

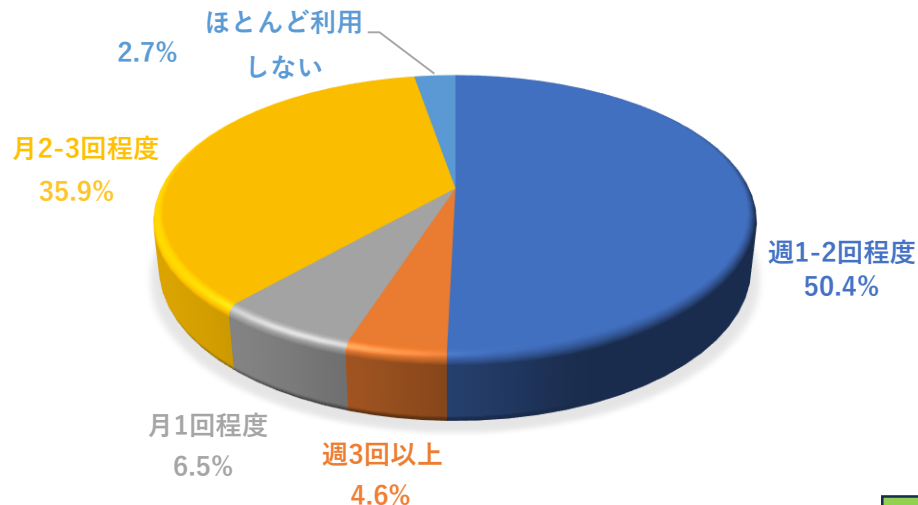
青森県再配達削減プロジェクト
モニターアンケートまとめ

2024.02.28

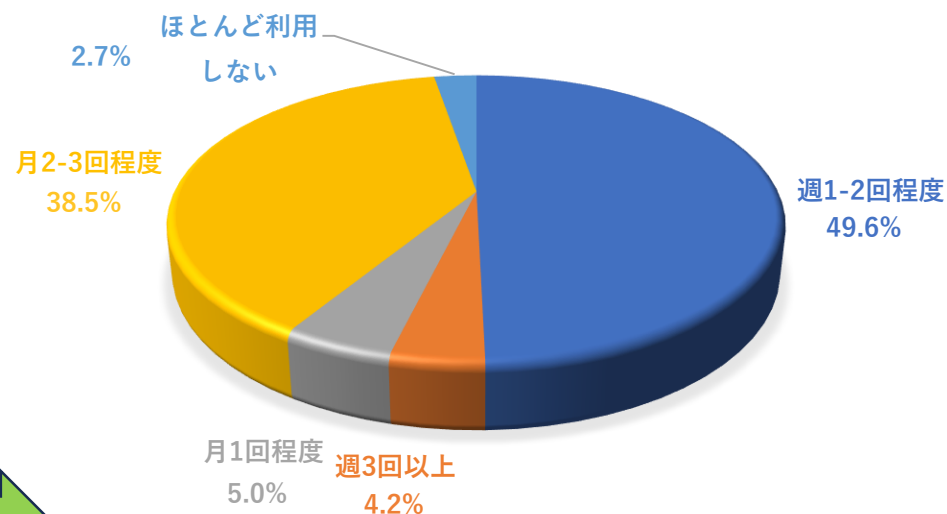
回答者数	全モニター数	回答率
262	300	87.3%

■Q02 回答者の宅配ボックス種類	
回答内容	回答数
備え置き型	90
折り畳み型	101
袋型	71
合 計	262

■Q03 利用前の宅配便の受取頻度



■Q10 利用中の宅配便の受取頻度



■Q03 利用前の宅配便の受取頻度		
回答内容	回答数	割合
週1-2回程度	132	50.4%
週3回以上	12	4.6%
月1回程度	17	6.5%
月2-3回程度	94	35.9%
ほとんど利用しない	7	2.7%
合計	262	100.0%

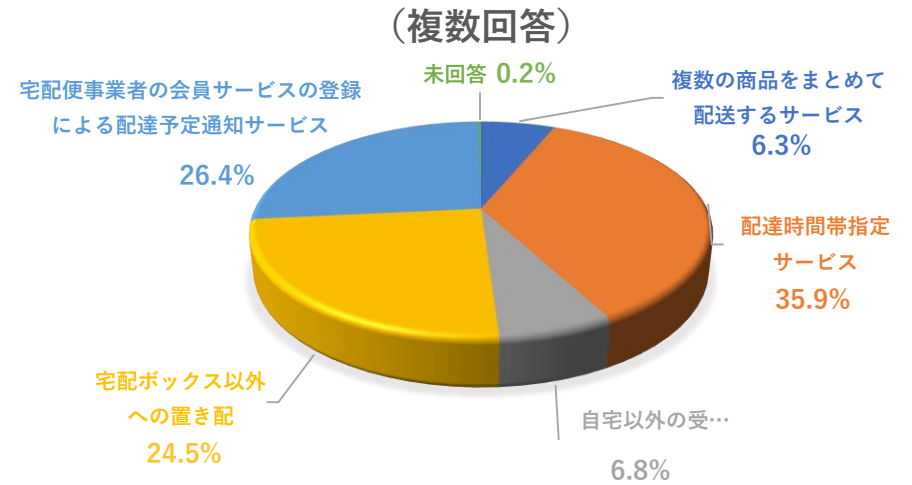
■Q10 利用中の宅配便の受取頻度		
回答内容	回答数	割合
週1-2回程度	130	49.6%
週3回以上	11	4.2%
月1回程度	13	5.0%
月2-3回程度	101	38.5%
ほとんど利用しない	7	2.7%
合計	262	100.0%

