

ECサイトの配送に関する 意識調査

2017年 4月12日
株式会社ジャストシステム

ECサイトの配送に関する意識調査

- 調査期間 : 2017年4月12日 (水)
- 調査対象 : 事前の調査で「月に1回以上、ECサイトで買い物をしている」と回答した20~59歳の男女900名

- ※ 調査方法は、株式会社ジャストシステムのセルフ型ネットリサーチ「Fastask (ファストアスク)」でのアンケート調査。
- ※ 本調査結果に記載された会社名、サービス名等は各社の登録商標もしくは商標です。

回答者属性 (n=900)

性別

	n	男性	女性
総数	900	453	447
(%)	100.0%	50.3%	49.7%

年齢

	n	20歳～ 29歳	30歳～ 39歳	40歳～ 49歳	50歳～ 59歳
総数	900	225	226	225	224
(%)	100.0%	25.0%	25.1%	25.0%	24.9%

地域

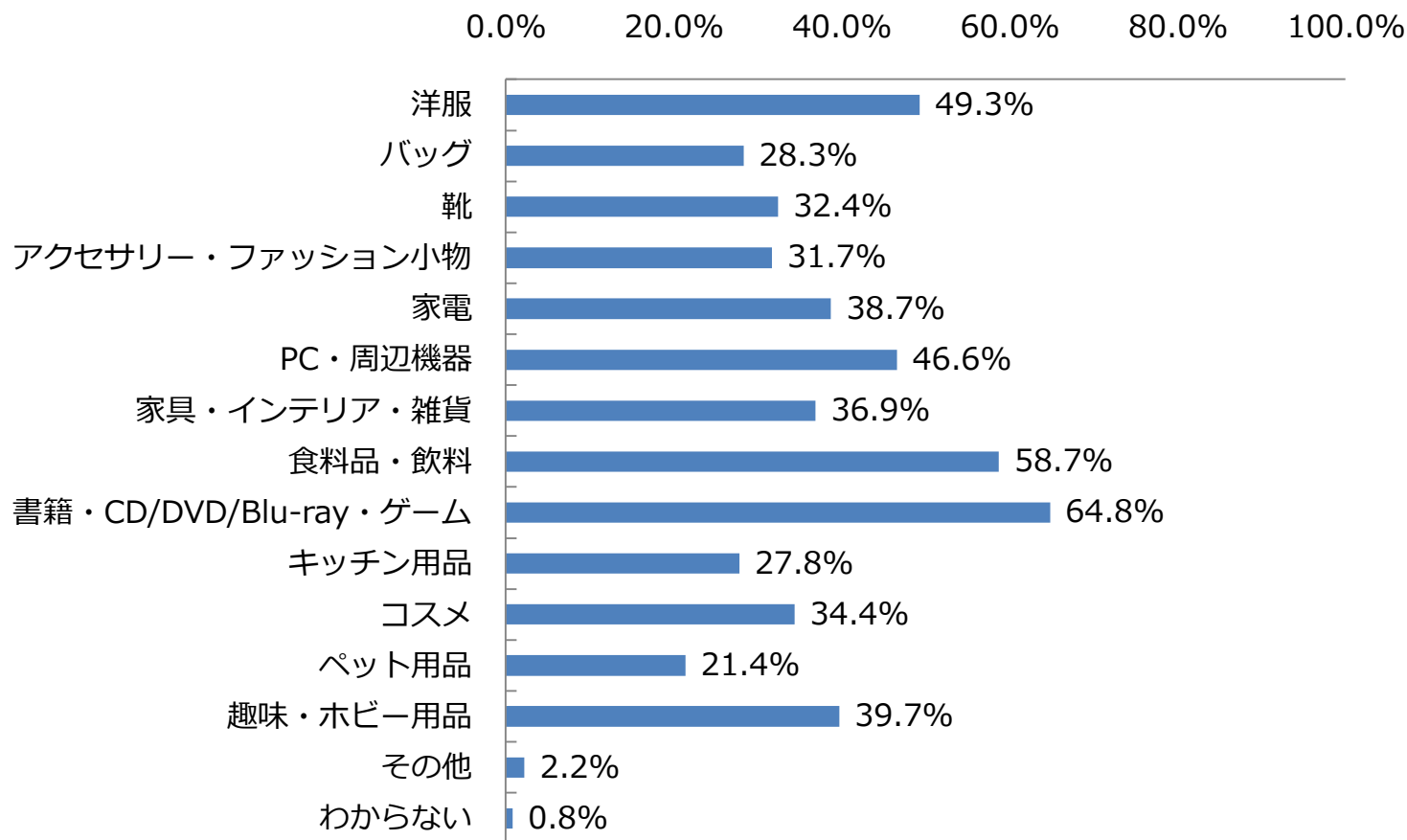
	n	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
総数	900	40	33	386	138	175	34	28	66
(%)	100.0%	4.4%	3.7%	42.9%	15.3%	19.4%	3.8%	3.1%	7.3%

職業

	n	公務員	経営者・ 役員	会社員(事 務系)	会社員(技 術系)	会社員(そ の他)	自営業	自由業	専業主婦 (主夫)	パート・ アルバイト	学生	その他
総数	900	44	23	170	115	119	59	27	138	97	36	72
(%)	100.0%	4.9%	2.6%	18.9%	12.8%	13.2%	6.6%	3.0%	15.3%	10.8%	4.0%	8.0%

直近1年以内にECサイトで購入したもの (n=900)

- Q1 あなたが、直近1年以内にECサイトで購入したものについて、あてはまるものを全てお選びください。



直近1年以内にECサイトで購入したもの (n=900)

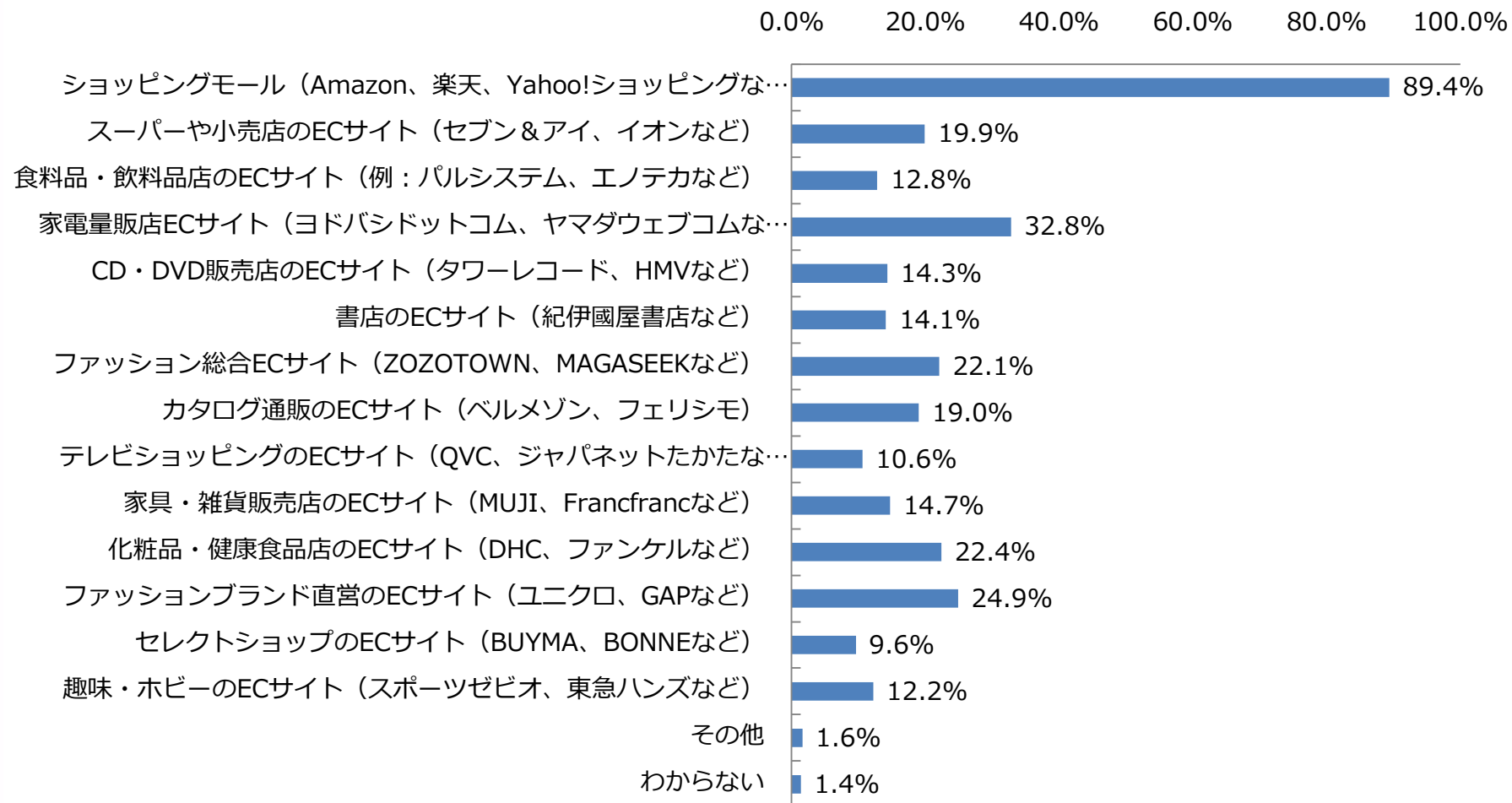
- Q1 あなたが、直近1年以内にECサイトで購入したものについて、あてはまるものを全てお選びください。

		n	Q1														
			洋服	バッグ	靴	アクセサリ・ファッション小物	家電	PC・周辺機器	家具・インテリア・雑貨	食料・飲料	書籍・CD/DVD/Blu-ray・ゲーム	キッチン用品	コスメ	ペット用品	趣味・ホビー用品	その他	わからない
全体		900	49.3%	28.3%	32.4%	31.7%	38.7%	46.6%	36.9%	58.7%	64.8%	27.8%	34.4%	21.4%	39.7%	2.2%	0.8%
性別	男性	453	40.8%	21.6%	28.0%	23.8%	49.0%	62.7%	35.5%	54.3%	70.4%	23.6%	16.3%	18.3%	51.0%	2.2%	1.1%
	女性	447	57.9%	35.1%	36.9%	39.6%	28.2%	30.2%	38.3%	63.1%	59.1%	32.0%	52.8%	24.6%	28.2%	2.2%	0.4%
年代	20代	225	50.7%	37.8%	36.0%	39.1%	35.1%	42.2%	44.9%	54.2%	65.3%	32.4%	37.8%	21.3%	41.8%	1.8%	0.4%
	30代	226	51.8%	21.7%	34.5%	33.2%	36.7%	42.5%	39.4%	54.0%	65.0%	29.6%	33.2%	20.4%	43.8%	1.3%	0.9%
	40代	225	52.0%	28.0%	33.8%	27.6%	40.4%	52.4%	32.4%	60.4%	68.0%	26.7%	34.2%	21.8%	40.4%	2.2%	1.3%
	50代	224	42.9%	25.9%	25.4%	26.8%	42.4%	49.1%	30.8%	66.1%	60.7%	22.3%	32.6%	22.3%	32.6%	3.6%	0.4%

