

2025年度とっとりプラットフォーム+α助成研究

宅配サービスに求められているもの

—生活者の視点から—

磯野 誠（公立鳥取環境大学）

馬場 芳（鳥取大学）

2026年3月12日

宅配サービスに求められているもの —生活者の視点から

1 調査背景

流通イノベーション：荷主側における小売消費者間ネット通販の進展

物流事業者側におけるラストマイル輸送効率化が追いつかない（根本 2025）

物流改革に向けての考え方（矢野 2025）

- ・需要側の動向：ニーズに合わせて輸送する
- ・本当に全ての輸送が必要か：返品、廃棄も輸送→再配達；複雑な流通構造→荷物分離；地産地消型への移行
- ・本当に現在の輸送サービスは必要か：商慣行；短いリードタイム；小口多品種、時間指定

生活者の意識は（矢野 2025）

「宅配サービスを利用する場合、物流に対する意識を変える必要があるか」：大きく26.6%ある程度64.8%

「意識を変える必要がある項目」：再配達を避ける；置き配など活用；要日配達などこだわらず

「今後小売店で買い物をする場合、物流に対する意識を変える必要があるか」：大きく15%ある程度63%

「意識を変える必要がある項目」：多くの品揃え求めず；欠品こだわらず；生産地が近い商品を購入；

箱汚れなどこだわらず

調査目的

ラストワンマイルに関わる生活者の配送サービスについてのニーズを理解する。

その知見をもとにラストワンマイルに関わる課題の解決策、効率化策を提案する。

宅配サービスに求められているもの—生活者の視点から—

1 背景

2 調査

調査1：生活者の宅配ニーズについてのインタビュー調査

結果分析と考察

調査2：生活者の宅配ニーズと宅配ボックスについてのアンケート調査

結果分析と考察

調査3：生活者の宅配ボックスについての使用調査

結果分析と考察

3 総合考察

4 提案

調査1：生活者の宅配ニーズについてのインタビュー調査

目的：宅配サービスについて、生活者からの視点（ニーズ、問題、提案）を理解し、その改善提案につなげる。

調査方法：フォーカスグループインタビュー（座談会）

6グループ、3～4人/グループ、計20人

対象：宅配サービスを比較的良好に使う生活者（社会人、学生）

調査期間：2025年4～7月

聞き取り点：

- ・宅配サービスに関連しての普段の生活スタイル（属性、心理傾向）
- ・どう宅配サービスを使っているか（利用状況）
- ・何か問題、気がつくことはあるか（ニーズ、問題）
- ・どうあればよいか（提案）

調査1：生活者の宅配ニーズについてのインタビュー調査

結果・考察

宅配サービスにおけるニーズの整理

理想は、リアルでの購入体験：その場で見て、その場で買い、その時その場で受け取る

しかしネットでの購入ではそうはいかず、特に「その場で受け取る」ことはできず、後で、別の場所（主に自宅）で受け取る必要が生じる →すなわち、いかに後で・別の場所です受け取るか。

←「その時その場で」ではなく「後で、別の場所で」受け取る際に生じるトレードオフ問題：

- ・対面で・自宅を受け取る場合、受け取りのタイミングのために待機していなければならない
 - 確実に受け取れる
 - プライバシーが暴かれる
- ・置き配の場合、待機は不要、
 - 確実に受け取れないかもしれない
 - プライバシーは保たれる