■Q04 利用前によく利用していたサービス（複数回答）		
回答内容	回答数	割合
複数の商品をまとめて配送するサービス	33	6.3%
配達時間帯指定サービス	189	35.9%
自宅以外の受取場所指定	36	6.8%
宅配ボックス以外への置き配	129	24.5%
宅配便事業者の会員サービスの登録による配達予定通知サービス	139	26.4%
未回答	1	0.2%
合計	527	100.0%

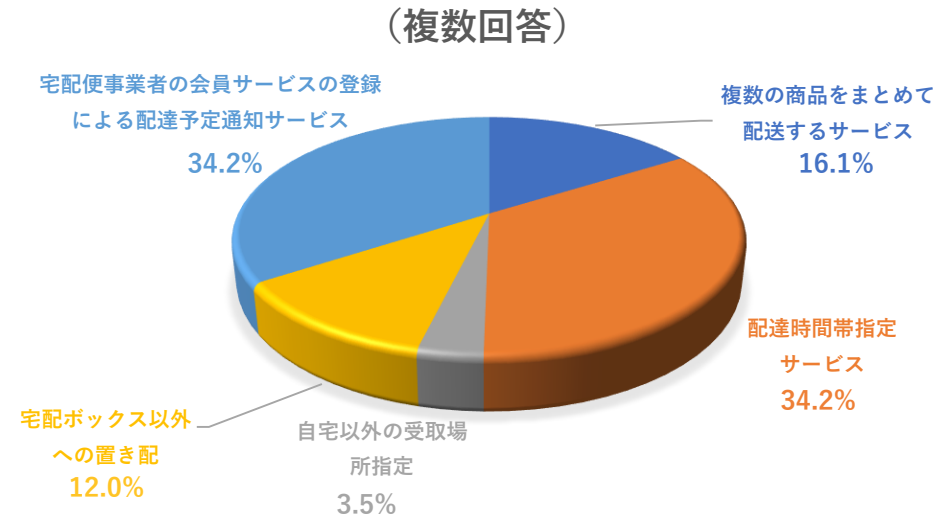


■Q11 利用中によく利用していたサービス（複数回答）		
回答内容	回答数	割合
複数の商品をまとめて配送するサービス	55	16.1%
配達時間帯指定サービス	117	34.2%
自宅以外の受取場所指定	12	3.5%
宅配ボックス以外への置き配	41	12.0%
宅配便事業者の会員サービスの登録による配達予定通知サービス	117	34.2%
未回答	0	0.0%
合計	342	100.0%

