

## 第2回 置き配検討会

### 議事次第

日時：令和元年5月15日(水)10:00~12:00  
場所：経済産業省本館17階 第3特別会議室

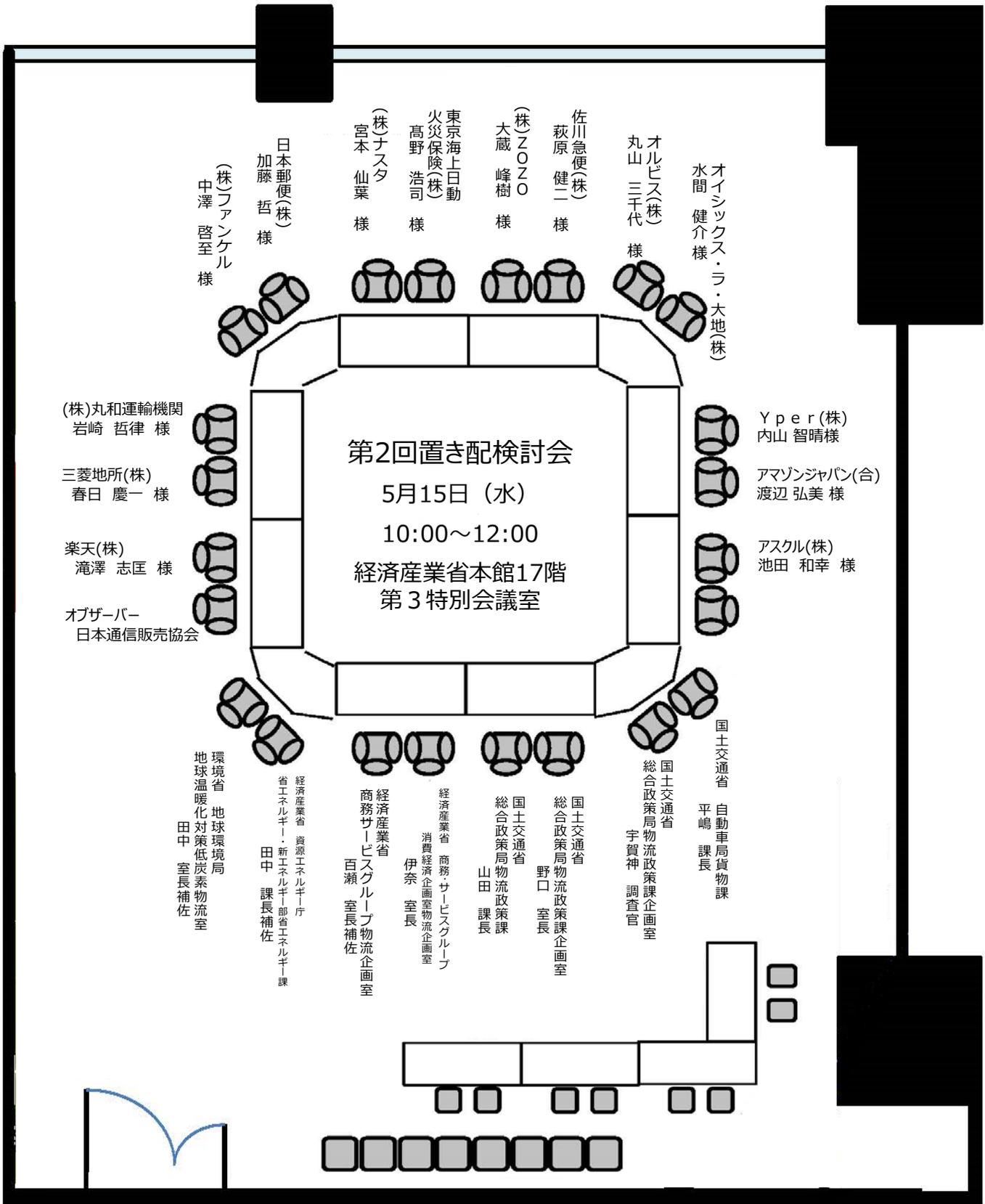
#### 1. 開会

#### 2. 議事

- (1) 「再配達に関するアンケート」の結果概要
- (2) 各社の取組事例紹介
  - ① 楽天株式会社
  - ② 株式会社ナスタ
  - ③ オルビス株式会社
- (3) 意見交換
- (4) その他