すなわち、①自分の望むタイミングで受け取りたい、②確実に受け取りたい、③プライバシーを守りたいがニーズであり、トレードオフを伴う問題

→置き配を考えた時、いかに確実に受け取れるようにするか

→宅配ボックス、近くのコンビニ受け取り

現実的で最もトレードオフの少ない選択肢は宅配ボックスか

→いかに宅配ボックスをより一般的なものにし、普及させるか

4

非対面受取、置き配、宅配ボックスについての先行研究

国土交通省（2015）「再配達削減に向けた受け取り方法報告書」：

再配達による社会的損失の指摘

再配達削減策：受取人と宅配業者間コミュニケーション強化

受取人の社会的損失認知と積極的受取インセンティブ

受け取り方法：コンビニ、宅配ボックス（備付型）、駅利用など

日経BP（2017）：宅配ボックス（備付型）の効果（実証実験）

YPER株式会社（2020）：「OKIPPA」（簡易型宅配ボックス（袋型））の効果

嘉瀬・鈴木（2021）：非対面受取ニーズの向上←（宅配業者）再配達の削減、配達業務の効率化

←（受取人）受取時間の削減、確実な受取

それに対応するには、宅配ボックス（備付型）か置き配

長谷川（2021）：置き配、宅配ボックス（備付型）の利点と欠点の指摘

嘉瀬・村山・鈴木（2023）：宅配ボックス（備付型）の効果（シミュレーション）

その他：再配達有料化の効果予測

→ **1 宅配ボックス（備付型）の効果は明らか**

しかしその設置は多くの場合困難；コストもかかる

2 簡易型宅配ボックスの可能性は未知

3 利用者の視点はほぼ未知

5

非対面受取、置き配、宅配ボックスについての先行研究

YPER株式会社HP

「OKIPPA」（簡易型宅配ボックス（袋型））の自治体活用実績



6

調査2：生活者の宅配ニーズと宅配ボックスについてのアンケート調査

目的：宅配サービスに対するニーズを確認する。

宅配ボックスの認知、理解、購買、使用意向、使用後評価を理解する。

調査方法：アンケート調査（n=169）

対象：学生

調査実施日：2025年12月

調査項目：

- ・普段の宅配の受け取り方、宅配受け取りに際しての要望
- ・宅配ボックスについての経験や知識
- ・宅配ボックスの使用経験（なし、あり）
- ・（なしの場合）宅配ボックス（袋型）使用意向、理由 ←すでに自治体活用
宅配ボックス（箱型）使用意向、理由 ←より一般的
- ・（ありの場合）使っている宅配ボックスの期待と評価
要望に対する評価

7

調査2：生活者の宅配ニーズと宅配ボックスについてのアンケート調査

調査対象商品サンプル

宅配ボックスA（袋型）

「OKIPPA」

←すでに自治体が推奨・活用



宅配ボックスB（箱型）

（ノーブランド）

←amazonでよく売れている



調査2：生活者の宅配ニーズと宅配ボックスについてのアンケート調査

結果

普段の宅配の受け取り方

(1：まったくしない～4：頻繁にする)
 ・訪問指定による対面： 3.14
 ・コンビニ、営業所指定： 1.39
 ・置き配： 2.90
 ・郵便受け： 2.76
 ・宅配ボックス（備付）： 1.63
 ・宅配ボックス（簡易）： 1.08

宅配受け取りについてのニーズ

(1：全くそう思わない～4：全くそう思う)
 ・早く、受け取りたい： 3.54
 ・確実に、受け取りたい（盗難、誤配なく）： 3.87
 ・煩わしくなく、受け取りたい： 3.44
 ・プライバシーを晒さず、受け取りたい： 3.26
 ・大きな費用をかけず、受け取りたい： 3.75

宅配ボックス認知・利用経験

・「宅配ボックス」のことを知っているか（1：全く知らない～4：よく知っている）： 2.57
 ・「宅配ボックス」を使ったことがあるか ない：134人(79%) ある：35人(21%)

(宅配ボックスを使ったことがない人)

