



NEWS LETTER

2024年11月28日

ヤマト運輸株式会社

「置き配」の利用状況・利便性に関するアンケートを実施

— 「置き配」は外出時だけじゃない？ 4人に1人が在宅時に「置き配」を利用 —

ヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：長尾裕、以下「ヤマト運輸」）は、2024年10月28日（月）～11月11日（月）に、「置き配」の利用状況・利便性に関するアンケートを実施（1,798人が回答）しました。

ECの拡大やライフスタイルの多様化、コロナ禍による非対面受け取りニーズの高まりなど、荷物の受け取り方法は多様化しています。ヤマト運輸は2024年6月10日（月）から、5,700万人以上が登録する個人向け会員サービス「クローネメンバーズ」の会員を対象に、「宅急便」「宅急便コンパクト」の受け取り方法に、新たに「置き配」を追加しました。サービス提供から約5カ月が経ち、お客さまから置き配の利用状況や今後の課題などについてお声を集めました。この結果をもとに、置き配サービスの利便性向上を通じた、お荷物の受け取りやすさのより一層の向上を目指します。

主な調査結果まとめ

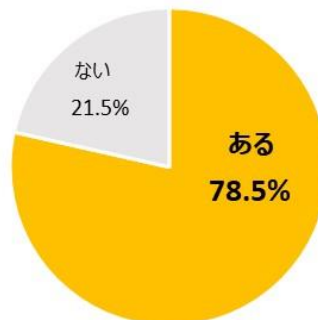
- ヤマト運輸の置き配サービス以外も含む置き配の利用経験率は78.5%
- 置き配は地域にかかわらず全国で利用
- 置き配の利用経験者の4人に1人が「在宅時」に置き配を利用
- 置き配を利用する理由は「再配達申し訳ない」が1位
- 置き配を選択しない理由は「盗難リスク」と「雨で濡れるのが不安」が上位に
- 最も利用する受け取り方法は1位「対面配達」（48.4%）に次ぎ、2位が「置き配」（33.8%）に

調査結果詳細

■ 置き配の利用経験率は78.5%

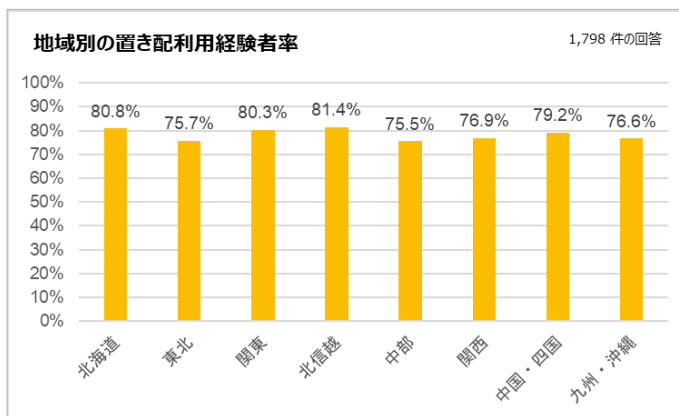
ヤマト運輸に限らず、「これまでに置き配を利用したことがありますか」という質問に、78.5%の方が「利用したことがある」と回答しました。各運送会社の置き配開始に加え、2024年10月から政府が進める「置き配ポイント」の取り組みが開始されるなど、社会的にも「置き配」の認知やニーズが広まりつつあります。

運送会社を問わず、これまでに「置き配（宅配ボックスは除く）」を利用したことがありますか。



■置き配は地域にかかわらず全国で利用

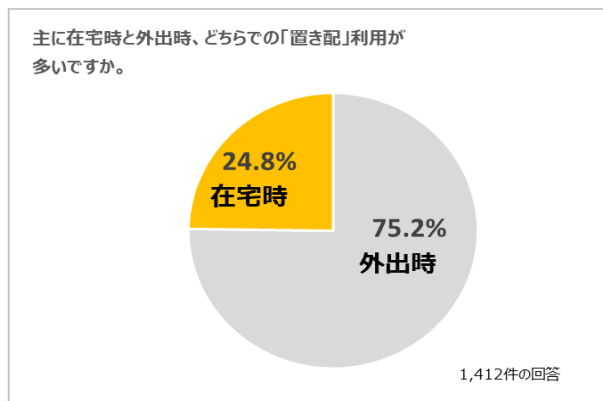
各地域別の「これまでに置き配を利用したことがある」と回答した方の割合は75.5%～81.4%と、大きな差は見られませんでした。地域にかかわらず、全国的に置き配の利用がされていると考えられます。