#### 3. 閉会





第2回置き配検討会  
 5月15日(水)  
 10:00~12:00  
 経済産業省本館17階  
 第3特別会議室

オイシックス・ラ・大地(株)  
 水間 健介様

オルビス(株)  
 丸山 三千代様

佐川急便(株)  
 萩原 健二様

(株)ZOZO  
 大蔵 峰樹様

東京海上日動  
 火災保険(株)  
 高野 浩司様

(株)ナスタ  
 宮本 仙葉様

日本郵便(株)  
 加藤 哲様

(株)ファンケル  
 中澤 啓至様

Yper(株)  
 内山 智晴様

アマゾンジャパン(合)  
 渡辺 弘美様

アスクル(株)  
 池田 和幸様

(株)丸和運輸機関  
 岩崎 哲律様

三菱地所(株)  
 春日 慶一様

楽天(株)  
 滝澤 志匡様

オブザーバー  
 日本通信販売協会

国土交通省  
 自動車局貨物課  
 平嶋 課長

国土交通省  
 総合政策局物流政策課企画室  
 宇賀神 調査官

国土交通省  
 総合政策局物流政策課企画室  
 野口 室長

国土交通省  
 総合政策局物流政策課  
 山田 課長

経済産業省  
 商務サービスグループ  
 消費経済企画室物流企画室  
 伊奈 室長

経済産業省  
 商務サービスグループ物流企画室  
 百瀬 室長補佐

経済産業省  
 資源エネルギー庁  
 省エネルギー・新エネルギー部省エネルギー課  
 田中 課長補佐

環境省  
 地球環境局  
 地球温暖化対策低炭素物流室  
 田中 室長補佐



## 置き配検討会 構成員名簿

### <構成員>

アスクル(株)	執行役員イノベーションオフィサー 本部長	池田 和幸
アマゾンジャパン(合)	渉外本部長	渡辺 弘美
Yper (株)	代表取締役企業営業担当	内山 智晴
オイシックス・ラ・大地(株)	配送本部 副本部長 配送企画部 部長	水間 健介
オルビス(株)	SCM推進部 課長	丸山三千代
佐川急便(株)	東京本社 営業部商品企画課 課長	萩原 健二
(株)ZOZO	取締役	大蔵 峰樹
東京海上日動火災保険(株)	総合営業第一部 MC 室 課長代理	樋口 亮
(株)ナスタ	代表取締役社長	笹川 順平
日本郵便(株)	郵便・物流事業企画部 担当部長	加藤 哲
(株)ファンケル	カスタマーサービスセンター 物流部 物流運営グループ課長	中澤 啓至
(株)丸和運輸機関	取締役 執行役員 EC ラストワンマイル事業本部長	岩崎 哲律
三菱地所(株)	DX 推進部 主事	春日 慶一
楽天(株)	ロジスティクス事業 輸配送事業部 執行役員	滝澤 志匡