利用意図（1：全く使いたくない～4：ぜひ使ってみたい）

宅配ボックスA： 2.37

理由：たたみやすそう、設置しやすそう、強度がなさそう、盗まれそう、怪しいと思われそう

宅配ボックスB： 3.01

理由：丈夫そう、防水性、対衝撃性ありそう、取り出しやすそう、一目で宅配ボックスと分かる



調査3：生活者の宅配ボックスについての使用調査

目的：現行の簡易宅配ボックス（箱型、袋型）の利用経験を理解し、より望ましい簡易宅配ボックスのあり方を検討する。

調査方法：実物の定性使用調査

対象：学生8人、袋型（「OKIPPA」）、箱型（ノーブランド）

事前に欲しいと申告した対象者に、簡易宅配ボックスを渡す。

実際に対象者の好きな使い方で自宅にて使ってもらう。2～3ヶ月ほど。

その後、その使用評価をする。

調査期間：2025年12月～2026年2月

調査3：生活者の宅配ボックスについての使用調査

結果

・防水・撥水はいい；再配達を頼む必要がなくなり便利

課題

・業者の人が来るタイミングに合わせて置かなければならない

・業者の人が閉めたあと鍵をかけてくれたりしなかったりする

・鍵の初期設定が面倒、ワイヤが面倒

(袋型)

・業者の人がこれ（袋）に入れてくれるのか心配、宅配用の袋と分からないのでは

・実際に袋を置いていても荷物を入れてくれなかった

(箱型)

・組み立て簡単、雨や雪の日の使用後は拭いてから畳むのが面倒

・外の人から見られるのでシンプルなデザインであって欲しい

3 総合考察

・宅配受け取りの問題：ニーズの優先問題

「早く」「確実に」「煩わしくなく」「プライバシー晒さず」「費用をかけず」などそのニーズの優先順位により、受け取り方が変わってくる。主は：

「時間指定対面」「コンビニ指定」「置き配」「宅配ボックス（備付）」「郵便受け」。

・学生のニーズの優先順位、①「確実に」、②「費用をかけず」、③「早く」。

それに対応し宅配の受け取り方として、時間指定対面か、置き配が主。

・これらのニーズをすべてよく満たす宅配の受け取り方：「宅配ボックス」

・宅配ボックスの問題：

- 1 備え付けでなければ別途購入する必要あり。
購入の場合、簡易型のもので大型のものがあるが→簡易型が主になるはず。
- 2 簡易型の宅配ボックス商品は色々あるが、認知度はかなり低い、
- 3 利用上の課題：①袋型よりも箱型の方が、安心感、取り扱いやすさ
 - ②鍵やワイヤーの扱いがしにくい、
 - ③ボックスをおいたり片付けたりすることが煩わしい
 - ④外見一宅配ボックスと分かる必要あるも、目立たないもの。

4 提案

簡易型の宅配ボックス商品で、

- ①箱型で、安心感あり、取り扱いやすい
- ②備え付けやすく、閉めやすい
- ③外見一宅配ボックスと分かるも、目立たない
- ④簡単にボックスをおいたり片付けたりすることができる

ものであれば、そしてそれがより認知されれば、より一般的になるであろう。

→宅配サービスの利便性、効率性の向上、ラストワンマイル問題解決の一助となるはず。



13

参考文献

- 嘉瀬英昭・鈴木邦成（2021）「宅配便の非対面受取に関する考察」『高千穂論叢』56(2), 7-24。
- 嘉瀬英昭・村山要司・鈴木邦成（2023）「パーセルボックスの類型比較による宅配便の不在対策の改善に関する研究」『日本情報ディレクトリ学会誌』21, 108-118。
- 国土交通省（2015）『宅配の再配達削減に向けた受取方法の多様化の促進等に関する検討会 報告書』。
- 長谷川雅行（2021）「『置き杯』の光と影」『物流問題研究』70, 124-135。
- 矢野裕児（2025）「持続可能な物流構築に向けての物流改革」『日本経済会連合第7回アカデミック・フォーラム』。
- 日経BP（2017）「再配達率がわずか6分の1に激減「宅配ボックス」設置から見えた物流パニック解決の糸口」『未来コトハジメ』 (https://project.nikkeibp.co.jp/mirakoto/atcl/design/2/t_vol19/)
- YPER株式会社（2020）「[[プレスリリース] 宅配バッグOKIPPA 95%の配達員が「普及してほしい」と回答 非対面配達の実証実験で再配達7割削減」。

14