

日交研シリーズ A-712

平成 28 年度若手研究

「消費者の配送サービスの選択行動が宅配便の配送ネットワーク与える影響に関する研究」

刊行：2018 年 4 月

消費者の配送サービスの選択行動が宅配便の配送ネットワーク与える影響に関する研究
The Effects of Delivery Service Options on Parcel Delivery Network

宮武 宏輔（流通経済大学）

Kosuke MIYATAKE

要 旨

インターネット通信販売（ネット通販）の拡大によって、宅配便の配送需要はますます大きくなっている。しかしその一方で、日中は常に人がいる事業所宛の配送とは異なり、一般家庭（消費者）向けの配送が増加は、不在による再配達が増加する可能性がある。

不在による再配達の増加は、ドライバーの配送への負担を増加させる。宅配便業界だけでなく、物流業界全体の懸念であるトラックのドライバー不足の問題、ネット通販で購入された商品を中心とした当日配送サービスの登場を考慮しても、ドライバーの負担を可能な限り軽減することは重要である。そして、ドライバーの勤務における配送の負担が増加することは、集荷営業等の収益性が比較的高い業務に割くことができる時間を少なることにも繋がる。また、再配達によってトラックの余分な走行が発生することは、その分だけの貨物交通量（台キロ）の増加を招き、排出ガスの増加・細街路での事故リスクの増加・道路混雑の悪化を引き起こし得る。

このような背景もあり、国土交通省も 2015 年に「宅配の再配達の削減に向けた受取方法の多様化の促進等に関する検討会」を設置して、再配達をもたらす社会的な負荷への対策への検討を始めている。

ドライバー不足や、再配達による宅配便の末端配送ネットワーク（ラストマイルネットワーク）の配送効率性の低下に対処するため、宅配便事業者は、台車や自転車を利用した集配員の投入、郵便局等の宅配ロッカー、コンビニエンスストア、各家庭の軒先や集合住宅における宅配ボックスへの配送サービス、時間帯指定サービス等を導入している。しかし、上記の検討会の報告書でも示されているように、消費者が配送サービスを選択する必要がある施策については、十分に効果を発揮しているとは言えない。

本研究では、消費者の配送オプション選択行動について整理し、消費者が配送効率性の高い配送方式を選択するための施策を検証・評価し、消費者が料金の割引やポイント付与の効果を感じることで導入方法について提言する。そして、本研究が再配達の削減とそれに伴う社会的余剰の拡大に寄与することを目指す。

キーワード：宅配便、労働者不足、輸配送効率化、消費者の選択行動

Keywords：Parcel Delivery Service, Labor Shortage, Transport Efficiency, Consumer's Choice