直近1年以内に利用したECサイト

(n=900)

- Q2 あなたが、直近1年以内に利用したことがあるECサイトについて、あてはまるものを全てお選びください。



直近1年以内に利用したECサイト

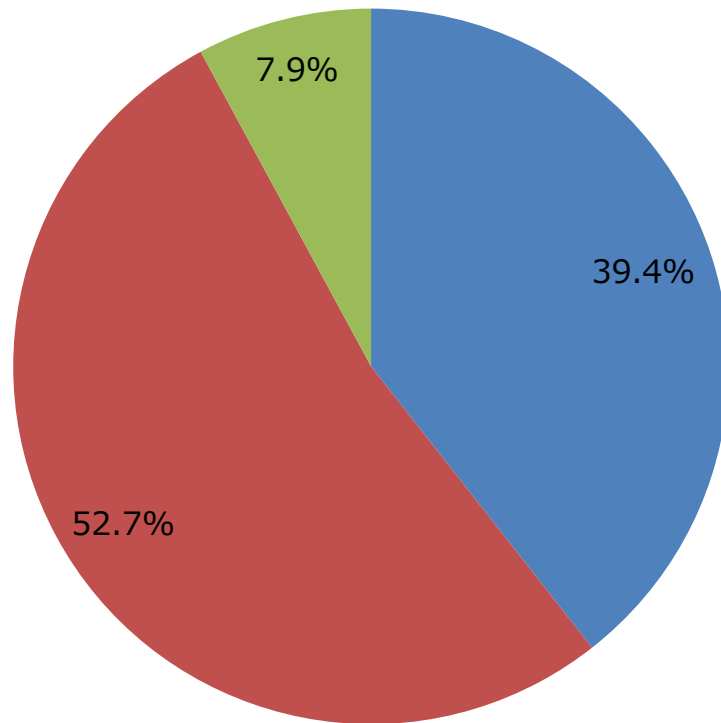
(n=900)

- Q2 あなたが、直近1年以内に利用したことがあるECサイトについて、あてはまるものを全てお選びください。

		Q2																
		n	ショッピングモール (Amazon、楽天、Yahoo!ショッピングなど)	スーパーや小売店のECサイト (セブン&アイ、イオンなど)	食品・飲料品店のECサイト (例：パルシステム、エノテカなど)	家電量販店ECサイト (ヨドバシコム、ヤマダウェブコムなど)	CD・DVD販売店のECサイト (タワーコード、HMVなど)	書店のECサイト (紀伊國屋書店など)	ファッション総合ECサイト (ZOZOTOWN、MAGASEEKなど)	カタログ通販のECサイト (ベルメゾン、フェリシモ)	テレビショッピングECサイト (QVC、ジャパネットたかたなど)	家具・雑貨販売店のECサイト (MUJI Francfrancなど)	化粧品・健康食品店のECサイト (DHC、ファンケルなど)	ファッションブランド直営のECサイト (ユニクロ、GAPなど)	セレクトショップのECサイト (BUY MA、BONNIEなど)	趣味・ホビーのECサイト (スポーツゼビオ、東急ハンズなど)	その他	わからない
全体		900	89.4%	19.9%	12.8%	32.8%	14.3%	14.1%	22.1%	19.0%	10.6%	14.7%	22.4%	24.9%	9.6%	12.2%	1.6%	1.4%
性別	男性	453	90.9%	19.0%	11.7%	41.9%	16.1%	16.8%	20.1%	10.6%	12.1%	14.1%	12.6%	23.4%	8.6%	15.9%	0.7%	1.1%
	女性	447	87.9%	20.8%	13.9%	23.5%	12.5%	11.4%	24.2%	27.5%	8.9%	15.2%	32.4%	26.4%	10.5%	8.5%	2.5%	1.8%
年代	20代	225	87.6%	21.8%	15.6%	35.1%	22.2%	18.7%	36.9%	21.3%	14.7%	19.1%	22.7%	30.2%	19.1%	16.4%	2.2%	1.3%
	30代	226	88.9%	17.3%	13.7%	33.2%	14.2%	13.3%	25.7%	15.9%	12.8%	16.4%	21.7%	24.8%	11.1%	12.8%	0.0%	1.3%
	40代	225	92.9%	20.9%	6.7%	33.3%	12.0%	12.0%	19.1%	22.2%	9.3%	12.9%	23.6%	25.3%	5.3%	10.7%	1.3%	1.3%
	50代	224	88.4%	19.6%	15.2%	29.5%	8.9%	12.5%	6.7%	16.5%	5.4%	10.3%	21.9%	19.2%	2.7%	8.9%	2.7%	1.8%

「店頭受取」の利用経験 (n=900)

- Q3 あなたは、「店頭受取（コンビニや配送業者営業所、指定店舗などでの受け取り）」を利用したことがありますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。



- 「店頭受取」を利用したことがある
- 「店頭受取」を知っているが、利用したことがない
- 「店頭受取」をできることを知らず、利用したこともない

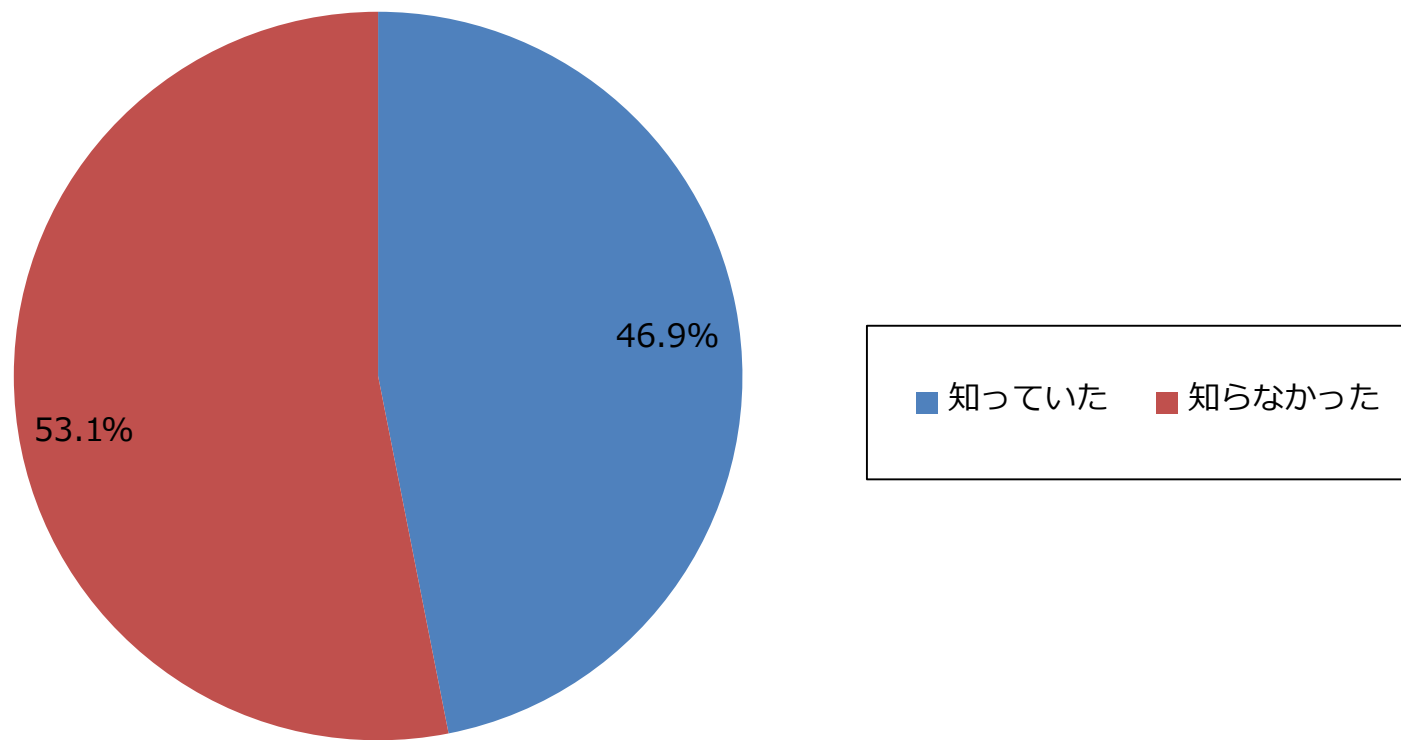
「店頭受取」の利用経験 (n=900)

- Q3 あなたは、「店頭受取（コンビニや配送業者営業所、指定店舗などでの受け取り）」を利用したことがありますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q3		
			「店頭受取」を利用したことがある	「店頭受取」を知っているが、利用したことがない	「店頭受取」をできることを知らず、利用したこともない
全体		900	39.4%	52.7%	7.9%
性別	男性	453	42.4%	49.9%	7.7%
	女性	447	36.5%	55.5%	8.1%
年代	20代	225	52.4%	40.0%	7.6%
	30代	226	38.1%	53.1%	8.8%
	40代	225	37.8%	53.8%	8.4%
	50代	224	29.5%	63.8%	6.7%

「店頭受取」ができない商品があることの認知率 (n=900)