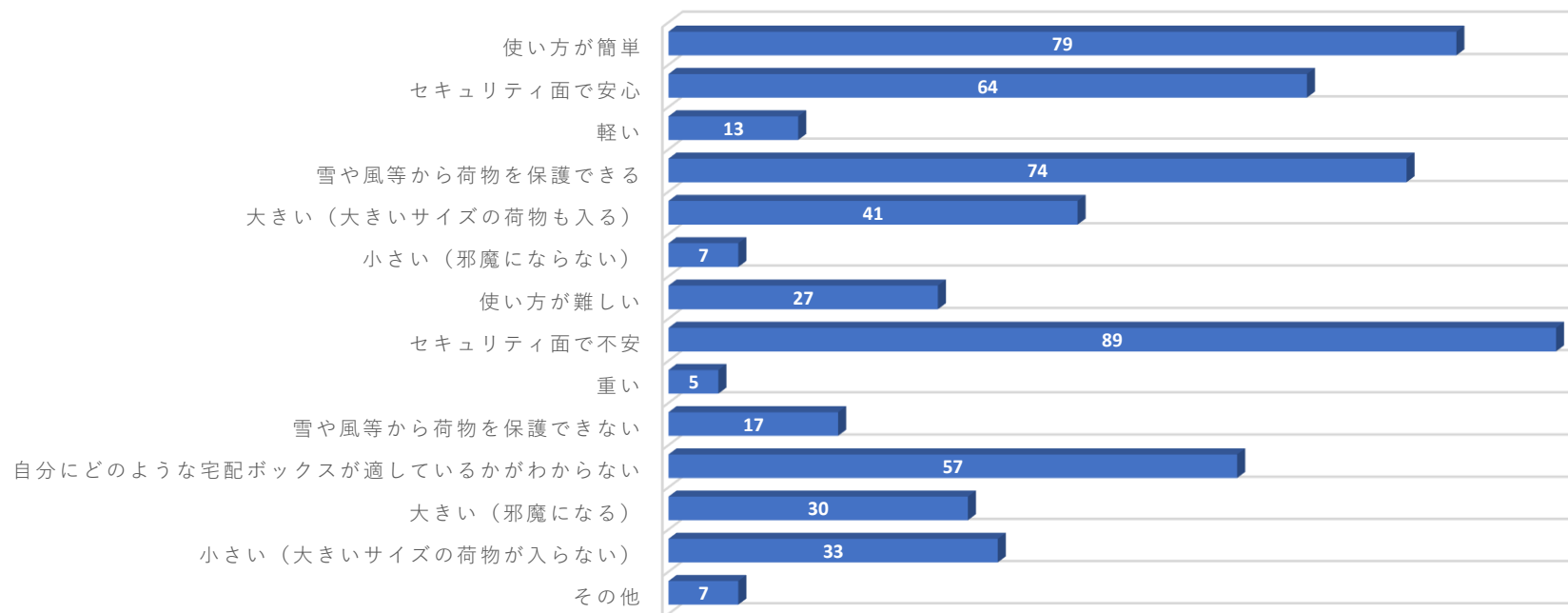
■Q04 利用前によく利用していたサービス



■Q11 利用中によく利用していたサービス



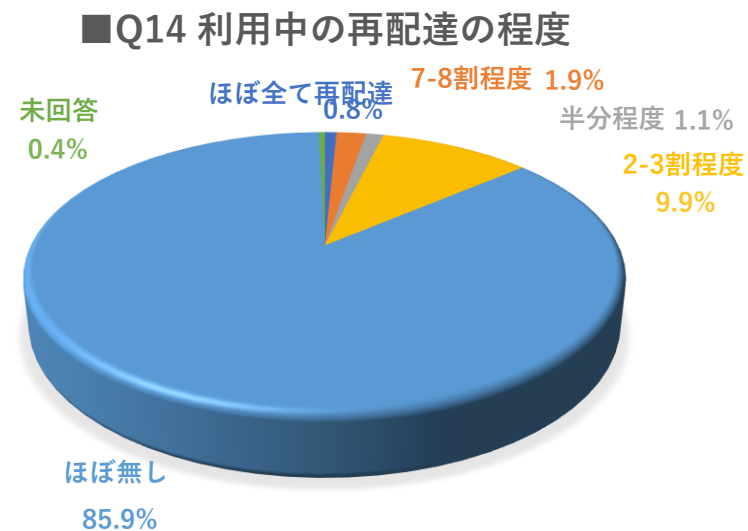
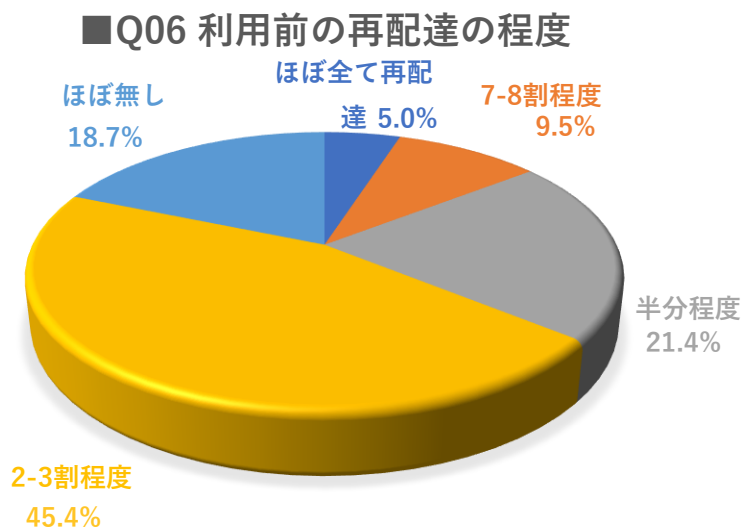
■Q05 利用前の宅配ボックスに対するイメージ（複数回答）



■Q05 回答「その他」	
回答内容	回答数
値段が高い	2
費用が高そう	1
冷凍ものもほしい	1
宅配ボックスを考えた事がなかった	1
どういうシステムなのかわからない。（鍵は誰がかけるのか、どう開けるのか）	1
袋から出した後に、また畳み直すのが手間	1

