

2019年6月24日

世田谷の子育て世帯を対象とした実証実験の結果を発表

荷物の受け取りに関するストレスを宅配ボックスが軽減

「受け取れば手渡しでなくても良い」という回答が95%



【戸建住宅用宅配ボックスCOMBOミドルタイプ】



【設置イメージ】



【啓発シール】



【COMBO-Maison コンパクト①】



【COMBO-Maison コンパクト②】

パナソニック株式会社 ライフソリューションズ社は、東京都世田谷区在住の子育て世帯を対象にした宅配ボックスの実証実験「子育て家族の受け取りストレスを減らせ!プロジェクト」を2018年12月3日より実施しました。その結果、不在時に限らず、在宅時の荷物の受け取りにおいても宅配ボックスによってストレスが軽減できることが分かりました。

実証実験では、東京都世田谷区の戸建て住宅に住む子育て世帯50世帯に宅配ボックスを設置し、再配達削減効果に加え、荷物の受け取りに関するストレスの変化を調査しました。その結果「宅配ボックスにより、荷物の受け取りに関するストレスは軽減されたか」という質問では、軽減されたという回答が100%となりました。さらに、「子供の寝かしつけをしている時に無理に出なくてもよくなった」などの要因から、在宅時の荷物の受け取りについてもストレスが軽減されたという回答が72%になりました。

また、実証実験のモニターに対して追加で行った調査では、荷物を受け取る方法として「受け取れば手渡しでなくても良い」という回答が95%となり、「直接手渡しで受け取りたい」という回答は5%に留まりました。

今回の実証実験では、在宅時の受け取りにおいても宅配ボックスがストレス削減に有効であることが分かった一方で、子育て世帯は宅配ボックスに入らない大きな荷物を注文する事が多いという課題も分かりました。当社はそうした課題を今後の製品開発に活かすと共に、在宅時にも宅配ボックスの利用を促す啓発活動を実施します。なお、この啓発活動に賛同いただいた物流系ITベンチャーYper(イーパー)株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役:内山 智晴、以下:Yper)からも啓発活動の認知拡大に協力をいただくと共に、今後は他の企業へも協力を要請していきます。

当社は今後もユーザーの声に基づいた製品を開発し続け、宅配ボックスの普及拡大を図り、ユーザー、運送業者双方の課題解決に取り組んでいきます。

■ 実証実験結果概要

受け取りに関するストレスの変化	「軽減された」100% (「かなり軽減された」71%、「やや軽減された」29%)
運送業者と非対面での受け取り率	宅配ボックス設置前:0%→設置後:30%
再配達による待ち時間(※)	宅配ボックス設置前:年間約72時間/世帯→設置後:年間約39時間/世帯

※:再配達1回あたりの待ち時間を2時間と仮定し算出

【お問い合わせ先】

照明と住まいの設備・建材 お客様ご相談センター

0120-878-709(受付9:00~18:00)

ライフソリューションズ社ハウジングシステム事業部 建築システムBU 営業戦略企画部

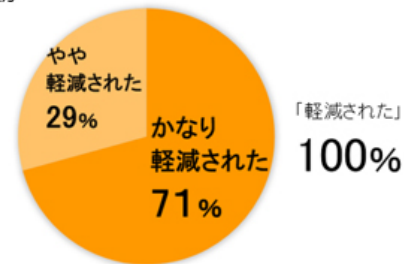
電話:06-6908-1131(代表 受付 9:00~17:30)

■ 荷物の受け取りにおけるストレスは「軽減された」が100%

「宅配ボックスにより、荷物の受け取りに関するストレスは軽減されたか」という質問では、軽減されたという回答が100%となりました。さらに、「子供の寝かしつけをしている時に無理に出なくてもよくなった」などの要因から、在宅時の荷物の受け取りについてもストレスが軽減されたという回答が72%になりました。一方で、在宅時の忙しい時でも玄関に出て荷物を受け取った理由は「荷物が大きくて入らなかったから」や「インターホンが鳴ると本能的に出る」といった意見があげられました。