■置き配の利用経験者の4人に1人が「在宅時」に置き配を利用

置き配といえば外出時や不在時に利用するイメージが多いかもしれませんが。しかしアンケート結果では、置き配経験者のうち、4人に1人が家にいる時に置き配を利用しているという結果となりました。

在宅していても、リモート会議中や家事・育児などでチャイムを鳴らしてほしくない場合、自分の用事を邪魔されたくない場合に置き配を利用するケースもあるようです。

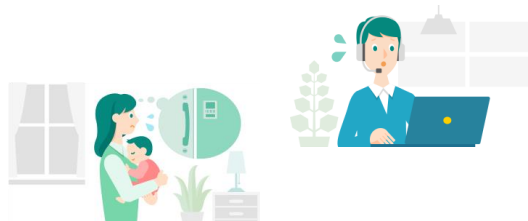


「置き配サービス」の便利な使い方のご紹介

URL : <https://www.kuronekoyamato.co.jp/ytc/promotion/okihai/index.html>

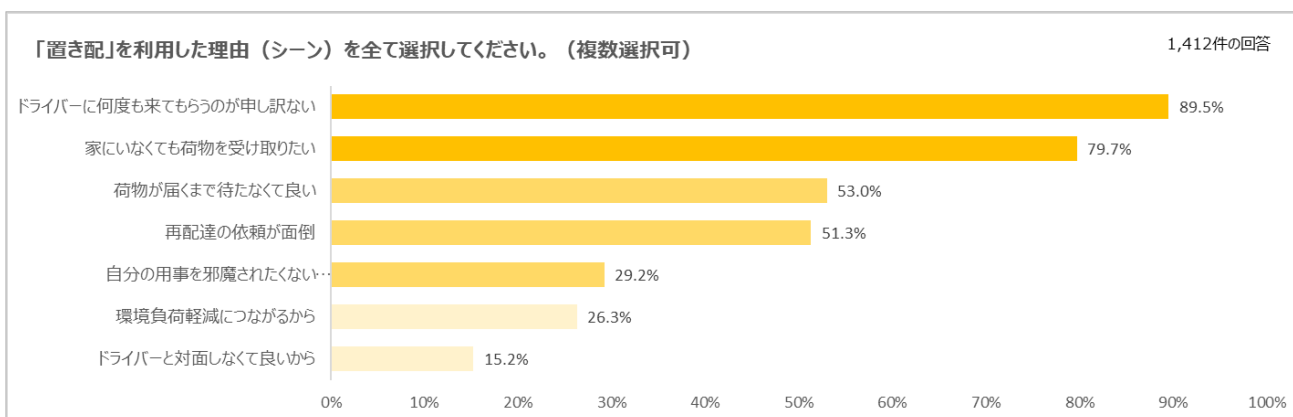
お客さまからのお声（一部抜粋）

- ・ 在宅ワークのため、なるべくチャイムなどを鳴らしてほしくないから
- ・ 子どもがお昼寝中だと起きちゃうから
- ・ 夜勤で昼間は寝ているため
- ・ インターフォンが鳴ると犬が吠えてうるさいから



