

再配達削減に関する取組について

日本郵便株式会社
2016年4月27日

はじめに

電子商取引(以下「EC」という。)市場、特にB to Cにおける取扱量の継続的上昇に伴い、宅配便の取扱件数の増加が見込まれるところ、日本郵便としても、受取人不在等による再配達削減を経営課題として認識しており、以下の取組みを実施又は予定をしている。

1 実施済サービス

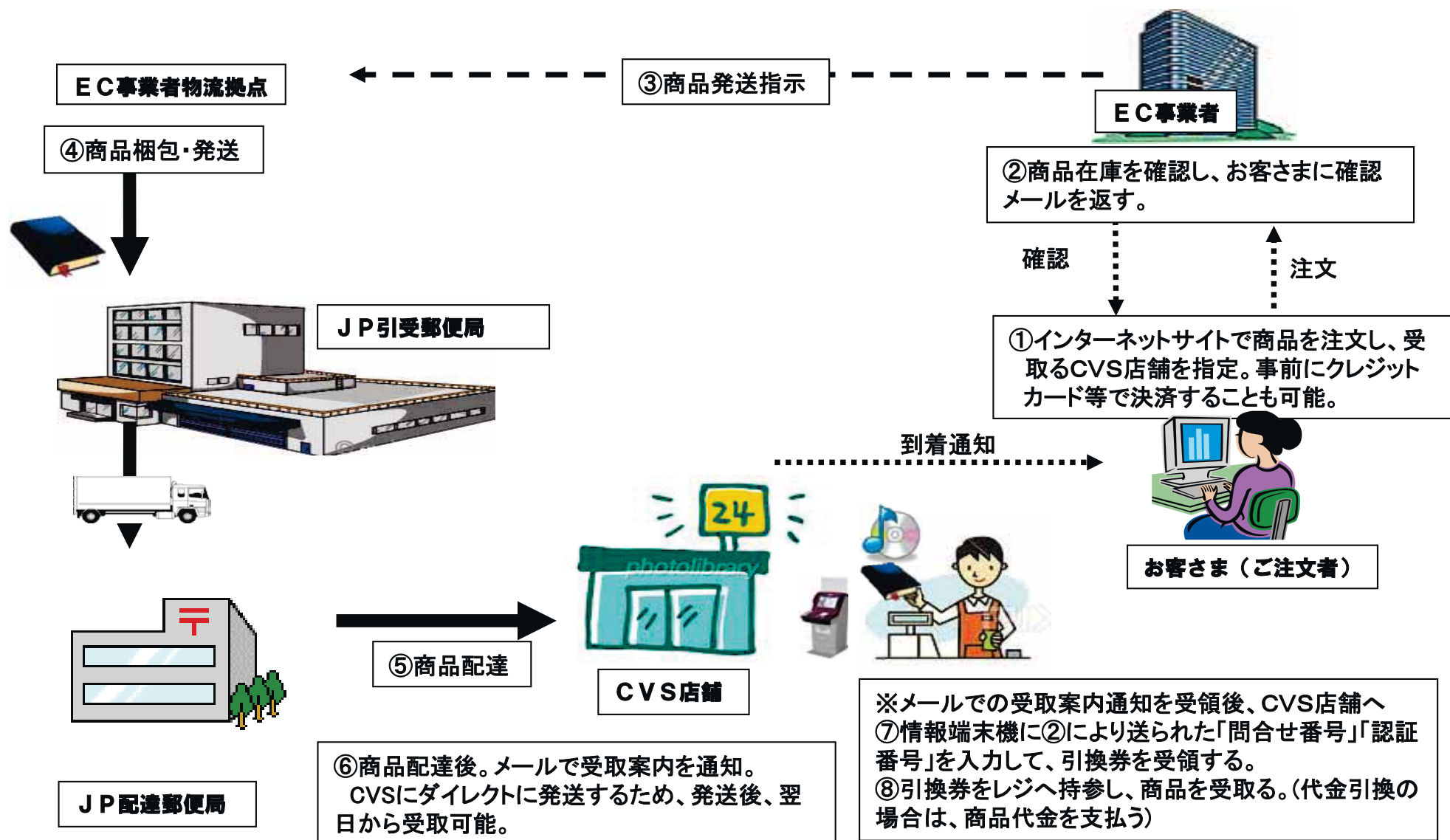
- (1) コンビニエンスストアでの受取り (2010年7月1日から実施)
- (2) 大型郵便受箱の設置の普及 (2014年10月2日から実施)
- (3) 受取ロッカーサービス「はこぽす」(2015年4月9日から実施)
- (4) 配達予定日時の事前メール通知サービス(2015年11月1日から実施)
- (5) コンビニエンスストアでの受取場所の拡大(2015年11月24日から実施)
- (6) LINEを活用したマイ通知サービスの展開(2016年3月23日から実施)
- (7) 郵便局での受取り (2016年4月1日から実施)

