

再配達削減事業 報告書

宗像市再配達削減による脱炭素プロジェクトチーム

佐川急便（株）宗像営業所

日本郵便（株）宗像郵便局

ヤマト運輸（株）北九州主管支店

宗像市

令和7年2月25日



コンテンツ

事業の概要

P1

実証方法

P4

参加者の特徴

P5

2か月の利用状況調査結果

①宅配回数・受け取り方法・再配達理由

P7

再配達削減効果

P9

CO2排出量削減効果

P10

2か月利用状況調査結果

②置き配バッグの使用感・満足度・
ストレス変化・環境への意識変化

市民モニター様のフィードバック

配送事業者様調査結果

配送事業者様のフィードバック

置き配の普及効果・手段

まとめ

P11

P14

P15

P20

P21

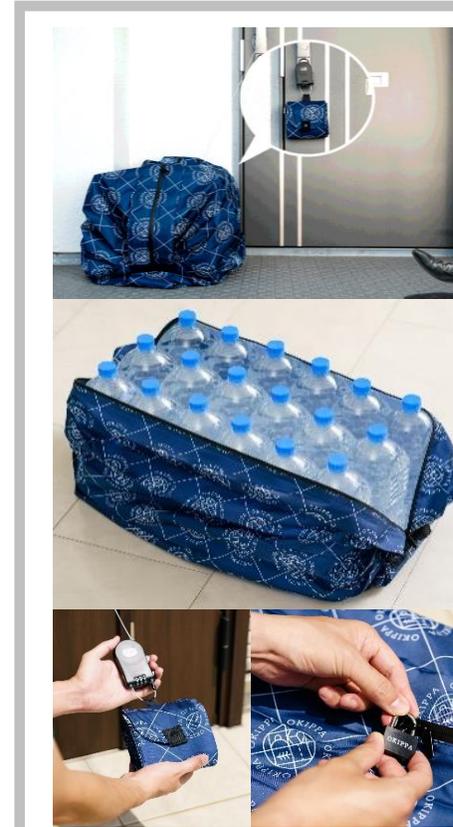
P24

事業の概要 ①目的・期間・対象モニター

(事業概要と目的)

市民モニターに置き配バッグを配布することで「置き配」の普及を図り、再配達削減（「物流の2024年問題」の緩和）、再配達に伴う二酸化炭素排出の削減、宅配物の受け取り手と配送事業者の利便性向上の効果を検証します。

- 事業期間：令和6年8月1日～令和6年12月31日
（検証期間は11月、12月の2か月）
- 対象モニター：宗像市内在住1,500世帯



POINT 1

- ・ 折りたたみ可能
- ・ 工事不要で玄関に設置できる

POINT 2

- ・ 最大57ℓ入り、120サイズの宅配も楽々
- ・ 撥水加工

POINT 3

- ・ 専用ロック、南京錠で盗難防止
- ・ 無料の盗難補償も加入可能

「むなかたのテンちゃん」をデザインした市オリジナルの置き配バッグを使用しました。

事業の概要

② 募集から結果までの流れ

8月

12月

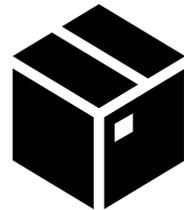
2月

01 募集



広報紙・SNS等
で募集

02 利用



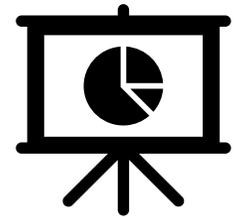
各世帯に配布・
利用 (R6.11~12月)

03 調査



モニター・配送事
業者にアンケート

04 分析・結果

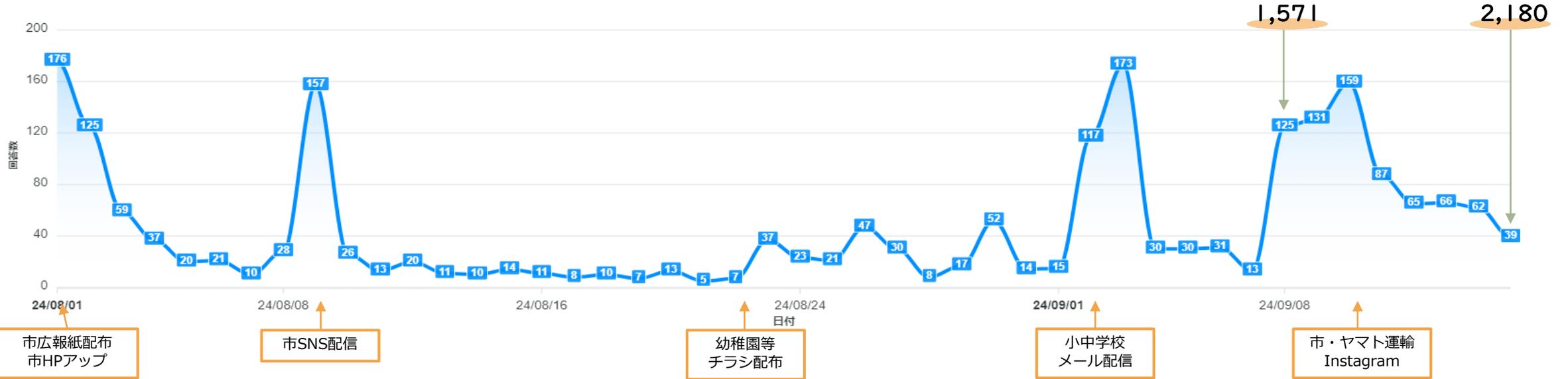


アンケート結果の
とりまとめ

事業の概要 ③モニター申し込み状況

8月1日から1,500世帯を上限にインターネットによるモニター募集を開始。当初、市定例記者発表のほか、市広報紙、公式SNSで周知を実施。募集当初は多くの応募がありました。その後、応募数が少数であったため、市内幼稚園等の保護者へのチラシ配布、小中学校児童生徒保護者へのメール配信、公共施設でのポスター掲示や、配送事業者様の営業所でのポスター設置、インスタグラムでの周知を実施し、最終的に**2,180件の応募**がありました。

