 1．ほぼ毎回 2．半分以上 3．半分未満 4．ほとんどない
- A2-1 【A2】でほぼ毎回、半分以上と答えた方に伺います。その理由は何ですか？
- 1．終日外出をしていて不在がちのため 2．一時的な外出による不在時に配達が多いため  
3．玄関口に出るのが面倒であるため 4．配達員と顔を合わせるのに抵抗があるため

### 2) ファミマ宅配ロッカーを利用した人向け質問

- B1 今回、なぜファミマ宅配ロッカーを利用しましたか？
- 1．再配達可能時間内に自宅にすることが少ないから 2．再配達のために自宅で待たなくてもいいから  
3．宅配業者営業所まで行く手間が省けるから 4．よく行くコンビニで受け取れるから  
5．隣近所に迷惑を掛けなくて済むから 6．24 時間いつでも自分の都合に合わせて受け取れるから  
7．配達員と顔を合わせなくてもよいから 8．他人に知られたくない荷物を自分で受け取れるから  
9．新しいサービスで珍しいから
- B2 ファミマ宅配ロッカーを利用しての感想はいかがですか？
- 1．便利で使いやすい 2．改善を要する点がある
- B2-1 【B2】で「改善を要する点がある」と答えた方に伺います。それはどんな点ですか？（3 つまで選択可）
- 1．申込手続きがわかりにくい・面倒 2．ロッカー利用上の操作がわかりにくい  
3．受取可能荷物の種類（内容物、大きさ等）が少ない 4．重い荷物を運ぶカートの貸出等がない  
5．ロッカーの受取ボックス数が不足していて希望の日時に受け取れない 6．利用料が高い  
7．深夜 2 時以降の受取が延滞扱いになってしまう 8．自宅の近くのファミリーマート店舗で受取れない  
9．学校・職場等外出先近くのファミリーマート店舗で受取れない 10．他人が自分の荷物を取出す等、安全性に心配がある  
11．ロッカーが店の外なので荷物を取出す時に不安がある 12．電話番号等の個人情報の管理に心配がある  
13．トラブルの際の補償内容が充分でない 14．その他（内容は回答欄に）
- B3 利用料を現行より 100 円高い 200 円とした場合、どのようなサービスが充実したら妥当な値段だと思いますか？（3 つまで選択可）
- 1．パソコンや携帯電話からアクセスする Web サイトでの申込み等による手続や操作の簡略化  
2．ロッカー機能の拡充（冷蔵・冷凍、代金引換等、対応可能荷物の拡充） 3．重い荷物を運ぶカートの貸出等  
4．カタログショッピング、ネットショッピング等の受取（不在時に限らず、購入時に商品送付先としてコンビニ指定）  
5．学校・職場等外出先近くのファミリーマート店舗での受取 6．最寄駅などコンビニ以外での受取  
7．ロッカーの店内への設置 8．トラブルがあった時の補償内容 9．その他（内容は回答欄に）

### 3) ファミマ宅配ロッカーを利用していない人

C1 なぜ宅配ロッカーではなく、再配達を利用したのですか？（3つまで選択可）

1. 利用できる環境にない（携帯電話を保有していない等）から
2. サービスの仕組が複雑でわかりづらいから
3. 申込手順が面倒だから
4. 荷物が大きい（重い）から
5. ロッカーの受取ボックスに空がなかったから
6. 利用料が高いから
7. 自宅近くのファミリーマート店舗で受け取れないから
8. 他人が自分の荷物を取り出す等、安全性に心配があるから
9. 電話番号等の個人情報の管理に心配があるから
10. トラブルの際の補償内容が充分でないから
11. 再配達で充分だから
12. その他（内容は回答欄に）

C2 今後宅配ロッカーを利用したいですか？

1. 利用したい
2. サービス内容が改善・充実すれば利用したい
3. 利用したくない

C2-1 [C2]で「サービス内容が改善・充実すれば利用したい」と答えた方に伺います。どうなれば利用したいですか？

（3つまで選択可）

1. 申込手順や操作が簡単でわかりやすいなら
2. 重い荷物を運ぶカートの貸出等があるなら
3. 利用料がもっと安いなら
4. 自宅の近くのファミリーマート店舗で受取れるなら
5. 学校・職場等外出先近くのファミリーマート店舗で受取れるなら
6. 最寄駅などコンビニ以外で受取れるなら
7. 荷物が安全・確実に受け取れるという信頼がおけるなら
8. ロッカーが店内設置され安心して受取れるなら
9. 電話番号等の個人情報の管理に信頼がおけるなら
10. トラブルの際の補償内容が充分なものなら
11. その他（内容は自由記入欄に）

## 図表 4-1 アンケート1 ページ目

## 【 ファミマ宅配ロッカーサービスについてのアンケートご協力のお願い 】

株式会社日本総合研究所  
サービス提供会社：伊藤忠商事株式会社  
株式会社ファミリーマート

現在、国土交通省では、男女共同参画社会の実現に向けて、一人暮らしや共働き家庭等における不在時の宅配便等の受け取り方法をより利便にするため、伊藤忠商事株式会社と株式会社ファミリーマート並びに宅配便業者等の協力を得て、「コンビニにおける宅配ロッカー設置導入モデル調査」を実施しています。（サービスの詳しい内容については別紙案内チラシをご覧ください。）