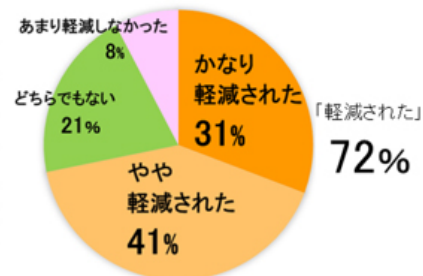
○ 宅配ボックスにより、受け取りに関するストレスは軽減されたか

かなり軽減された	29	71%
やや軽減された	12	29%
どちらともいえない	0	0%
あまり軽減しなかった	0	0%
全く軽減しなかった	0	0%
合計	41	



○ 宅配ボックスにより、在宅時の荷物受け取りに関するストレスは軽減されたか

かなり軽減された	12	31%
やや軽減された	16	41%
どちらでもない	8	21%
あまり軽減しなかった	3	8%
全く軽減しなかった	0	0%
合計	39	



○在宅時、忙しい時でも玄関に出て荷物を受け取った理由は (n=41、複数回答可)

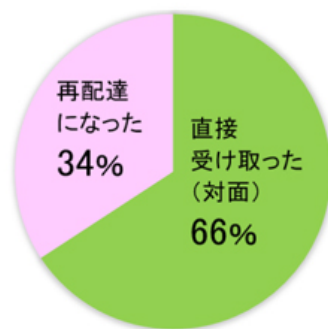
荷物が大きくて入らなかった	21	26%
ピンポンが鳴るとやはり本能的に出る	19	24%
即座に受け取りたいから	12	15%
ボックス受け取りができない荷物だったから	10	13%
在宅でボックスを使うのは気が引けるから	4	5%
その他	14	18%
	80	

■非対面での受け取り率が30%、再配達率は34%から14%に減少

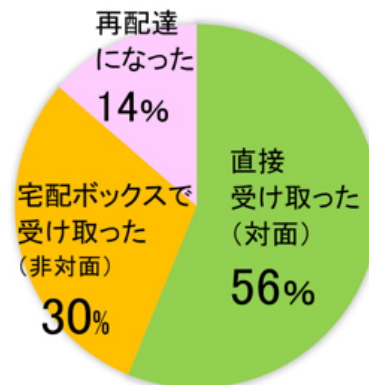
事前調査では「荷物を受け取るために土日に外出できないときがある」「在宅でも、家事や育児で玄関に出れない時がある」などの意見があがっていたため、今回の調査では宅配ボックスを利用し、運送業者と対面せずに荷物を受けとった割合を調査しました。その結果、宅配ボックス設置後は在宅・不在時に関わらず、30%の荷物が宅配ボックスによって運送業者と非対面で受け取られました。また、再配達率については、宅配ボックスの設置前が34%であったのに対して、設置後が14%に削減されました。

○非対面での受け取り率、再配達率の変化

＜宅配ボックス設置前（10月）＞
（当社事前アンケートより 回答47世帯）



＜宅配ボックス設置後（12月-1月）＞
（12月-1月アンケートより 回答46世帯）



■再配達による待ち時間は年間約72時間/世帯から年間約39時間/世帯に減少

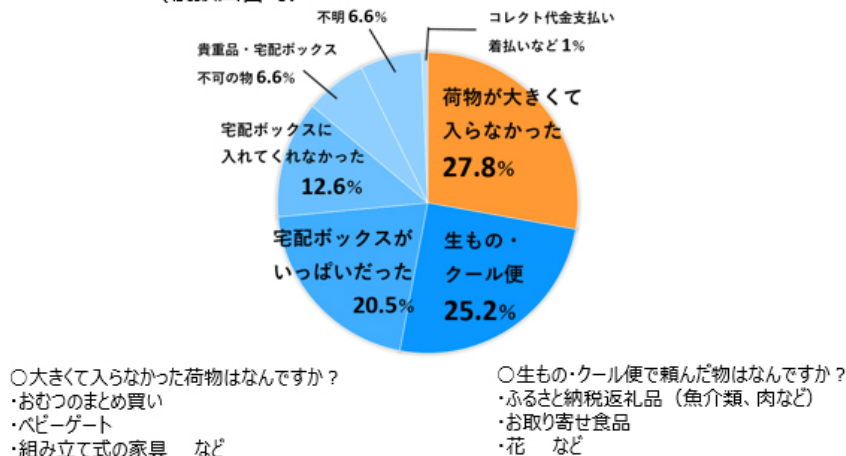
事前調査では、荷物の受け取りのために時間が拘束されているという意見がありました。今回の調査では、荷物を受け取るための待ち時間の指標として、再配達を依頼してから受け取るまでの待ち時間を、再配達1回あたり2時間と仮定して算出。その結果、宅配ボックス設置前が、一世帯当たり年間約72時間であったのに対して、宅配ボックス設置後は約39時間に削減されました。なお、10月の総配達個数が412個にであったのに対して、12月・1月の平均総配達個数が553個と増加しています。12月・1月の平均総配達数が10月と同数であった場合、宅配ボックス設置後の再配達による待ち時間は約29時間となります。