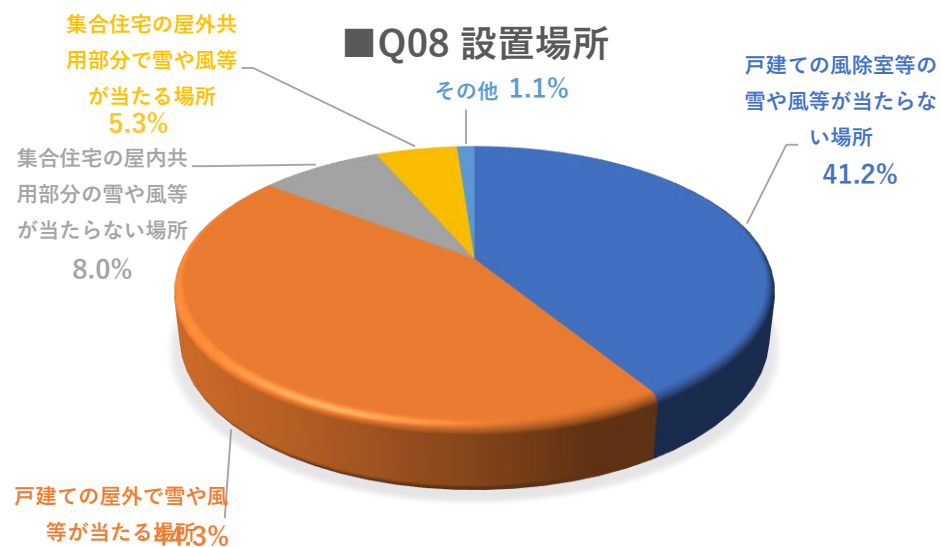
■Q06 利用前の再配達の程度		
回答内容	回答数	割合
ほぼ全て再配達	13	5.0%
7-8割程度	25	9.5%
半分程度	56	21.4%
2-3割程度	119	45.4%
ほぼ無し	49	18.7%
未回答	0	0.0%
合計	262	100.0%

■Q14 利用中の再配達の程度		
回答内容	回答数	割合
ほぼ全て再配達	2	0.8%
7-8割程度	5	1.9%
半分程度	3	1.1%
2-3割程度	26	9.9%
ほぼ無し	225	85.9%
未回答	1	0.4%
合計	262	100.0%



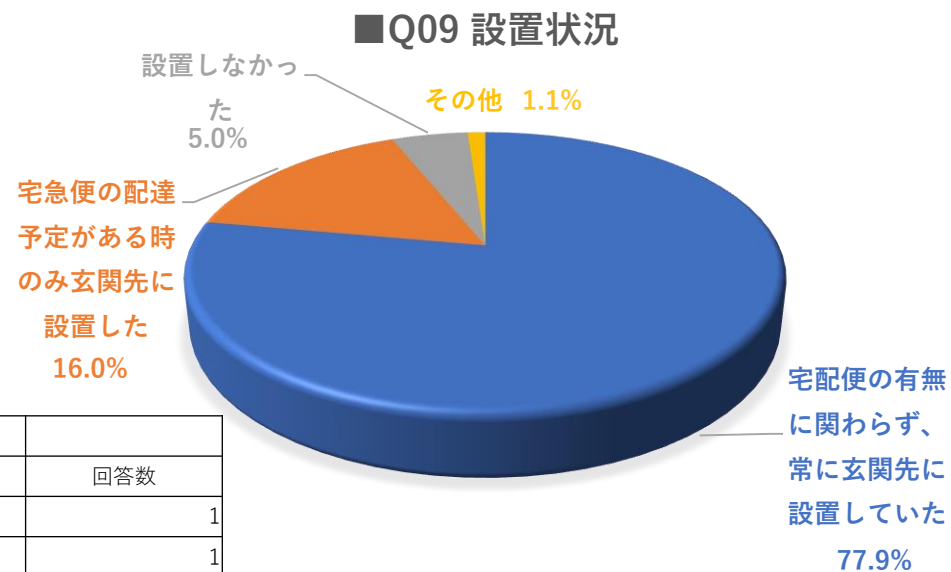
■Q07 利用前の再配達の程度													
回答内容	10割	9割	8割	7割	6割	5割	4割	3割	2割	1割	0割	全回答数	
受け取った荷物の内容・内訳-ECサイト等においてその都度購入・レンタルした商品	43	28	40	24	0	28	10	12	8	6	63	262	
受け取った荷物の内容・内訳-ECサイト等において定期的に購入・レンタルしている商品	1	1	2	2	0	8	6	10	21	44	167	262	
受け取った荷物の内容・内訳-個人間の荷物・ギフト等	39	11	9	11	0	13	5	19	28	56	71	262	
受け取った荷物の内容・内訳-その他	4	0	1	0	0	0	0	6	7	34	210	262	

■Q08 設置場所		
回答内容	回答数	割合
戸建ての風除室等の雪や風等が当たらない場所	108	41.2%
戸建ての屋外で雪や風等が当たる場所	116	44.3%
集合住宅の屋内共用部分の雪や風等が当たらない場所	21	8.0%
集合住宅の屋外共用部分で雪や風等が当たる場所	14	5.3%
その他	3	1.1%
合 計	262	100.0%



■Q08 回答「その他」		
回答内容	回答数	
玄関の取っ手	2	
玄関上の屋根で雪や風等が比較的当たりにくい場所	1	

■Q09 設置状況		
回答内容	回答数	割合
宅配便の有無に関わらず、常に玄関先に設置していた	204	77.9%
宅急便の配達予定がある時のみ玄関先に設置した	42	16.0%
設置しなかった	13	5.0%
その他	3	1.1%
合計	262	100.0%

