

ラストマイル配送に関する 課題・取組事例

2025年7月25日
佐川急便株式会社

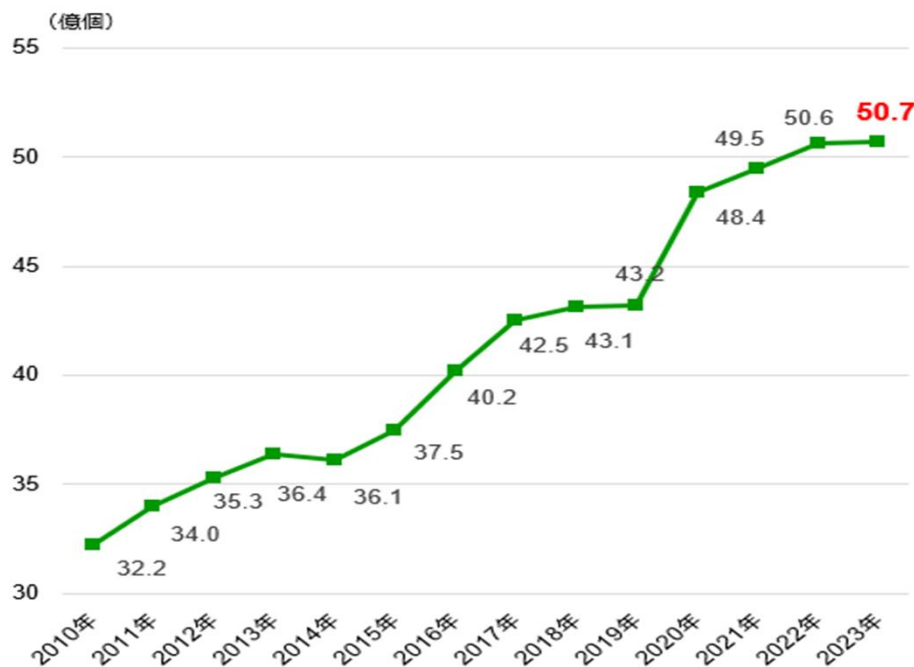
宅配便事業における課題と対応策について

近年、多様化するライフスタイルとともにEC市場が拡大、国内における宅配便の取り扱い個数は年間約50億個に上るなど急増。一方、ドライバー不足も顕著になっており、再配達問題の課題解消が必要不可欠となっております。今回は主に「マンション・過疎地域における効率化」についての取り組みや課題を共有させていただきます。

1. 宅配便と再配達の現状把握

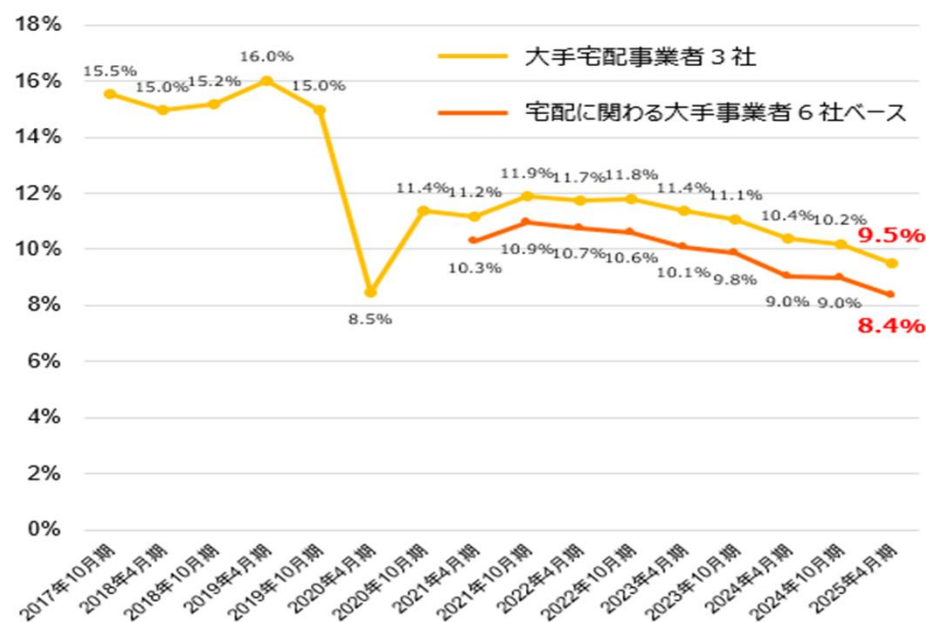
- 宅配便取扱実績は年々増加し、2023年度は約50億個となっており、過去5年間で約1.2倍増加している。
- 宅配便の再配達率は、近年微減傾向にあり、2025年4月時点で8.4%となっている。

