

Ⅲ. 商品配送の宅配便に関するインサイトの変化

1. 宅配便についての意識の変化

【調査概要】

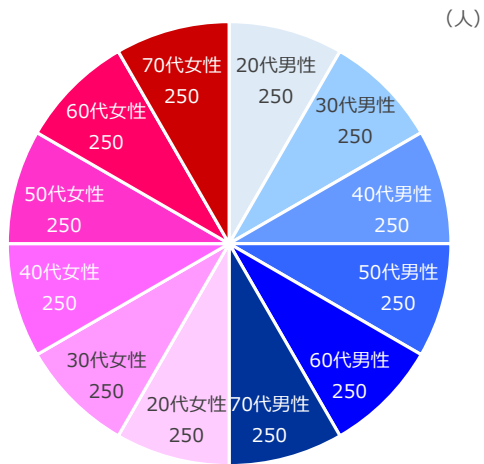
- ◇調査方法
- ◇調査期間
- ◇調査対象
- ◇回答者数

インターネットによるアンケート調査
2024年2月14日～19日
日本国内在住の20～79歳男女
3,000名

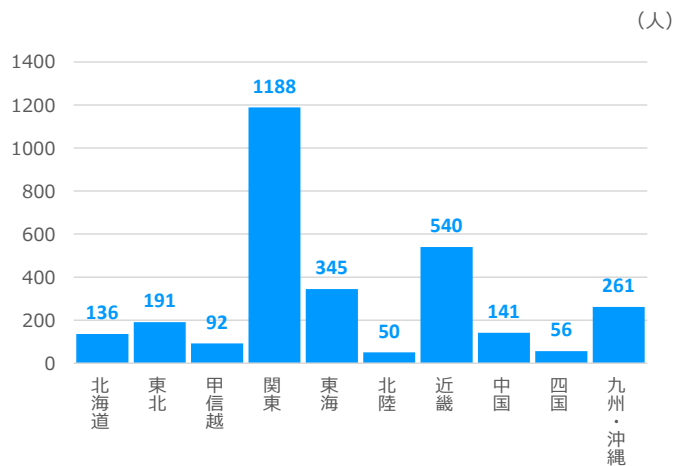
(内訳) 各年代(20～70代)ごとに、男女250名ずつ

本調査の対象者

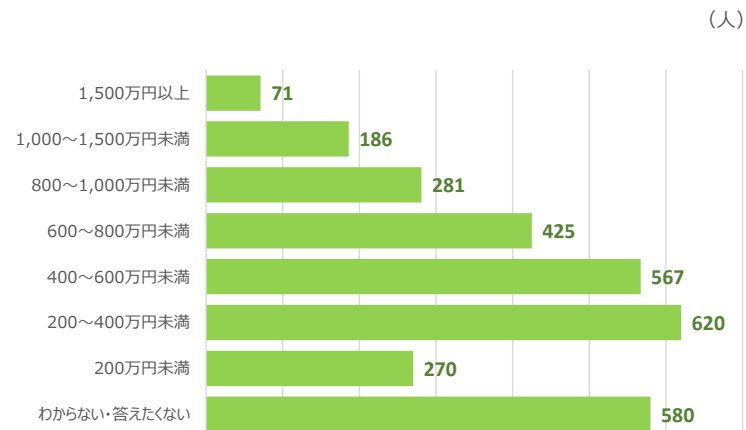
◇ 性・年代



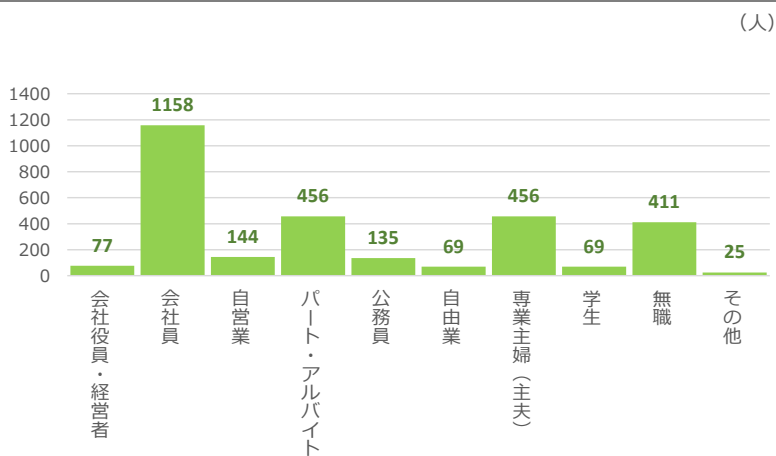
◇ 居住エリア



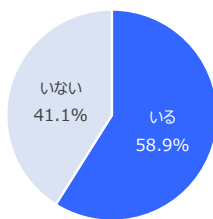
◇ 世帯の年収



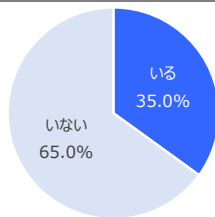
◇ 職業



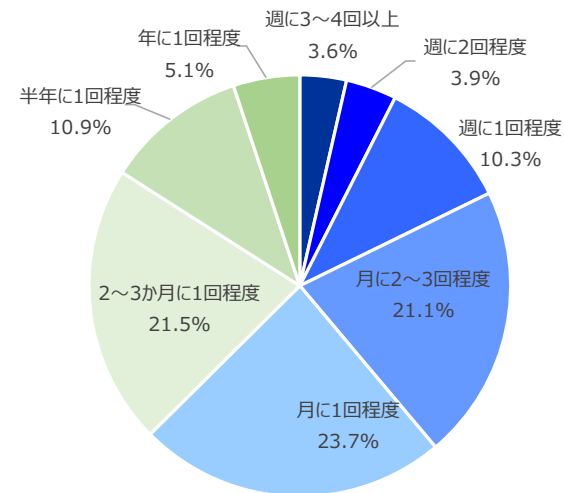
◇ 同居の配偶者・パートナー



◇ 同居の子供



◇ 直近1年間のインターネットでの買物頻度



1. 宅配便についての意識の変化

物流の2024年問題が叫ばれている中、商品配送の宅配便に関する意識を調査した。

1/3の人が宅配便の配送日数が長くなっていることを実感

全体として、「最近、以前より配送日数が長くなっていると実感している」との回答が33.6%となり、多くの人が宅配便の配送の変化を実感していることが明らかになった。

半数以上の人は、宅配にかかる時間と値上がり理解を示す

◆ 配送時間

全体傾向として、「配送に時間がかかってしまうのは仕方がないと思う」との回答は65.7%という結果だった。特に、女性においては70.7%に上っている。宅配までの時間が長くなることについては多くの人が理解を示していることがわかる。