調査月	設置前	設置後	
	10月	12-1月平均	12-1月が10月と総配達個数が同様の場合
回答数	47	46	47
総配達個数	412	553	412
再配達率	34%	14%	14%
再配達回数	141	75	56
再配達による待ち時間 年間/世帯 （再配達1回を2時間と仮定）	約72時間	約39時間	約29時間

【参考】宅配ボックスがあっても再配達になった場合の要因

宅配ボックスがあっても再配達になった要因は「荷物が大きくて入らなかった」という意見が最も多く、続いて「生もの・クール便」という意見が多くありました。大きい荷物については「おむつのまとめ買い」など子育て世帯ならではの荷物があがっています。

○宅配ボックスがあっても再配達になった理由は？
(複数回答可)



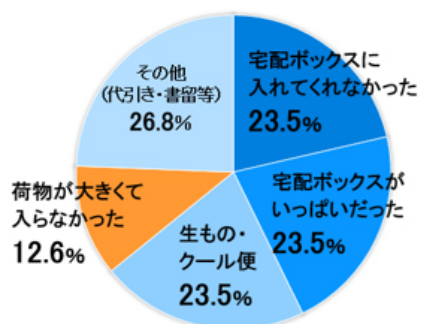
【参考】過去の実証実験との比較

宅配ボックス設置後の再配達率は過去の実証実験と比較すると、2016年度に福井県あわら市で実施した実証実験と比較すると増加、2017年度に京都府京都市で実施した実証実験と比較すると減少しました。同じく戸建世帯を対象に実施した、あわら市での実証実験と比較すると、宅配ボックス設置後の再配達の要因として「大きい荷物」の比率が12.6%に対して、今回の実証実験では27.8%に増加しています。

○再配達率の比較

	2016年度 福井県あわら市 戸建住宅に住む共働き世帯が対象	2017年度 京都府京都市 学生アパートに住む学生が対象	2018年度 東京都世田谷区 戸建住宅に住む子育て世帯が対象
設置前	49%	43%	34%
設置後	8%	15%	14%

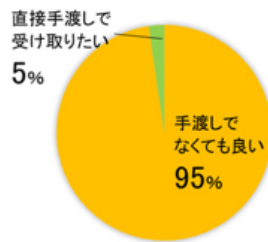
○福井県あわら市での実証実験における、宅配ボックス設置後の再配達の要因



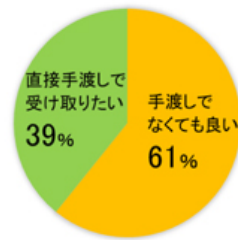
■荷物の受け取り方は「受け取れば手渡しでなくても良い」が95%

実証実験の結果を踏まえ、荷物の受け取り方法に関する追加調査を実証実験のモニターと、ネット上での不特定の方へのアンケートで実施しました。その結果、実証実験のモニターへのアンケートでは「受け取れば手渡しでなくても良い」という回答が95%となり、「直接手渡しで受け取りたい」という回答は5%に留まりました。ネット調査と比較すると、子育て世帯がより非対面での荷物の受け取りを望んでいる傾向にあることが分かりました。

○荷物の受け取り方法としてどちらが好ましいですか。



<実証実験モニターへの調査(n=42)>



<ネット調査(n=661)>

【実証実験を踏まえた今後の対策】

■在宅時の宅配ボックス利用を促す啓発活動を実施

今回の実証実験結果を踏まえ、当社は在宅時の宅配ボックス利用を促す啓発活動を実施します。2019年7月1日生産分より、当社の戸建て向け宅配ボックス全商品及び「COMBO-Maison (コンボ メゾン) コンパクト(一鍵タイプ)」に「不在・在宅を問わず宅配ボックスをご利用ください」と記載された、屋外用シールを同梱。また、すでに宅配ボックスを設置している方に向け、本シールの無償配布も実施します。当社は、本シールを宅配ボックスを設置している家庭の共通のアイコンとすることで、宅配ボックスの利用率を高めることを目指します。なお、この取り組みに賛同いただいたYperからも啓発活動の認知拡大に協力をいただくと共に、今後は他の企業へも協力を要請していきます。