### <オブザーバー>

公益社団法人日本通信販売協会

### <行政>

経済産業省商務・サービスグループ消費経済企画室・物流企画室

経済産業省資源エネルギー庁省エネルギー・新エネルギー一部省エネルギー課

国土交通省総合政策局物流政策課企画室

国土交通省自動車局貨物課

環境省地球環境局地球温暖化対策課

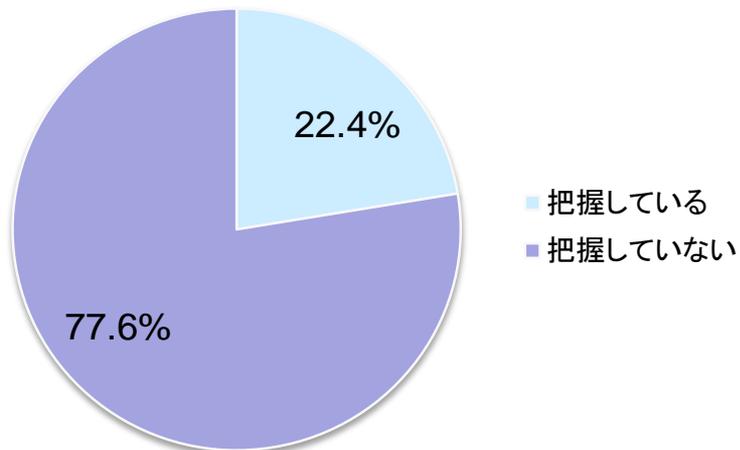


# 「再配達に関するアンケート」の 結果概要

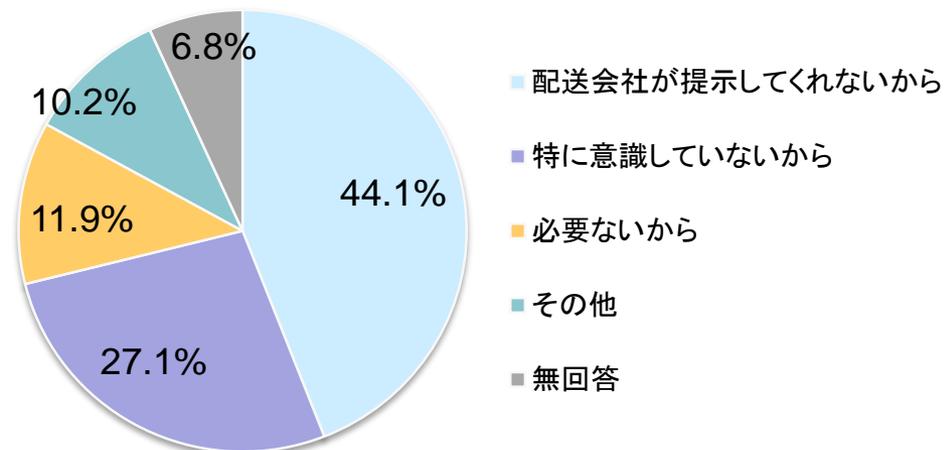
公益社団法人 日本通信販売協会

# ▶ 再配達に関するアンケート

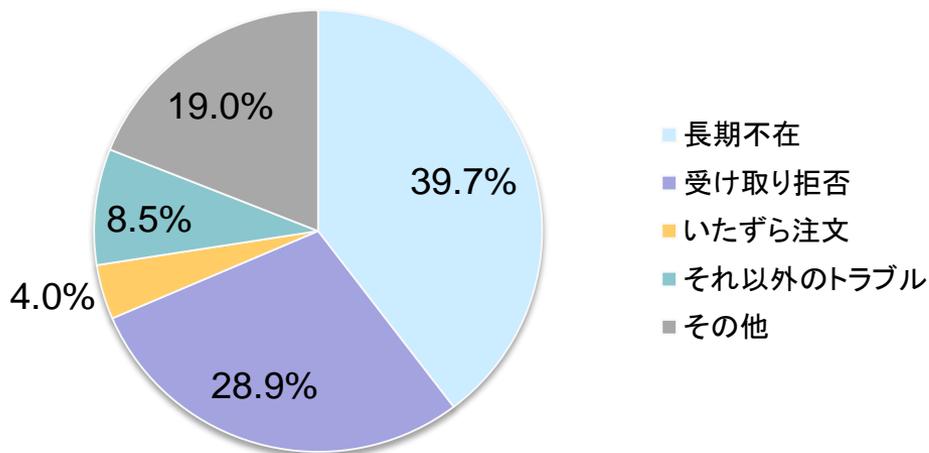
## 再配達率の把握(n=76)