◆ 配送料金

全体傾向として、「配送料金が全体的に値上がりしていくのは仕方がないと思う」との回答は50.9%という結果となり、半数以上の人が料金の値上がりについても理解を示しているようである。

中でも、高齢層の女性での理解が高く、70代女性では58.8%、60代女性では56.4%が「仕方ない」と感じている。

1. 宅配便についての意識の変化

宅配便の再配送を削減する取り組みにも協力的

- ◆ 宅配ボックス・置き配・日時指定の利用

「再配達を無くすよう、宅配ボックス・置き配・日時指定を積極的に利用したいと思う」との回答は、全体で66.0%と高い割合となった。特に、女性では73.0%にも上り多くの人が再配送をなくすために積極的な行動を心掛けようとしていることが伺える。

- ◆ コンビニ・最寄り施設での受取り

「コンビニ・最寄り施設での受取りサービスを積極的に利用したいと思う」との回答は、全体で35.3%となり、宅配ボックスや置き配等の利用とは一線を画す結果となった。

若い世代では「利用したいと思う」人が多く、20代女性では46.4%、20代男性では40.4%であった。

逆に、高年齢層では「利用したいと思う」人は少なく、70代女性では21.6%、70代男性では23.2%であった。

自宅まで届けてくれるという宅配便の利便性がなくなることには多少の抵抗があるのかも知れない。

Ⅲ. 商品配送の宅配便に関するインサイトの変化

1. 宅配便についての意識の変化

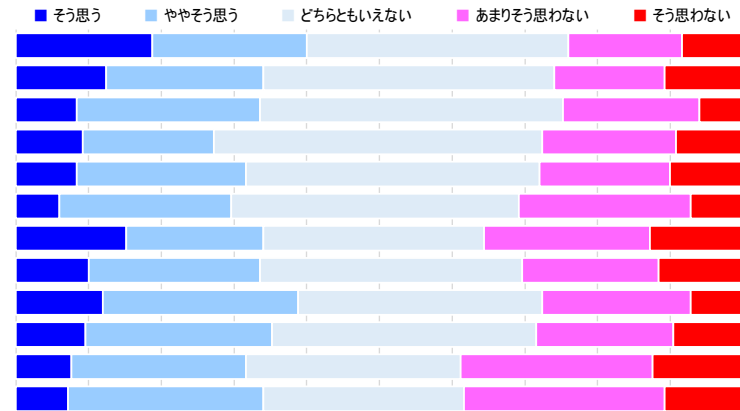
Q. 商品配送で利用する宅配便の物流現場では、今後、人手不足による遅延などの問題が発生することが懸念されています。あなたは配送・宅配便についてどのようなお考えをお持ちですか。(MA)

