

# EC市場の急速な発展に対する 日本郵便の物流事業への対応

2020年6月3日  
日本郵便株式会社

# 目 次

1	現状 .....	P 2 ~
2	これまでの主な取組	
	(1) 差出・受取利便性の向上 .....	P 4 ~
	(2) サービス基盤の強化 .....	P10~
3	EC市場の急速な発展による 個数拡大に対応するための課題 ...	P13
4	今後の取組の方向性(案) .....	P14~

## ■ 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

加えて、新型コロナウイルス拡大に伴う外出自粛による需要増

## ■ 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

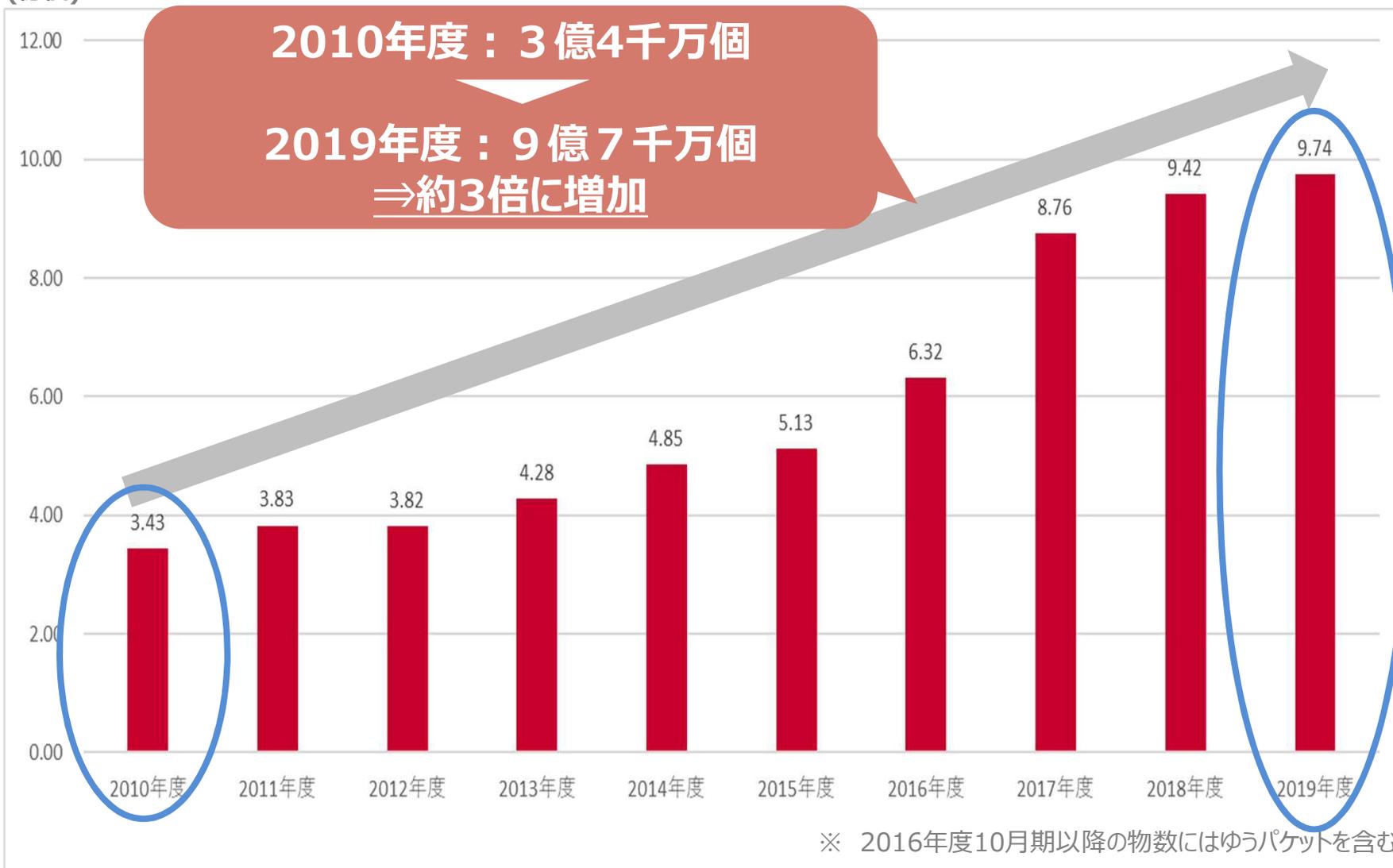
- ✓ 労働市場のひっ迫による人手不足、人件費単価の上昇
- ✓ 再配達増加に伴う労働・環境負荷への対応
- ✓ 非対面での受取需要への対応(新型コロナの影響で需要が加速)

