

再配達削減に関する取組について

2019年7月29日
日本郵便株式会社

■ 個人による宅配便利用の機会の拡大

- ✓ 共働き世帯や単身世帯の増加などライフスタイルや社会の変化
- ✓ eコマース市場の拡大による個数拡大

⇒ 宅配便再配達率は、国土交通省のサンプル調査によると、
16.0%（2019年4月）。

■ 効率的に荷物の受け取りができる環境構築の必要性の高まり

- ✓ 労働市場のひっ迫による人手不足、人件費単価の上昇
- ✓ 再配達の増加に伴う労働・環境負荷への対応



「身近で差し出し、身近で受け取り」をコンセプトに、一人一人のお客さまの荷物の差し出しやすさや、受け取りやすさを追求するための取組みを継続中。

自宅で確実に受け取るサービスの1つとして、郵便受箱等の活用により、再配達の一層の削減を目指す。

- (1) ゆうパケット等ポストイン商品への誘導
- (2) 大型郵便受箱の設置普及
- (3) 戸建用宅配ボックスの設置普及
- (4) 「e受取アシスト※」の提供
(※ お客さまの受け取りを便利にするサービス)
- (5) 「置き配」の実施
- (6) 自宅以外の受取拠点の拡充

2-(1) ポストイン商品への誘導

商品名	経緯	サービス概要
ゆうパケット 	2014年6月 法人のお客様を対象に サービス開始 2016年10月 個人のお客様にも拡大 (利用に当たっての事前 手続きは不要)	✓ 3辺計60cm以内、長辺34cm以内、厚さ3cm以内、重量1kg以内 ✓ 郵便差出箱へ差出可 ✓ 郵便受箱へ配達 ✓ 追跡サービスあり
クリックポスト 	2014年6月 サービス開始	✓ 全国一律料金 ✓ ネットで運賃決済 ✓ ラベル手書き不要 ✓ 長辺14~34cm以内、幅9~25cm以内、厚さ3cm以内、重量1kg以内 ✓ 郵便差出箱へ差出可 ✓ 郵便受箱へ配達 ✓ 追跡サービスあり

2-(2) 大型郵便受箱の設置普及

- マンション等の集合受箱の差入口は、厚さ2cm台のものが主流
- ポストインの発送物でも厚さ3cm以上のものが増加傾向にあり、再配達が多く発生している状況

当社が推奨する大型郵便受箱の規格

- ① 集合郵便受箱 1 戸分の高さが120mm以上であること。
- ② 差入口より横340mm×縦260mm×厚さ35mmの郵便物等が収納できること。
- ③ 郵便物の取出口に施錠できること。
- ④ 上記製品であることを外観上認識できるマーク・ロゴ等が表示されていること。



⇒ 設置者に助成金（500円）を支給する取組みを実施（2015年4月～2017年3月）

2-(3) 戸建宅配ボックスの設置普及

- 再配達までの待ち時間や再配達依頼の手間を省略して、配送された商品を自宅の宅配ボックスで受け取りたいとのニーズは高いと認識。
- 宅配ボックス各社は、普及を促進するため、低価格帯の戸建て向け商品を開発し、従来品より大幅に値下げ。

取 組

- 2017年2月
(株)ナスタ様、大和ハウス工業(株)様と
当社において、戸建住宅への宅配ボッ
スの普及促進取組を開始
- 2017年6月
書留郵便物等の宅配ボックスへの配達
開始



2-(4) 「e受取アシスト」の提供

「e受取アシスト」とは、ゆうパックの受け取りを便利にする2つのサービスの総称。通知と受取日時・方法の変更により、お客さまの受け取りをアシスト。

- ① eお届け通知（ゆうパックのお届け日時や不在通知をLINE等でお知らせ）
- ② e受取チョイス（上記の通知から、お届け日時や受取方法の変更が可能）

e受取アシスト

e お届け通知

LINEでお知らせ



お届け予定通知

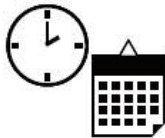
メールでお知らせ



お届け予定通知

ご不在通知

e 受取チョイス

お届け日時を変更  LINE ① ②	ご近所 / お勤め先で 受け取る  LINE ① ②	郵便局で受け取る  LINE ① ②
コンビニで受け取る  ②	はこばすで受け取る  ②	自宅の指定場所で 受け取る  ②

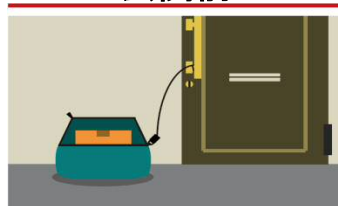
2-(5) 「置き配」の実施

- 「不在のときでも自宅で荷物を受け取りたい」、「在宅しているが、非対面で受け取りたい」といったニーズに応えることを目的に、自宅で荷物を受け取りたい場合の選択肢を増やすため、「置き配」を実施。

取 組

- 2019年3月から、右の6ヶ所を指定可能な場所として実施。
- 利用拡大に向けて、取り組み中。

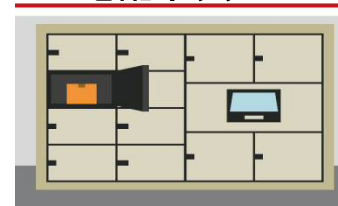
玄関前



メーターボックス



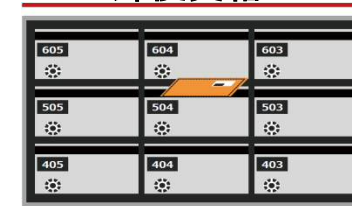
宅配ボックス



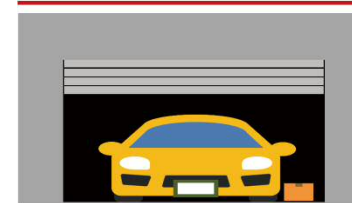
物置



郵便受箱



車庫



(参考 1) OKIPPA(オキッパ)を用いた実証実験

概要	✓ Yper（株）と共同で、置き配袋OKIPPAを用いた実証実験を昨年12月に東京都杉並区において、モニター1,000世帯を対象に実施 ✓ <u>再配達率を61.0%削減</u> ✓ 盗難・悪戯の報告なし。モニター満足度は、過半数が80点以上と評価
----	--