(1) 最近、以前より配送日数が長くなっていると実感している

		合計	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
全体		3,000	10.4	23.2	36.4	20.4	9.7
性別	男性	1,500	10.5	22.1	40.5	18.3	8.6
	女性	1,500	10.3	24.3	32.3	22.5	10.7
性年代別	男性-20代	250	18.8	21.2	36.0	15.6	8.4
	男性-30代	250	12.4	21.6	40.0	15.2	10.8
	男性-40代	250	8.4	25.2	41.6	18.8	6.0
	男性-50代	250	9.2	18.0	45.2	18.4	9.2
	男性-60代	250	8.4	23.2	40.4	18.0	10.0
	男性-70代	250	6.0	23.6	39.6	23.6	7.2
	女性-20代	250	15.2	18.8	30.4	22.8	12.8
	女性-30代	250	10.0	23.6	36.0	18.8	11.6
	女性-40代	250	12.0	26.8	33.6	20.4	7.2
	女性-50代	250	9.6	25.6	36.4	18.8	9.6
	女性-60代	250	7.6	24.0	29.6	26.4	12.4
	女性-70代	250	7.2	26.8	27.6	27.6	10.8

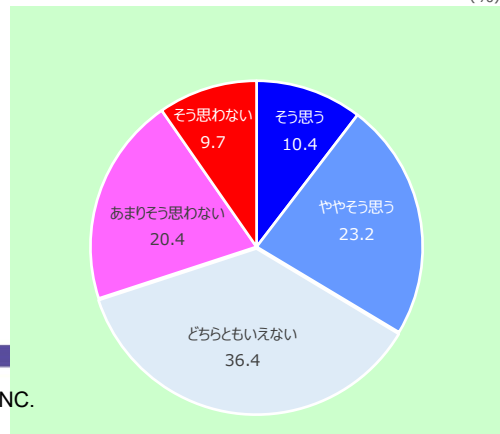
(人)

(%)



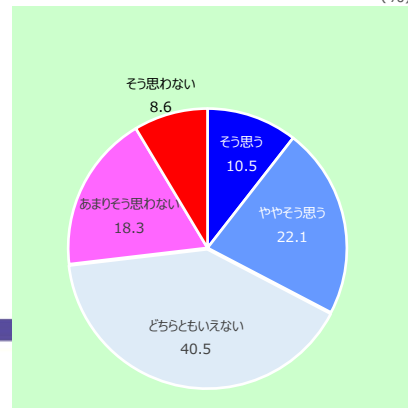
【全体】

(%)



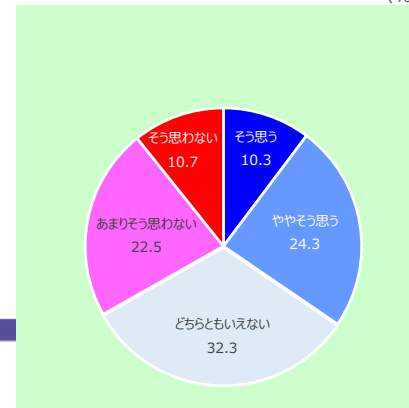
【男性】

(%)



【女性】

(%)