2 実施予定サービス

- (1) 戸建用宅配ボックスの設置(2016年度内の実証実験予定)

1 (1) コンビニエンスストアでの受取りフロー図

- 成長分野であるEC通販市場に対応し、ECサイト事業者と連携して、あらかじめお客さまが指定したコンビニエンスストア(以下「CVS」)で荷物を受け取ることができるサービスを2010年7月から実施しています。



1 (2) 大型郵便受箱の設置普及

- Amazon.co.jp と株式会社ナスタの2 社と協力し、ネット通販等の普及により、郵便受箱に投函できない形状の荷物が増加し、お客さまに不在再配達の手続き等のご不便をおかけしている現状を踏まえ、郵便物等の差入口の大きい郵便受箱を普及させることにより、迅速かつ利便性の高いサービスをお客さまに提供するための物流インフラの向上についての取組みを開始。

集合住宅に日本郵便が定める規格に適合した大型郵便受箱を設置した方には、手数料をお支払いします。

1 手数料をお支払いする対象

2014 年10 月2 日以降、2016 年3 月31 日までに集合住宅に日本郵便が定める規格に適合した大型郵便受箱を設置した方

【日本郵便が定める規格】

- ・集合郵便受箱1 戸分の高さ120mm 以上であること
- ・差入口より縦340mm × 横260mm × 厚さ35mm の郵便物等が収納できること
- ・郵便物の取出口に施錠できること
- ・上記規格に適合することを外観上認識できるマーク・ロゴ等を表示すること

【手数料額】

- ・1 戸当たり500 円

2 手数料をお支払いするための申込受付期間

2015 年4 月1 日～2017 年3 月31 日(※当初より2015年4月1日～2016年3月31日を1年間延長)

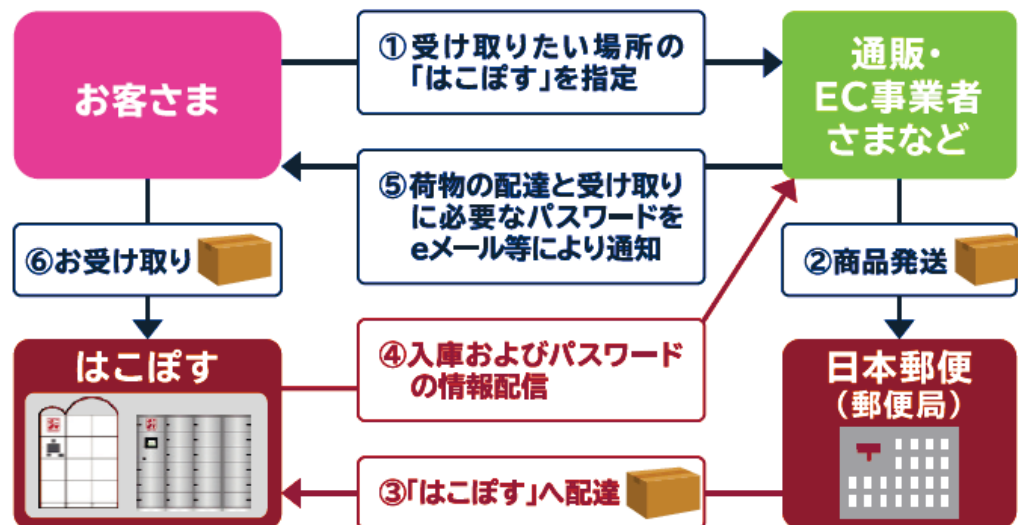
3 設置戸数(2016年3月末現在)

