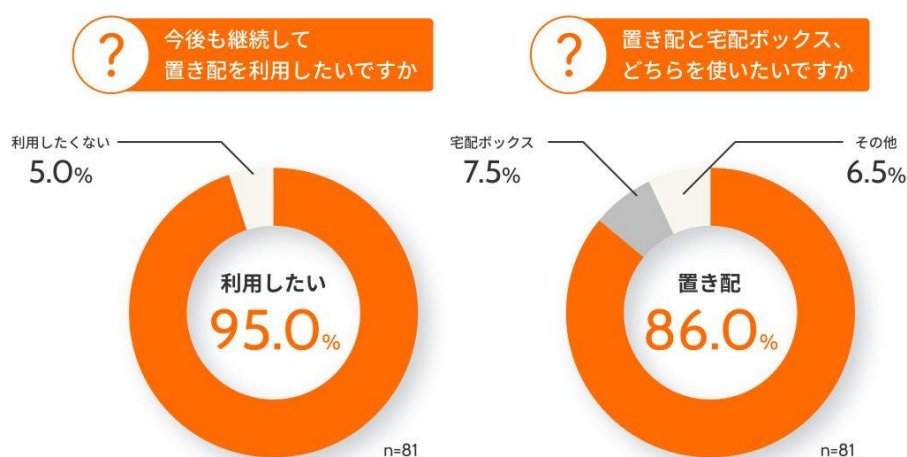


## オートロックマンションの「置き配」実証実験 結果報告～ビットキーが日本郵便と共同で実施、満足度の高い配達フローを検証～

2022.10.18



95.0%が「置き配」の継続を希望、

86.0%が宅配ボックスよりも「置き配を使いたい」と回答

株式会社ビットキー（本社：東京都中央区、代表取締役：江尻 祐樹・福澤 匡規・寶槻 昌則、以下、ビットキー）は、日本郵便株式会社（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：衣川 和秀、以下 日本郵便）と、東京都内の大規模オートロックマンションに配達されるゆうパックを対象にビットキーが開発したスマートロック「bitlock GATE」を活用した「置き配」の実証実験を実施し、2022年8月5日に終了しました。この度、本実験への参加世帯を対象とした「オートロックマンションにおける置き配ニーズ」に関する調査の結果をお知らせいたします。

### 結果サマリ

- 90.1%が、従来の受け取り方法と比べて置き配が便利と回答
- 95.0%が「今後も継続して置き配を利用したい」と回答  
継続したい理由の8割超が「再配達の手間が省ける」「宅配ボックスに行く手間が省ける」
- 86.0%が宅配ボックスより「置き配」を利用したいと回答  
宅配ボックスより「置き配」を利用したい理由は「かさばる・重い荷物があるため」が最多

### 本実験の概要・結果

近年の EC の急激な利用増加に伴う配達員の業務負荷増大を背景として、ビットキーと日本郵便は 2021 年 7 月、再配達率や配達に要する時間、対象者の満足度などの検証を目的に、オートロックマンションにおけるスマートロックを用いた「置き配」実証実験を実施しました。そこで得られた成果を踏まえて実施した 2 回目となる本実験では、前回よりも世帯数の多い大規模マンションを対象とし、スマートロックの導入が配達効率向上に寄与するかを検証することに加え、より広く利用者の声を集めることで、満足度の高い配達フローを検証することを目的といたしました。

本実験期間中、対象者の自宅宛にゆうパックのお届けがある場合、配達員はビットキーの開発した専用スマートフォンアプリを用いて、共用部のオートロックの鍵を解錠\*。配達先の玄関前へ置き配しました。その後、本実験にご協力いただいた世帯に対してメールと座談会でアンケートを実施し、その満足度を調査しました。

\*配達員は配達可能時間が予め指定され、早朝・深夜帯などの利用は不可

その結果、オートロックマンションにおける置き配ニーズは高く、置き配を継続的に利用したいという回答が 95.0%でした。また、対象物件は宅配ボックスが設置されたマンションにもかかわらず、86.0%が宅配ボックスより置き配がよいと回答しました。