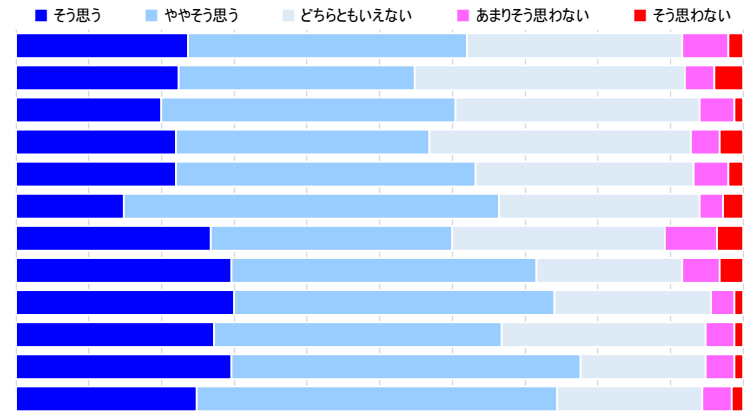
1. 宅配便についての意識の変化

(2) 人手不足などで、今後はもっと配送に時間がかかってしまうのは仕方がない

		合計	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
全体		3,000	24.4	41.3	27.5	4.6	2.3
性別	男性	1,500	20.8	39.8	32.3	4.5	2.5
	女性	1,500	28.0	42.7	22.7	4.6	2.0
性年代別	男性-20代	250	23.6	38.4	29.6	6.4	2.0
	男性-30代	250	22.4	32.4	37.2	4.0	4.0
	男性-40代	250	20.0	40.4	33.6	4.8	1.2
	男性-50代	250	22.0	34.8	36.0	4.0	3.2
	男性-60代	250	22.0	41.2	30.0	4.8	2.0
	男性-70代	250	14.8	51.6	27.6	3.2	2.8
	女性-20代	250	26.8	33.2	29.2	7.2	3.6
	女性-30代	250	29.6	42.0	20.0	5.2	3.2
	女性-40代	250	30.0	44.0	21.6	3.2	1.2
	女性-50代	250	27.2	39.6	28.0	4.0	1.2
	女性-60代	250	29.6	48.0	17.2	4.0	1.2
	女性-70代	250	24.8	49.6	20.0	4.0	1.6

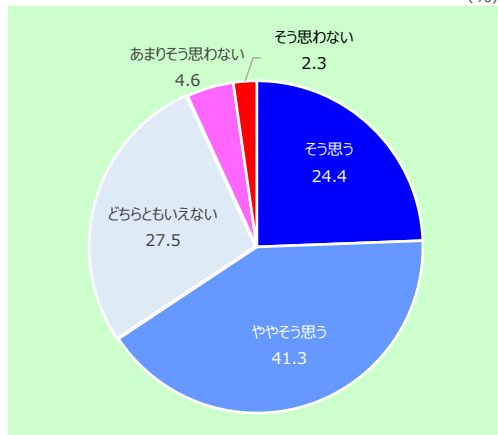
(人)

(%)



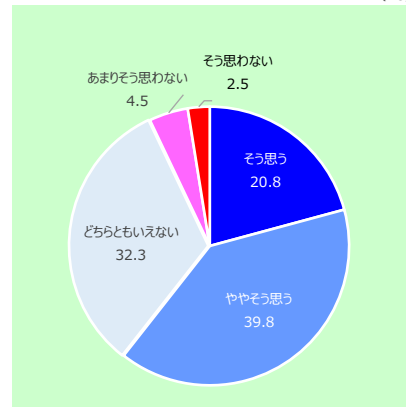
【全体】

(%)



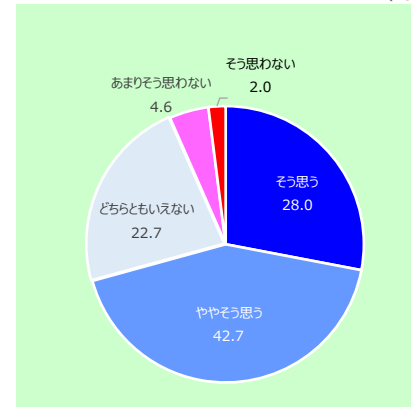
【男性】

(%)



【女性】

(%)



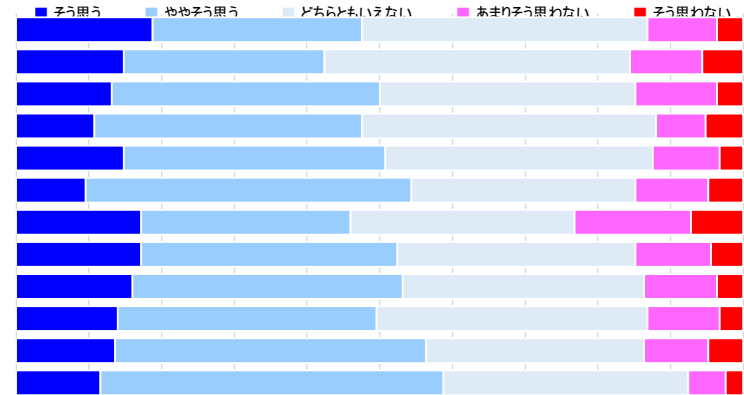
1. 宅配便についての意識の変化

(3) 配送料金が全体的に値上がりしていくのは仕方がない

		合計	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
全体		3,000	14.3	36.5	35.2	9.8	4.3
性別	男性	1,500	13.7	35.1	37.4	9.5	4.3
	女性	1,500	14.9	37.8	32.9	10.1	4.3
性年代別	男性-20代	250	18.8	28.8	39.2	9.6	3.6
	男性-30代	250	14.8	27.6	42.0	10.0	5.6
	男性-40代	250	13.2	36.8	35.2	11.2	3.6
	男性-50代	250	10.8	36.8	40.4	6.8	5.2
	男性-60代	250	14.8	36.0	36.8	9.2	3.2
	男性-70代	250	9.6	44.8	30.8	10.0	4.8
	女性-20代	250	17.2	28.8	30.8	16.0	7.2
	女性-30代	250	17.2	35.2	32.8	10.4	4.4
	女性-40代	250	16.0	37.2	33.2	10.0	3.6
	女性-50代	250	14.0	35.6	37.2	10.0	3.2
	女性-60代	250	13.6	42.8	30.0	8.8	4.8
	女性-70代	250	11.6	47.2	33.6	5.2	2.4