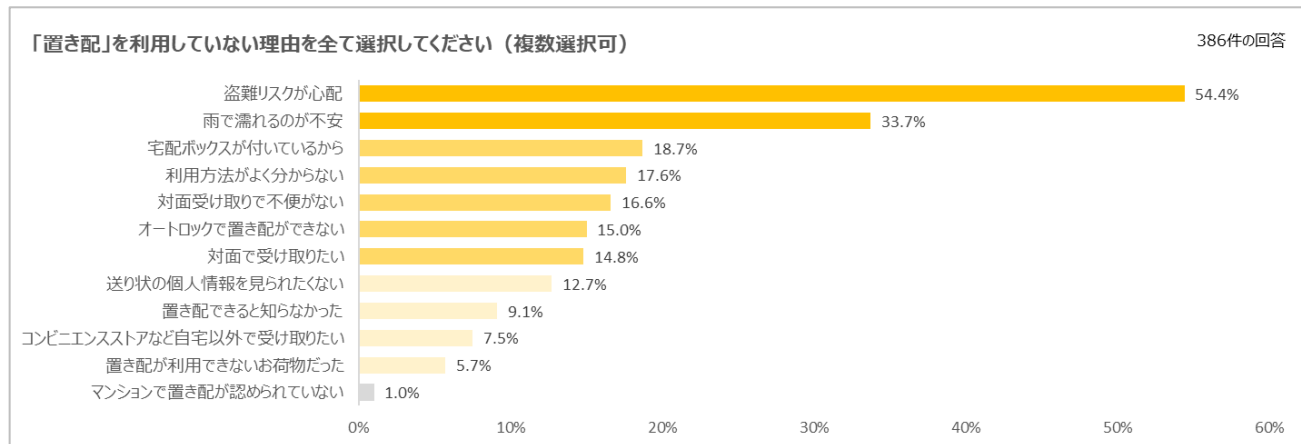
■置き配を利用する理由は「再配達申し訳ない」が1位

「置き配」を利用した理由については、「ドライバーに何度も来てもらうのが申し訳ない」（89.5%）が最も高く、「家にいなくても荷物を受け取りたい」（79.7%）、「荷物が届くまで待たなくて良い」（53.0%）、「再配達の依頼が面倒」（51.3%）と続きました。



■置き配を利用しない理由は「盗難リスク」と「雨で濡れるのが不安」が上位に

置き配を利用されたことがない方で、置き配を利用しない理由で回答が多かったのは、1位「盗難リスクが心配」(54.4%)、2位「雨で濡れるのが不安」(33.7%)でした。



ヤマト運輸は、お客さまに安心して置き配サービスをご利用いただけるように、置き配でお届けしたお荷物をドライバーが撮影し、その写真をタイムリーにお荷物を受け取られるお客さまにメールで通知しています。また、置き配の日時指定が可能ですので、ご帰宅やご在宅の時間などに合わせて活用いただくことで、盗難リスクを軽減できます。

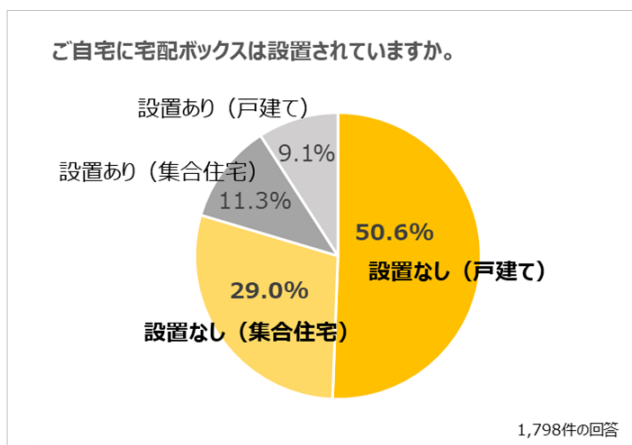
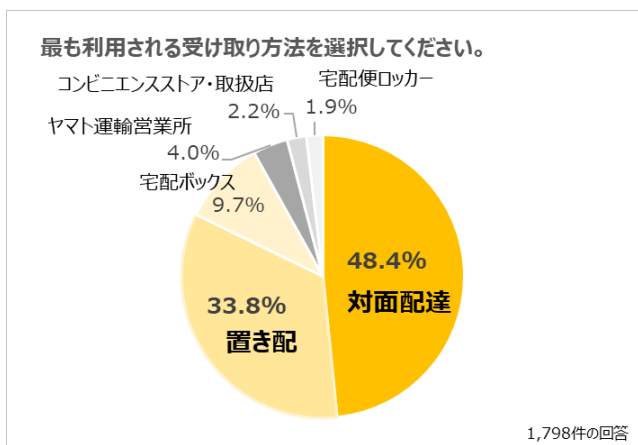
また、雨が心配な場合は、日時変更をしていただくか、受け取り場所を「車庫」や「物置」に変更していただくことも可能です。