【応募状況推移】



市広報紙配布
市HPアップ

市SNS配信

幼稚園等
チラシ配布

小中学校
メール配信

市・ヤマト運輸
Instagram



宗像経済新聞HPより引用



市SNS



ヤマト運輸宗像営業所



市応募チラシ



宗像郵便局



赤間駅自由通路



ヤマト運輸Instagram



Yeper Instagram

実証方法

置き配バッグによって再配達がどの程度削減できたかは利用者アンケート（WEB）で調査しました。

また、利用開始前に現在の状況調査を、検証期間終了後には、置き配バッグの使用感や環境意識の変化等を調査しました。



参加者の特徴（事前アンケート結果から）

特徴 1

戸建てが多い

8割以上が戸建て住宅



特徴 2

子育て世代が多い

約半数が親と未成年の子ども世帯



特徴 3

日中の不在

8割以上が就労しており、日中の配達時間に不在の可能性が高い



特徴 4

利用頻度と再配達が多い

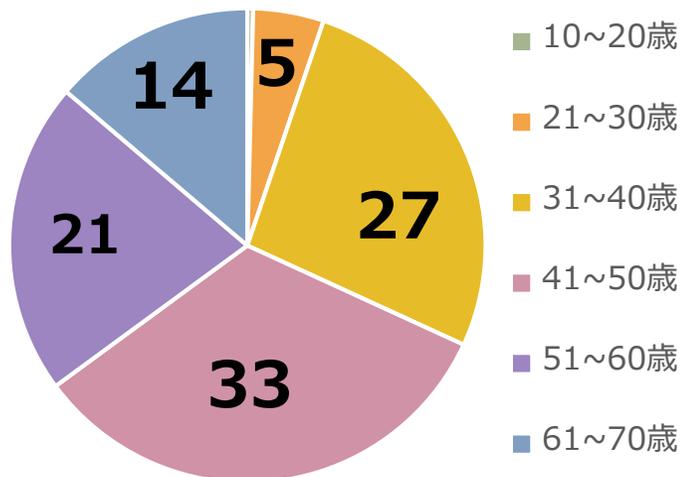
9割以上が週に1回は宅配を利用するが、荷物の3割以上が再配達



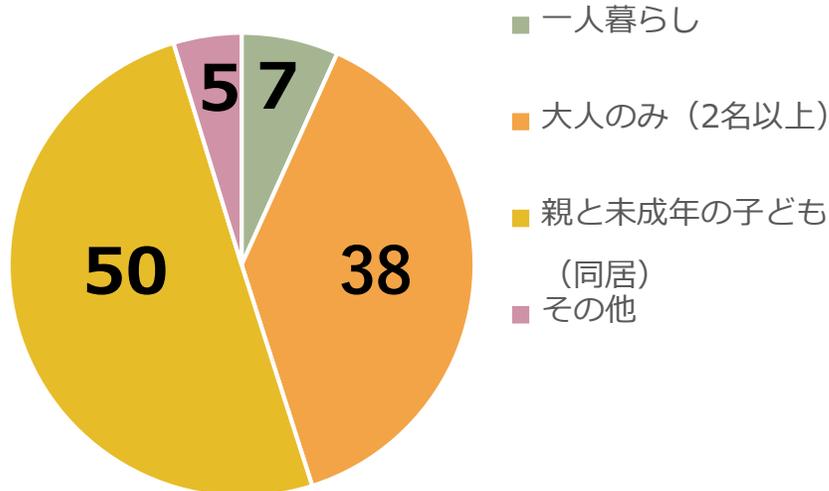
1,500世帯の
4つの特徴

(参考資料) 事前アンケート結果

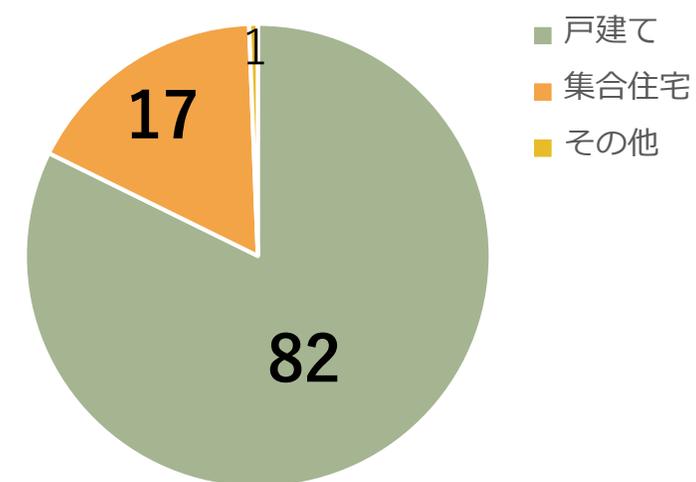
年齢(%)



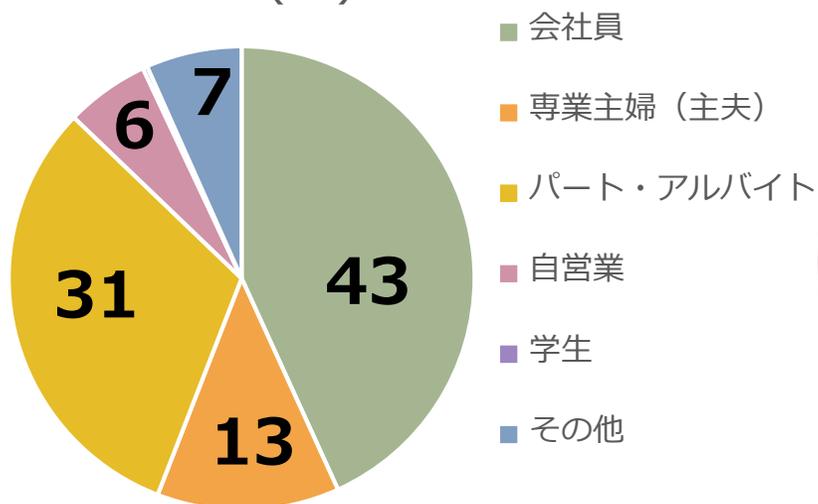
世帯構成(%)



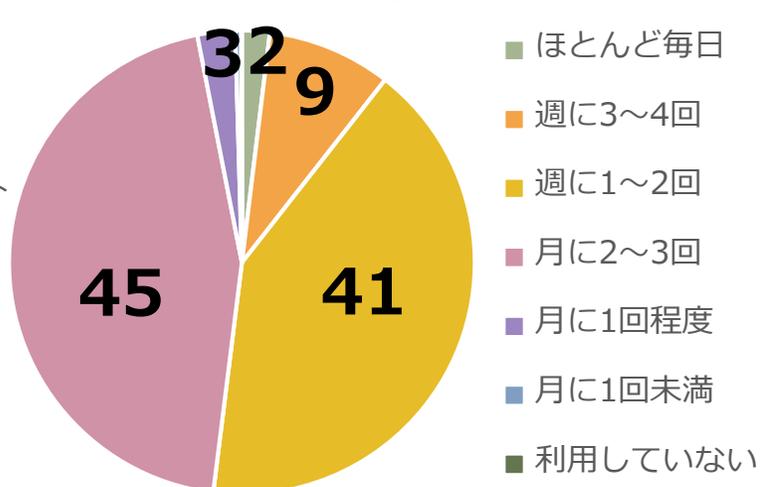
住居形態(%)



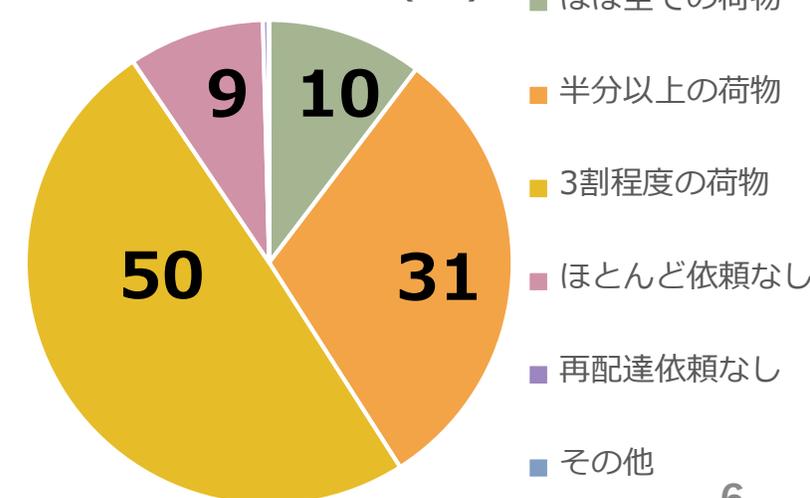
職業(%)