## ■ 宅配便の再配達問題

- ✓ 宅配便再配達率は、国土交通省のサンプル調査によると、15.0%（2019年10月）。

■ 2010年度からの10年間でゆうパックの取扱個数は約3倍に増加

(億個)



- 「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を継続中。

### 身近で差し出し

－ Web活用による  
簡単差し出し  
サービス－

- Web決済型ゆうパック「ゆうパックスマホ割」(2018年9月開始)
- ゆうパックあて名作成アプリの提供(2018年3月開始)

### 身近で受け取り

#### 自宅外で受け取り

- 歩いて5分で受取可能なアクセスポイントの設置
- 郵便局等受取ポイントサービス(2019年2月開始)

#### 自宅で確実に受け取り

- 指定場所配達サービス(2019年3月開始)
- 配達希望時間帯の拡充(2018年9月実施)
- 初回受取日時・場所指定が可能なサービスの拡充(2019年3月開始)

## 2-(1)① 差出・受取利便性の向上（「ゆうパックスマホ割」の提供） 日本郵便

荷物の「差し出しやすさ」を追求したサービスとして、2018年に「ゆうパックスマホ割」の提供を開始。

通常のゆうパックよりも割安に差し出すことが可能であるほか、アプリ上での事前決済やラベルの手書きが不要など、便利な機能を搭載。

Point 1 / トク

基本運賃から  
**180円割引**  
お**トク!**

Point 2 / ラク

あて名ラベルの  
手書きが不要で  
**ラクラク!**

Point 3 / ベンリ

相手の住所が  
分からなくてもお荷物が  
送れて**ベンリ!**



### ゆうパックスマホ割アプリ のその他割引・機能

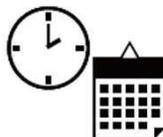
割引／機能	概要
郵便局受取割引	受取場所を郵便局に指定して発送すると100円割引
継続利用割引	年間10個以上の発送で次の発送から10%割引
かんたんSNSでお届け	SNSを活用することで、住所が分からない相手にも発送可能
受取場所選択	自宅のほか、郵便局・コンビニ・はこぼすでの受取りが可能

## 2-(1)② 差出・受取利便性の向上（「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		e 受取チョイス		
LINEでお知らせ	メールでお知らせ	お届け日時を変更	郵便局で受け取る	
				
				
お届け予定通知	お届け予定通知 ご不在通知	コンビニで受け取る	はこぼすで受け取る	ご自宅の指定場所で受け取る
				
				

## 2-(1)③ 差出・受取利便性の向上（「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。
- また、新型コロナウイルスの感染拡大を受け、ゆうパックのほか、対面で配達している書留郵便物等を、配達の際のご希望に応じて郵便受箱への配達や玄関前等への「置き配」を実施。