## 再配達率を把握していない理由(n=59)



## 返送理由の内訳(n=62)

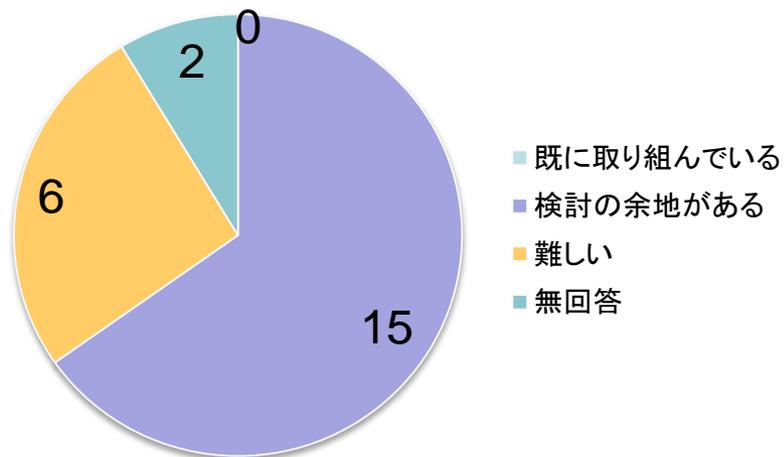


調査対象: JADMA正会員  
調査期間: 2018年11月21日～11月30日

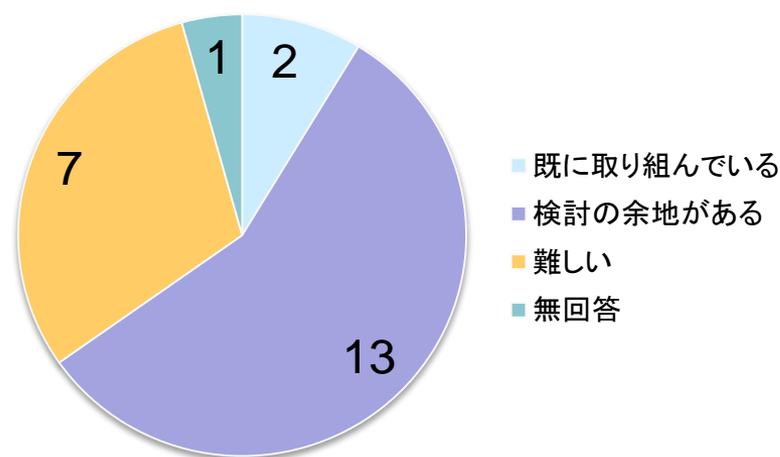
出典: JADMA NEWS 2018年11-12月号 / JADMA

# ▶ 再配達を削減するための通販事業者の取り組み状況(n=20、単位:社)

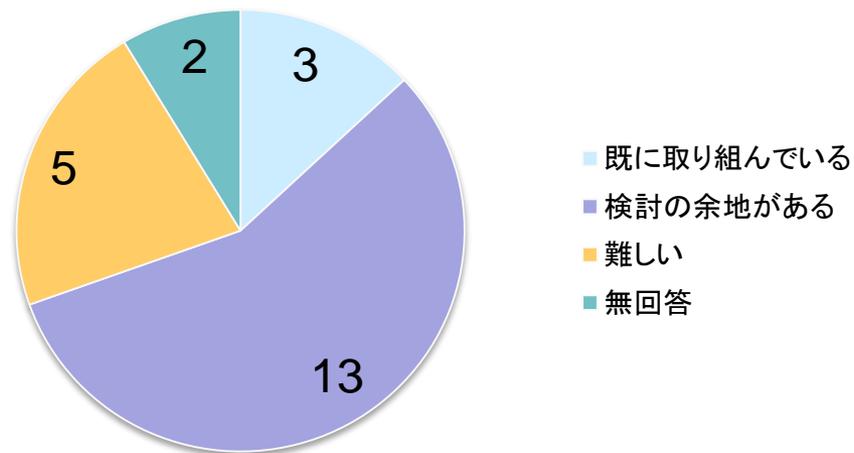
## 置き配(簡易宅配ボックスを含む)の推進



## 宅配ロッカー(PUDO、はこぼす等)の推進



## コンビニ受け取りの推進



### ※難しい理由

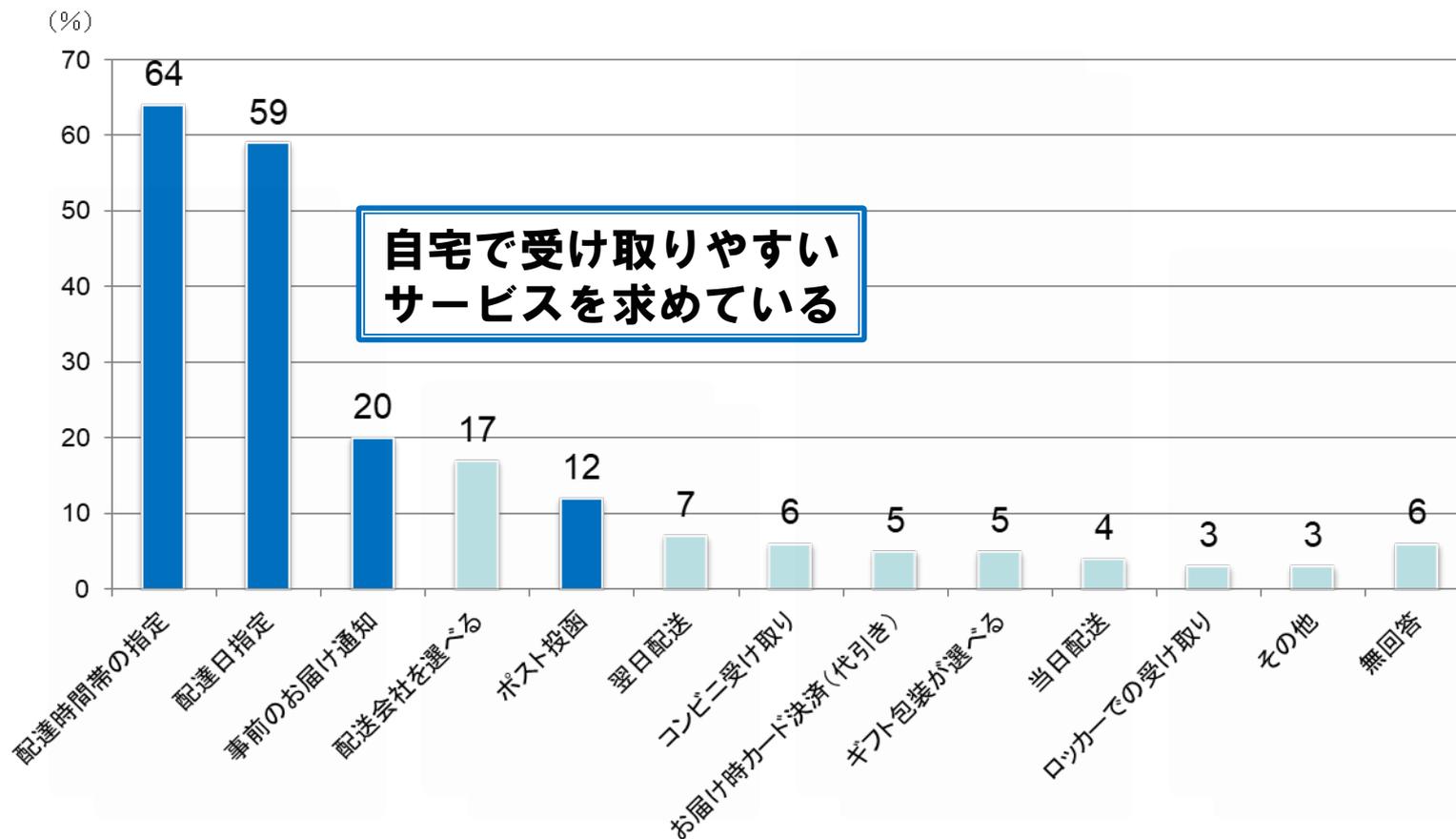
- ・食品(クール便)の荷物が多い
- ・高齢者の利用が多い
- ・高額商品が多い
- ・複数の配送会社を利用しており、煩雑

調査対象: JADMA正会員(物流委員会)  
調査期間: 2019年3月26日~5月10日

出典: JADMA物流委員会

# ▶ 配送サービス重視点

配送サービスで大切だと思われる項目は？(複数回答、n=11699)



調査対象: JADMA会員18社の顧客11,699名  
調査期間: 2016年10月1日~11月30日

出典: 配送満足度調査2016 / JADMA

宅配ボックスモニター配布  
第 2 回 置き配検討会

2019/5/15  
オルビス株式会社

# 1. 概要



# 1. 概要

## ◆ 優良顧客を対象とした宅配ボックスモニター配布キャンペーン

- キャンペーン期間中に応募された方の中から抽選で5,000名にモニターアンケートに回答いただくことを条件に自宅用簡易型宅配ボックスを無償でプレゼント
- 応募は「WEBサイト内応募ページ」or「電話」から可能（WEBはECログイン必須）