そこで、株式会社日本総合研究所では、国土交通省の委託により、宅配便等利用者の多様なニーズに応えるより利便性の高い宅配ロッカーのあり方について検討するためのアンケートを実施することになりました。利用者の皆様のご意見・ご要望を広く伺いたく、本調査の趣旨をご理解の上、ぜひアンケートにご協力いただきますようお願い致します。ご記入いただいた内容については、連絡先を以下のプライバシーカードの発送に利用する以外は全て統計的に集計処理し、個々に情報を取り扱うことはありません。伊藤忠商事株式会社及び株式会社ファミリーマートへの個人情報の開示も一切ありません。

## +++++ ご記入にあたっての注意事項 +++++

1. ファミマ宅配ロッカーをご利用の方は、「A. 共通質問」と「B. ファミマ宅配ロッカーをご利用の方への質問」にお答えください。ご回答いただきました方「全員」に、ファミリーマートで使用できる「プライバシーカード 500 円分」を差し上げます。
2. ファミマ宅配ロッカーをご利用にならない方は、「A. 共通質問」と「C. ファミマ宅配ロッカーをご利用にならない方への質問」にお答えください。ご回答いただきました方のうち「先着 500 名まで」に同「プライバシーカード 500 円分」を差し上げます。
3. お答えは、用紙右下の解答欄の該当番号に○をお付け下さい。
4. 質問項目に「3つまで選択可」とあるもの以外の質問はいずれか「1つ」を選択してください。
5. ファミマ宅配ロッカーをご利用の方は、右下の記入欄の「荷物（伝票）番号」、「受取ファミマ店舗名」、「利用ボックス番号」を必ずご記入ください。記入に不備がある場合、プライバシーカードの発送ができないことがあります。
6. 別添の返信用封筒にて郵便ポストにご投函ください。平成16年3月17日消印まで有効です。
7. お一人様一回のみ有効です。

本アンケート用紙は、再生紙を使用しています。

## 【 A. 共通質問 】

A1 宅配便等（DM等の封書の受取は除く）で荷物が配達される頻度はどれくらいですか？ここ1～2年の傾向を平均してお答えください。

1. 年に1回もない    2. 年に数回程度    3. 毎週ではないが月に数回程度    4. 週1回以上

A2 [A1]の際に1回目の配達で受取れず、再配達もしくは宅配業者営業所で受取っている割合はどの程度でしょうか？

1. ほぼ毎回    2. 半分以上    3. 半分未満    4. ほとんどない

A2-1 [A2]でほぼ毎回、半分以上と答えた方に伺います。その理由は何ですか？

1. 終日外出をしていて不在がちなため    2. 一時的な外出による不在時に配達が多いため  
3. 玄関口に出るのが面倒であるため    4. 配達員と顔を合わせるのに抵抗があるため

## 【 B. ファミマ宅配ロッカーをご利用の方への質問 】

B1 今回、なぜファミマ宅配ロッカーを利用しましたか？

1. 再配達可能時間内に自宅にいないから    2. 再配達のために自宅で待たなくてもいいから  
3. 宅配業者営業所まで行く手間が省けるから    4. よく行くコンビニで受け取れるから  
5. 隣近所に迷惑を掛けなくて済むから    6. 24時間いつでも自分の都合に合わせて受け取れるから  
7. 配達員と顔を合わせなくてもよいため    8. 他人に知られたくない荷物を自分で受け取れるから  
9. 新しいサービスで珍しいから

B2 ファミマ宅配ロッカーを利用しての感想はいかがですか？

1. 便利で使いやすい    2. 改善を要する点がある

B2-1 [B2]で「改善を要する点がある」と答えた方に伺います。それはどんな点ですか？（3つまで選択可）

1. 申込手続きがわかりにくい・面倒    2. ロッカー利用上の操作がわかりにくい  
3. 受取可能荷物の種類（内容物、大きさ等）が少ない    4. 重い荷物を運ぶカートの出出等がない  
5. ロッカーの受取ボックス数が不足していて希望の日時に受け取れない    6. 利用料が高い  
7. 深夜2時以降の受取が遅延しやすくなる    8. 自宅の近くのファミリーマート店舗で受け取れない  
9. 学校・職場等外出先近くのファミリーマート店舗で受け取れない    10. 他人が自分の荷物を取出す等、安全性に心配がある  
11. ロッカーが店の外なので荷物を取出す時に不安がある    12. 電話番号等の個人情報の管理に心配がある  
13. トラブルの際の補償内容が充分でない    14. その他（内容は回答欄に）

図表 4-2 アンケート2 ページ目

- B3 利用料を現行より 100 円高い 200 円とした場合、どのようなサービスが充実したら妥当な値段だと思いますか？（3 つまで選択可）
1. パソコンや携帯電話からアクセスする Web サイトでの申込み等による手続や操作の簡略化
  2. ロッカー機能の拡充（冷蔵・冷凍、代金引換等、対応可能荷物の拡充）
  3. 重い荷物を運ぶカートの貸出等
  4. カatalogショッピング、ネットショッピング等の受取（不在時に限らず、購入時に商品送付先としてコンビニ指定）
  5. 学校・職場等外出先近くのファミリーマート店舗での受取
  6. 最寄駅などコンビニ以外での受取
  7. ロッカーの店内への設置
  8. トラブルがあった時の補償内容
  9. その他（内容は回答欄に）