◇ 実証実験概要

エリア	東京都杉並区（配達を担当とする郵便局は、杉並局、杉並南局、荻窪局）
実験内容	- 杉並区内のモニター1,000世帯にOKIPPAを無料配布 - 毎週、OKIPPAでの受取で完了した件数（再配達削減の程度）、使いやすさ等をモニターにアンケートで確認
実験期間	2018年12月3日（月）～12月31日（月） 29日間
モニター属性	- 戸建て45.0%、アパート47.2%、マンション7.8% - 約6割が週1回以上通販を利用する通販ヘビーユーザー

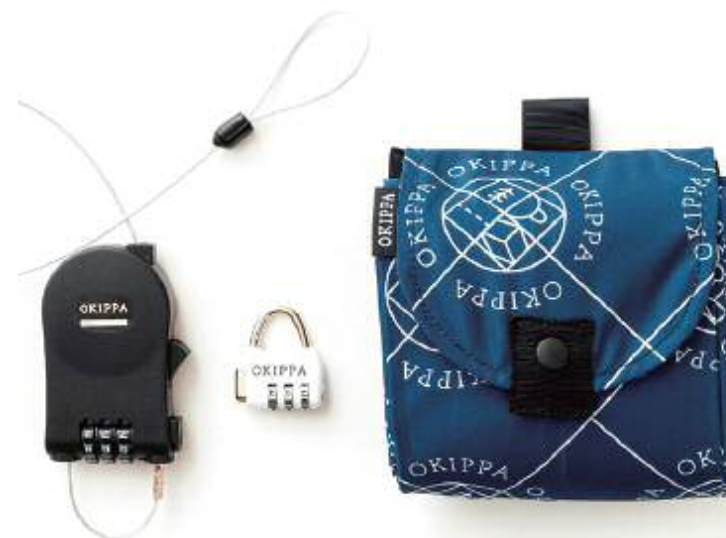


現 状

- 昨年12月の東京都杉並区の実証実験により、1,000世帯のお客さまに「置き配」による荷物の受け取りを体験していただき、その便利さを実感していただいたところ。
- 一方で、「置き配」の認知度はいまだに低い状況。

取 組

- 2019年6月から、多くのお客さまに「置き配」による荷物のお受け取りを体験していただき、その便利さを実感していただけるよう、Yper株式会社が提供する置き配バッグ「OKIPPA(オキッパ)」を抽せんで10万世帯のお客さまに無料配布するキャンペーンを実施。



2-(6) 自宅以外の受取拠点の拡充

自宅以外の受取拠点を拡充し、お客さまニーズに対応。
2019年6月からは、Packcity Japan株式会社が運営する首都圏などの一部PUDOステーションを「はこぽす」として利用できるサービスを開始。

コンビニエンスストア・郵便局での受取拡大

全国約51,700ヶ所でお受け取り

- インターネット通販での購入商品を、郵便局窓口の他、大手コンビニエンスストアでのお受け取りが可能

ローソン 約13,600店舗



ミニストップ 約2,000店舗



郵便局 約20,100店舗



ファミリーマート 約16,000店舗



「はこぽす」の設置拡大



- 通販サイトで購入した商品や不在持ち戻りとなったゆうパック等のお受け取りが可能
- 郵便局屋外、駅、商業施設等計653か所（うち、PUDOステーション315か所）に設置
郵便局（183）、駅（191）、商業施設等（279）

（拠点数・設置数は、2019年6月末現在）

3 国や関係業界との連携

国や関係業界と一体となり取り組むため、国が主催する以下の検討会に参画。

検討会	主催	開始月	取組内容
COOL CHOICE推進チーム	環境省	2017年3月	✓ CO ₂ 排出量の増加を招く宅配便の再配達を防ぐため、「できるだけ1回で受け取りませんかキャンペーン」を実施。
宅配事業者とEC事業者の生産性向上連絡会	国土交通省 経済産業省	2018年5月	✓ 「宅配事業者」「EC事業者」「行政」が連携し、再配達の削減、生産性向上、CO ₂ 削減に資する取組について議論。
置き配検討会	国土交通省 経済産業省	2019年3月	✓ 現在広がりつつある「置き配」について、実施に当たっての課題等を整理し、関係省庁や関係業界それぞれにおいて取り得る対応策等を検討。

4 「置き配」の普及に向けた課題

「置き配」の普及に向けての主な課題としては、認知度等の向上、社会的受容性の向上、盗難リスクへの対策、利用可能な場所の拡大などが考えられる。

項目	概要
認知度等の向上	「置き配」サービスに対する認知度・利便性・効果を広く知っていただく必要
社会的受容性の向上	「置き配」サービスに対する認知度等の向上に加え、荷送人様及び荷受人様の理解を深めていただく必要
盗難リスクへの対策	盗難リスクを低減させるための対策
利用可能な場所の拡大	オートロックマンションなど利用制約がある建物での利用