- Q4 あなたは、商品の種類やサイズ、重量などによって、「店頭受取」ができない商品があることをご存じでしたか？あてはまるものを一つだけお選びください。



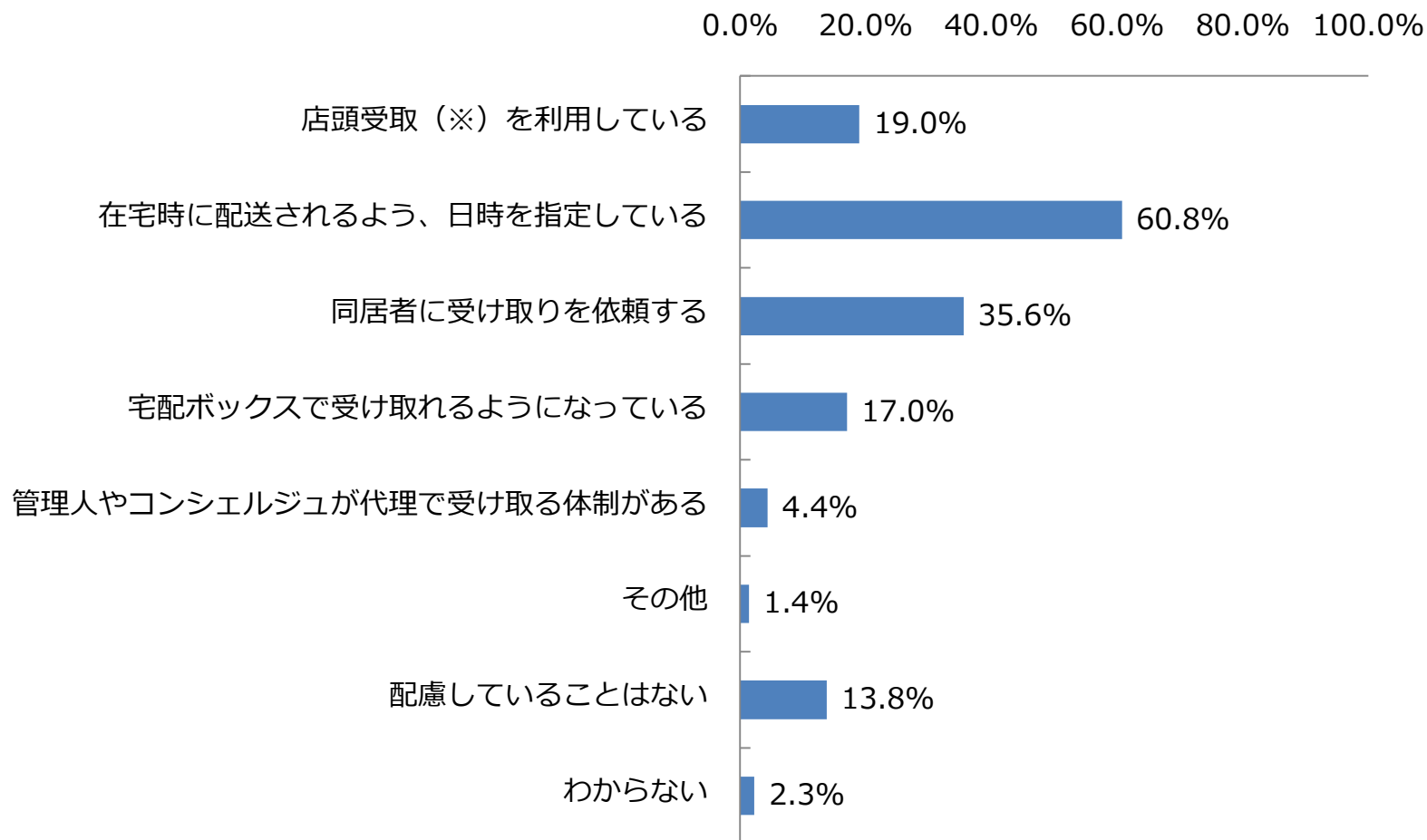
「店頭受取」ができない商品があることの認知率 (n=900)

- Q4 あなたは、商品の種類やサイズ、重量などによって、「店頭受取」ができない商品があることをご存じでしたか？あてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q4	
			知っていた	知らなかった
全体		829	46.9%	53.1%
性別	男性	418	47.8%	52.2%
	女性	411	46.0%	54.0%
年代	20代	208	61.1%	38.9%
	30代	206	47.1%	52.9%
	40代	206	43.7%	56.3%
	50代	209	35.9%	64.1%

初回配送時に受け取れるよう 配慮していること (n=900)

- Q5 あなたはECサイトで注文した商品が配送される際、確実に受け取れるように配慮していることはありますか？あてはまるものを全てお選びください。



初回配送時に受け取れるよう 配慮していること (n=900)

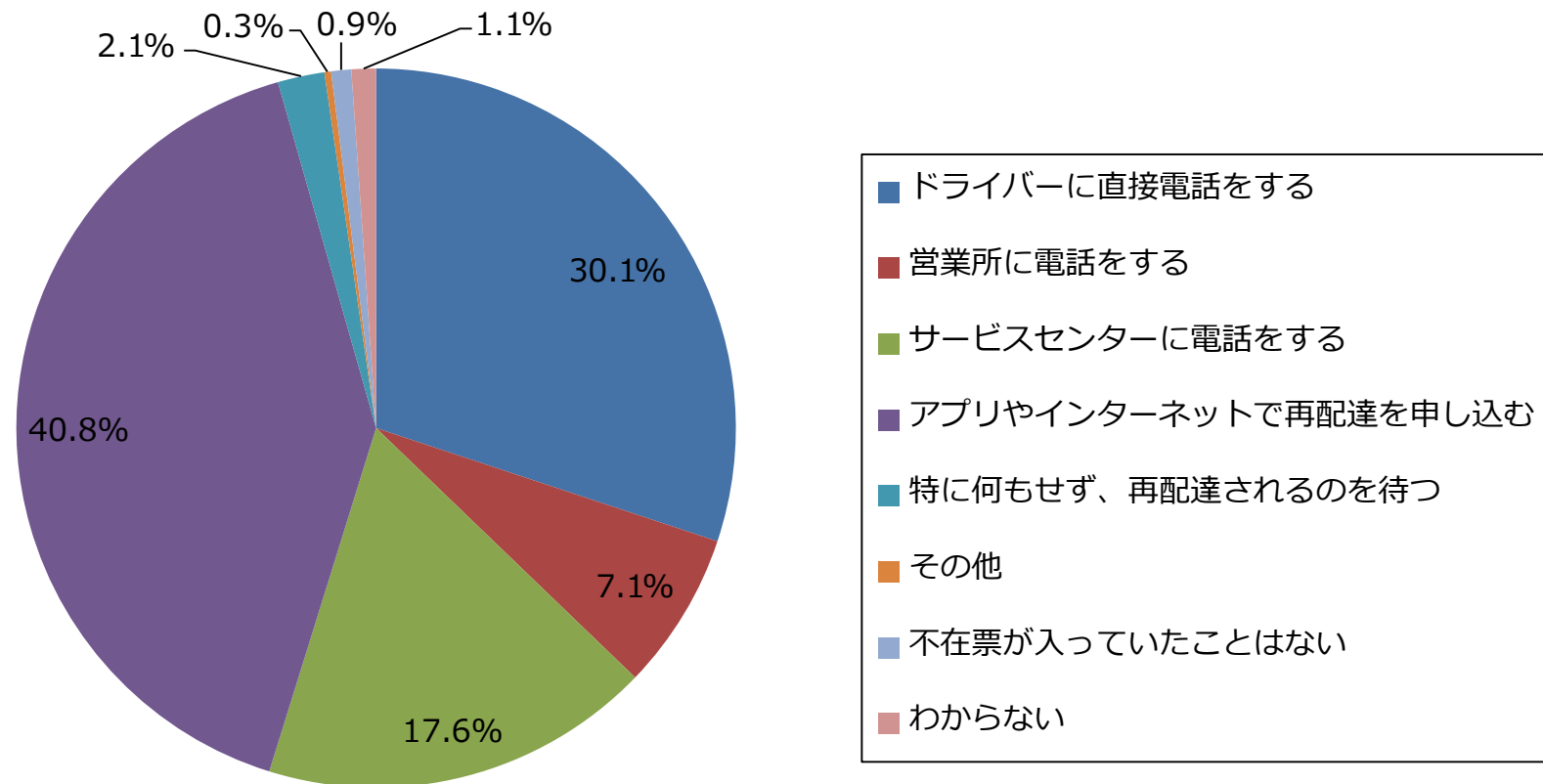
- Q5 あなたはECサイトで注文した商品が配送される際、確実に受け取れるように配慮していることはありますか？あてはまるものを全てお選びください。

		n	Q5							
			店頭受取 (※)を 利用して いる	在宅時に 配送され るよう、 日時を指 定してい る	同居者に 受け取り を依頼す る	宅配ボッ クスで受 け取れる ように なってい る	管理人や コンシェ ルジュが 代理で受 け取る体 制がある	その他	配慮して いること はない	わからな い
全体		900	19.0%	60.8%	35.6%	17.0%	4.4%	1.4%	13.8%	2.3%
性別	男性	453	20.8%	57.0%	39.5%	16.1%	5.1%	1.5%	15.0%	2.0%
	女性	447	17.2%	64.7%	31.5%	17.9%	3.8%	1.3%	12.5%	2.7%
年代	20代	225	31.6%	60.9%	41.3%	22.7%	11.6%	0.9%	12.0%	1.8%
	30代	226	16.8%	53.5%	38.9%	15.0%	4.4%	0.9%	14.2%	2.7%
	40代	225	16.4%	61.8%	28.4%	16.0%	0.9%	0.9%	19.1%	1.8%
	50代	224	11.2%	67.0%	33.5%	14.3%	0.9%	3.1%	9.8%	3.1%

「再配達」の依頼方法 (n=900)

- Q6 あなたの家の留守中に配送業者が来て、不在票が入っていた場合、どのような手段で「再配達」を依頼しますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

※複数の手段を利用している方は、最も利用頻度の高いものをお選びください。



「再配達」の依頼方法 (n=900)

- Q6 あなたの家の留守中に配送業者が来て、不在票が入っていた場合、どのような手段で「再配達」を依頼しますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

