

2017年12月

## 宅配便再配達問題に対するコンビニ受取に着目した 定量的分析と改善策の提案

経営学部経営学科 根本ゼミナール  
B4R11033 岡野 陽奈

### 【卒業論文概要】

オンラインショッピングなどの利用増に伴い、宅配便の取扱量が増えている。その宅配便では受取人が不在の場合に再度配送する再配達制度が根付いている。しかし、その手間が労働量増や CO<sub>2</sub> 排出量増等を引き起こしているとされ「再配達問題」としてクローズアップされている。この再配達問題に対しては、時間指定配達制度の見直し、宅配ポストの設置などの対策が取られている。本論文ではその中で従来からあるコンビニ受取制度に注目し、更なる利活用を促す提案を定量的分析により示したい。コンビニ受取制度とは、コンビニエンスストアを指定し荷物を受け取る制度である。コンビニ受取は再配達をする必要がなくなるため、再配達を減らす一案と捉えられる。しかし、現状では4.6%の利用しかなく活用されているとは言えない。利用が低調な原因として利用コンビニまでの距離が重要と捉え、地域においてコンビニ受取制度を利用しやすい世帯割合を導出してみた。神奈川県内でコンビニ数が平均的な藤沢市などを対象として分析したところ、コンビニから400m以内（徒歩5分以内）の世帯率はヤマト運輸64%、佐川急便32%、日本郵便48%と把握できた。会社別の数値になっているのは、会社ごとにコンビニ受取利用店舗が定まっているためである。この数値を上げるため、会社別制度の見直しと、受取箇所の拡充を考えてみた。まず、どの会社の荷物でも近くのコンビニで受取可能とするコンビニ受取共通化を試みてみた。共通化にすることでコンビニから400m以内の世帯率が73%となり利用しやすさは大きく向上し有効な策であるとわかった。次にコンビニに加えて、ガソリンスタンド、スーパー、ドラッグストアでも受取可能とする受取箇所拡充策を各々試みた。その結果、施設から400m以内の世帯率はおおむね80%を超え、さらにコンビニ受取制度が身近になることが確認できた。従来のコンビニ受取制度から、コンビニ受取共通化策、そして、コンビニに類似したガソリンスタンド、スーパー、ドラッグストアでも受取可能とする策を施すことで、宅配便再配達の負担を減らす可能性が高いことを本論文では示した。