宅配の利用頻度(%)



再配達頻度(%)



2か月の利用状況調査結果

① 宅配回数・受取方法・再配達理由

- アンケート回答者数：1211名
- 回答率：80.7%
- 対象期間：令和6年11月1日～12月31日

宅配物総数 12,298個

対面受取	OKIPPA受取	再配達受取	指定場所やOKIPPA以外での置き配受取
5,391個	5,169個	680個	1,058個

(参考) 月別の宅配回数、受取方法

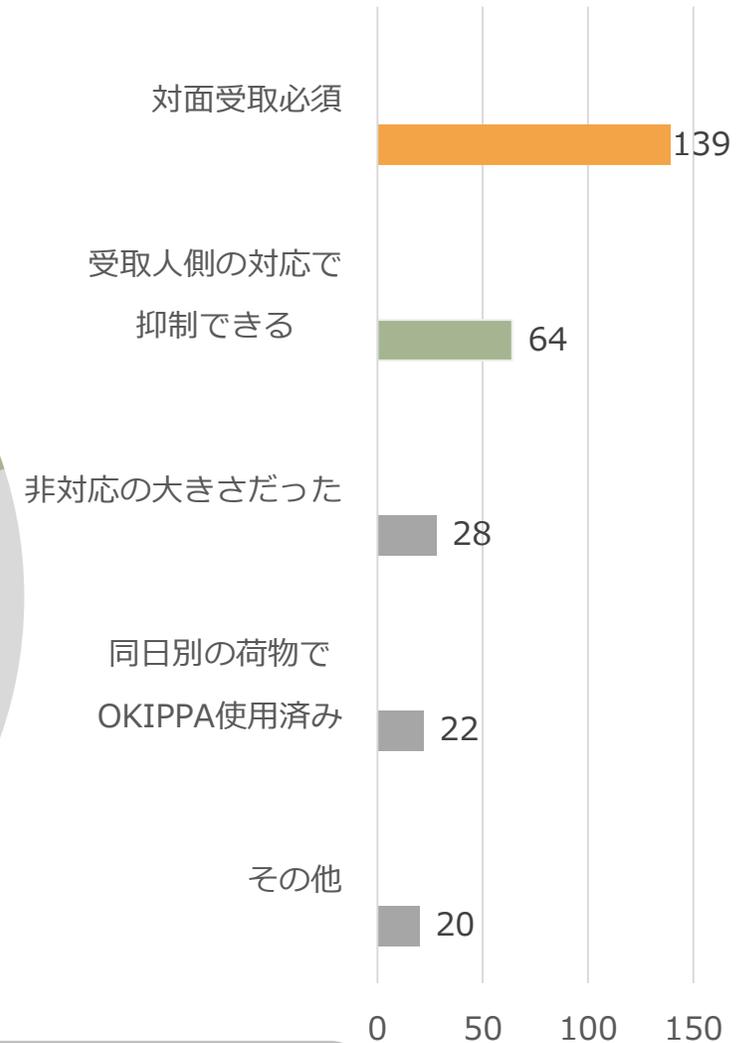
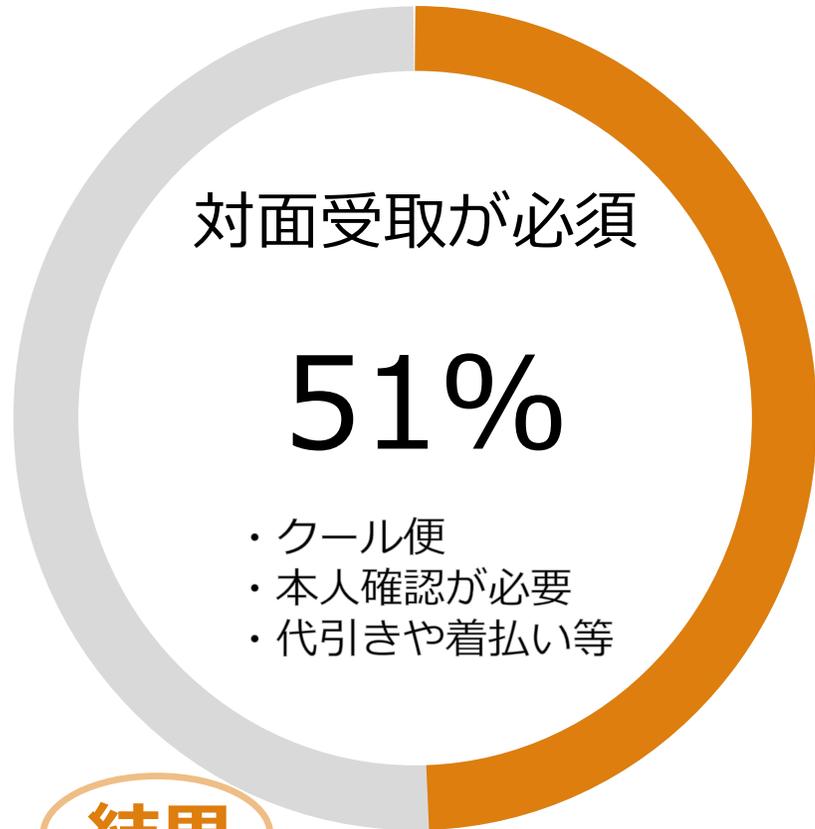