〔 C. ファミマ宅配ロッカーをご利用にならない方への質問 〕

- C1 なぜ宅配ロッカーではなく、再配達を利用したのですか？（3 つまで選択可）
1. 利用できる環境にない（携帯電話を保有していない等）から
  2. サービスの仕組が複雑でわかりづらいから
  3. 申込手続が面倒だから
  4. 荷物が大きい（重い）から
  5. ロッカーの受取ボックスに空がなかったから
  6. 利用料が高いから
  7. 自宅近くのファミリーマート店舗で受け取れないから
  8. 他人が自分の荷物を取り出す等、安全性に心配があるから
  9. 電話番号等の個人情報の管理に心配があるから
  10. トラブルの際の補償内容が充分でないから
  11. 再配達で充分だから
  12. その他（内容は回答欄に）
- C2 今後宅配ロッカーを利用したいですか？
1. 利用したい
  2. サービス内容が改善・充実すれば利用したい
  3. 利用したくない
- C2-1 〔C2〕で「サービス内容が改善・充実すれば利用したい」と答えた方に伺います。どうなれば利用したいですか？（3 つまで選択可）
1. 申込手続や操作が簡単でわかりやすいなら
  2. 重い荷物を運ぶカートの貸出等があるなら
  3. 利用料がもっと安いなら
  4. 自宅の近くのファミリーマート店舗で受取れるなら
  5. 学校・職場等外出先近くのファミリーマート店舗で受取れるなら
  6. 最寄駅などコンビニ以外で受取れるなら
  7. 荷物が安全・確実に受け取れるという信頼がおけるなら
  8. ロッカーが店内設置され安心して受取れるなら
  9. 電話番号等の個人情報の管理に信頼がおけるなら
  10. トラブルの際の補償内容が充分なものなら
  11. その他（内容は自由記入欄に）

以下の欄にご記入ください

共通質問	A1	1	2	3	4									
	A2	1	2	3	4									
	A2-1	1	2	3	4									
ファミマ宅配ロッカー ご利用の方のみ ご記入ください	B1	1	2	3	4	5	6	7	8					
	B2	1	2											
	B2-1 (3 つまで選択可)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	B3 (3 つまで選択可)	1	2	3	4	5	6	7	8	9 (その他: )				
ファミマ宅配ロッカー ご利用でない方のみ ご記入ください	C1 (3 つまで選択可)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12 (その他: )	
	C2	1	2	3										
	C2-1 (3 つまで選択可)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11 (その他: )		

ファミマ宅配ロッカーサービスのご利用の有無：①有 ・ ②無

〔 ①有の場合 荷物(伝票)番号 : \_\_\_\_\_ 受取ファミリーマート店舗名 : \_\_\_\_\_ 利用ボックス番号 : \_\_\_\_\_ 〕

最寄駅やバス停等から自宅までの道のりでの宅配ロッカー実施ファミリーマート店舗の有無：①有 ・ ②無

年齢：①10代 ・ ②20代 ・ ③30代 ・ ④40代 ・ ⑤50代 ・ ⑥60代以上

職業：①会社員 ・ ②自営業 ・ ③主婦 ・ ④学生 ・ ⑤アルバイト ・ ⑥無職

世帯構成：①単身 ・ ②家族と同居

氏名：\_\_\_\_\_ 性別：男 ・ 女

郵便番号：\_\_\_\_\_ 住所：\_\_\_\_\_

【その他要望等】 \_\_\_\_\_

(住所等の記入に不備があり、郵便局によりプリペイドカードが返送された場合には、再発送できませんので、もう一度ご記入内容を確認ください。)



### (3) アンケート結果

#### 1) 基本属性

##### ア. 性別比率

～男女偏りはない～  
回答者の性別は女性 60.6%、男性が 39.4%と大きな偏りはない結果であった。

##### イ. 年代別構成比

～若年層率が多い～  
「30代」からの回答者が 39.4%と最も多く、次いで「40代」が 27.3%、「20代」からの回答者が 21.2%となっている。

##### ウ. 職業

～会社員が最も多い～  
回答者の職業は「会社員」が 57.1%と最も多く、次いで「主婦」が 35.7%となった。

##### エ. 世帯構成比

～家族と同居が約8割～  
世帯別の構成比は家族と「同居」が 77.8%と大部分を占めた。

## 2) 宅配サービスの利用状況

### ア. 宅配荷物配達頻度

～月に1回未満の受取頻度が過半数～  
「年に数回程度」が54.6%、「年に1回もない」が27.3%と足して8割程度を占め、月に1回未満の受取をしている回答者が多かった。

### イ. 再配達・営業所受取頻度

～各傾向とも同傾向～  
「ほぼ毎回」、「半分以上」、「半分未満」、「ほとんどない」ともにほぼ同じ回答割合であった。

### ウ. 再配達・営業所受取の理由

～不在のためという理由が大半～  
「終日外出」、「一時外出」を足すと91.2%となり外出して受け取れないという理由が大半を占める。一方で少ないながらも8.7%の人が「配達員と顔を合わせるのに抵抗がある」と回答しており、回答者は全て女性である。