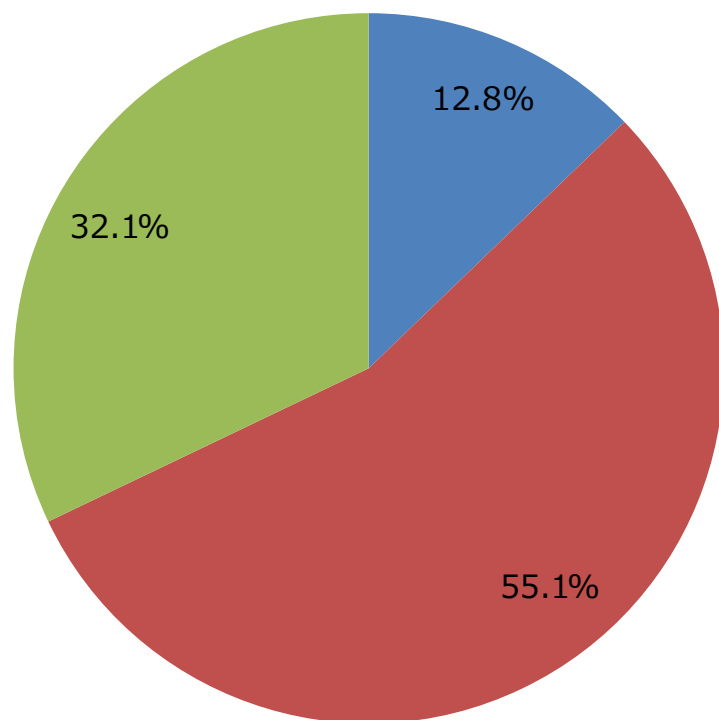
※複数の手段を利用している方は、最も利用頻度の高いものをお選びください。

		n	Q6							わからない
			ドライバーに直接電話をする	営業所に電話をする	サービスセンターに電話をする	アプリやインターネットで再配達を申し込む	特に何もせず、再配達されるのを待つ	その他	不在票が入っていたことはない	
全体		900	30.1%	7.1%	17.6%	40.8%	2.1%	0.3%	0.9%	1.1%
性別	男性	453	29.4%	7.5%	17.9%	40.4%	1.8%	0.4%	1.1%	1.5%
	女性	447	30.9%	6.7%	17.2%	41.2%	2.5%	0.2%	0.7%	0.7%
年代	20代	225	20.4%	6.2%	22.7%	44.9%	2.2%	0.4%	1.3%	1.8%
	30代	226	30.1%	7.5%	17.7%	41.2%	0.4%	0.4%	1.3%	1.3%
	40代	225	32.0%	6.7%	13.8%	44.4%	3.1%	0.0%	0.0%	0.0%
	50代	224	37.9%	8.0%	16.1%	32.6%	2.7%	0.4%	0.9%	1.3%

「商品受取ロッカー」の利用・認知率 (n=900)

- Q7 あなたは、「楽天BOX」 「はこぽす」 「ヤマト運輸の駅設置ロッカー」など、ECサイトで購入した商品をロッカーで受け取れるサービスをご存じですか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

※駅や郵便局などに設置された受取専用のロッカーで、メールに届いたパスワードを入力することでロッカーを解錠し、品物を受け取れるサービスです。方は、最も利用頻度の高いものをお選びください。



- サービスを知っていて、利用したことがある
- サービスを知っているが、利用したことはない
- サービスを知らなかった

「商品受取ロッカー」の利用・認知率 (n=900)

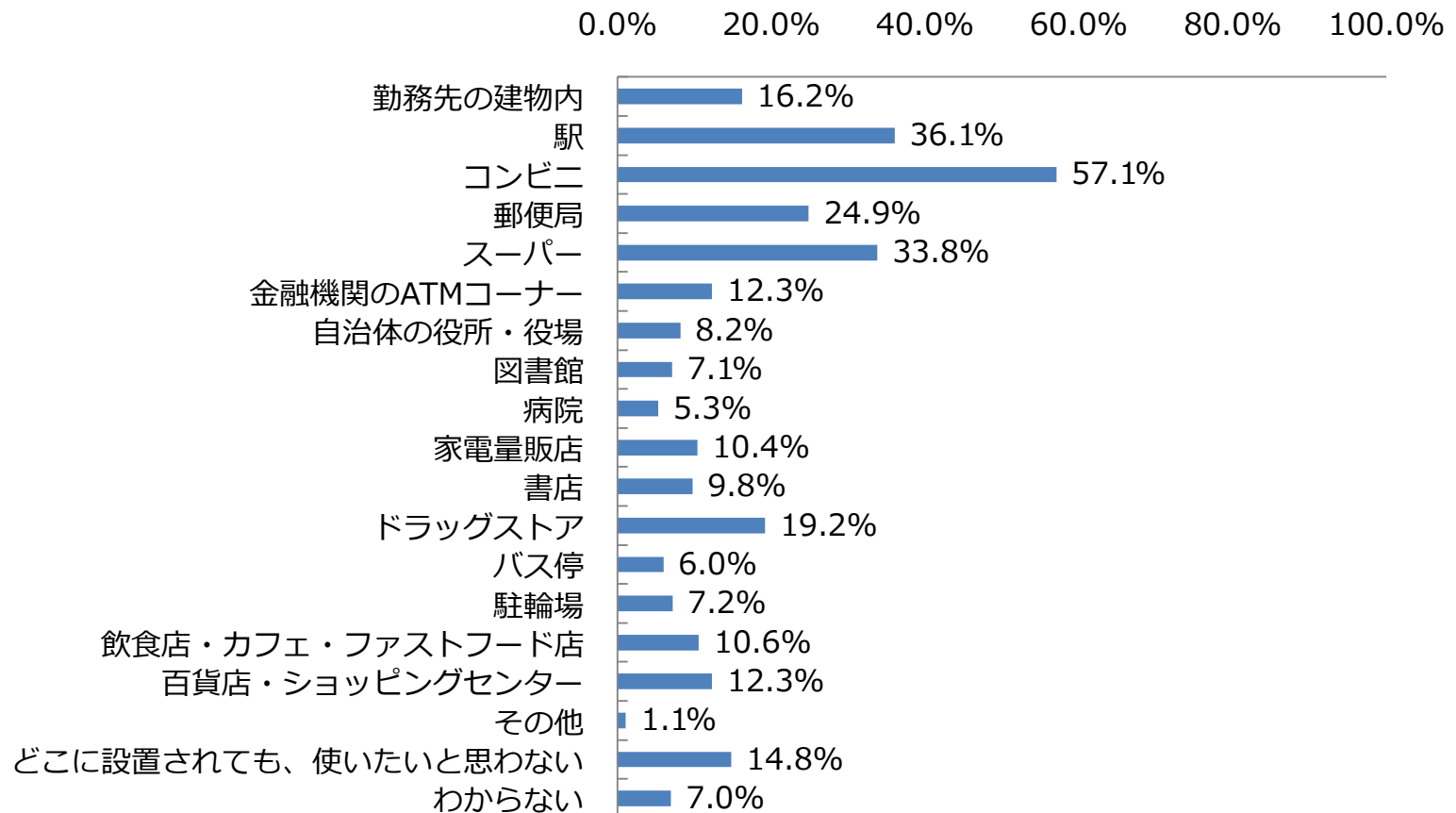
- Q7 あなたは、「楽天BOX」「はこぽす」「ヤマト運輸の駅設置ロッカー」など、ECサイトで購入した商品をロッカーで受け取れるサービスをご存じですか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

※駅や郵便局などに設置された受取専用のロッカーで、メールに届いたパスワードを入力することでロッカーを解錠し、品物を受け取れるサービスです。方は、最も利用頻度の高いものをお選びください。

		n	Q7		
			サービスを知っていて、利用したことがある	サービスを知っているが、利用したことはない	サービスを知らなかった
全体		900	12.8%	55.1%	32.1%
性別	男性	453	13.9%	58.1%	28.0%
	女性	447	11.6%	52.1%	36.2%
年代	20代	225	27.6%	49.8%	22.7%
	30代	226	15.5%	54.0%	30.5%
	40代	225	6.2%	60.9%	32.9%
	50代	224	1.8%	55.8%	42.4%

「商品受取ロッカー」の希望設置場所 (n=900)

- Q8 「ロッカー受取サービス」は、今後展開を拡大し、さまざまな場所に「宅配ロッカー」を設置するという報道があります。あなたはどこに「宅配ロッカー」が設置されていたら、使ってみたいと思いますか？あてはまるものを全てお選びください。



「商品受取ロッカー」の希望設置場所 (n=900)