2か月の利用状況調査

① 宅配回数・受取方法・再配達理由

■ 再配達理由回答件数：273

※複数選択



結果

再配達の約半数はクール便など、対面での受取が必須のものでした。
また、約23%の荷物は受取人側の対応で再配達を防止できることが分かりました。

再配達削減効果

置き配バッグを使うことで本来再配達になってしまはずだった荷物のうち、約88.4%の再配達を抑制することができました。

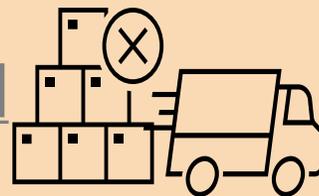
(A) OKIPPA受取

5,169個



(B) 再配達受取

680個



※OKIPPA1個当たりの受取

平均3.5個



$$\text{再配達抑制率} = \frac{A}{A+B} = \underline{88.4\%}$$



CO2排出量削減効果

本事業を通して、荷物の輸送時に排出するCO2を2.4トン削減することができました。これは1世帯当たりの年間排出量に相当します。



5169個 × 0.58km/個 × 1t × 0.0008t-CO2/t・km

(OKIPPA受取個数) ※1 ※2 ※3

- A 対面での受取荷物（個）
- B 置き配バッグで受け取った荷物（個）
- C 再配達となった荷物（個）

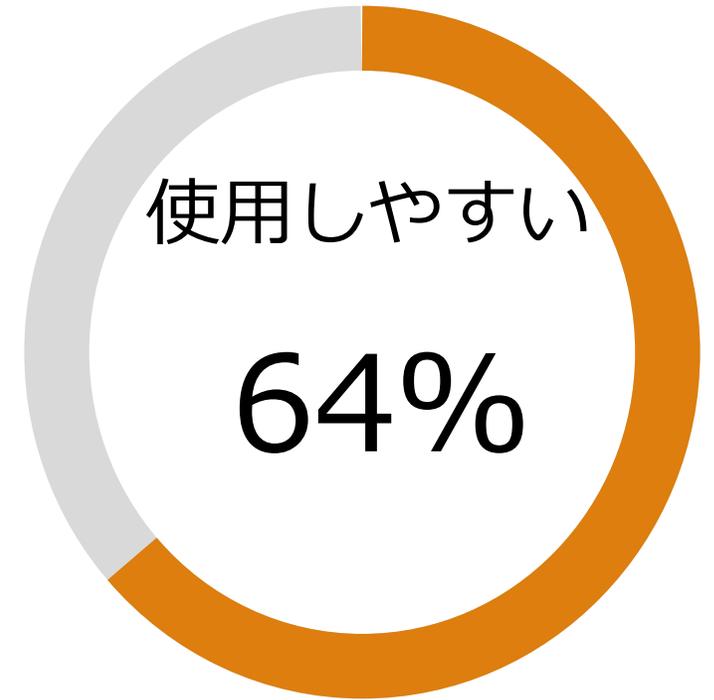
- ※1 配送車の荷物1個当たりの走行距離（環境省報告書から引用）
- ※2 積載量の平均を1トンと想定
- ※3 営業用小型車の二酸化炭素排出単位（t-CO2/t・km）（国土交通省報告書から引用）

2カ月の利用状況調査結果

②置き配バッグの使用感・満足度・ストレスと環境への意識変化

■ Q.置き配バッグ（OKIPPA）の使用感について、最も近いものをお選びください。

- 使用しやすい . . . 64%
- どちらでもない . . . 22%
- 使用しにくい . . . 14%



□使用しやすい意見

- ・配達を気にせず出かけられる
- ・コンパクトに折りたためる
- ・こどもでも簡単に利用できる

□使用しにくい意見

- ・不在を知らせているようで怖い
- ・置き配バッグへの配達は配送事業者の手間ではないかと不安になる
- ・設置や片付けが面倒

□どちらでもない

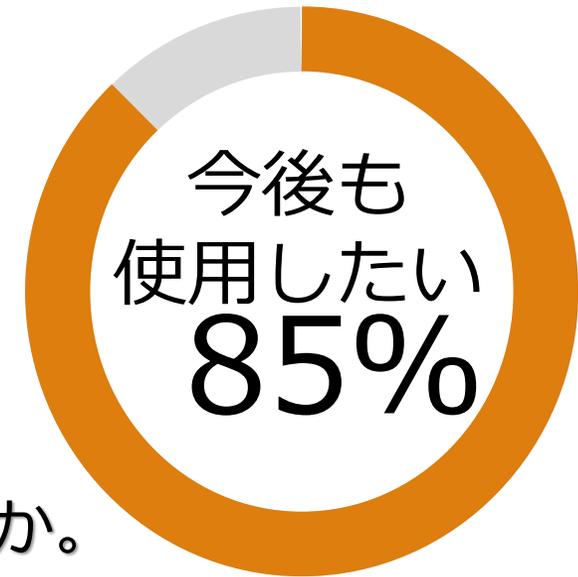
- ・不在時に使用する置き配としては色が目立つ
- ・鍵や鍵穴自体が小さく少し使いにくい
- ・冷蔵、冷凍でも利用したい
- ・もう少し大きさが欲しい

2カ月の利用状況調査結果

②置き配バッグの使用感・満足度・ストレスと環境への意識変化

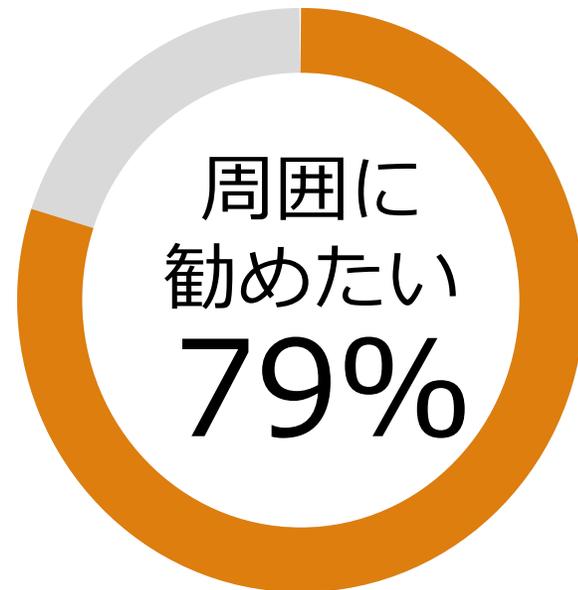
■ Q.置き配バッグを今後も使用したいと思いますか。

思う . . . 85%
どちらでもない . . . 6%
思わない . . . 9%



■ Q.置き配バッグを友人や周囲に対して勧めたいですか。

思う . . . 79%
どちらでもない . . . 11%
思わない . . . 10%



結果

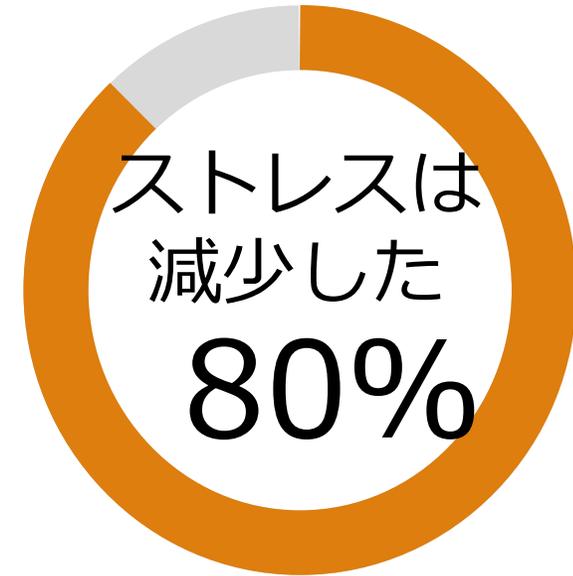
防犯面や大きさなどの懸念はあるものの、約8割の人は置き配バッグの利用に満足していることが分かりました。