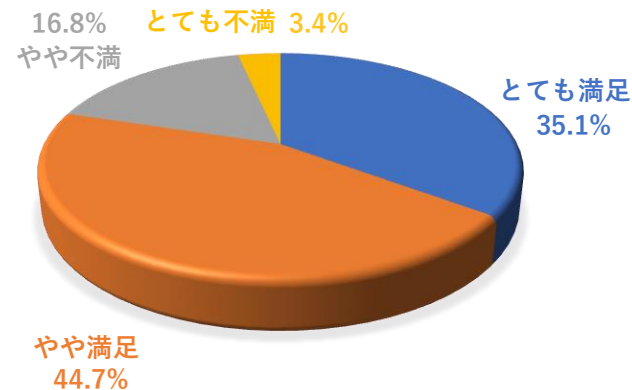


■Q09 回答「設置しなかった」理由	
回答内容	回答数
置く場所がかさばったため途中から利用しなかった	1
りんご箱の隙間から雨や雪が雨や雪が入るため	1
ドアの取っ手に掛けたワイヤーが邪魔になり出入り困難	1
小さくて入らないことが多かった	1
意外と軽くて風に飛ばされるのが心配	1
雨や雪の日だとバッグが濡れて、使用後の片付けに手間が掛かる	1
置き場所に困る(雨や風の日)	1
そのままでは、雪などで濡れてしまうので	1
ワイヤーを固定するところがない	1
一回ごとにたたんだりするのが面倒	1
冷蔵商品や生鮮商品のため対面受取や、時間指定で夕方受取かほとんどであつたため、利用しなかった	1
大きくて玄関が狭くなる	1
やはり袋型だと使いづらい	1

■Q09 回答「その他」	
回答内容	回答数
雪の多い日は室内に入れていた	1
出掛ける時設置していた	1
ちょうど冬休み等で誰かが自宅にいたので利用しなかった	1

■Q12 満足度		
回答内容	回答数	割合
とても満足	92	35.1%
やや満足	117	44.7%
やや不満	44	16.8%
とても不満	9	3.4%
合計	262	100.0%

■Q12 満足度



■Q13 満足度の理由（複数回答可） ※Q12満足度「とても満足」「やや満足」回答者対象		
回答内容	回答数	割合
使い方が簡単	142	24.6%
セキュリティ面で安心	70	12.1%
軽かった	46	8.0%
置き配の指定方法が思っていたよりも簡単だった	70	12.1%
雪や風等から荷物を保護できる	76	13.1%
自分にどのような宅配ボックスが適しているかわかる	36	6.2%
大きい（大きいサイズの荷物も入る）	51	8.8%
小さい（邪魔にならない）	18	3.1%
使い方が難しい	8	1.4%
セキュリティ面で不安	10	1.7%
重かった	0	0.0%
置き配の指定方法がわかりづらい	5	0.9%
雪や風等から荷物を保護できない	12	2.1%
自分にどのような宅配ボックスが適しているかがわからない	1	0.2%
大きい（邪魔になる）	4	0.7%
小さい（大きいサイズの荷物が入らない）	17	2.9%
その他	12	2.1%
未回答	0	0.0%
合計	578	100.0%

■Q13 満足度の理由（複数回答可） ※Q12満足度「とても不満」「やや不満」回答者対象		
回答内容	回答数	割合
使い方が簡単	2	1.7%
セキュリティ面で安心	4	3.5%
軽かった	4	3.5%
置き配の指定方法が思っていたよりも簡単だった	3	2.6%
雪や風等から荷物を保護できる	2	1.7%
自分にどのような宅配ボックスが適しているかわかる	10	8.7%
大きい（大きいサイズの荷物も入る）	0	0.0%
小さい（邪魔にならない）	0	0.0%
使い方が難しい	17	14.8%
セキュリティ面で不安	13	11.3%
重かった	0	0.0%
置き配の指定方法がわかりづらい	8	7.0%
雪や風等から荷物を保護できない	12	10.4%
自分にどのような宅配ボックスが適しているかがわからない	5	4.3%
大きい（邪魔になる）	6	5.2%
小さい（大きいサイズの荷物が入らない）	16	13.9%
その他	12	10.4%
未回答	1	0.9%
合計	115	100.0%