## 3) ロッカー利用者の状況

回答数が少ないため、割合などについては言及しないものとする。

### ア. ロッカー利用理由

ロッカーの利用理由としては、自分の都合にあわせて受け取れることや24時間受け取れることを挙げている。

### イ. ロッカー利用感想

ロッカーの利用後の感想(使いやすかったかどうか)を回答している。

### ウ. ロッカー改善の理由

利用者も改善点には利用料金が高い、申込手続きが面倒などを挙げている。

### エ. ロッカー付加サービスの利用意向

付加サービスが充実すれば、利用料金が高くても支払う意志はあるが、要望は多岐に渡っている。

#### 4) ロッカー非利用者の状況

##### ア. ロッカー非利用の理由

～ 再配達で充分だから」が最も多い～  
再配達で充分だから」に16票で一番多い理由となっている。「荷物が大きい(重い)から」7名、「利用料が高いから」6名と続いている。

##### イ. 今後のロッカー利用

～ サービス内容が改善・充実すれば利用したい」が一番多い～  
サービス内容が改善・充実すれば利用したい」が一番多い回答となっている。一方で「利用したい」も6名おり、この6名のうち4名はサービスを知らなかったためと回答している。

##### ウ. 今後のロッカー利用意向の内訳

利用料金についての要望(安くなれば)、手続きが簡単になれば、対象店舗が広がればなどを今後利用するかもしれない条件として挙げている。

#### 5) 自由意見結果まとめ

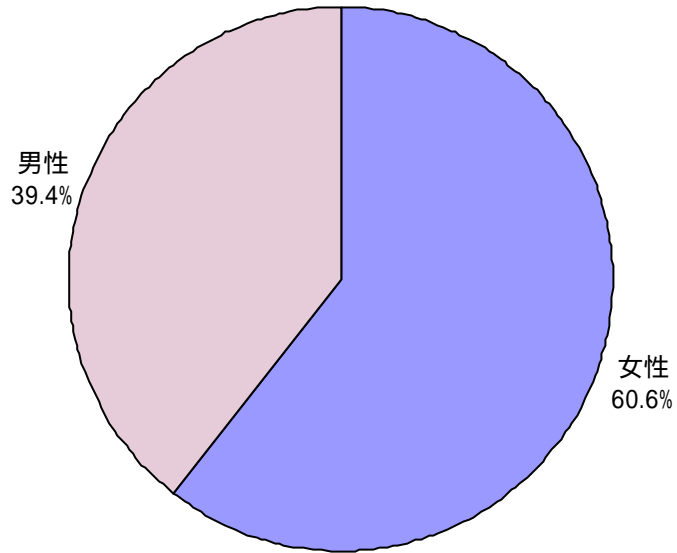
「ファミマ宅配ロッカーではなく再配達を利用した理由」を挙げた人が11名おり、うち半数はサービス自体を知らなかったためと回答している。その他、「サービスがどうなれば利用したいか?」や「改善点」などを挙げていた。

## 4.2 アンケート項目別集計

### (1) 基本属性

#### 1) 性別

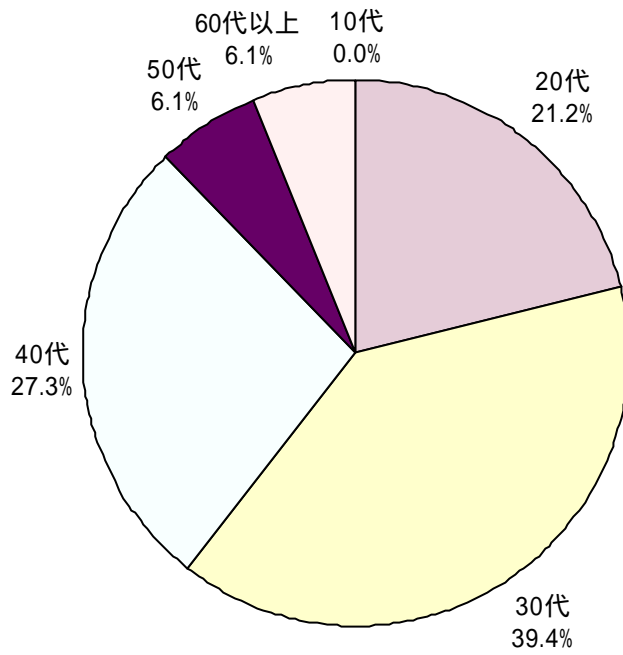
図 4-1 性別 (33票)