### 取組

- 右の7か所を指定可能な場所としてサービスを実施。
- 利用拡大に向けて、取り組み中。

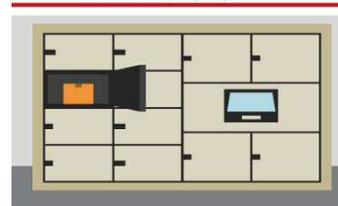
玄関前/  
玄関前鍵付容器



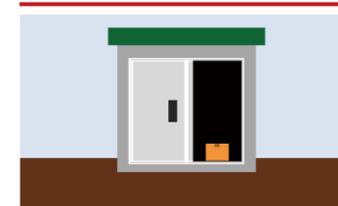
メーターボックス



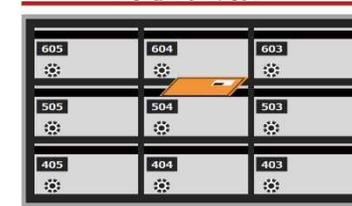
宅配ボックス



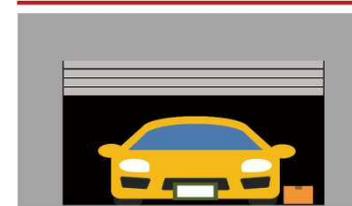
物置



郵便受箱



車庫



# (参考) 置き配普及に向けた取組

■ 荷物の再配達削減に向けた取組みの一つとして、「置き配」の認知普及に取り組んでいるところ。

## ■ 置き配モニターキャンペーン

- 2019年6月～8月、Yper(株)が提供する置き配バッグ「OKIPPA(オキッパ)」を抽選で10万世帯のお客さまに無料配布し、置き配を実体験していただいた。
- 再配達は約62%削減(※)

※ モニターアンケート結果  
再配達となった荷物とOKIPPAにより受け取った荷物の個数の合計のうち、OKIPPAにより受け取った荷物の個数が占める割合。

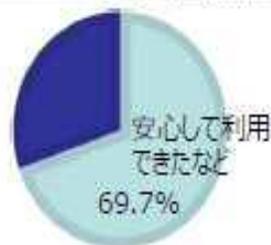
## ■ アマゾンジャパン合同会社との協力施策関係

- 2019年11月18日～11月24日にアマゾンジャパン合同会社と協力し、指定場所配達(置き配)サービス普及に向けた実証実験を実施。
- 広島県廿日市市の廿日市郵便局の配達区域内にお住まいのお客様がAmazonで商品を購入された場合に、「指定場所配達サービス」を選択可能としたもの。

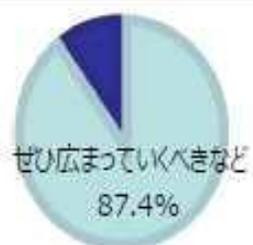
### (参考)モニターアンケート調査結果 (n=71,978)

- ・OKIPPAの安全性評価:  
「安心して使用できた」、「玄関前にそのまま置かれるよりは安心して使用できた」と回答した割合は約70%
- ・置き配の今後の拡大:  
「ぜひ広まっていくべき」、「広まった方がいい」と回答した割合は約90%

#### OKIPPAの安全性評価



#### 置き配の今後の拡大について



※ 廿日市市の実証実験にて  
選択できた指定場所:

- (1) 玄関前
- (2) 宅配ボックス
- (3) ガスメーターボックス
- (4) 自転車かご
- (5) 車庫
- (6) 建物内受付

(不在宅の玄関前にゆうパックを  
配達する様子)