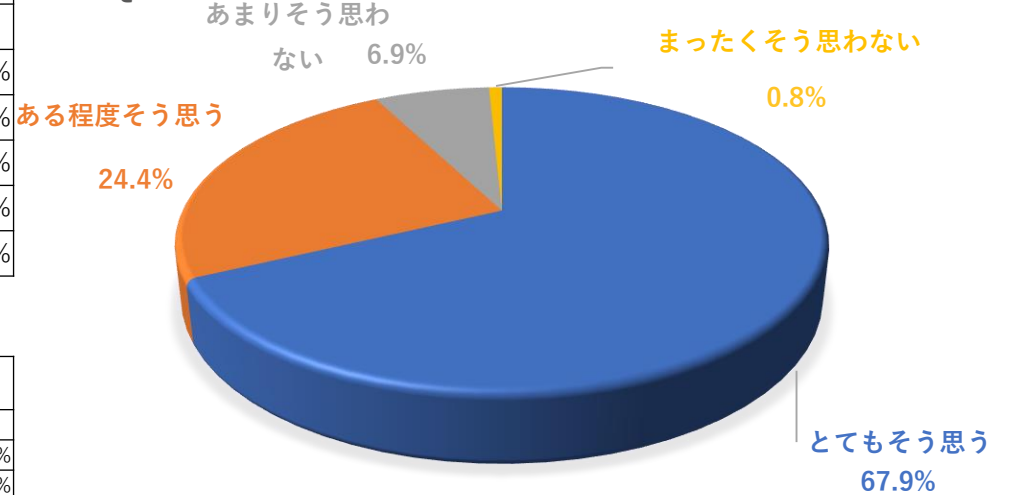
■ Q13 回答「その他」 ※Q12満足度「とても満足」「やや満足」回答者対象	
回答内容	回答数
配達員が理解しなかった・使わない	2
袋の開け閉めが面倒・手間	2
用意していただいた鍵が短くかけにくかった。	1
ドアと繋げているワイヤーが短くてドアの出入りが不便だった	1
コンパクトに畳むと小さくなるし、広げると大きな荷物も入りました。	1
折りたたみ型でしたが、本体が軽いがチャックが固いため開閉に両手を使わなければならない 面倒に感じました。	1
折りたたみ式で、宅配業者さんに時間をかけさせてしまう。本当はりんご箱を希望していた為、 使い勝手がちょっと悪い。	1
中に入ってるか毎回見てみないとわからない	1
複数個届く場合は鍵が使えなかった	1
本来の使い方と違う方法で宅配ボックスを使用した配達員がいた	1



■ Q13 回答「その他」 ※Q12満足度「とても満足」「やや満足」回答者対象	
回答内容	回答数
配達員が理解しなかった・使わない	3
袋の開け閉めが面倒・手間	1
ワイヤーで外壁などが傷つきそうで心配だった	1
鍵の設定が煩雑で使いがたかった	1
鍵等を玄関の戸に引っ掛けると見栄えが悪い	1
荷物が入って玄関ドアに繋がっているため荷物を取り出さないと玄関ドアが開けられない。 荷物を出すまで家族が冬の屋外で待たなければならなかった。	1
軽くて強風時飛んで荷物が受け取れなかった、折り畳み式でその都度設置する物でしたが、 それが面倒だったので、常時置いておくようにしていた	1
荷物が入ると地べたに着くのでいやだった。袋型はしまうのがわかりづらい	1
構造的に使いづらい。	1
モニター期間内は自宅に人がいることが多く、宅配ボックスの使用がなかった。	1

■Q15 これからも宅配ボックスを継続利用したいか		
回答内容	回答数	割合
とてもそう思う	178	67.9%
ある程度そう思う	64	24.4%
あまりそう思わない	18	6.9%
まったくそう思わない	2	0.8%
合計	262	100.0%

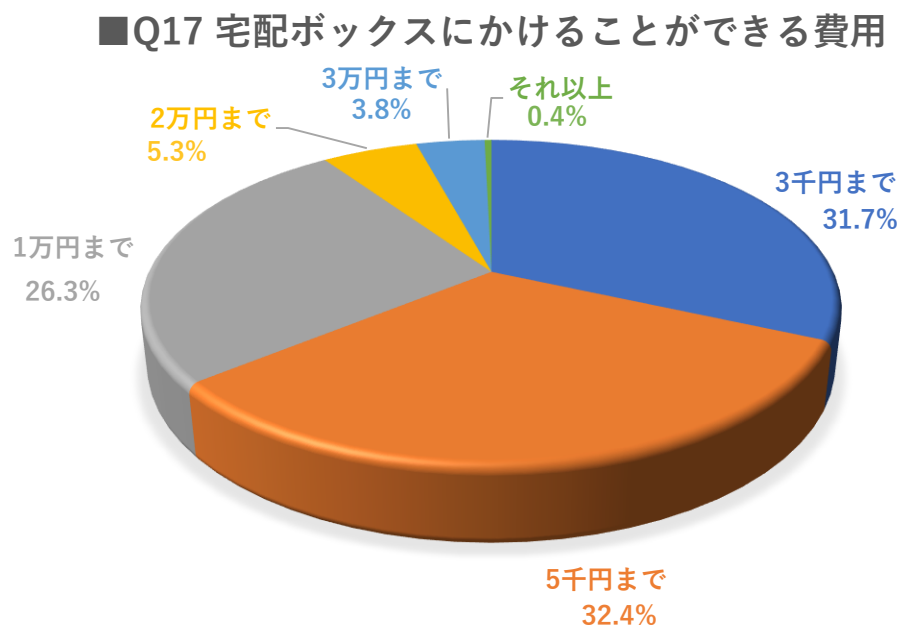
■Q15 これからも宅配ボックスを継続利用したいか



■Q16 適すると思う宅配ボックスの種類 (Q15で「否定的回答」をいただいた方向けの設問)		
回答内容	回答数	割合
備え置き型	15	5.7%
折り畳み型	2	0.8%
袋型	3	1.1%
未回答	242	92.4%
合計	262	100.0%