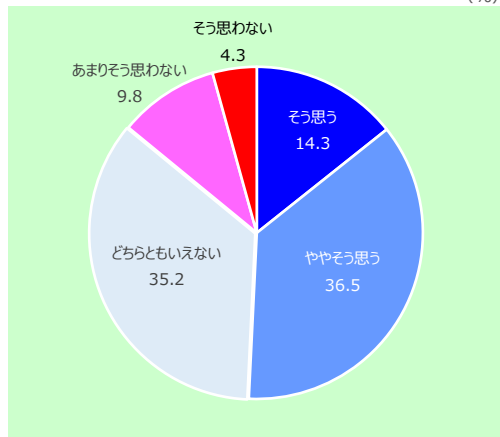
(人)

(%)



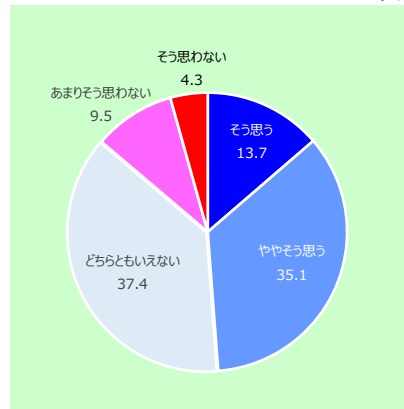
【全体】

(%)



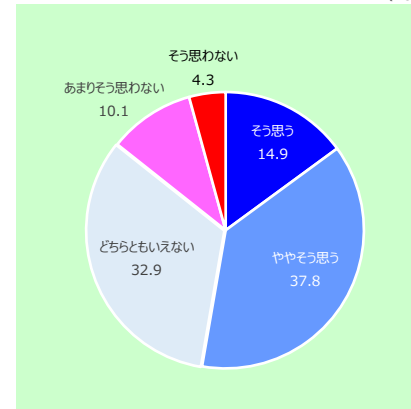
【男性】

(%)



【女性】

(%)



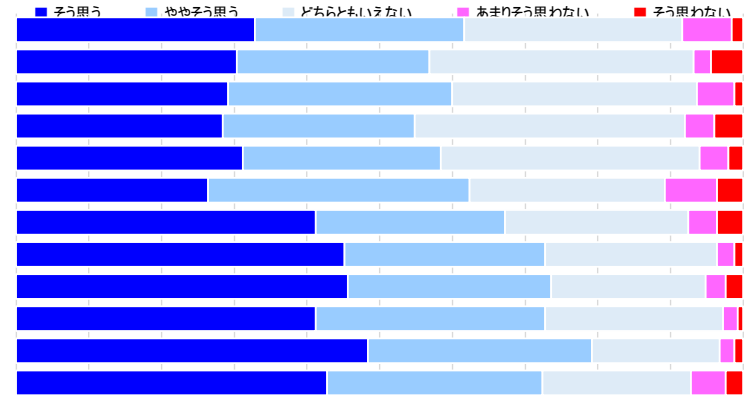
1. 宅配便についての意識の変化

(4) 再配達を無くすよう、宅配ボックス・置き配・日時指定を積極的に利用したい

		合計	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
全体		3,000	36.9	29.1	27.7	4.0	2.4
性別	男性	1,500	29.7	29.3	33.3	4.9	2.8
	女性	1,500	44.1	28.9	22.1	3.0	1.9
性年代別	男性-20代	250	32.8	28.8	30.0	6.8	1.6
	男性-30代	250	30.4	26.4	36.4	2.4	4.4
	男性-40代	250	29.2	30.8	33.6	5.2	1.2
	男性-50代	250	28.4	26.4	37.2	4.0	4.0
	男性-60代	250	31.2	27.2	35.6	4.0	2.0
	男性-70代	250	26.4	36.0	26.8	7.2	3.6
	女性-20代	250	41.2	26.0	25.2	4.0	3.6
	女性-30代	250	45.2	27.6	23.6	2.4	1.2
	女性-40代	250	45.6	28.0	21.2	2.8	2.4
	女性-50代	250	41.2	31.6	24.4	2.0	0.8
	女性-60代	250	48.4	30.8	17.6	2.0	1.2
	女性-70代	250	42.8	29.6	20.4	4.8	2.4