■ 再配達削減や置き配普及のために、国や大手EC事業者等と連携した取組を実施

項目	概要	メンバー	開催実績等
宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会	「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 <sub>2</sub> 削減に資する取組について議論。	<b>【主催】</b> 国土交通省、経済産業省 <b>【メンバー】(抜粋)</b> ・宅配事業者 ヤマト運輸、佐川急便、丸和運輸機関、当社 ・EC事業者 アマゾンジャパン、楽天、ファンケル、オルビス 等 ・その他	・計4回開催 (H30.5~H30.11) ・これまでの議論は、「再配達削減に向けた取組事例」として取りまとめ、公表。
「置き配」検討会	置き配を実施するにあたっての課題や対応策について検討。 （上記「宅配事業とEC事業の生産性向上連絡会」における「多様な受取り方法の推進」に関する議論より派生した検討会）	<b>【主催】</b> 国土交通省、経済産業省 <b>【メンバー】(抜粋)</b> ・宅配事業者 佐川急便、丸和運輸機関、当社 ・EC事業者 アマゾンジャパン、楽天、ファンケル、オルビス 等 ・その他 東京海上、三菱地所、ナスタ 等	・計5回開催 (H31.3~R2.3) ・検討結果は、「置き配の現状と実施に向けたポイント」として取りまとめ、公表。