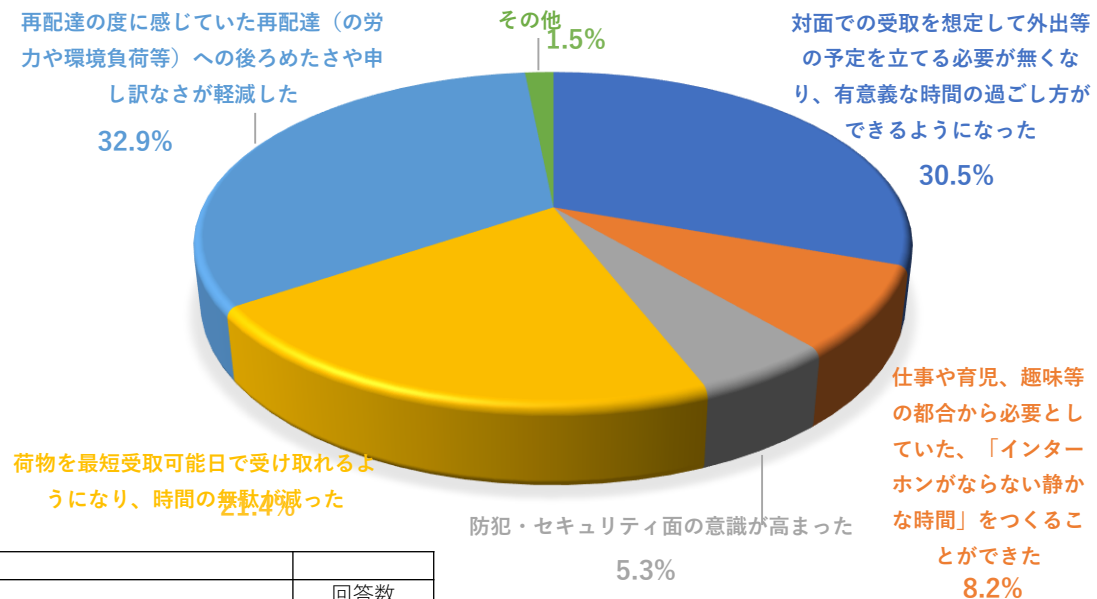
■Q16 適すると思う理由		
回答内容	型	回答数
設置したり片付けたりの手間が掛からないため	備え置き型	5
玄関前のスペースに余裕があり、ドアの開閉に影響が無いため		2
風で飛ばされない		1
重い方が安心		1
袋型は使いにくかったため		1
日々、雪べらやスノーダンプに押されてバタついた		1
取り扱いが煩雑だと悪天候時は自分も荷物も濡れてしまうので。		1
風除室がない為		1
据え置き型だと宅配業者の方が簡単に使用できそうなイメージです。		1
業者もあまり使用してくれなかった。荷物を入れると地べたについてしまっていた。畳むのが面倒。袋が大きすぎる		1
箱型でなければ配達員が入れずらく、逆に使ってくれない	折り畳み型	1
袋型は使い方が分かりづらい		1
使い方が面倒	袋型	1
袋を開けて、使い終わったらしまう手間が大変。レコードが多かったので、箱型だったら、割れない可能性が高いが、袋型だと、帰宅前まで地面に放置状態。ドアノブに設置していた為、ドアを中から開けると毎回引きずっていた		1
ドアノブにかけられて邪魔にならない		1

■Q17 宅配ボックスにかけることができる費用		
回答内容	回答数	割合
3千円まで	83	31.7%
5千円まで	85	32.4%
1万円まで	69	26.3%
2万円まで	14	5.3%
3万円まで	10	3.8%
それ以上	1	0.4%
合計	262	100.0%



■Q18 生活にどのような変化があったか		
回答内容	回答数	割合
対面での受取を想定して外出等の予定を立てる必要が無くなり、有意義な時間の過ごし方ができるようになった	178	30.5%
仕事や育児、趣味等の都合から必要としていた、「インターホンがならない静かな時間」をつくることができた	48	8.2%
防犯・セキュリティ面の意識が高まった	31	5.3%
荷物を最短受取可能日で受け取れるようになり、時間の無駄が減った	125	21.4%
再配達の度に感じていた再配達（の労力や環境負荷等）への後ろめたさや申し訳なさが軽減した	192	32.9%
その他	9	1.5%
合 計	583	100.0%