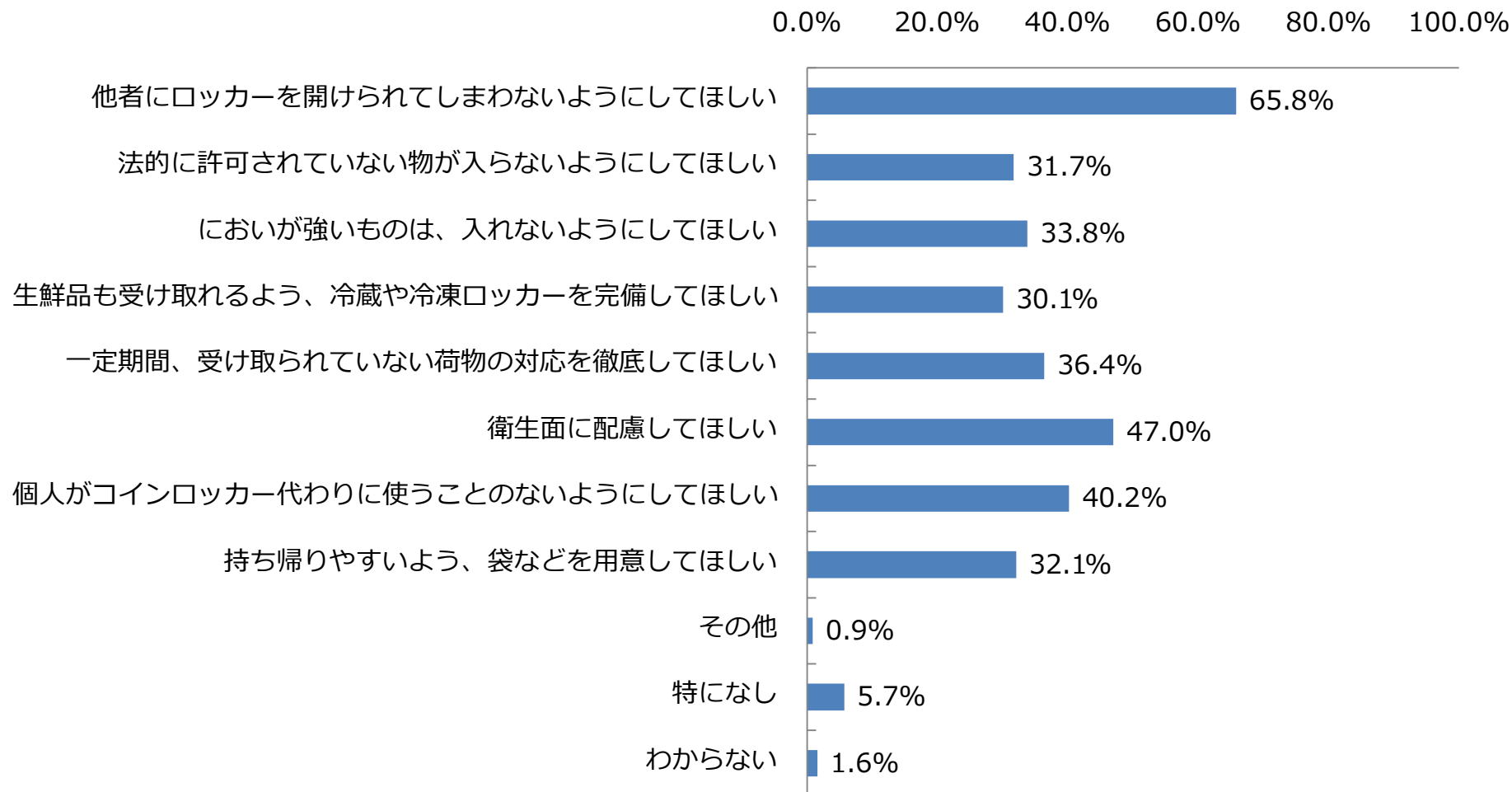
- Q8 「ロッカー受取サービス」は、今後展開を拡大し、さまざまな場所に「宅配ロッカー」を設置するという報道があります。あなたはどこに「宅配ロッカー」が設置されていたら、使ってみたいと思いますか？あてはまるものを全てお選びください。

		n	Q8								
			勤務先の 建物内	駅	コンビニ	郵便局	スーパー	金融機関 のATM コーナー	自治体の 役所・役 場	図書館	病院
全体		900	16.2%	36.1%	57.1%	24.9%	33.8%	12.3%	8.2%	7.1%	5.3%
性別	男性	453	17.4%	37.3%	58.3%	23.8%	32.0%	13.2%	9.7%	7.7%	5.7%
	女性	447	15.0%	34.9%	55.9%	26.0%	35.6%	11.4%	6.7%	6.5%	4.9%
年代	20代	225	26.7%	46.7%	64.9%	32.4%	40.0%	18.7%	12.9%	12.9%	10.7%
	30代	226	13.7%	32.3%	57.5%	24.3%	37.2%	15.9%	8.8%	6.6%	5.8%
	40代	225	13.3%	35.6%	56.9%	22.2%	31.1%	8.9%	6.2%	5.3%	3.1%
	50代	224	11.2%	29.9%	49.1%	20.5%	26.8%	5.8%	4.9%	3.6%	1.8%

家電量販 店	書店	ドラッグ ストア	バス停	駐輪場	飲食店・ カフェ・ ファスト フード店	百貨店・ ショッピ ングセン ター	その他	どこに設 置されて も、使い たいと思 わない	わからな い
10.4%	9.8%	19.2%	6.0%	7.2%	10.6%	12.3%	1.1%	14.8%	7.0%
12.8%	11.3%	18.5%	6.8%	7.9%	10.2%	9.9%	1.1%	15.0%	6.6%
8.1%	8.3%	19.9%	5.1%	6.5%	11.0%	14.8%	1.1%	14.5%	7.4%
14.7%	16.4%	22.2%	12.9%	13.8%	16.4%	19.6%	0.0%	7.6%	3.6%
12.8%	11.1%	25.7%	5.8%	8.8%	10.2%	15.5%	0.9%	14.2%	6.2%
8.9%	8.0%	16.4%	4.0%	4.0%	11.1%	6.7%	1.3%	16.9%	8.0%
5.4%	3.6%	12.5%	1.3%	2.2%	4.5%	7.6%	2.2%	20.5%	10.3%

「商品受取ロッカー」サービスへの 意見・要望 (n=704)

- Q9 あなたは、「ロッカー受取サービス」について意見や要望はありますか？
あてはまるものを全てお選びください。



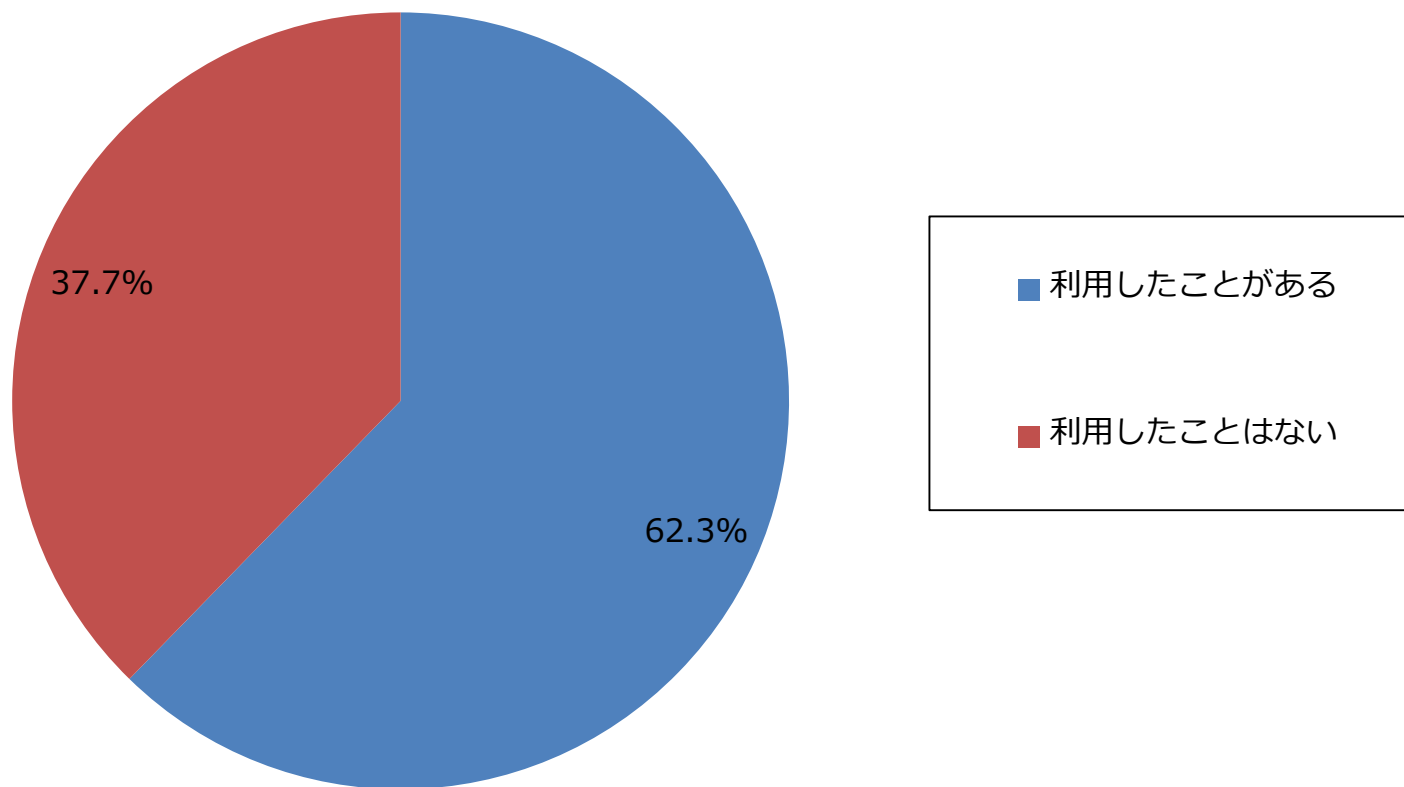
「商品受取ロッカー」サービスへの 意見・要望 (n=704)

- Q9 あなたは、「ロッカー受取サービス」について意見や要望はありますか？
あてはまるものを全てお選びください。

		n	Q9										
			他者にロッカーを開けられないようにしてほしい	法的に許可されていない物が入らないようにしてほしい	においが強いものは、入れないようにしてほしい	生鮮品も受け取れるよう、冷蔵や冷凍ロッカーを完備してほしい	一定期間受け取られていない荷物の対応を徹底してほしい	衛生面に配慮してほしい	個人がコインロッカー代わりに使うことのようにしてほしい	持ち帰りやすいよう、袋などを用意してほしい	その他	特になし	わからない
全体		704	65.8%	31.7%	33.8%	30.1%	36.4%	47.0%	40.2%	32.1%	0.9%	5.7%	1.6%
性別	男性	355	65.4%	30.4%	31.3%	28.5%	36.6%	45.9%	40.3%	29.6%	0.8%	5.6%	1.7%
	女性	349	66.2%	33.0%	36.4%	31.8%	36.1%	48.1%	40.1%	34.7%	0.9%	5.7%	1.4%
年代	20代	200	67.5%	38.0%	33.5%	30.5%	39.0%	47.5%	47.5%	41.5%	1.0%	5.5%	1.0%
	30代	180	63.3%	28.3%	33.9%	27.2%	31.1%	45.0%	31.1%	31.7%	0.6%	3.3%	0.6%
	40代	169	64.5%	29.0%	36.7%	32.0%	36.1%	44.4%	39.1%	29.0%	0.6%	6.5%	3.6%
	50代	155	67.7%	30.3%	31.0%	31.0%	39.4%	51.6%	42.6%	23.9%	1.3%	7.7%	1.3%

「即日配送」など、短納期での 配送サービスの利用経験 (n=900)

- Q10 あなたはECサイトで買い物をする際、「即日配送」や「翌日配送」など、短納期で配送されるサービスを利用したことがありますか？あてはまるものを一つだけお選びください。