20,000 戸 ※手数料支払い対象戸数

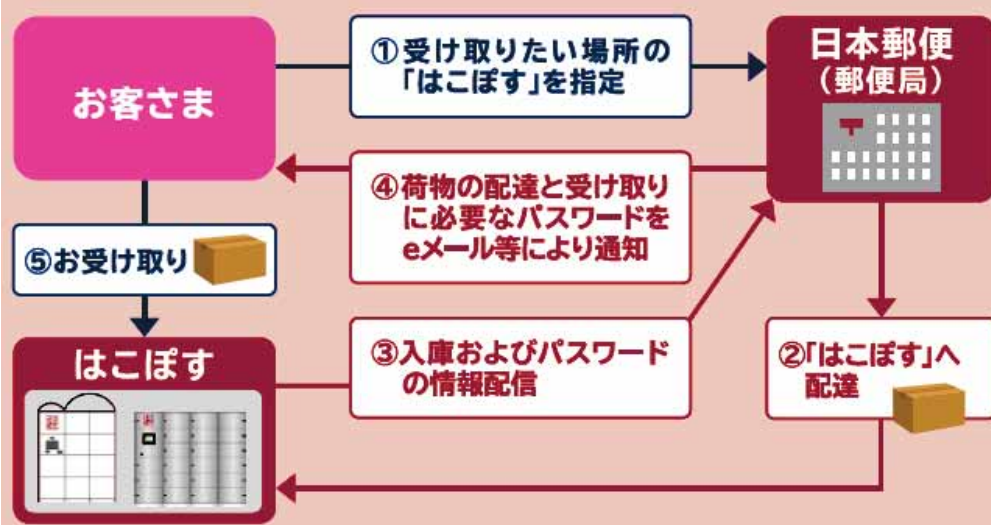
1 (3) 宅配ロッカー「はこぼす」

- お客さまが好きな場所で、好きな時間に、時間をかけることなく受取りができるチャネルを拡大するため、ゆうパック受取機能を持つ無人のロッカーによる受取サービスを2015年4月から開始しました。現在都内31か所に設置（※1、2）し、試行的に運用しています。

■通販・EC事業者発送の場合



■不在持戻りの場合



- (1) 通販・EC事業者での商品購入の際に、商品の受取場所として「はこぼす」を指定。
- (2) 指定された「はこぼす」へ商品（ゆうパック）を配達。
- (3) 「はこぼす」に商品が配達されると、EC事業者を通じて、お客さまに「はこぼす」へ商品が配達されたこと、「はこぼす」の扉の開錠のために必要なパスワードをeメール等によりお知らせ。
- (4) (3)で受信した番号を入力して「はこぼす」の扉を開錠し、商品を受取り。

※1 2016.4.17現在、本サービスが利用できる「はこぼす」の設置箇所数は、22か所です。

- (1) 一般のゆうパックを自宅に配達に伺い、ご不在だった場合、はこぼすで取扱可能なゆうパックについては、不在通知書にはこぼすで受取可能である旨を記した案内を貼付。
- (2) 案内を見たお客さまが日本郵便のコールセンターに架電し、はこぼすで受け取りたい旨をお申し出。
- (3) 指定された「はこぼす」へゆうパックを配達。
- (4) 「はこぼす」に商品が配達されると、日本郵便のコールセンターからお客さまへ架電し、本人確認の上パスワードを通知。
- (5) (4)で受信した番号を入力して「はこぼす」の扉を開錠し、商品を受取り。

※2 2016.4.17現在、本サービスが利用できる「はこぼす」の設置箇所数は、9か所です。

「はこぼす」設置場所一覧（計31か所）

1	日本橋郵便局
2	本郷郵便局
3	渋谷郵便局
4	世田谷郵便局
5	新宿郵便局
6	杉並郵便局
7	豊島郵便局
8	浅草郵便局
9	品川郵便局
10	代々木郵便局
11	中野北郵便局
12	調布郵便局
13	立川郵便局
14	向島郵便局
15	深川郵便局
16	大森郵便局
17	蒲田郵便局
18	玉川郵便局
19	新宿北郵便局
20	西東京郵便局
21	八王子南郵便局
22	石神井郵便局