＜宅配便取扱実績の推移＞



出典：国土交通省：「宅配便等取扱個数の調査」

＜宅配便の再配達率の推移＞



出典：国土交通省「宅配便再配達実態調査」

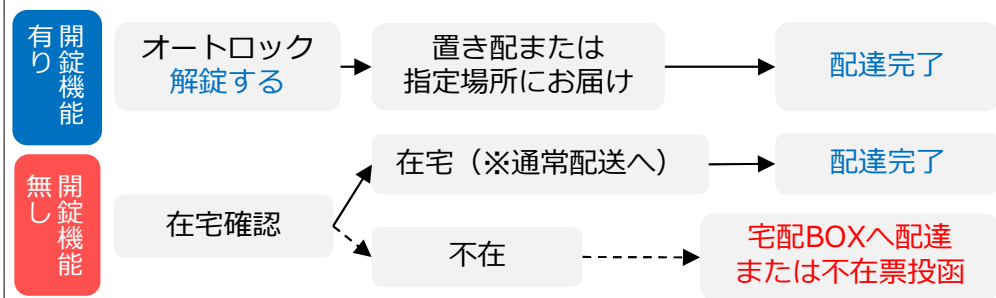
2.マンションへの配達における課題・取り組み

■課題

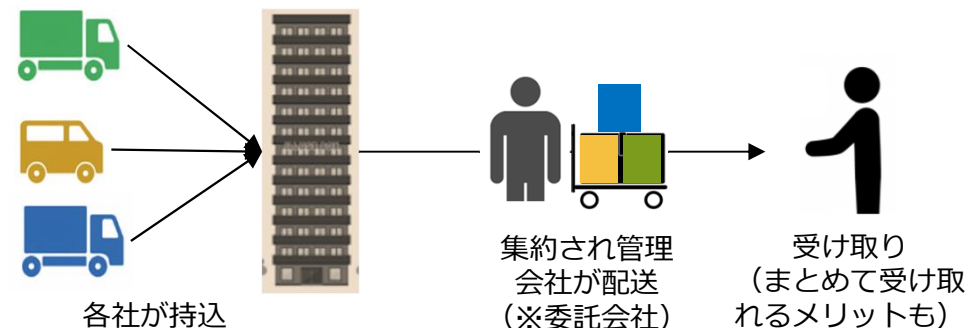
配達員	居住者	マンション（管理会社）
●宅配BOXの不足 空きが無く、再配達となる （荷物サイズが原因となる場合もある）	●宅配ボックスの不足 空きが無く受け取れない （荷物サイズが原因となる場合もある）	●宅配ボックスの設置・管理 設置数が限られており、増設する場合のコストが膨大となる
●宅配BOX未対応荷物 温度管理が必要な荷物に対応していない為、投函出来ず再配達となる	●置き配の制限 「置き配」を選択してもオートロック開錠ができない為、宅配ボックスもしくは対面配達しか選択肢が無い	●組合や居住者との合意形成 置き配の許可や管理規約の変更などにおける合意形成が困難な場合がある
●置き配の制限 荷受人（居住者）から「置き配」が選択された場合に対応できない（オートロックの為、建物に入ることができない）	●置き配の制限 マンション規約上置き配の選択ができない場合がある	●セキュリティと利便性の両立 オートロックの厳格化と多様な受け取り方（置き配等）の両立の難しさがある
●エレベーターの混雑 タイミングによっては、長時間待機が発生し、配達効率が悪化する	●エレベーターの混雑 配達員の利用により、居住者のエレベーター移動に一定の影響あり	
●駐車スペースの不足 駐車スペースが少なく駐車できない 駐車対応にコストが掛かる（補助員配置等）		
●荷役制限 フロアで台車不能使用の物件があり、身体的負荷が大きく効率も悪い		

■現状の取り組み

- ・オートロック解錠システムが整備されているマンションも増加
- ・置き配指定された荷物の配達運用は下記の通り



- ・マンション内共同配送の実証に参画中
- ・運送各社の荷物を管理会社が一括で配達をするモデル



3.マンションへの配達の効率化に向けて

オートロック解錠型

	インターホン組込み型		解錠システム独立型		
企業名	A社	B社	C社	D社	E社
連携データ	配送データの連携有無が各社異なる				
解錠パスワード	各社個別の設定				
システム利用料 (運送会社側)	有償（運送会社負担）が基本				
システム導入 物件数	提供会社によって違う（10棟～3,000棟ほど）				

共同配送型

メリット	課題
・一括で配送委託が可能	・配送ステータス管理が煩雑
・配達効率がよい	・サービス定義の違い
・居住者から安心感が得られている	・既存配送委託先との調整
・駐車問題の解決	・委託コスト（縦持ち費用）増加
・再配達率の低減	・対象物件が限定的

【本機能の有効活用に向けて】

①オートロック開錠可能物件においては、再配達にならない仕組みを構築する必要がある（玄関横宅配ボックスの設置・ルール整備等）

②開錠システムを提供する各社の運用が異なる為、手順の標準化を検討する必要がある

【本モデル拡大に向けて】

①顧客に開示する配送情報の連携や、個別管理が必要な荷物（温度管理が必要な荷物・代金引換荷物等）に対しての対応方法確立が必要

②物件毎の実施では無く、エリアで委託できる環境を整備することで総合的な効率化に繋げる必要がある

4.過疎地域での配送課題

◆ 主な物流課題（過疎地域）

項目	内容
輸送効率の低下	配送先が広範囲に分散している且つ積載効率も低くなりやすく、1件あたりの輸送コストが高い
担い手不足・高齢化	ドライバーを含む地域の物流従事者が高齢化、また、雇用確保も困難
再配達の負担	再配達に要するコストと時間が都市部よりも重くのしかかる
サービス水準の低下	都市部と比べて、当日配送・時間指定などのサービス提供が困難

5.過疎地域を含めた対応案

◆ 不在再配達を削減し配送効率を上げる対応として

項目	内容
宅配BOXの利活用	集合住宅/個人宅への設置（補助制度との連携） 取り組み事例：山口市/東京都
自治体との連携	地域配送（集会所などの拠点を活用） 取り組み事例：西米良村
受取先の多様化	道の駅等の公の場や宅配ロッカーを活用したサービス提供（自治体との連携を含む）



ラストワンマイル配送に関わる課題については、地域の特性に対応しながらサービスの提供を行っていく必要があります。一方、ドライバー不足の課題はラストワンマイルだけにとどまることなく、物流全体で総合的に対応すべき課題と捉えております。持続可能な物流の実現に向け、多角的に議論をさせていただきたいと考えております。