女性	男性
20	13

2) 年齢

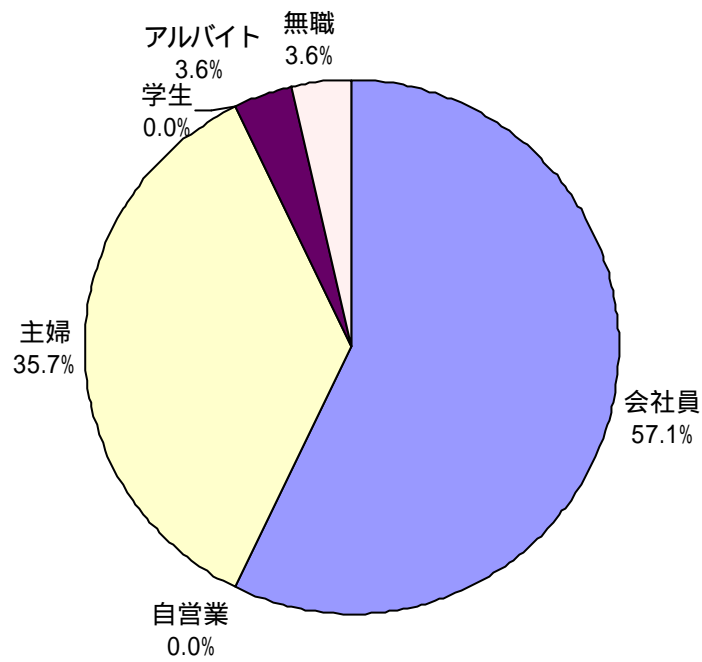
図 4-2 年齢 (33 票)



年代	人数
10代	0
20代	7
30代	13
40代	9
50代	2
60代以上	2

3) 職業

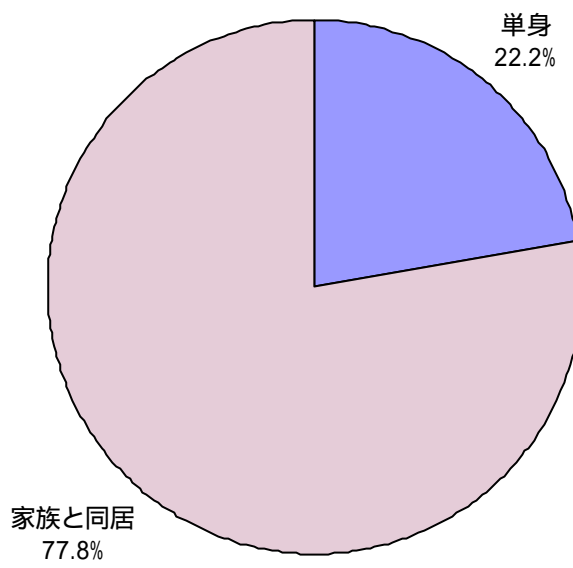
図 4-3 職業 (33 票)



職業	人数
会社員	18
自営業	1
主婦	10
学生	0
アルバイト	1
無職	1

4) 世帯構成

図 4-4 世帯構成 (30票)



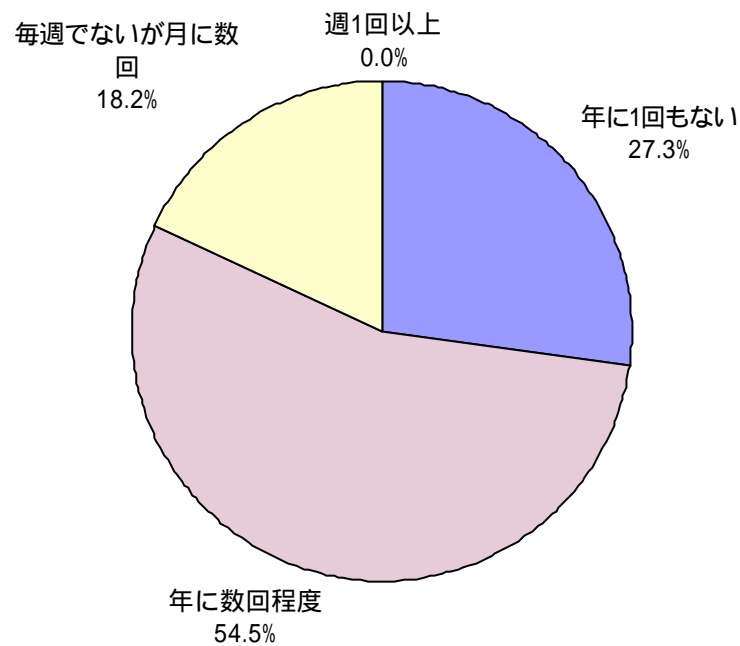
単身	家族と同居
9	21

## (2) 宅配サービスの利用状況

### 1) 宅配荷物配達頻度

質問：宅配便等（DM等の封書の受取は除く）で荷物が配達される頻度はどれくらいですか？

図 4-5 宅配荷物配達頻度 (33票)



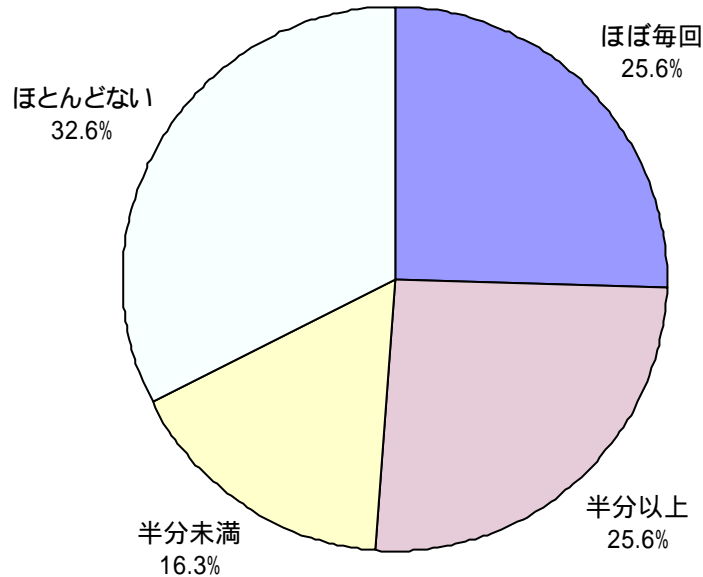
頻度	人数
年に1回もない	9
年に数回程度	18
毎週でないが月に数回	6
週1回以上	0