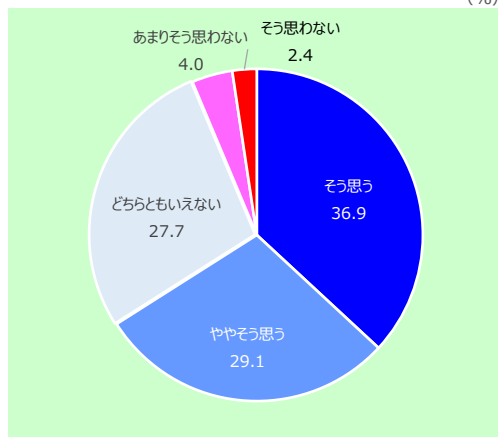
(人)

(%)



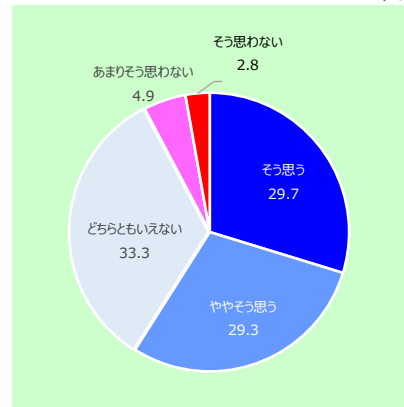
【全体】

(%)



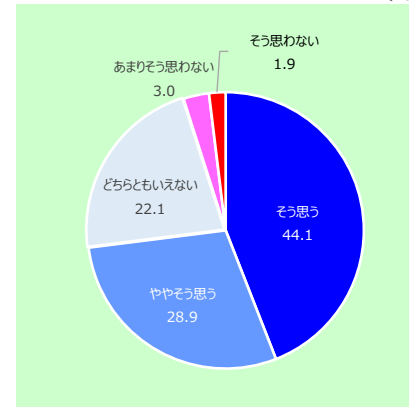
【男性】

(%)



【女性】

(%)



Ⅲ. 商品配送の宅配便に関するインサイトの変化

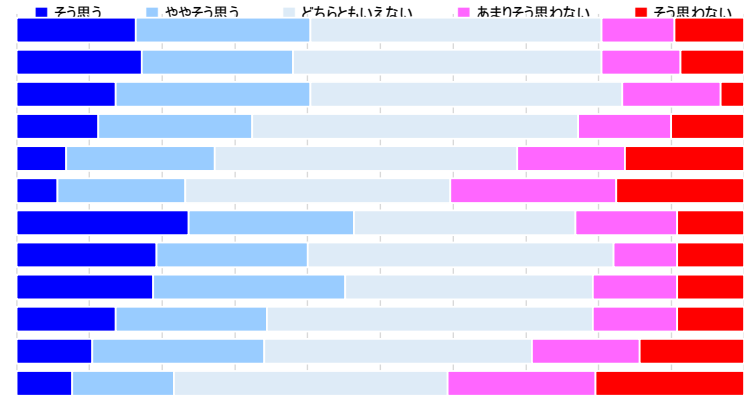
1. 宅配便についての意識の変化

(5) コンビニ・最寄り施設での受取りサービスを積極的に利用したい

	合計	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない	
全体	3,000	13.7	21.6	39.5	13.8	11.4	
性別	男性	1,500	11.8	21.8	41.3	14.1	10.9
	女性	1,500	15.5	21.4	37.6	13.5	11.9
性年代別	男性-20代	250	16.4	24.0	40.0	10.0	9.6
	男性-30代	250	17.2	20.8	42.4	10.8	8.8
	男性-40代	250	13.6	26.8	42.8	13.6	3.2
	男性-50代	250	11.2	21.2	44.8	12.8	10.0
	男性-60代	250	6.8	20.4	41.6	14.8	16.4
	男性-70代	250	5.6	17.6	36.4	22.8	17.6
	女性-20代	250	23.6	22.8	30.4	14.0	9.2
	女性-30代	250	19.2	20.8	42.0	8.8	9.2
	女性-40代	250	18.8	26.4	34.0	11.6	9.2
	女性-50代	250	13.6	20.8	44.8	11.6	9.2
	女性-60代	250	10.4	23.6	36.8	14.8	14.4
	女性-70代	250	7.6	14.0	37.6	20.4	20.4

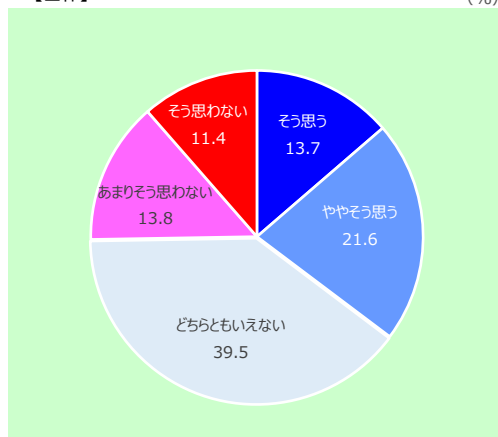
(人)