23	京王井の頭線渋谷駅
24	京王井の頭線東松原駅
25	京王井の頭線明大前駅
26	京王井の頭線永福町駅
27	京王井の頭線高井戸駅
28	京王井の頭線吉祥寺駅
29	板橋西台駅前郵便局
30	一橋学園駅前郵便局
31	南大沢駅前郵便局

□ サービス開始日

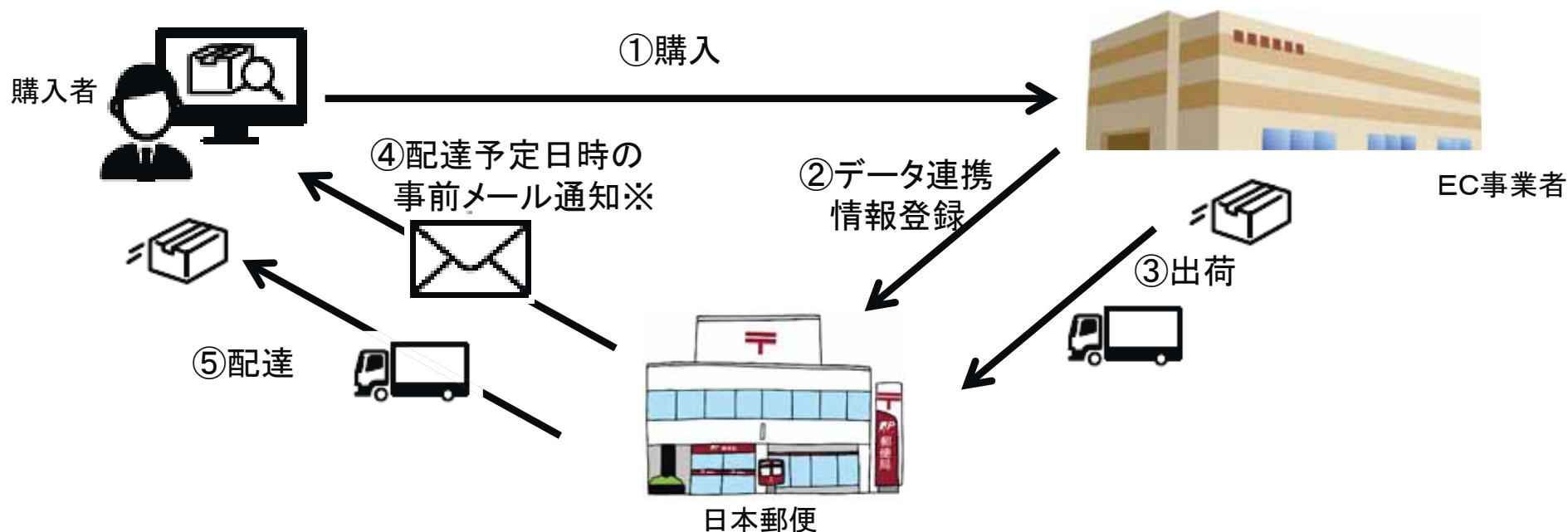
- ・ 項番 1～22 . . . 2015年 4月 9日
- ・ 項番 23～31 . . . 2016年 3月 30日

1 (4) 配達予定日時の事前メール通知サービス

2015年11月1日より提供開始。

ECサイトでの商品購入時に、メールアドレスを登録することで、商品発送の際に配達予定日時をメールでお知らせします。

なお、このサービスは、サービス提供のために伝票印字システム又はデータ連携したEC事業者等からの発送に限ります。



※配達予定日をメールでお知らせ。メールから受取日時の変更可能。

1 (5) コンビニエンスストアでの受取り場所の拡大

- 日本郵便では、2015年11月24日からコンビニ受取サービスを全国のローソン、ミニストップ、ファミリーマート約25,300店で拡大実施
 - ①更なる利便性向上
 - ②宅配便の不在持戻りによる再配達削減
- を図るため、全国のコンビニエンスストアで365日、24時間、日本郵便の取扱荷物が受け取れるようになりました。

【参考】 コンビニ受取拠点数

○日本郵便のコンビニ受取拠点数 約25,300店舗

ファミリーマート 約11,700店舗(2016年3月末現在)

ローソン(ローソンストア100を除く。) 約11,400店舗(2016年3月末現在)