## 2) 再配達・営業所受取頻度

質問：再配達もしくは宅配業者営業所での受取の割合はどの程度でしょうか？

図 4-6 再配達・営業所受取頻度 (33票)

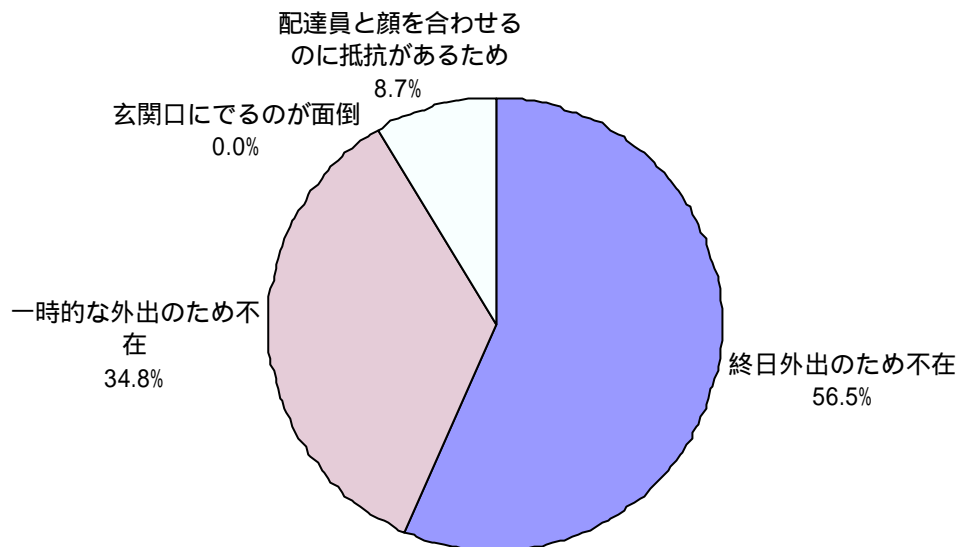


頻度	人数
ほぼ毎回	11
半分以上	11
半分未満	7
ほとんどない	14

### 3) 再配達・営業所受取の理由

質問：再配達もしくは宅配業者営業所での受取の理由は何でしょうか？

図 4-7 再配達・営業所受取の理由 (23票)



理由	人数
終日外出のため不在	13
一時的な外出のため不在	8
玄関口にでるのが面倒	0
配達員と顔を合わせるのに抵抗があるため	2

### (3) ロッカー利用者の状況

ロッカー利用者のアンケート回答数は3通であったため、参考情報として集計結果を掲載する。

#### 1) ロッカー利用理由

質問：今回、なぜファミマ宅配ロッカーを利用しましたか？

図 4-8 再配達・営業所受取の理由 (3票)

理由	人数
再配達可能時間内に自宅にいないから	0
再配達のために自宅で待たなくてもいいから	1
宅配業者営業所まで行く手間が省けるから	0
よく行くコンビニで受け取れるから	0
24時間いつでも自分の都合に合わせて受け取れるから	1
配達員と顔を合わせなくてもよいから	0
他人に知られたくない荷物を自分で受け取れるから	0
新しいサービスで珍しいから	1

#### 2) ロッカー利用感想

質問：ファミマ宅配ロッカーを利用しての感想はいかがですか？

図 4-9 ロッカー利用感想 (3票)

感想	人数
便利で使いやすい	1
改善を要する点がある	2

### 3) ロッカー改善の理由

質問：「改善を要する点がある」と答えた方に伺います。それはどんな点ですか？

(3つ選択可)

図 4-10 ロッカー改善の理由 (5票)

改善点	人数
申込手続きがわかりにくい、面倒	1
ロッカー利用上の操作がわかりにくい	0
受取可能荷物の種類(内容物、大きさ等)が少ない	0
重い荷物を運ぶカートの貸出等がない	0
ロッカーの受取ボックス数が不足していて希望の日時に受け取れない	0
利用料が高い	2
深夜2時以降の受取が延滞扱いになってしまう	0
自宅の近くのファミリーマート店舗で受取れない	0
学校 職場等外出先近くのファミリーマート店舗で受取れない	0
他人が自分の荷物を取出す等、安全性に心配がある	0
ロッカーが店の外なので荷物を取出す時に不安がある	0
電話番号等の個人情報の管理に心配がある	0
トラブルの際の補償内容が充分でない	0
その他	2

### 4) ロッカー付加サービスの利用意向

質問：利用料を現行より100円高い200円とした場合、どのようなサービスが充実したら妥当な値段だと思いますか？(3つ選択可)