(%)



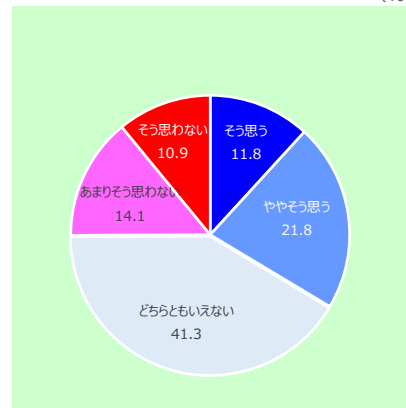
【全体】

(%)



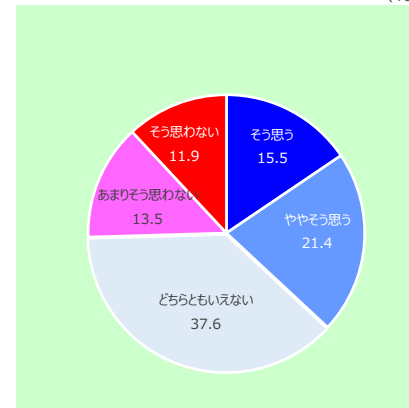
【男性】

(%)



【女性】

(%)



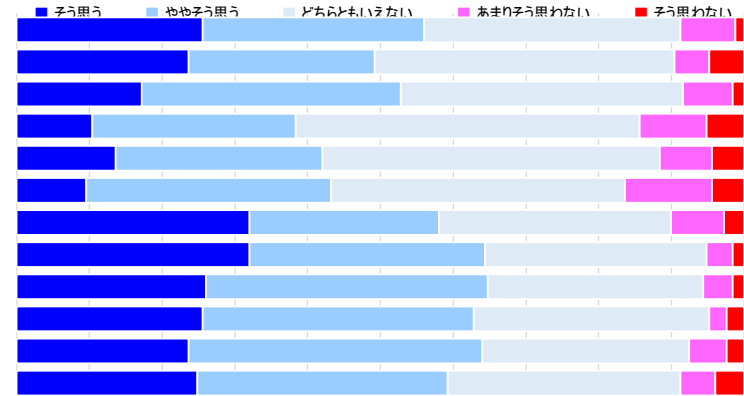
1. 宅配便についての意識の変化

(6) 配送回数を少なくするため、注文はまとめてするようにしたい

		合計	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
全体		3,000	22.0	32.6	36.2	6.2	3.0
性別	男性	1,500	16.7	30.3	41.5	7.9	3.6
	女性	1,500	27.3	34.9	30.8	4.5	2.5
性年代別	男性-20代	250	25.6	30.4	35.2	7.6	1.2
	男性-30代	250	23.6	25.6	41.2	4.8	4.8
	男性-40代	250	17.2	35.6	38.8	6.8	1.6
	男性-50代	250	10.4	28.0	47.2	9.2	5.2
	男性-60代	250	13.6	28.4	46.4	7.2	4.4
	男性-70代	250	9.6	33.6	40.4	12.0	4.4
	女性-20代	250	32.0	26.0	32.0	7.2	2.8
	女性-30代	250	32.0	32.4	30.4	3.6	1.6
	女性-40代	250	26.0	38.8	29.6	4.0	1.6
	女性-50代	250	25.6	37.2	32.4	2.4	2.4
	女性-60代	250	23.6	40.4	28.4	5.2	2.4
	女性-70代	250	24.8	34.4	32.0	4.8	4.0

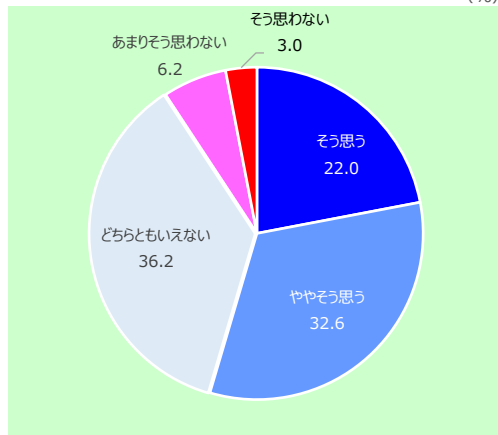
(人)

(%)



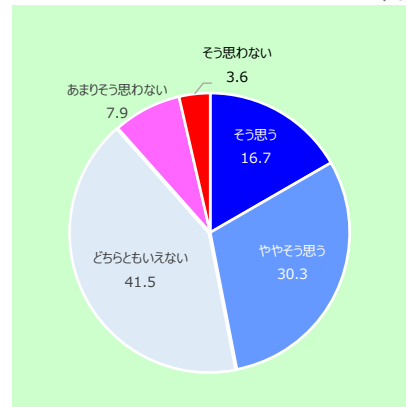
【全体】

(%)