## ◆ モニター品概要 (株)ナスタ 簡易型宅配ボックス

- 郵便ポスト・宅配ボックスシェアNo.1、グッドデザイン賞受賞商品多数のナスタが制作
- オルビスオリジナルデザインの非売品
- 設置工事不要、折りたたみ式で出し入れ可能



製品寸法 ● 高さ535×横幅465×奥行355mm  
荷物最大受取サイズ ● 473×横幅480×奥行300mm  
折りたたみ時 ● 高さ620×横幅480×奥行60mm  
材質 ● 本体：ポリエステル・綿(撥水加工)、  
支柱：スチール

宅配クライシスの対応、  
配送会社だけに任せて良いのか？

## 2. 背景

---

- ◆ 宅配便再配達率はなかなか下がらない
  - 一昨年、昨年共に15%程度
- ◆ 結局のところ、顧客は荷物を自宅で受取りたい
  - コンビニ受取利用率、1%未満
  - 宅配ロッカーの利用は進まず

**自宅で受取れる環境が提供できれば、再配達は削減できる**

# 3. 目的

---

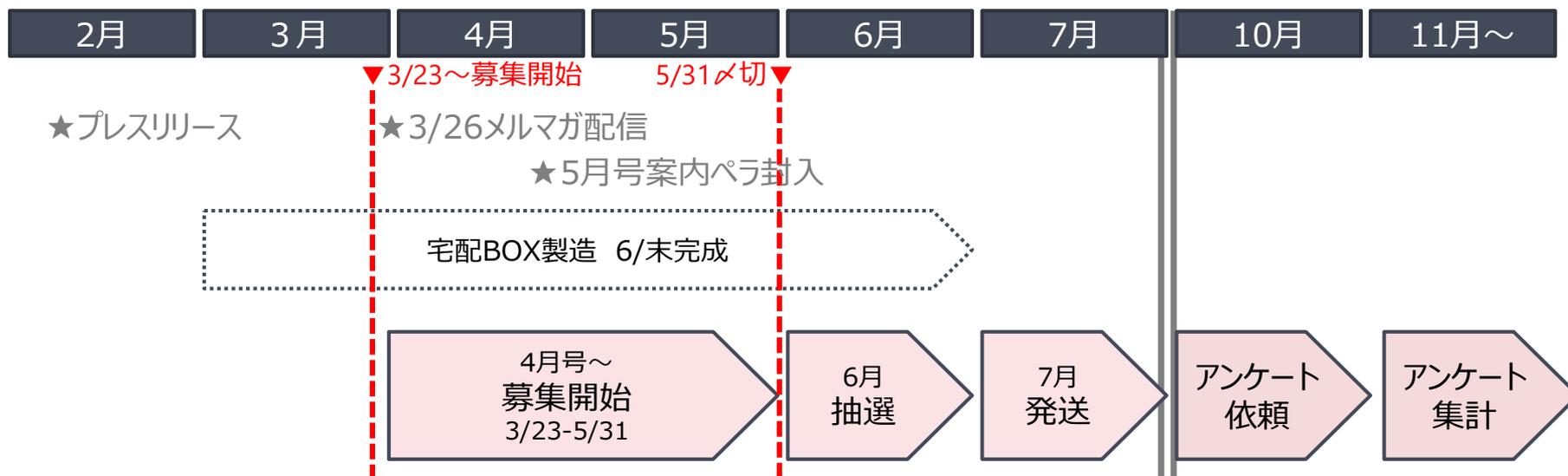
## ◆ ブランドメッセージ



- ◆ 配送での「**ここちを美しく。**」を実現
- ◆ 優良顧客の**ロイヤリティ向上**→**LTV向上**
- ◆ 再配達削減への積極的取り組み姿勢PRによる**企業価値向上**

## 4. スケジュール

◆ お客様への宅配ボックス発送は7月を予定



➤ 応募状況 (WEBのみ)

✓ 5月13日現在、23,755件

通販業界全体で  
再配達削減に向けた社会作りが出来たら・・・

**現時点において、宅配ボックスの普及は一つの解**