#### ※配達の流れ

場所 : 東京都江東区の大規模分譲オートロックマンション（宅配ボックスは総戸数の約 1 割程度設置）

期間 : 2022 年 7 月 19 日～同年 8 月 5 日

対象者 : 事前にお申し込みいただいた入居者

実証内容 : 配達に要する時間、配達員の業務負荷の軽減度合い、対象者の満足度などを検証

事前設置物 : オートロックエンタランスのドアと連携した bitlock GATE

対象荷物 : 対象者宅宛のゆうパック（料金の支払いを伴うもの、セキュリティ、生ものなどを内容品とするものなど、一部置き配を実施しない荷物があります。）

調査方法 : 本実験終了後にメールで送付したオンライン調査および座談会

有効回答数 : 本実験参加世帯 98 世帯のうち、期間中に対象荷物の置き配があり、アンケートの回答があった 81 世帯

### 「オートロックマンションにおける置き配ニーズ」調査結果詳細

#### 1. 90.1%が、従来の受け取り方法と比べて置き配が「便利」と回答

本実験に参加した 81 世帯に、従来の受け取り方法（対面受け取り、宅配ボックス）と比べて、置き配に便利さを感じたかを質問したところ、「便利」（90.1%）、「便利ではない」（7.4%）、「その他」（2.5%）となりました。

### ? 従来の受け取り方法と比べて便利さを感じましたか

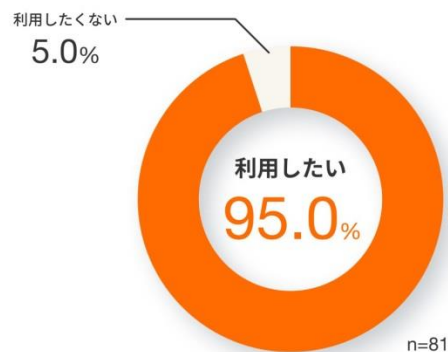


「その他」と回答した方からは、のちの座談会にて「便利だとは思いますが、在宅している場合が多く、受け取りにあまり苦労しないため」という回答も得られました。

#### 2-1. 95.0%が「今後も継続して置き配を利用したい」と回答

本実験に参加した 81 世帯に、今後も継続して置き配を利用したいか質問したところ、「利用したい」(95.0%)、「利用したくない」(5.0%)となりました。

### ? 今後も継続して置き配を利用したいですか



#### 2-2. 継続したい理由の 8 割超が「再配達の手間が省ける」「宅配ボックスに行く手間が省ける」

継続して置き配を利用したいと回答した 77 世帯に、その理由を質問したところ、「再配達の手間が省けるため」(89.6%)、「宅配ボックスまで取りに行く手間が省けるため」(80.5%)、「在宅をしていても応答できないことがあるため」(51.9%)、「対面で対応する手間が省けるため」(42.8%)となりました。



今後も継続して置き配を利用したい理由を教えてください

再配達の手間が省けるため	89.6 %
宅配ボックスまで取りに行く手間が省けるため	80.5 %
在宅をしても応答できないことがあるため	51.9 %
対面で対応する手間が省けるため	42.8 %

n=77 複数回答

なお、継続して置き配を利用したいと回答した世帯の自由回答では、「エントランスで配達業者の方がインターホンで知らせてから部屋まで配達されるのにかなり時間がかかり、それを部屋で待つことが少しストレスのため」との声もありました。

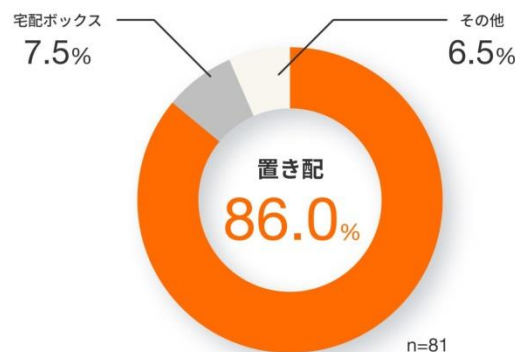
一方、継続して置き配を利用したくないと回答した方は「外に直置きされたのが嫌だった」「旅行等の留守中に置かれたままになるのは困る」などの回答がありました。