ミニストップ 約 2,200店舗(2016年3月末現在)

○ヤマト運輸のコンビニ受取拠点数 約21,000店舗

ファミリーマート、サークルK・サンクス、スリーエフ、ポプラグループ(ポプラ、生活彩家、スリーエイト)、ココストア、セーブオン、デイリーヤマザキ、ニューデイズ

1 (6) LINEを活用したマイ通知サービスの展開について

2016年

3月23日～9月末

《マイ通知 サービスローンチ》

LINE活用：会員約700万人（現在）

▪ 通知機能

○荷物追跡

▶番号入力で配送ステータスを返答

○再配達手続き

▶不在票QR読み取り

ゆうびんHPへリンク

○スタンプ配信

▶ゆうびんID登録訴求



2017年

10月～

《マイ通知 機能拡張》

LINE活用：会員約700万人（現在）

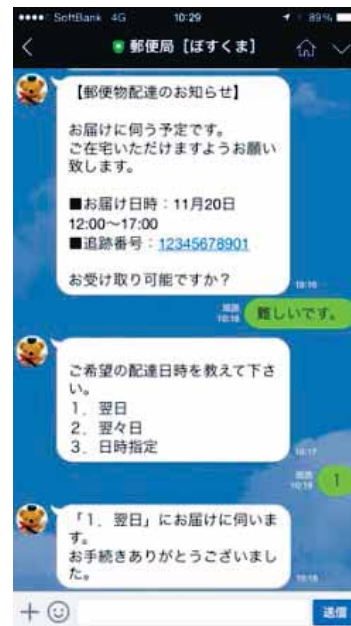
▪ 通知機能

○荷物追跡 ▶番号入力でステータスを返答

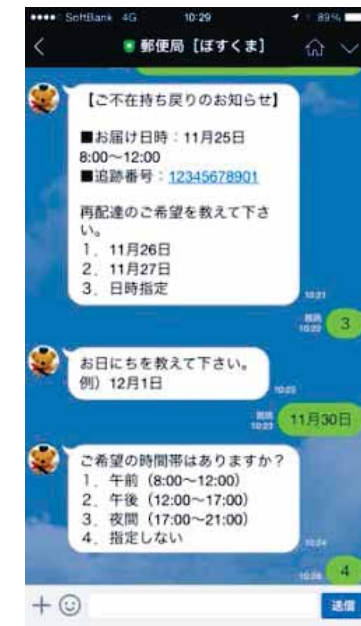
●再配達手続き ▶ぽすくまとのやりとりで配達受付

●予告通知 ▶「お届け予定メッセージ」と「ご不在連絡」

配達予告を行うことで、
再配達コスト削減へも寄与



LINE上で、
再配達手続きを手続き可能



1 (7) 郵便局での受取り

○ 2016年4月1日（金）から、全国の約20,000の郵便局（簡易局を除く。）で、インターネット通販サイトでの商品購入時、受取場所に郵便局を選択してお受け取りいただける郵便局窓口受取サービスを開始しました。

具体的には、ECサイトでの商品購入時にメールアドレスを登録し、荷物の受取場所として郵便局を選択することで、商品が郵便局に到着したことをEC事業者からメールでお知らせするものです。