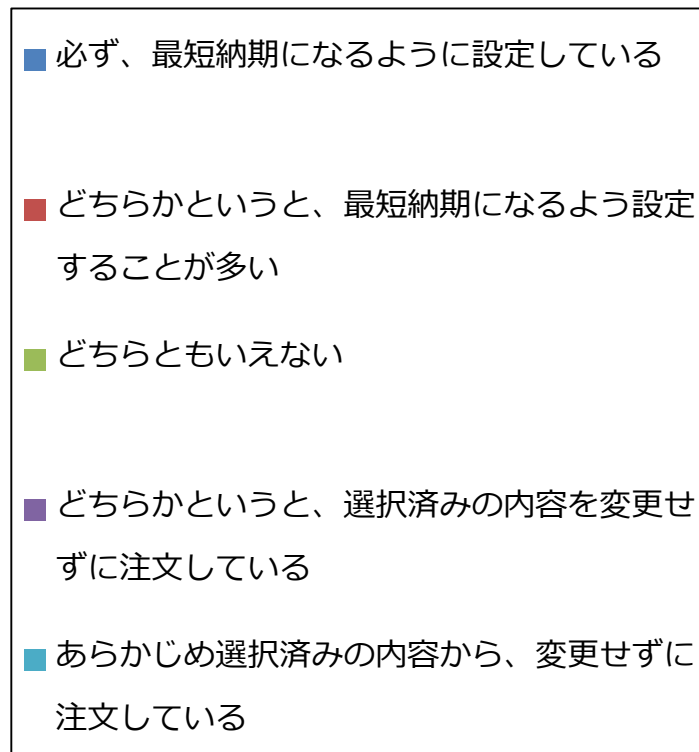
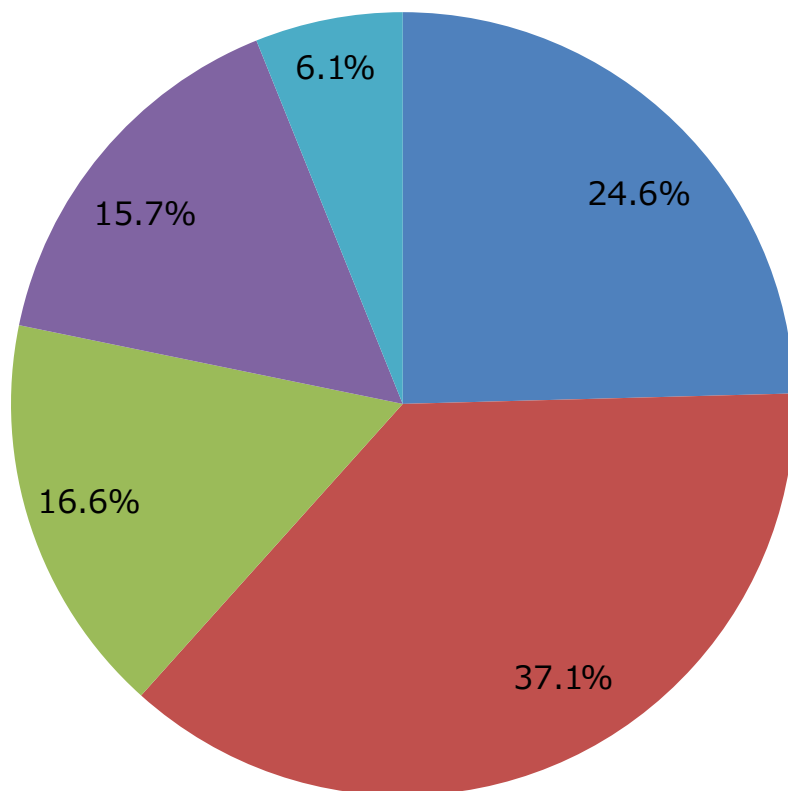
「即日配送」など、短納期での 配送サービスの利用経験 (n=900)

- Q10 あなたはECサイトで買い物をする際、「即日配送」や「翌日配送」など、短納期で配送されるサービスを利用したことがありますか？あてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q10	
			利用したことがある	利用したことはない
全体		900	62.3%	37.7%
性別	男性	453	62.7%	37.3%
	女性	447	62.0%	38.0%
年代	20代	225	70.7%	29.3%
	30代	226	64.2%	35.8%
	40代	225	56.9%	43.1%
	50代	224	57.6%	42.4%

「即日配送」など、短納期での 配送サービスの申し込み方法 (n=561)

- Q11 あなたは「即日配送」や「翌日配送」など、短納期で配送されるサービスをどのように申し込んでいますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

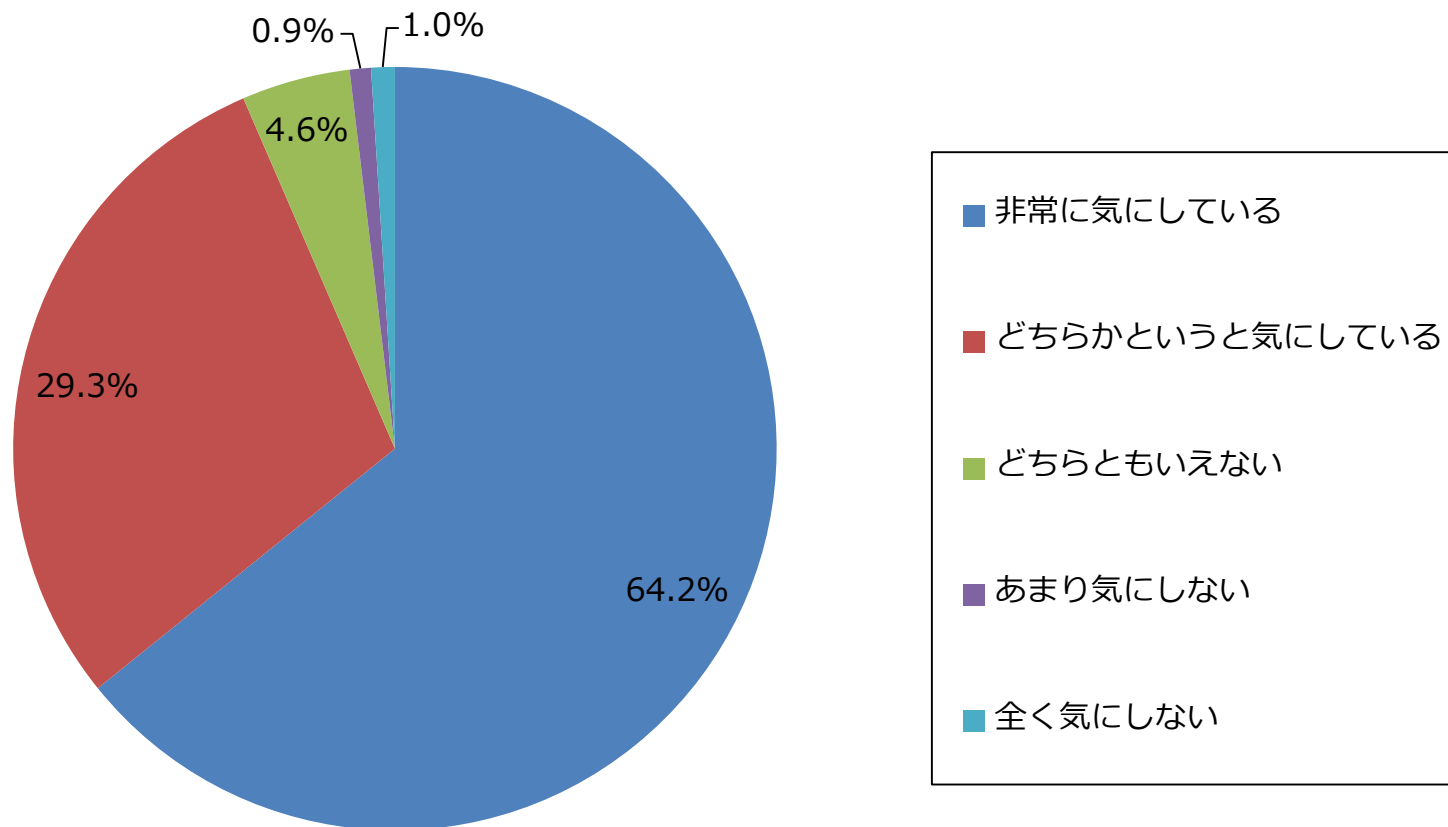


「即日配送」など、短納期での 配送サービスの申し込み方法 (n=561)

- Q11 あなたは「即日配送」や「翌日配送」など、短納期で配送されるサービスをどのように申し込んでいますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q11				
			必ず、最短納期になるように設定している	どちらかという、最短納期になるよう設定することが多い	どちらともいえない	どちらかという、選択済みの内容を変更せずに注文している	あらかじめ選択済みの内容から、変更せずに注文している
全体		561	24.6%	37.1%	16.6%	15.7%	6.1%
性別	男性	284	27.8%	38.4%	16.9%	11.3%	5.6%
	女性	277	21.3%	35.7%	16.2%	20.2%	6.5%
年代	20代	159	36.5%	37.1%	6.3%	15.1%	5.0%
	30代	145	25.5%	40.7%	9.7%	16.6%	7.6%
	40代	128	17.2%	35.2%	25.0%	17.2%	5.5%
	50代	129	16.3%	34.9%	28.7%	14.0%	6.2%

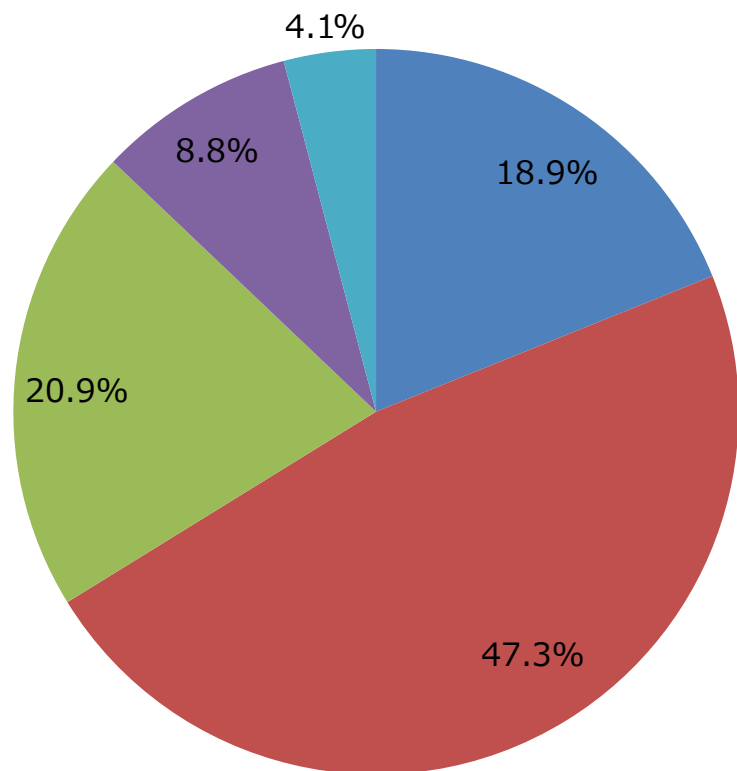
- Q12 あなたはECサイトで買い物をするとき、「送料」がかかるかどうかを気にしていますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。