■Q18 生活にどのような変化があったか

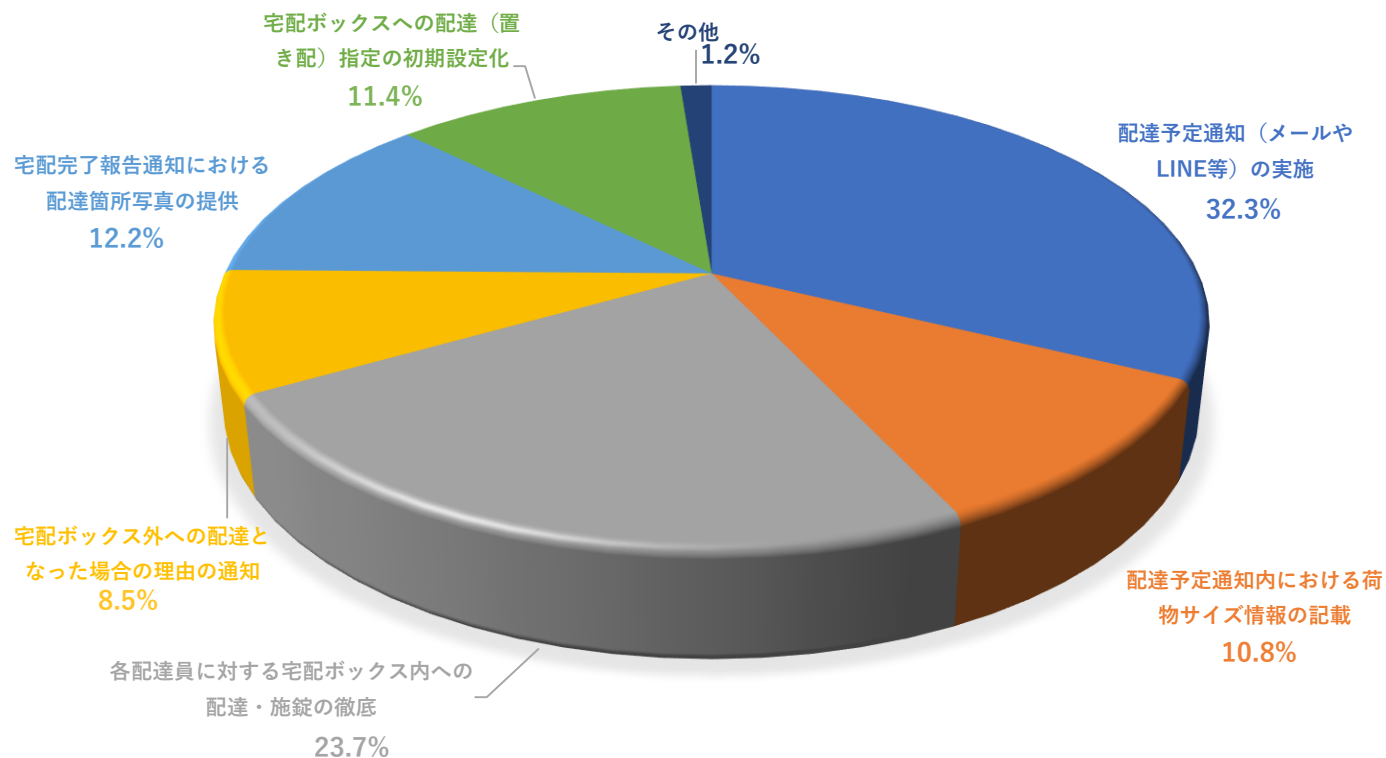


■Q18 回答「その他」		
回答内容	回答数	
変化はなかった	3	
期待してた感じではなかった	1	
高齢な義母を立たせずに受け取ることができた。	1	
受領出来ないと分かって活用できる事	1	
宅配業者はマイカー有無で在宅か判断し必ず訪問してくる	1	
チャイムの音不要で受け取れたのでペットが驚かなくなってよかった	1	
利用がなかった	1	

■Q19 宅配便事業者を実施してほしいと考えるサービス		
回答内容	回答数	割合
配達予定通知（メールやLINE等）の実施	159	32.3%
配達予定通知内における荷物サイズ情報の記載	53	10.8%
各配達員に対する宅配ボックス内への配達・施錠の徹底	117	23.7%
宅配ボックス外への配達となった場合の理由の通知	42	8.5%
宅配完了報告通知における配達箇所写真の提供	60	12.2%
宅配ボックスへの配達（置き配）指定の初期設定化	56	11.4%
その他	6	1.2%
合計	493	100.0%

■Q19 回答「その他」	
回答内容	回答数
特になし	2
宅配ボックスをマニュアルにそった使い方で配達して欲しい	1
配達予定通知の時にも宅配ボックスへの配送を選べるようにして欲しい。一部の業者さんがまだ指定出来ないの。	1
置き配を前提とした宅配運賃割引	1
宅配ボックスに入れたことをお知らせする通知票をポストに入れる	1

■Q19 宅配便事業者を実施してほしいと考えるサービス



■Q20 再配達削減のために今後必要だと思うこと		
回答内容	回答数	割合
自宅かつ非対面で受取可能な宅配ボックスの設置数の増加	196	34.7%
自治体による宅配ボックス購入のための補助制度	143	25.3%
コンビニや宅配便ロッカーなど自宅以外での受取が可能な場所の増加	87	15.4%
再配達削減のための啓発イベント	74	13.1%
宅配便事業者の会員サービス等、既存サービスの有効活用	60	10.6%
その他	5	0.9%
合計	565	100.0%

■Q20 回答「その他」	
回答内容	回答数
再配達の有料	2
再配達がない場合のお得な制度。ポイント付与など。	1
冷凍、冷蔵便も受け取れて豪雪時も荷物が凍らない断熱抜群の宅配ボックス	1
冷凍を受け取れる場所	1

■Q20 再配達削減のために今後必要だと思うこと