- 多様化・高度化するEC事業者さまの物流ニーズに対応して、ロジスティクス支援等のワンストップ物流ソリューションを展開。
- 取扱拡大に伴い、営業倉庫も拡大。

### 営業倉庫登録拠点一覧

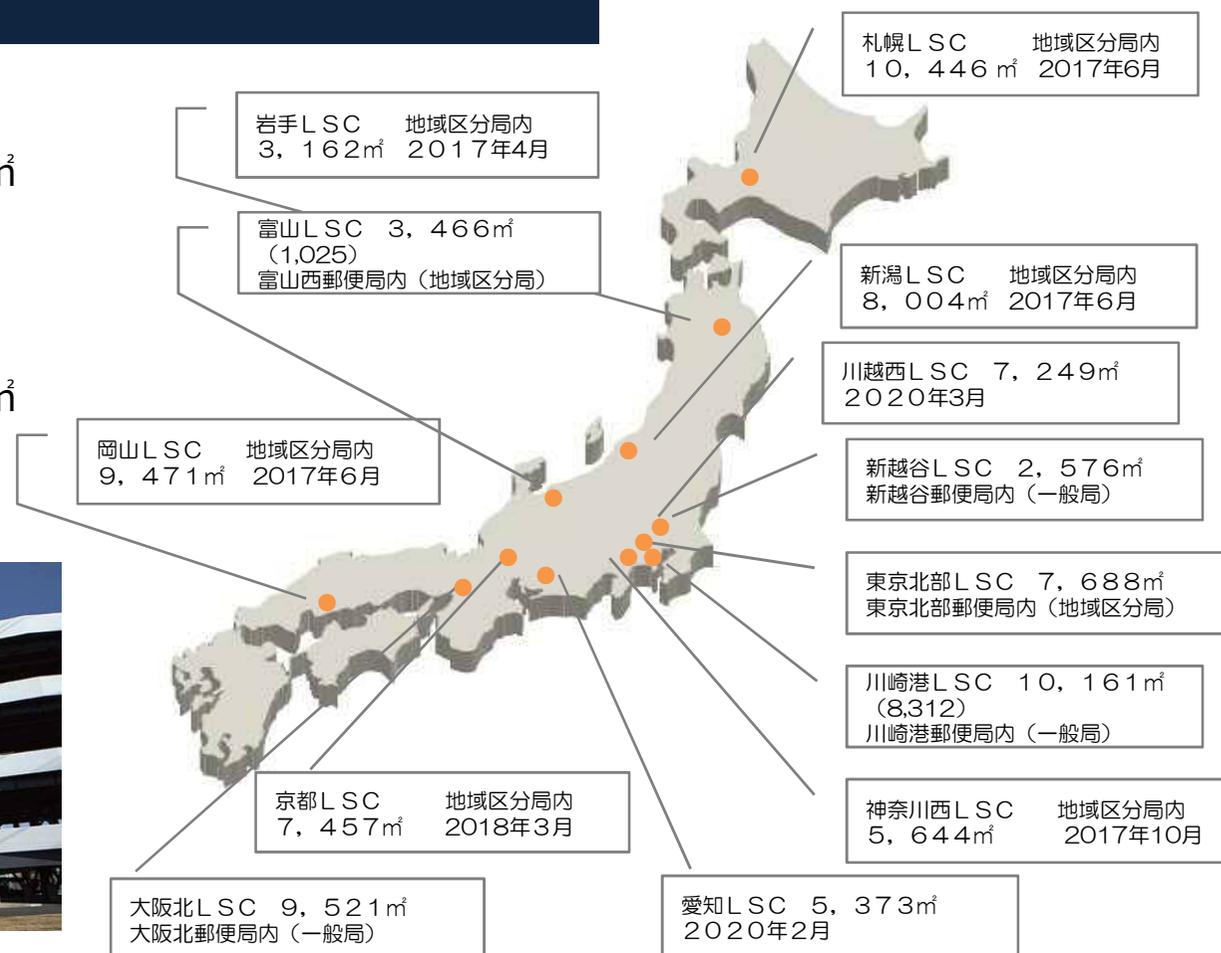
#### ● 2016年度【累計】

営業倉庫拠点 5 拠点  
 営業倉庫登録面積 33,412㎡



#### ● 現在【累計】

営業倉庫拠点 13 拠点  
 営業倉庫登録面積 90,218㎡



# ■ CO2削減、ドライバー不足など運送業界を取り巻く環境に対応するため、共同運送や客貨混載を実施。

### ■ 宮崎交通(株)・ヤマト運輸(株)との共同運送

村所郵便局で引き受けた郵便物等について、村所バス停から西都バスセンターまでの輸送を、宮崎交通(株)に委託



- ・複数事業者の貨物を路線バスで共同輸送するのは全国で初の取り組み
- ・2018年2月20日、全国初の「バス貨客混載・共同輸送事業」として国土交通省より物流効率化計画の認定を取得

3社のラッピングを施したバス



今後も、地域のニーズに合わせて、「協働」をキーワードに、既存の枠組みを超えた新たな連携の枠組みを模索してまいります。

### ■ 明知鉄道(株)を活用した郵便物等の客貨混載

- ・2019年3月16日から、明知鉄道(株)(岐阜県)を活用した郵便物等の「客貨混載」を実施
- ・当社は恵那駅で鉄道車両の所定スペースに郵便物等を積み込み、明知鉄道(株)は恵那駅から明智駅まで鉄道で輸送し、当社に郵便物等を引き渡し



(郵便物・荷物を鉄道車両に積み込む様子)



運送便3便のうち、明智郵便局で夕方・夜間に配達する郵便物等を明知鉄道(株)の鉄道車両を利用して輸送

### ■ その他の地域で実施している共同輸送事例

実施県	提携事業者	利用モード	開始日
高知県	ジェイアール四国バス(株)	バス	2017年7月21日
兵庫県	株ウエスト神姫	バス	2018年6月22日
秋田県	羽後交通(株)	バス	2019年2月14日

- 当社が主催するオープンイノベーションプログラム（POST LOGITECH INNOVATION PROGRAM）により、いわゆるスタートアップ企業と積極的に連携し、スタートアップ企業が持つ先進的な技術をスピード感を持って取り入れることにより業務改革を実施。

### 【オープンイノベーションプログラムの開催状況】

開催年	採択企業/協業企業名	概要
2017年	株式会社Drone Future Aviation	・ドローンやロボティクスなどを活用した顧客への新たな配送価値の創出（配送ロボットの活用）
	株式会社オプティマインド	・AI・IoTなどの活用でこれまでの物流をスマート化（AIによる配達ルート of 組立て）
	ecbo株式会社	・空きスペースを活用した荷物預かり
	MAMORIO株式会社	・落とし物防止タグの販売
2018年	Rapyuta Robotics 株式会社	・ロボットを活用したパレット搬送、ゆうパックの取り下ろし
	株式会社エー・スター・クオンタム	・量子コンピュータによるトラック運行ダイヤの最適化
	Yper株式会社	・置き配バッグを活用した再配達 of 削減