- Q12 あなたはECサイトで買い物をするとき、「送料」がかかるかどうかを気にしていますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q12				
			非常に気にしている	どちらかという気にしている	どちらともいえない	あまり気にしない	全く気にしない
全体		900	64.2%	29.3%	4.6%	0.9%	1.0%
性別	男性	453	61.6%	31.8%	5.3%	0.9%	0.4%
	女性	447	66.9%	26.8%	3.8%	0.9%	1.6%
年代	20代	225	64.9%	28.4%	4.0%	1.3%	1.3%
	30代	226	66.8%	27.9%	3.5%	1.3%	0.4%
	40代	225	60.9%	31.1%	5.8%	0.4%	1.8%
	50代	224	64.3%	29.9%	4.9%	0.4%	0.4%

- Q13 あなたは、ECサイトで購入した商品の配送にかかる「送料」について、どのように思っていますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。



- 配送費用がかかるのは当然だと思う
- どちらかという、配送費用がかかることは理解できる
- どちらともいえない
- 配送費用がかかることは、あまり理解できない
- 配送費用がかかることは、全く理解できない

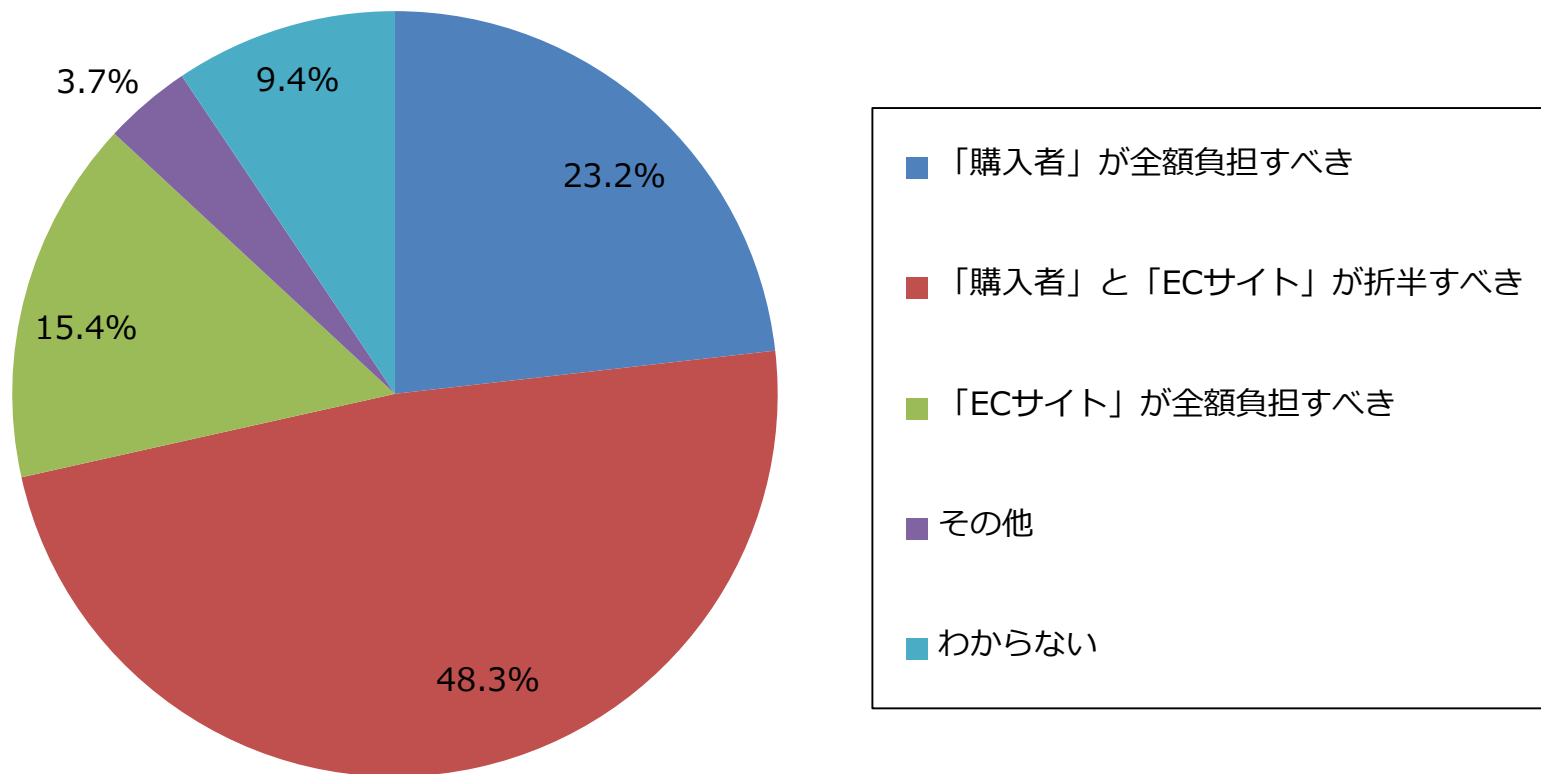
「送料」に対する考え (n=900)

- Q13 あなたは、ECサイトで購入した商品の配送にかかる「送料」について、どのように思っていますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q13				
			配送費用がかかるのは当然だと思う	どちらかというと、配送費用がかかることは理解できる	どちらともいえない	配送費用がかかることは、あまり理解できない	配送費用がかかることは、全く理解できない
全体		900	18.9%	47.3%	20.9%	8.8%	4.1%
性別	男性	453	21.9%	44.8%	19.2%	9.5%	4.6%
	女性	447	15.9%	49.9%	22.6%	8.1%	3.6%
年代	20代	225	28.0%	43.6%	15.6%	8.9%	4.0%
	30代	226	18.6%	47.3%	19.5%	10.6%	4.0%
	40代	225	12.9%	47.6%	26.7%	8.9%	4.0%
	50代	224	16.1%	50.9%	21.9%	6.7%	4.5%

EC購入時の「送料」負担先について (n=596)

- Q14 あなたは、ECサイトで購入した商品の配送にかかる「送料」は、誰が負担すべきだと思いますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。



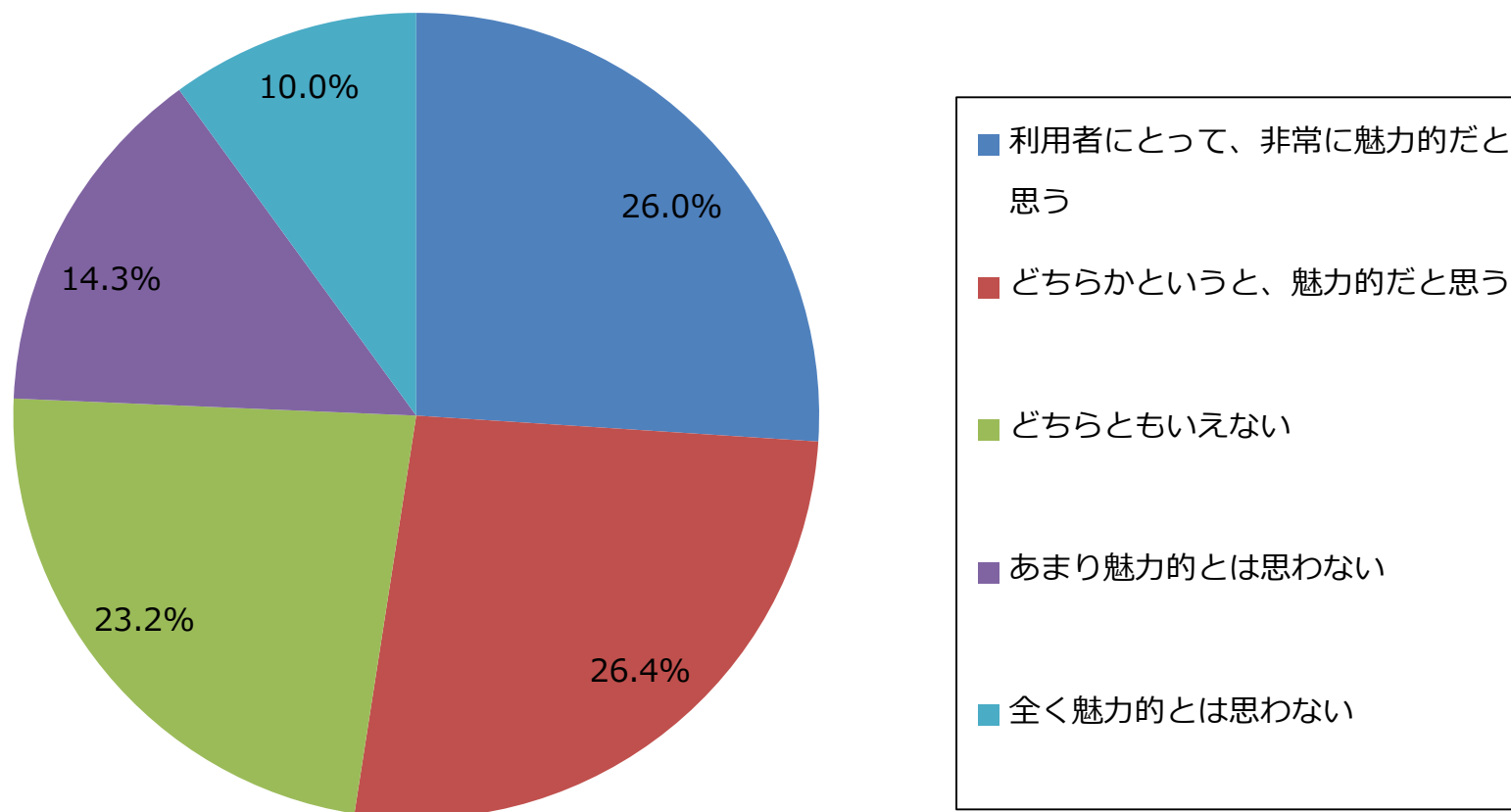
EC購入時の「送料」負担先について (n=596)