本サービスの実施により、

①更なる利便性向上

②宅配便の不在持戻りによる再配達削減

を図るため、全国の郵便局で営業時間内やゆうゆう窓口の営業時間に日本郵便の取扱荷物が受け取れるようになりました。

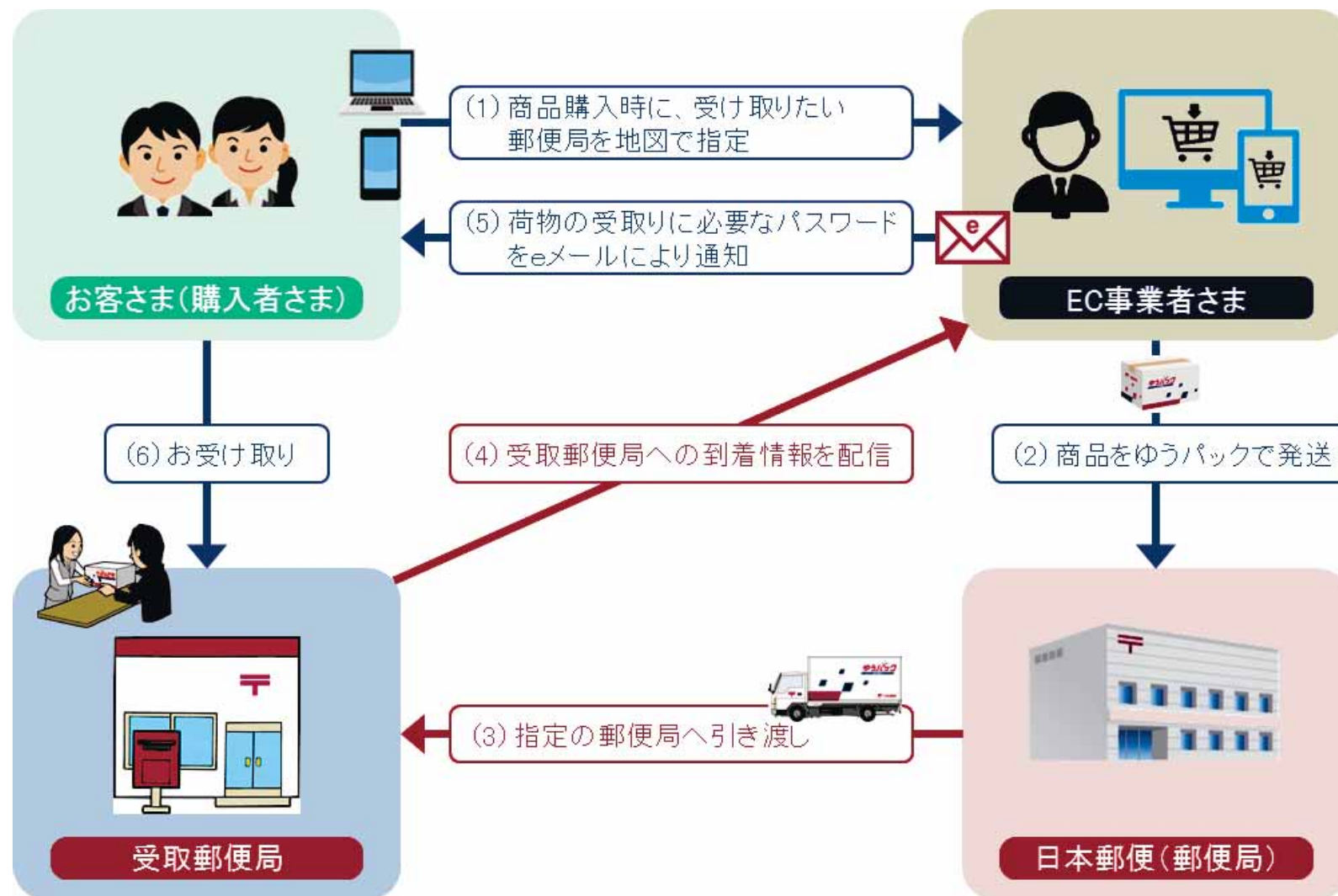
【参考】 郵便局での受取拠点数

○郵便局受取拠点数	約20,000局
【内訳:平日の営業時間と対象局数】	
・9時～17時	約18,700局
・9時～18時	約130局
・9時～19時	約140局
・8時～20時	約700局
・0時～24時	約200局
・上記以外	約200局

○ヤマト運輸営業所受取拠点数 約4,000営業所

1(7) 郵便局での受取り フロー図

- 成長分野であるEC通販市場に対応し、ECサイト事業者と連携して、あらかじめお客さまが指定した郵便局（簡易局を除く。）で荷物を受け取ることができるサービスを2016年4月から実施しています。



2 実施予定サービス

(1)戸建用宅配ボックスの設置 (2016年度内に実証実験予定)

新築戸建住宅に、郵便受箱と宅配荷物や書留郵便物を受け取ることができる宅配ボックスをセットで設置することの普及促進のため、各業界のリーディングメーカーである株式会社ナスタ、大和ハウス工業株式会社等の関係者と宅配ボックスの規格に関する検討を開始します。

なお、既築住宅についても、今後、宅配ボックスの普及促進を図るための方策を検討します。