啓発シール

○シールの無償配布方法

【宅配ボックス新規購入者】

戸建て向け宅配ボックス全商品および

集合住宅用宅配ボックス「COMBO-Maison コンパクト(一鍵タイプ)」

7月1日生産分より同梱

【宅配ボックス既設世帯】

応募方法:キャンペーンサイトより申し込まれた方へ無償で郵送

申し込み期間:2019年7月1日~2020年3月31日

キャンペーンサイトURL:

<http://sumai.panasonic.jp/exterior/takuhai/combo/project2018/>

■「COMBO-Maison コンパクト(一鍵タイプ)」を置き配バッグ「OKIPPA」が接続できる仕様にリニューアル

今回の実証実験では、宅配ボックスがあっても再配達になった理由として、「大きな荷物」が最も多くありました。それを踏まえ、暗証番号式で解錠でき、戸建住宅向けにもニーズがある集合住宅用宅配ボックス「COMBO-Maison コンパクト(一鍵タイプ)」を2019年7月1日生産分より、Yperの置き配バッグ「OKIPPA」を接続できる仕様にリニューアルして発売します。「COMBO-Maison コンパクト(一鍵タイプ)」に入らない荷物が到着した場合でも、置き配バッグ「OKIPPA」で受け取ることができます。



【品名】集合住宅用宅配ボックス

「COMBO-Maison コンパクト(一鍵タイプ)」

【希望小売価格】75,100円(税抜)

【リニューアル発売日】2019年7月1日生産分より

※写真の置き配バッグ「OKIPPA」およびスタンドは別売りです。

・置き配バッグ「OKIPPA」 本体価格:3,685円(税抜)

・使用しているスタンドは、株式会社 グリーンライフの「大型ポストスタンド(モダンタイプ)」です。「COMBO-Maison コンパクト」対応のタイプは2019年12月に発売予定です。希望小売価格:15,000円(税抜)

○参加モニターの声 抜粋

- ・ベッドルームにいる時や、風呂上がり、料理中に手を止めなくてよくなったためボックスに入れてもらえる安心感は大きいです。
- ・配達日などを気にしていたストレスがなくなり、とても気楽になりました。また、在宅時のボックス利用は設置前は考えていませんでしたが、今後、活用していきたいと思っています。
- ・今までは土日の外出が「不在荷物の受け取り」によって制限されてしまい、家族4人での外出をあきらめ、父か母が留守番という事がよくあったが、ボックスを設置してからは、そのストレスから解放され、ネットでの買い物も躊躇なくできるようになりました。家族の時間も増えました。
- ・宅配業者からも「宅配ボックスのある家」として認識され、事前連絡の際にも「ボックスに入れておきますね」と言ってもらえるようになりました。

■プロジェクト概要

プロジェクト名称:「子育て家族の受け取りストレスを減らせ!プロジェクト」

調査実施期間:2018年12月3日~2019年1月31日

実施地域:東京都世田谷区

当初目標値:1. 非対面での受け取り率:宅配ボックス設置前0%→設置後50 %

2. 再配達による待ち時間:宅配ボックス設置前年間72時間/世帯→設置後年間10時間/世帯

3. 宅配ボックスにより、受け取りに関するストレスが軽減された 90%

主催:パナソニック株式会社 ライフソリューションズ社

特別協力:特定非営利活動法人せたがや子育てネット

協力:世田谷区、アマゾンジャパン合同会社

モニター世帯:世田谷区の子育て世帯で週に2回以上宅配便を利用する50世帯(うち9割が共働き)

モニター製品:戸建住宅用宅配ボックス「COMBO(コンボ)ミドルタイプ」、COMBO(コンボ)専用取付け金具

プロジェクトサイトURL:<http://sumai.panasonic.jp/exterior/takuhai/combo/project2018/>

以上

プレスリリースの内容は発表時のものです。

商品の販売終了や、組織の変更等により、最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。