図 4-11 ロッカー付加サービスの利用意向 (5票)

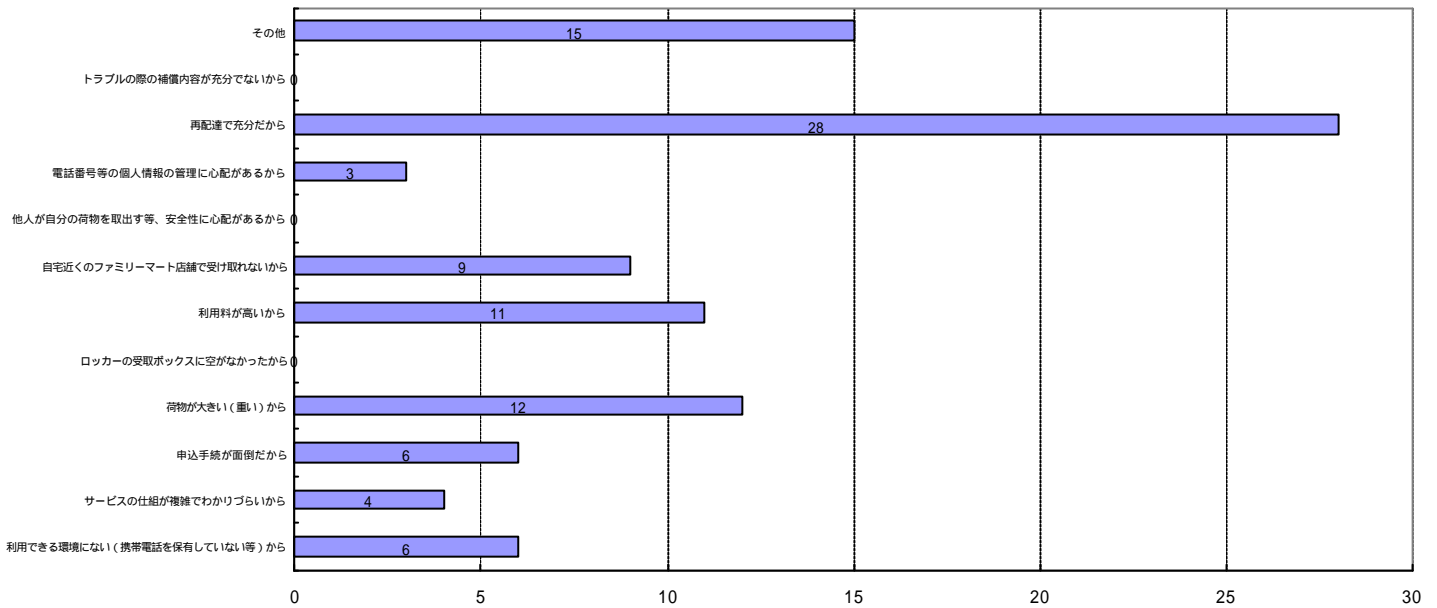
改善内容	人数
パソコンや携帯電話からアクセスするWebサイトでの申込み等による手続や操作の簡略化	1
ロッカー機能の拡充(冷蔵・冷凍、代金引換等、対応可能荷物の拡充)	1
重い荷物を運ぶカートの貸出等	0
カタログショッピング、ネットショッピング等の受取(不在時に限らず、購入時に商品送付先としてコンビニ指定)	1
学校 職場等外出先近くのファミリーマート店舗での受取	0
最寄駅などコンビニ以外での受取	1
ロッカーの店内への設置	0
トラブルがあった時の補償内容	1
その他	0

(4) ロッカー非利用者の状況

1) ロッカー非利用の理由

質問：なぜファミマロッカーではなく、再配達を利用したのですか？（3つまで  
選択可）

図 4-12 ロッカー非利用の理由 (56 票)

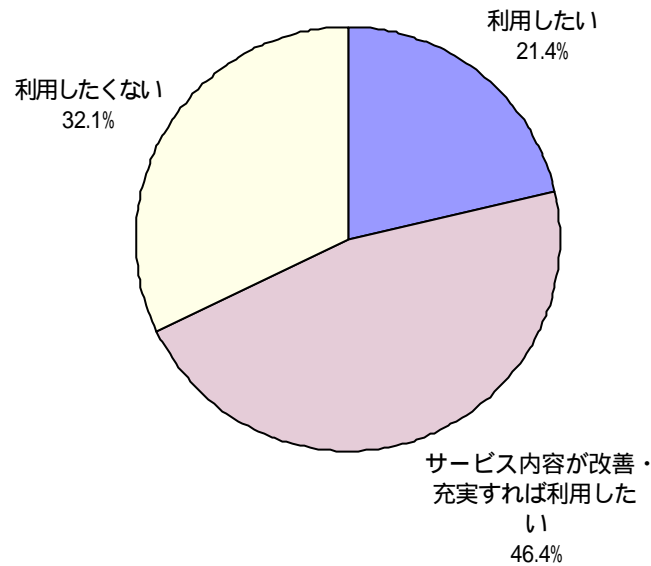


頻度	人数
利用できる環境にない(携帯電話を保有していない等)から	4
サービスの仕組が複雑でわかりづらいから	3
申込手続きが面倒だから	4
荷物が大きいく(重い)から	7
ロッカーの受取ボックスに空がなかったから	0
利用料が高いから	6
自宅近くのファミリーマート店舗で受け取れないから	5
他人が自分の荷物を取り出す等、安全性に心配があるから	0
電話番号等の個人情報の管理に心配があるから	2
再配達で充分だから	16
トラブルの際の補償内容が充分でないから	0
その他	9