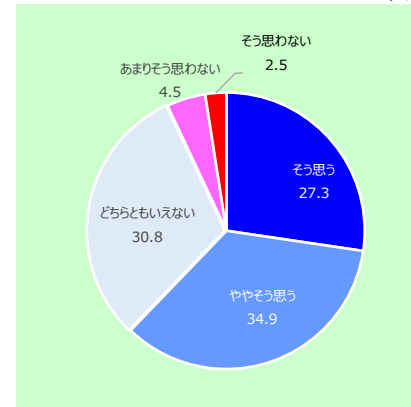
【男性】

(%)



【女性】

(%)



Ⅲ. 商品配送の宅配便に関するインサイトの変化

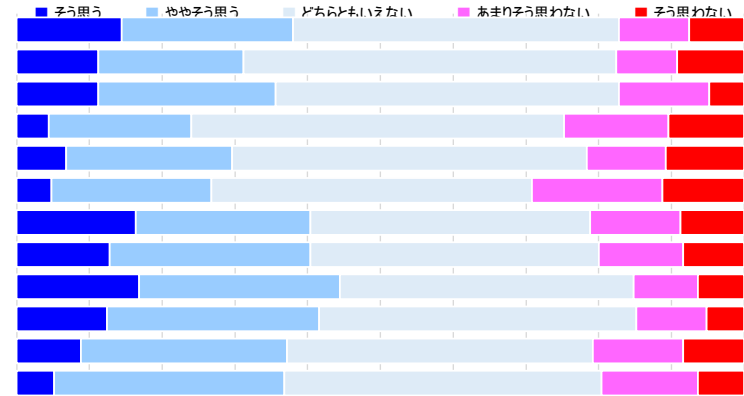
1. 宅配便についての意識の変化

(7) 人手不足やエネルギー・環境への影響などを考えると、個別に荷物を届けてもらうことに少し罪悪感がある

		合計	そう思う	ややそう思う	どちらともいえない	あまりそう思わない	そう思わない
全体		3,000	10.4	25.1	44.6	11.8	8.1
性別	男性	1,500	8.8	22.1	47.9	12.3	9.0
	女性	1,500	12.1	28.1	41.3	11.3	7.3
性年代別	男性-20代	250	14.4	23.6	44.8	9.6	7.6
	男性-30代	250	11.2	20.0	51.2	8.4	9.2
	男性-40代	250	11.2	24.4	47.2	12.4	4.8
	男性-50代	250	4.4	19.6	51.2	14.4	10.4
	男性-60代	250	6.8	22.8	48.8	10.8	10.8
	男性-70代	250	4.8	22.0	44.0	18.0	11.2
	女性-20代	250	16.4	24.0	38.4	12.4	8.8
	女性-30代	250	12.8	27.6	39.6	11.6	8.4
	女性-40代	250	16.8	27.6	40.4	8.8	6.4
	女性-50代	250	12.4	29.2	43.6	9.6	5.2
	女性-60代	250	8.8	28.4	42.0	12.4	8.4
	女性-70代	250	5.2	31.6	43.6	13.2	6.4

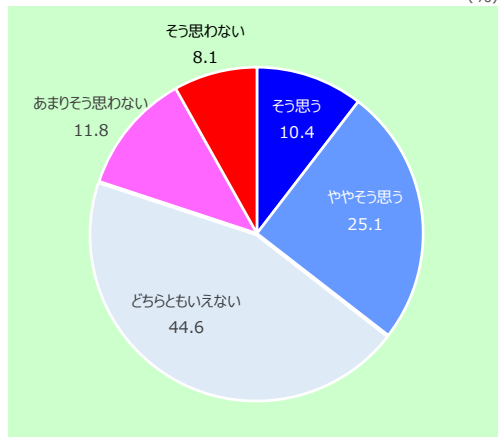
(人)

(%)



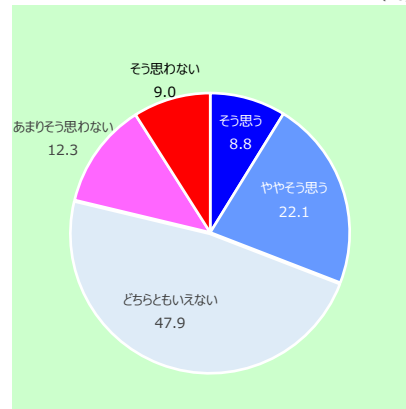
【全体】

(%)



【男性】

(%)



【女性】

(%)