2カ月の利用状況調査結果

②置き配バッグの使用感・満足度・ストレスと環境への意識変化

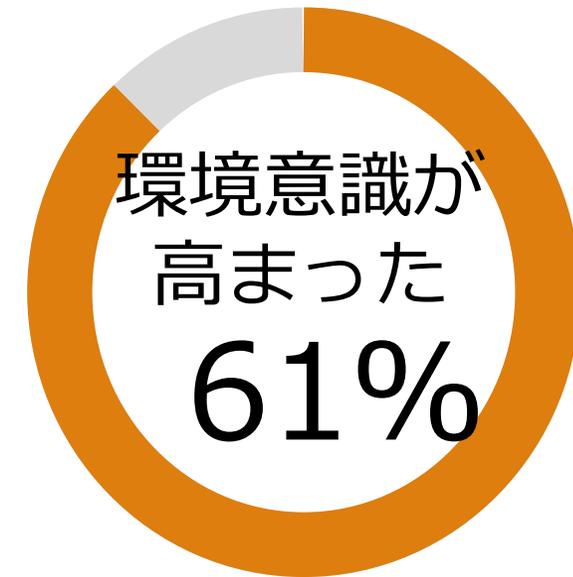
■ Q.本事業開始前と比較して再配達や宅配に関するストレスに変化はありましたか。

減った . . . 80%
変わらなかった . . . 18%
増えた . . . 2%



■ Q.本事業開始前から比較して環境に対する意識や脱炭素に関する関心が高まりましたか。

高まった . . . 61%
変わらなかった . . . 37%
高まらなかった . . . 2%



結果

約8割の人が置き配による荷物の受け取りの利便性を実感していることが分かりました。

市民モニター様のフィードバック（一部抜粋）

市民モニター様に本事業の御意見をお聞きしたところ、「帰宅時間を気にせず、生活が便利になった」と利便性向上に関連するコメントを多くいただきました。

一方で、不在を知らせているようである、商品注文時の置き配設定が不明等、防犯面や置き配設定時の疑問等の御意見も頂きました。

利便性



- ・帰宅時間が固定されていないことで再配達も多く配達員さんに申し訳ない気持ちでしたが、オキッパ設置後は時間帯を気にすることもなくなり、**ストレスが軽減**されました。（泉ヶ丘 30代女性）
- ・再配達をお願いしたら**在宅しなければならぬストレスも減り**非常に良かったです。（田久 40代女性）



防犯面



- ・置き配バックを置いていると**留守**なのかなと周りに分かりやすく防犯的に心配になります。（広陵台在住40代女性）
- ・ロックが付いてるが、ハサミなどで切れば持ち去る事が出来そうなので**防犯面が課題**と思いました。（自由ヶ丘在住40代男性）

配送事業者様への御意見



- ・OKIPPAをつけていても玄関前に置かれたりしました。使い方が分からないと言われたので、**宅配業者にもっと周知**して欲しかったです。（鐘崎在住50代女性）
- ・荷物の受取方法や日時を指定するコミュニケーションツールの使用方法が配送事業者によって異なるため、**不在配達になってしまう**ことがあります。（自由ヶ丘在住50代女性）
- ・置き配希望の際に宅配業者の選択欄に置き配バッグがなく**置き配ボックスか玄関前**の選択欄**どちらを選べばいいか**迷いました。（桜在住40代女性）
- ・各宅配会社のQRコード等を各戸に配布したら良いと思います。（大穂在住50代女性）



配送事業者様状況調査結果

置き配バッグの利用感・配達時間の変化・再配達削減への実感

01

回答者数



116名

(敬称略)

佐川急便株式会社
日本郵便株式会社
ヤマト運輸株式会社

02

アンケート内容



- 1.置き配バッグへの配達有無
- 2.問題なく配達できたか
- 3.配達時にトラブルや困ったことはあったか
- 4.配達時間の変化
- 5.再配達削減への実感
- 6.置き配バッグやBOXの普及効果、有効手段