## 2) 今後のロッカー利用意向

質問：今後ファミマ宅配ロッカーを利用したいですか？

図 4-13 今後のファミマ宅配ロッカー利用意向 (25票)

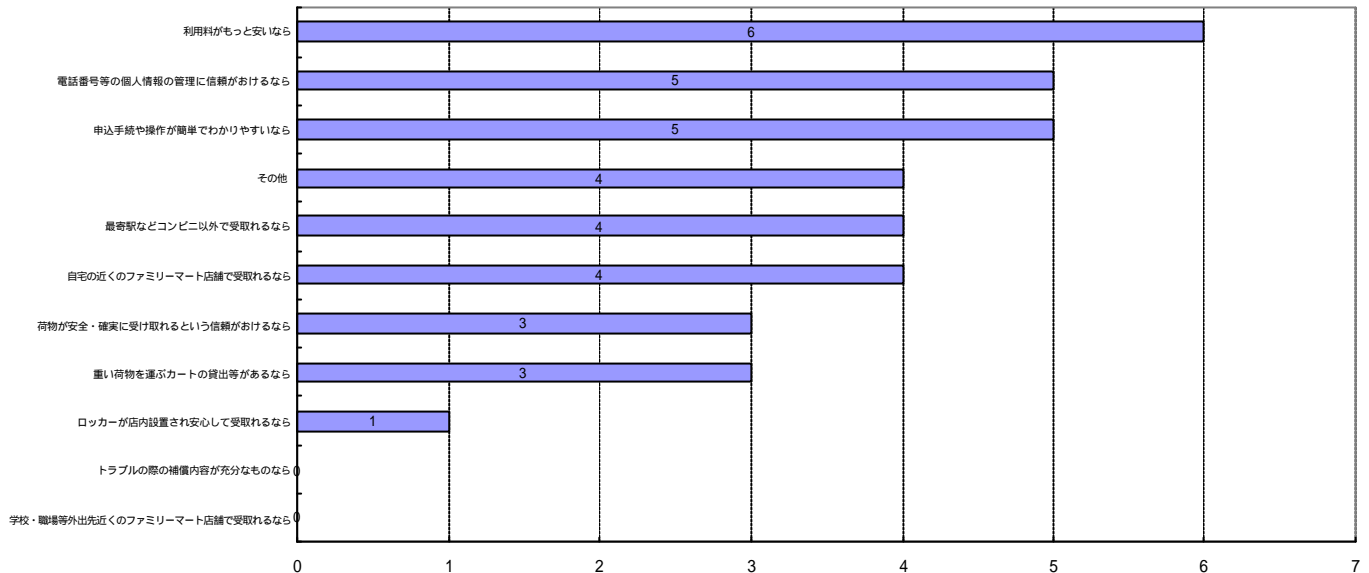


理由	人数
利用したい	6
サービス内容が改善・充実すれば利用したい	13
利用したくない	9

### 3) 今後のロッカー利用意向の中身

質問：どうなれば利用したいですか？（3つ選択可）

図 4-14 今後のロッカー利用意向の中身 (35 票)



頻度	人数
申込手続や操作が簡単でわかりやすいなら	5
重い荷物を運ぶカートの貸出等があるなら	3
利用料がもっと安いなら	6
自宅の近くのファミリーマート店舗で受取れるなら	4
学校 職場等外出先近くのファミリーマート店舗で受取れるなら	0
最寄駅などコンビニ以外で受取れるなら	4
荷物が安全・確実に受け取れるという信頼がおけるなら	3
ロッカーが店内設置され安心して受取れるなら	1
電話番号等の個人情報の管理に信頼がおけるなら	5
トラブルの際の補償内容が充分なものなら	0
その他	4

## (5) 自由意見結果まとめ

カテゴリ	自由意見	人数
ファミマ宅配ロッカーではなく、再配達を利用した理由	サービスを知らなかった。	5
	家の近くにファミリーマートがない、利用エリアではない。	2
	ロッカーから荷物を持って帰るのが面倒、大変。	2
	再配達時家にいるため宅配便受取ロッカーの必要性を感じない。	1
	雨天時等は再配達の方が便利で良いため。	1
サービスがどうなれば利用したいか？	無料ならば利用したい。	2
	家の近くにファミリーマートがあれば利用したい。	2
	延滞料金がかからなければ利用したい。	1
	他社の宅配荷物も利用可能ならば利用したい。	1
改善すべき点	携帯電話のメール着信でドメインを変更するのは手間がかかる。	1
その他	荷物の大きさに限りがある事と、クール便などが利用できない事は不便。	1
	時間帯が不規則な仕事をしているので、そういう人達にとっては延滞金なしだと使い易いと思います。	1

以上