■最も利用する受け取り方法は1位対面配達（48.4%）に次ぎ、2位が「置き配」（33.8%）に

最も利用する受け取り方法は、1位「対面配達」(48.4%)、2位「置き配」(33.8%)でした。「置き配」を選択した方は、3位「宅配ボックス」(9.7%)の約3倍という結果になりました。

宅配ボックスがない世帯は全体の約8割と、普及過程であることや、宅配ボックスに入らない大きさのお荷物や宅配ボックスが埋まっている場合に置き配が利用されているケースもあるようです。



TOPICS : ヤマト運輸の置き配がさらにリニューアル

- ・ ヤマト運輸公式アカウントの「LINE 通知」から LINE トークで置き配指定が可能に
- ・ クロネコメンバーズの「My カレンダーサービス[※]」で、受け取り方法に置き配設定が可能に

※ 曜日ごとに受け取りやすい時間帯や場所をあらかじめ指定でき、お荷物の受け取り日時がご指定の内容に自動で変更されます。毎回受け取り方法を変更しなくても、置き配で受け取ることができます。

URL : https://www.kuronekoyamato.co.jp/ytc/customer/redelivery/members/my_calendar/

TOPICS : 生活スタイルに合わせた受け取り方でもっと便利に

ヤマト運輸は、置き配以外にも様々な受け取り方法を提供しています。お客さまの生活スタイルや目的・用途に合わせて選択いただくことで、日々のお荷物の受け取りがより快適になります。

	自宅			自宅以外		
	対面配達	置き配	宅配ボックス	宅配便ロッカー PUDOステーション	コンビニエンスストア	営業所
特長	<ul style="list-style-type: none"> ・ 重たい・大きい荷物でも持ち帰る手間がない ・ 盗難・雨などのリスクがない ・ 日時指定が可能 ・ 全商品が受け取り可能 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外出時や手が離せない時でも受け取れる ・ 重たい・大きい荷物でも持ち帰る手間がない ・ 日時指定が可能 ・ 非対面で受け取れる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外出時や手が離せない時でも受け取れる ・ 重たい・大きい荷物でも持ち帰る手間がない ・ 盗難・雨などのリスクが低い ・ 非対面で受け取れる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常の生活動線上で受け取れる ・ ご都合の良いタイミングで受け取りが可能 ・ 盗難・雨などのリスクが低い ・ 非対面で受け取れる ・ 同居人などに知られず受け取れる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 日常の生活動線上で受け取れる ・ ご都合の良いタイミングで受け取りが可能 ・ 盗難・雨などのリスクが低い ・ 同居人などに知られず受け取れる 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 荷物の個数・大きさに制限がない ・ ご都合の良いタイミングで受け取りが可能 ・ 盗難・雨などのリスクが低い ・ 同居人などに知られず受け取れる ・ 全商品が受け取り可能
対象商品	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全商品 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宅急便 ・ 宅急便コンパクト ・ EAZY ※ クール宅急便・代金引換など除く 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宅急便 ・ 宅急便コンパクト ・ EAZY ※ クール宅急便・代金引換など除く 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宅急便 ・ 宅急便コンパクト ・ EAZY ※ クール宅急便・代金引換など除く ※ 上限100サイズまで 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 宅急便 ・ 宅急便コンパクト ・ EAZY ※ クール宅急便・代金引換など除く ※ 上限100サイズまで 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 全商品

【参考プレスリリース】

2024年6月10日（月）から個人向け会員サービス「クロネコメンバーズ」の会員を対象に「宅急便」「宅急便コンパクト」の「置き配」での受け取りを可能に（2024年4月8日）

URL : https://www.yamato-hd.co.jp/news/2024/newsrelease_20240408_1.html

調査の詳細

調査期間 : 2024年10月28日（月）～11月11日（月）

調査対象 : 公式 LINE アカウントユーザー

対象年齢 : 10代以下・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上

調査地域 : 全国（北海道 99人、東北 107人、関東 635人、北信越 102人、中部 163人、関西 320人、中国・四国 154人、九州・沖縄 218人）

調査方法 : インターネット（アンケートフォームへの回答）

回答者数 : 1,798人

【本件に関するお問い合わせ先】 ヤマト運輸株式会社 コーポレートコミュニケーション部
TEL : 03-3248-5822 Email : koho@kuronekoyamato.co.jp