配送事業者様状況調査結果

置き配バッグの利用感・配達時間の変化・再配達削減への実感

■事業期間中（R6.11~12）、オリジナル置き配バッグ（OKIPPA）に配達を行いましたか。

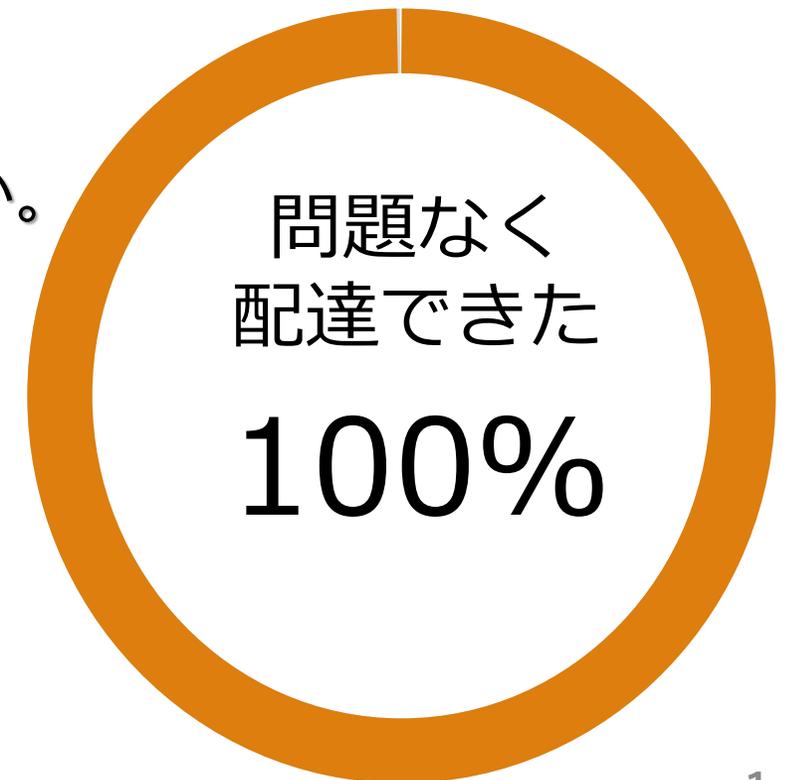
はい・・・78%

いいえ・・・22%

■Q.置き配バッグへの配達は問題なく配達できましたか。

はい・・・100%

いいえ・・・0%



配送事業者様状況調査結果

置き配バッグの利用感・配達時間の変化・再配達削減への実感

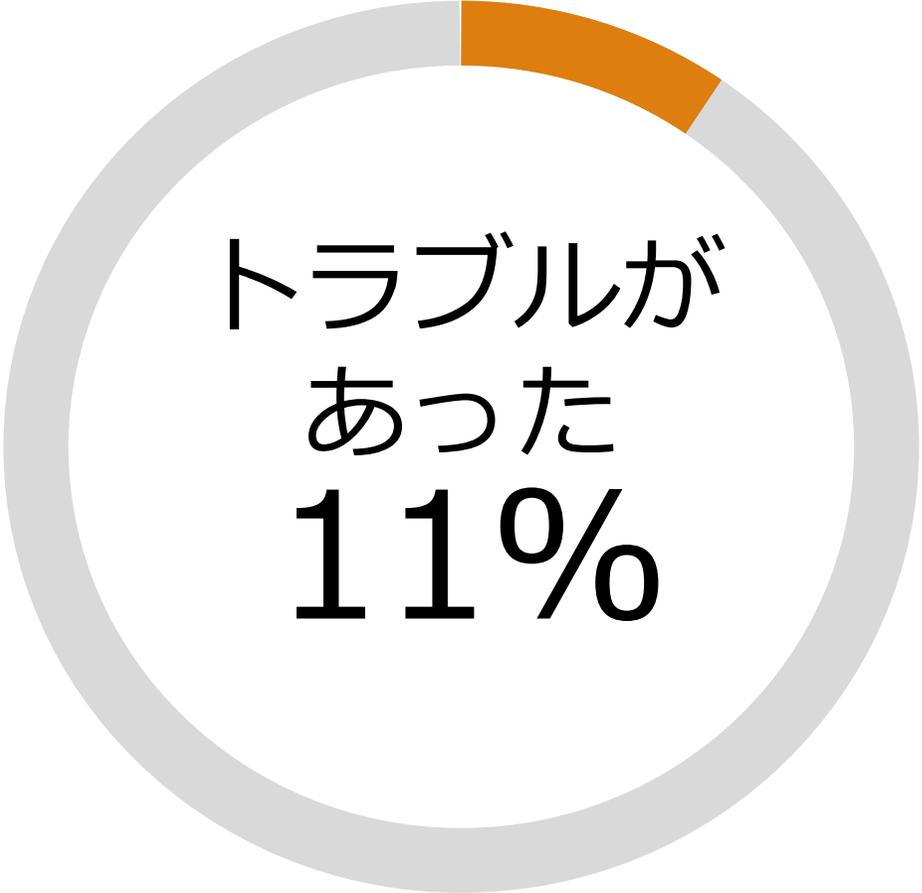
■ Q.置き配バッグ（OKIPPA）への配達時に困ったことやトラブルはありましたか。

はい・・・11%

いいえ・・・89%

意見

- ・表札がない場合、伝票の住所とお届け先が一致するか判断が難しいことがあった
- ・鍵がない時があった
- ・置き配希望かどうかわからずOKIPPAへ配達して良いか分からないときがあった
- ・チャックの開閉が大変だった



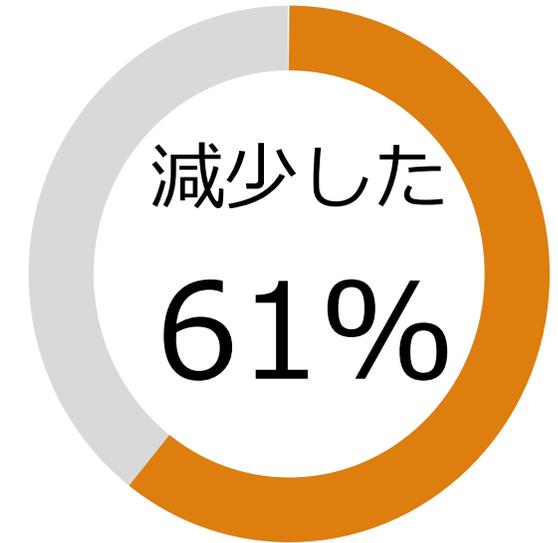
トラブルが
あった
11%

配送事業者様状況調査結果

置き配バッグの利用感・配達時間の変化・再配達削減への実感

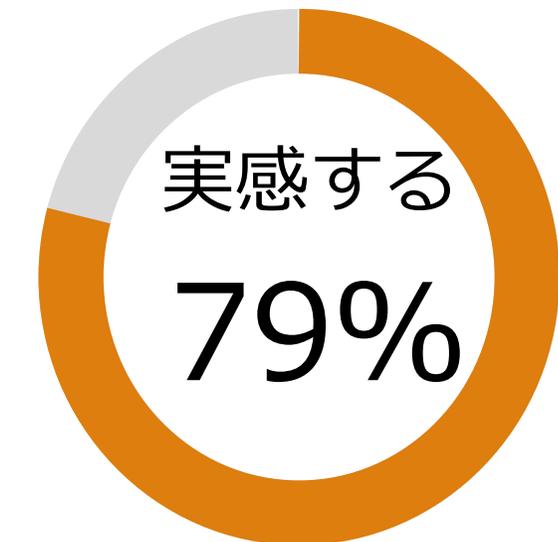
■ Q.置き配バッグ（OKIPPA）への配達により、配達時間は減少しましたか。

減少した . . . 61%
あまり変わらない . . . 31%
増加した . . . 8%



■ Q.本事業を通して、再配達が削減されたと実感しますか。

感じる . . . 79%
変わらない . . . 15%
感じない . . . 5%



配送事業者様状況調査結果

普及効果

■ Q置き配バッグやBOXの普及はどんな効果が期待できますか。

※複数選択

荷物の持ち帰りのストレス減少・・・34%

業務効率化・・・22%

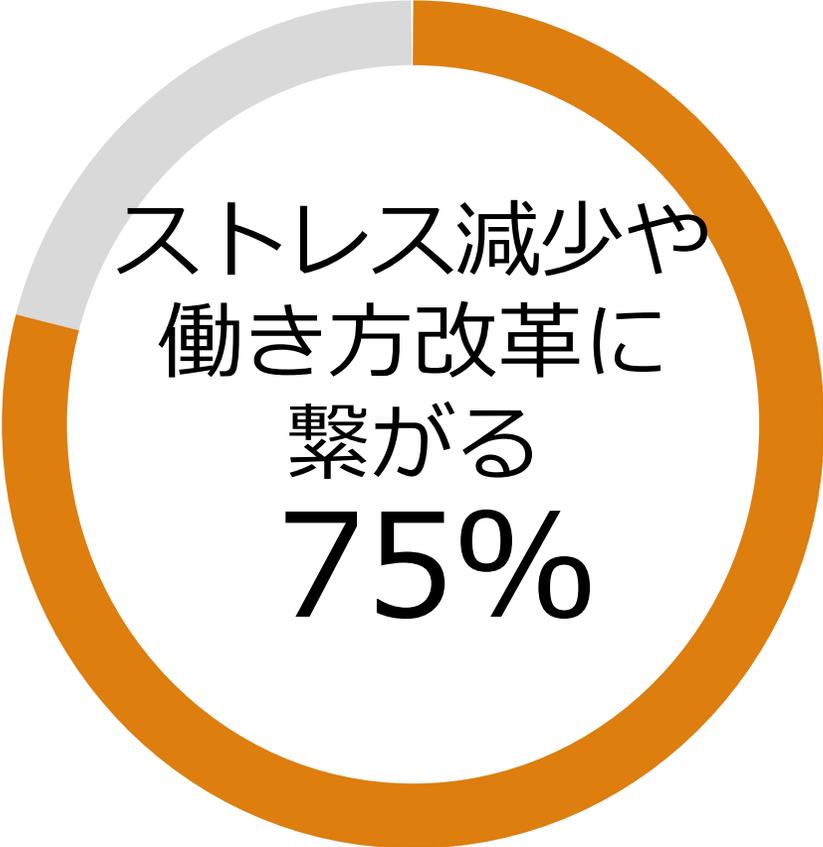
労働時間の短縮など働き方改革・・・19%

顧客満足度向上・・・16%

地球温暖化対策・・・9%

結果

置き配バッグやBOXの利用により再配達削減されることで、ストレス減少や業務効率化など、心身共に負担が軽減することが分かりました。



ストレス減少や
働き方改革に
繋がる
75%

配送事業者様のフィードバック（一部抜粋）

配送事業者様の視点では、荷物持ち帰りのストレス軽減や業務効率化、働き方改革などの回答が約75%で最も多くなっています。

置き配バッグの普及を望む声が多い一方、「置き配希望かどうか分からず配達していいか不明なときがある」など、置き配バッグ設置者側の工夫も必要であることが分かりました。