### 3-1. 86.0%が宅配ボックスより「置き配」を利用したいと回答

本実験に参加した 81 世帯に、置き配と宅配ボックスどちらを使いたいと質問したところ、「置き配」(86.0%)、「宅配ボックス」(7.5%)、「その他」(6.5%)となりました。



置き配と宅配ボックス、どちらを使いたいですか



### 3-2. 宅配ボックスより「置き配」を利用したい理由は「かさばる・重い荷物があるため」

が最多

また、宅配ボックスよりも「置き配の方が良い」と回答した 70 世帯に、その理由について質問したところ、「かさばる・重い荷物があるため」(86.0%)、「宅配ボックスが満杯の場合、再配達依頼が必要なため」(11.0%)、「宅配ボックスに入らない荷物があるため」(3.0%)と回答がありました。



? 宅配ボックスよりも置き配の方が良い理由を教えてください

かさばる・重たい荷物があるため	86.0%
宅配ボックスが満杯の場合、再配達依頼が必要なため	11.0%
宅配ボックスに入らない荷物があるため	3.0%

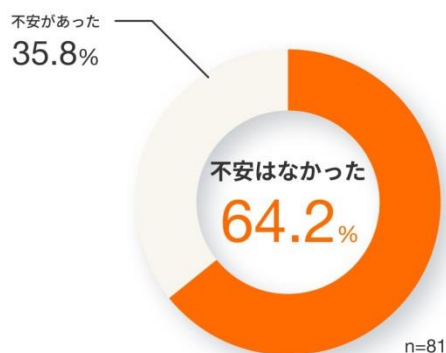
n=77 複数回答

#### 4. 64.2%が置き配に「不安はなかった」と回答

また、宅配ボックスよりも「置き配の方が良い」と回答した 70 世帯に、その理由について質問したところ、「かさばる・重い荷物があるため」(86.0%)、「宅配ボックスが満杯の場合、再配達依頼が必要なため」(11.0%)、「宅配ボックスに入らない荷物があるため」(3.0%)と回答がありました。



? 置き配に不安はありましたか



「不安はなかった」と回答した世帯の自由回答では「既に他の宅配でも置き配をしてもらっているから」「内廊下であるために雨風が当たらないから」「警備員が巡回しているから」の声もありました。

一方、「不安だった」と回答した 29 世帯に、その理由について質問したところ、「盗難されないか」(51.7%)、宛名ラベルの個人情報が見えてしまう」(44.9%)、「箱の外装から中身がある程度推測できてしまう」(34.5%)、「雨風や外気温の影響による荷物へのダメージ」(6.9%) となりました。

その他、雨風や気温による荷物へのダメージと回答した方からは「ふるさと納税などで冷蔵・冷凍のものを注文する機会が増えたから」と追加コメントもありました。

## 5. 置き配時のインターホン呼び出し、63.0%が「不要」と回答

本実験に参加した 81 世帯に、置き配時の呼び出しの必要性を質問したところ、「呼び出し不要」(63.0%)、「呼び出しは不要だが、置き配をした報告としてインターホンを鳴らしてほしい」(23.0%)、「呼び出し必要」(12.0%)、「その他」(1.2%) となりました。

「呼び出し不要」と回答した方からは「インターホンが鳴ると飼い犬が吠えてしまう」「寝ていた子どもが起きてしまう」などの追加コメントがありました。

「その他」と回答した方は「マンションのエントランスに入る時のみ呼び出しをしてほしい」という回答も得られました。

## 今後の展開について

今後ビットキーと日本郵便は、本実験で得られた利用者の声をはじめとしたさらなるニーズの深掘りを通じて、本格的な置き配サービスの展開に向けた検討を進めて参ります。

## bitlock GATE について

ビットキーが開発する電子制御ドア向けのスマートロックです。

スマートフォンアプリから扉の鍵を簡単に開閉可能です。居住者が不在の場合でも、「人・時間・回数」などの制限付きデジタルキーを発行することで、配達員や、家事代行スタッフなどがスマホでオートロックのエントランスの鍵を開けることができます。