#### ■ 宅配便の個数の見通し（想定）

- ✓ EC市場は、今後も増加傾向が続く
  - ✓ 新型コロナウイルスの感染拡大を契機として、宅配便の利用が加速
    - ※ 人々の生活様式が変容し、この生活様式が一般化。  
(例：非対面購入（通販）の利用拡大、デリバリーの利用拡大など。)
- 当面、増加傾向が続くのではないかと想定される。



#### ■ 課題

今後の個数拡大に伴い、当面、次の課題があるものと認識。

- ✓ 「差し出しやすさ」、「受け取りやすさ」の更なる追求
- ✓ 新型コロナウイルス感染拡大の影響下でも安全で確実な配達方法の追求
- ✓ 不在再配達の一層の削減

- EC市場の急速な発展に対応するために考えられる方向性は以下のとおり。
  - 非対面差出、受取への誘導
  - 郵便・物流事業のデジタルトランスフォーメーションの実現
  - 経営資源の郵便分野から荷物分野へのシフト

### 現 状

- 新型コロナウイルスの影響もあり、置き配の認知度は高まっている。
- 一方、更なる認知度の向上や盗難リスクへの対応等、課題は残されており、置き配の利用拡大に向けては一層の取組が必要。

### 取 組

- 以下の課題に取り組むことで、置き配の利用拡大を図る。

課題	取組
認知度の向上	<ul style="list-style-type: none"><li>• 不在がちな世帯をターゲットとするチラシ媒体を活用した周知</li><li>• 郵便局でのポスター掲示</li><li>• TVCM、Web媒体での広告 等</li></ul>
盗難リスクへの対応	<ul style="list-style-type: none"><li>• 盗難防止効果が見込める施策の実施 (例：オートロックマンションでの置き配、鍵付容器の活用 等)</li><li>• 盗難発生時の対応 (例：保険の活用 等)</li></ul>

### 現 状

- 宅配便の荷物サイズは、個人間取引(CtoC-EC)市場の拡大等により徐々に小型化する傾向。
- 小型荷物の配送は、二輪で郵便物を配達する当社にとっての強みである機動力を発揮できる分野。

### 取 組

- 市場ニーズに合わせた商品を提供することにより、小型荷物の差出需要を喚起。

(取組例) 「ゆうポケットプラス」の提供開始

項目	内容
開始時期	2019年10月
提供チャネル	フリマアプリ「メルカリ」限定
梱包資材	当社製の専用箱（厚さ7cm程度） ※ 通常のゆうポケットは、「厚さ3cmまで」の制限あり

(「ゆうポケットプラス」専用箱)



- 郵便物の減少と荷物の増加は長期トレンドであり、経営資源の郵便分野から荷物分野へのシフトに向けた取組を実施中。
- 加えて、郵便法改正により、郵便のオペレーションの見直しが可能となり、更にリソースシフトに必要な経営資源の生み出しが可能となる。

【これまでの状況】

時期	概要
2018年8月~	郵便サービスを取り巻く社会環境等が変化する中で、利用者ニーズの変化への対応と適切で安定的なサービス提供に向けた郵便サービスのあり方について、総務省の情報通信審議会 郵政政策部会 郵便局活性化委員会において検討。
2018年11月	当社から、労働需給のひっ迫等のため、荷物の急増に対応する人員の確保が困難化していること等を背景として、郵便サービスの見直しに係る要望を提出。 【要望事項】 ・配達頻度(週6日配達)及び送達日数(原則3日以内配達)の見直し 等
2019年9月	「郵便サービスのあり方に関する検討」について、情報通信審議会から答申 ・当社からの郵便サービスの見直しに係る要望について、国民に対し丁寧に理解を求めていくことによって、今回の見直しの実施は可能と考える旨答申。