主な意見



- **鍵の付け忘れがあった。**
- 夜はOKIPPAの場所が分からない時があった。
- 表札がない場合、伝票の住所とお届け先が一致するか**判断が難しい**ことがあった。
- 置き配希望かわからず、**OKIPPAに配達して良いか分からない**時があった。
- お客様が置き配サービスを認知して利用率が増えることが望ましい。
- 宅配事業者3者で協力し、アパート等の集合宅配BOXを設置してほしい。



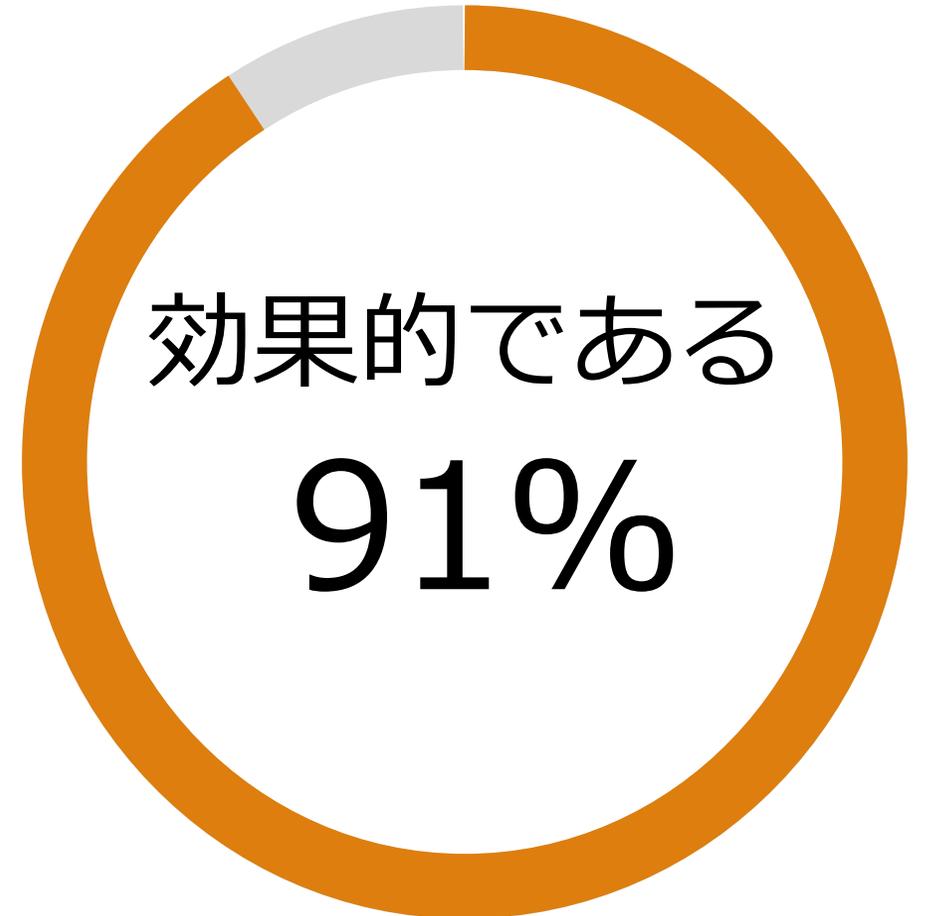
置き配の普及効果・手段

■ Q.置き配の普及は脱炭素社会の実現に効果的だと思いますか。

思う . . . 91%
どちらでもない . . . 5%
思わない . . . 4%

結果

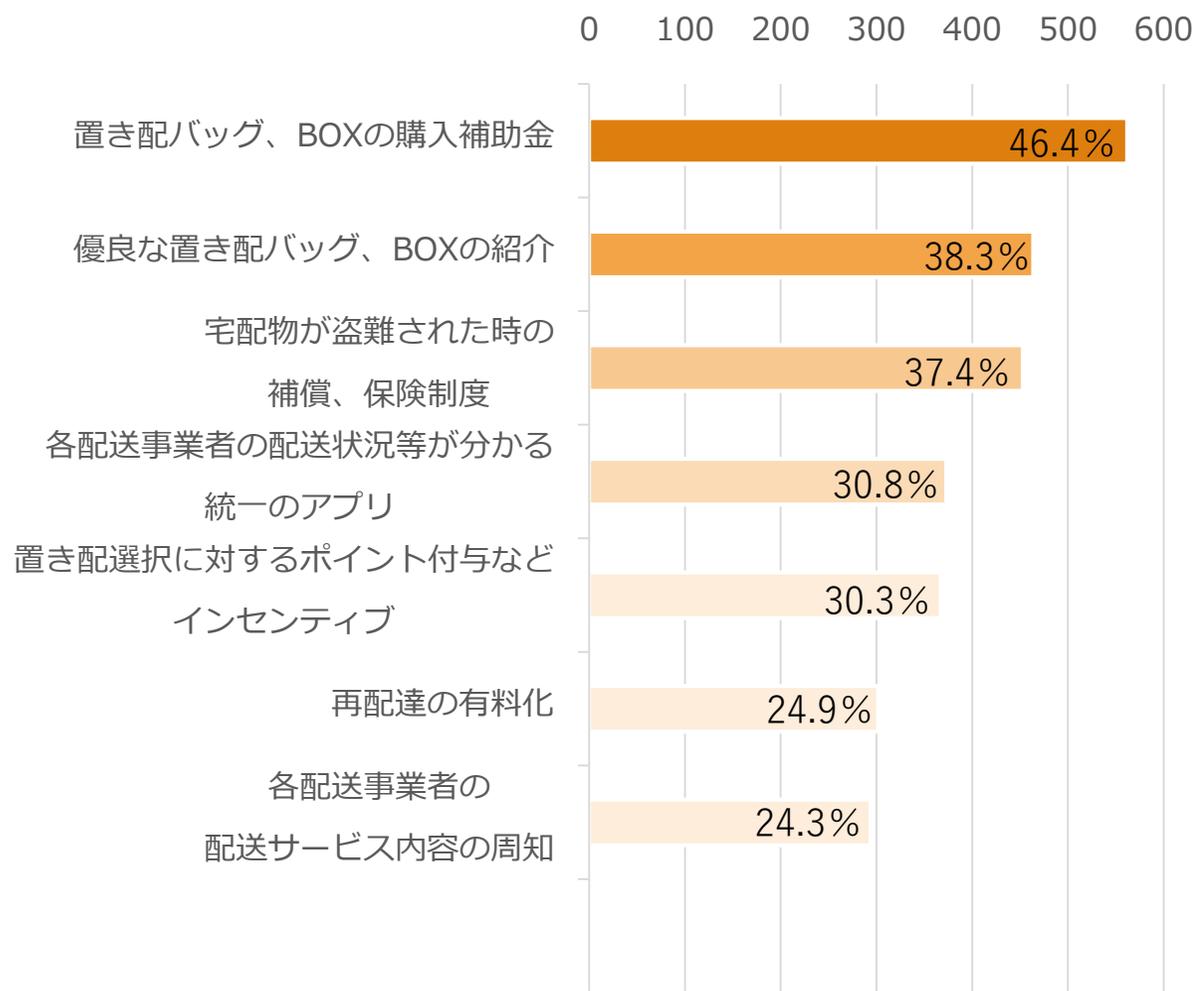
90%以上の市民モニターの方が置き配は脱炭素社会の実現に効果的であると回答しています。



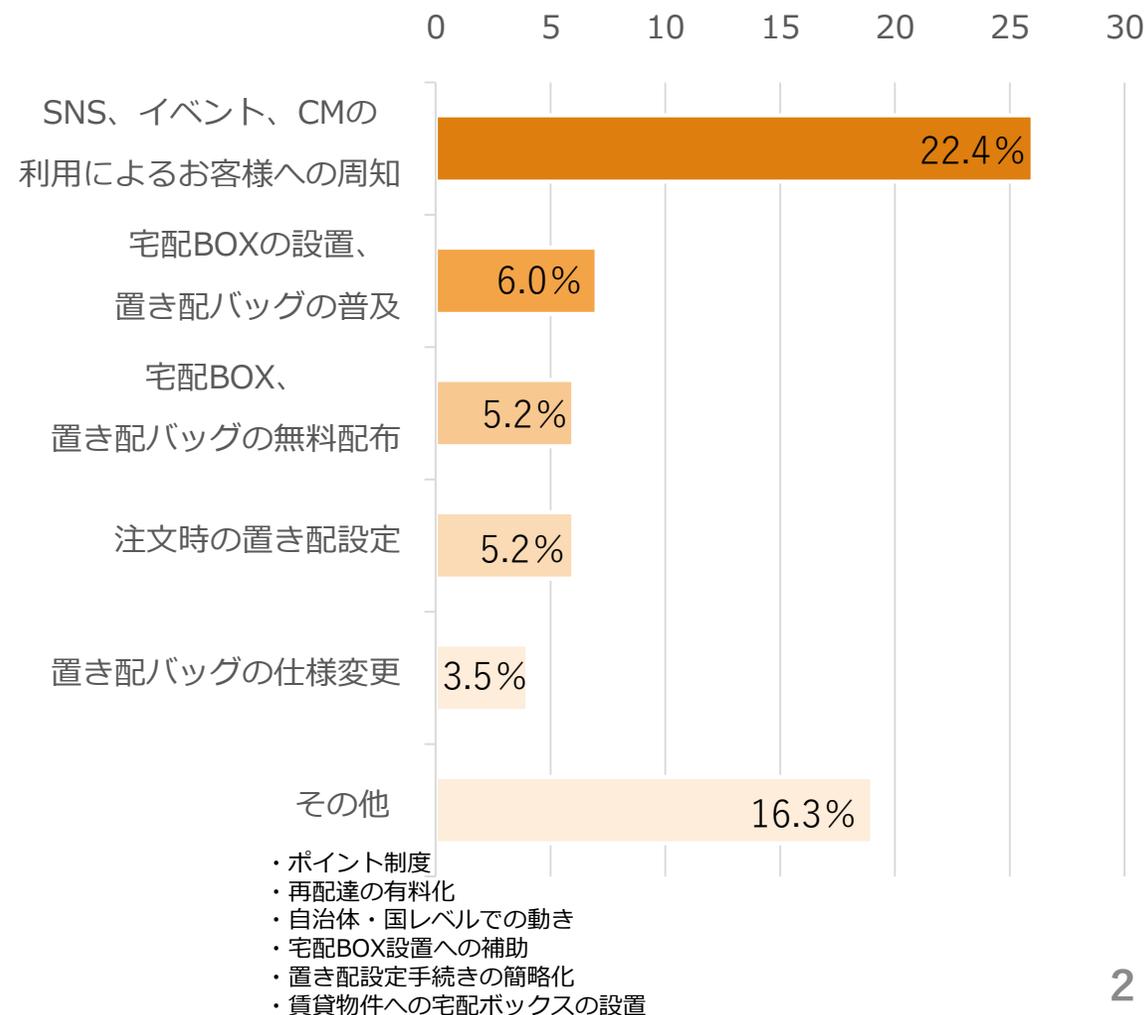
置き配の普及効果・手段

■ Q.置き配を今後さらに普及させるためには、どのような手法が有効と考えますか。

市民モニター（3つまで選択）



配送事業者（複数選択）



置き配の普及効果・手段（啓発イベントの実施）

置き配バッグモニター事業に限らず、市内配送事業者と共に、環境イベントにて配送事業者の配達アプリの登録や事業者の脱炭素に繋がる取組みを紹介しました。今後も、様々な機会を通じて事業者、行政が協働して啓発することが必要です。

[宗像環境ミニフェスタでの啓発イベント]

日時 令和6年11月23日（土）

場所 海の道むなかた館（深田）

内容 啓発パネル・置き配バッグ展示

配達アプリ登録キャンペーン

環境配慮車の展示

など

参加者 260人



クロネコメンバーズ登録キャンペーン 啓発パネル・置き配バッグ展示（ヤマト運輸）



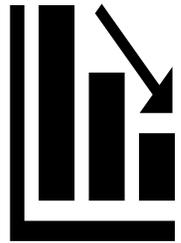
環境に配慮した車両の展示（ヤマト運輸・日本郵便）

まとめ

本事業により置き配の普及が、再配達削減とCO2削減、受け手と配送事業者双方の利便性向上につながる事が明らかになりました。また、置き配という生活に身近で取り組みやすい行為を通じて、脱炭素社会実現に向けた意識醸成が進んだことも成果の一つです。

01 再配達の抑制率

88.4%



2か月で5169個の再配達を抑制できました

02 CO2削減量

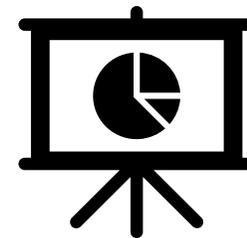
2.4トン



1世帯当たりの年間CO2排出量相当分を削減できました

03 利便性向上

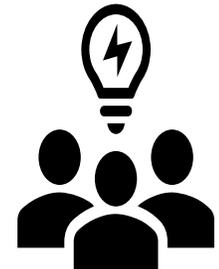
80%



モニター参加者の約8割が利便性を実感しています

04 環境意識の変化

61%



モニター参加者の約6割が本事業により環境意識が高まりました