- Q14 あなたは、ECサイトで購入した商品の配送にかかる「送料」は、誰が負担すべきだと思いますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q14				
			「購入者」が全額負担すべき	「購入者」と「ECサイト」が折半すべき	「ECサイト」が全額負担すべき	その他	わからない
全体		596	23.2%	48.3%	15.4%	3.7%	9.4%
性別	男性	302	26.5%	41.7%	19.9%	3.3%	8.6%
	女性	294	19.7%	55.1%	10.9%	4.1%	10.2%
年代	20代	161	25.5%	51.6%	16.1%	1.2%	5.6%
	30代	149	22.8%	45.6%	19.5%	2.7%	9.4%
	40代	136	22.8%	46.3%	15.4%	2.2%	13.2%
	50代	150	21.3%	49.3%	10.7%	8.7%	10.0%

年会費の支払いで、送料無料などの特典が 受けられるサービスの魅力 (n=900)

- Q15 あなたは、「Amazonプライム」のように、年会費を支払うことで送料無料などのさまざまな特典が受けられるサービスを魅力に感じますか？
最もあてはまるものを一つだけお選びください。



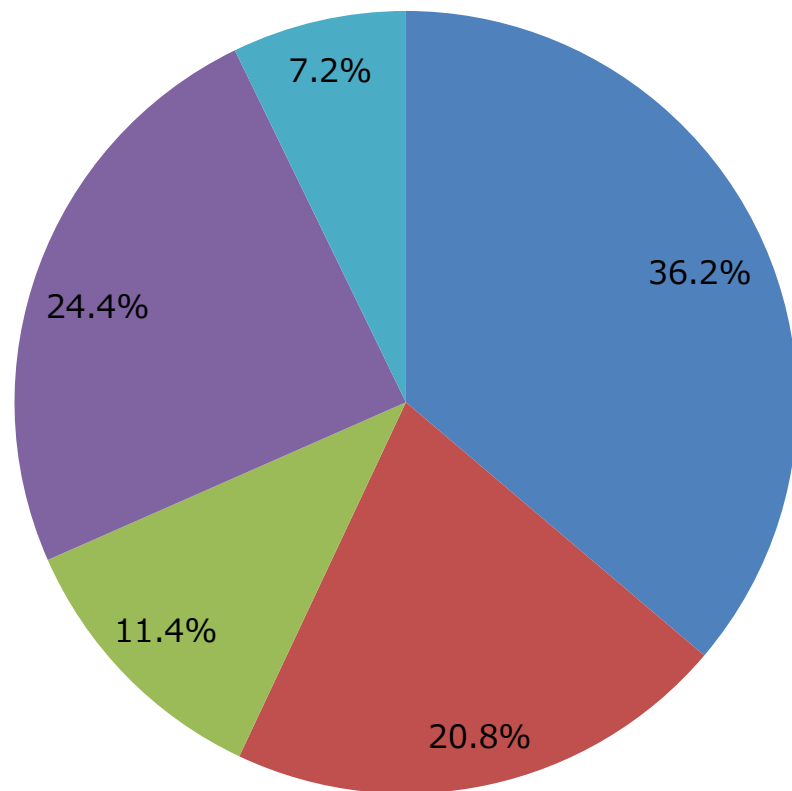
年会費の支払いで、送料無料などの特典が 受けられるサービスの魅力 (n=900)

- Q15 あなたは、「Amazonプライム」のように、年会費を支払うことで送料無料などのさまざまな特典が受けられるサービスを魅力に感じますか？
最もあてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q15				
			利用者にとって、非常に魅力的だと思う	どちらかという、魅力的だと思う	どちらともいえない	あまり魅力的とは思わない	全く魅力的とは思わない
全体		900	26.0%	26.4%	23.2%	14.3%	10.0%
性別	男性	453	30.0%	24.7%	22.3%	12.1%	10.8%
	女性	447	21.9%	28.2%	24.2%	16.6%	9.2%
年代	20代	225	35.1%	32.0%	16.0%	9.8%	7.1%
	30代	226	27.9%	23.9%	19.0%	15.9%	13.3%
	40代	225	20.4%	26.2%	25.3%	14.7%	13.3%
	50代	224	20.5%	23.7%	32.6%	17.0%	6.2%

年会費の支払いで、送料無料などの特典が 受けられるサービスの利用方法 (n=472)

- Q16 あなたは、「Amazonプライム」のように、年会費を支払うことで送料無料などのさまざまな特典が受けられるサービスは、どのように利用したいと思いますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。



- 送料を気にせず、早く届くものから個別に配送を依頼したい
- どちらかという、納期優先で個別に配送を依頼したい
- どちらともいえない
- どちらかという、できる限りまとめて配送を依頼したい
- まとめて配送を依頼する

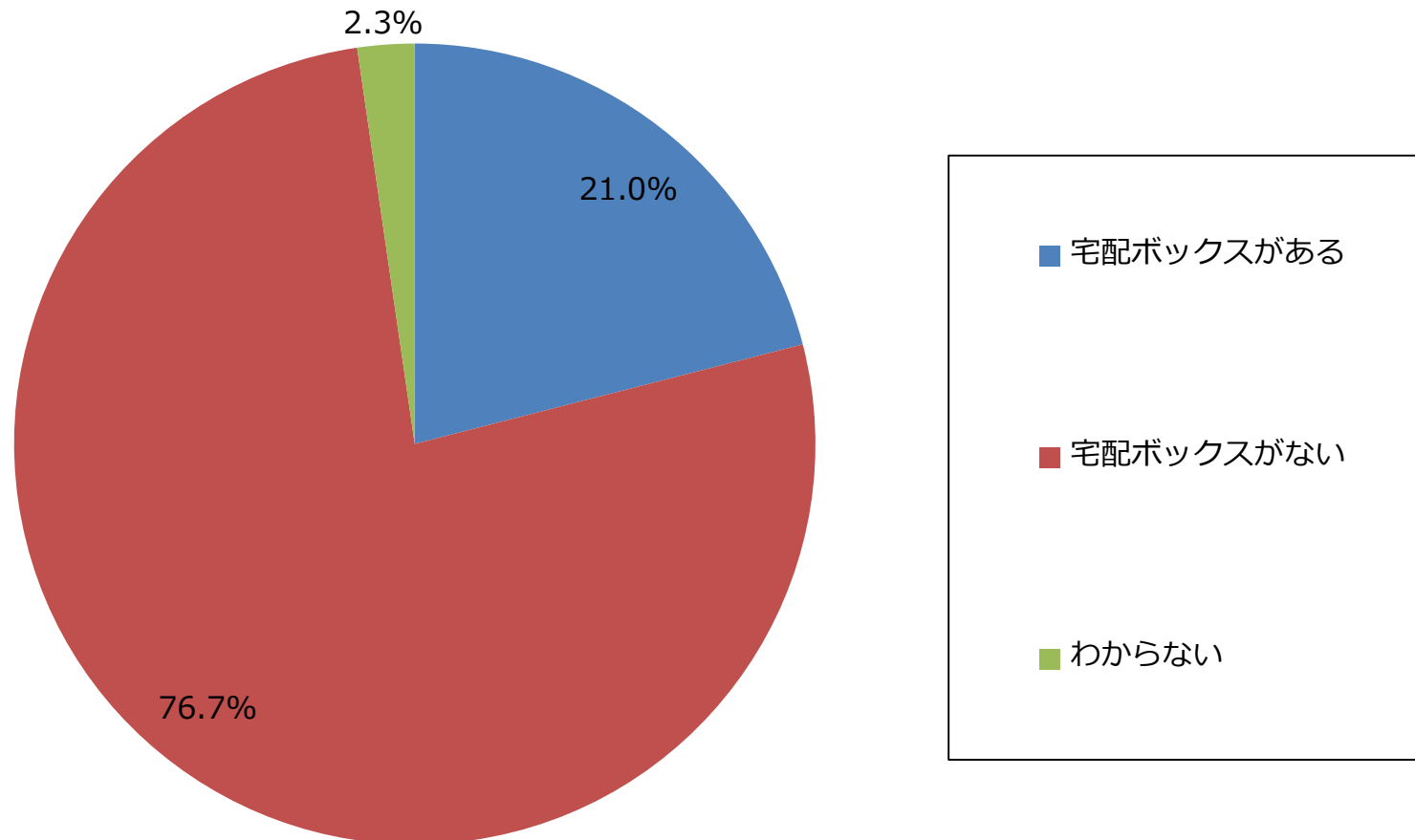
年会費の支払いで、送料無料などの特典が 受けられるサービスの利用方法 (n=472)

- Q16 あなたは、「Amazonプライム」のように、年会費を支払うことで送料無料などのさまざまな特典が受けられるサービスは、どのように利用したいと思いますか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q16				
			送料を気にせず、早く届くものから個別に配送を依頼したい	どちらかというと、納期優先で個別に配送を依頼したい	どちらともいえない	どちらかというと、できる限りまとめて配送を依頼したい	まとめて配送を依頼する
全体		472	36.2%	20.8%	11.4%	24.4%	7.2%
性別	男性	248	39.5%	21.0%	11.7%	21.0%	6.9%
	女性	224	32.6%	20.5%	11.2%	28.1%	7.6%
年代	20代	151	38.4%	18.5%	7.9%	27.8%	7.3%
	30代	117	34.2%	20.5%	13.7%	19.7%	12.0%
	40代	105	41.0%	22.9%	9.5%	24.8%	1.9%
	50代	99	30.3%	22.2%	16.2%	24.2%	7.1%

「宅配ボックス」の保有率 (n=900)

- Q17 あなたの家には、宅配ボックス（不在時に配達された荷物の保管庫）はありますか？あてはまるものを一つだけお選びください。



「宅配ボックス」の保有率 (n=900)

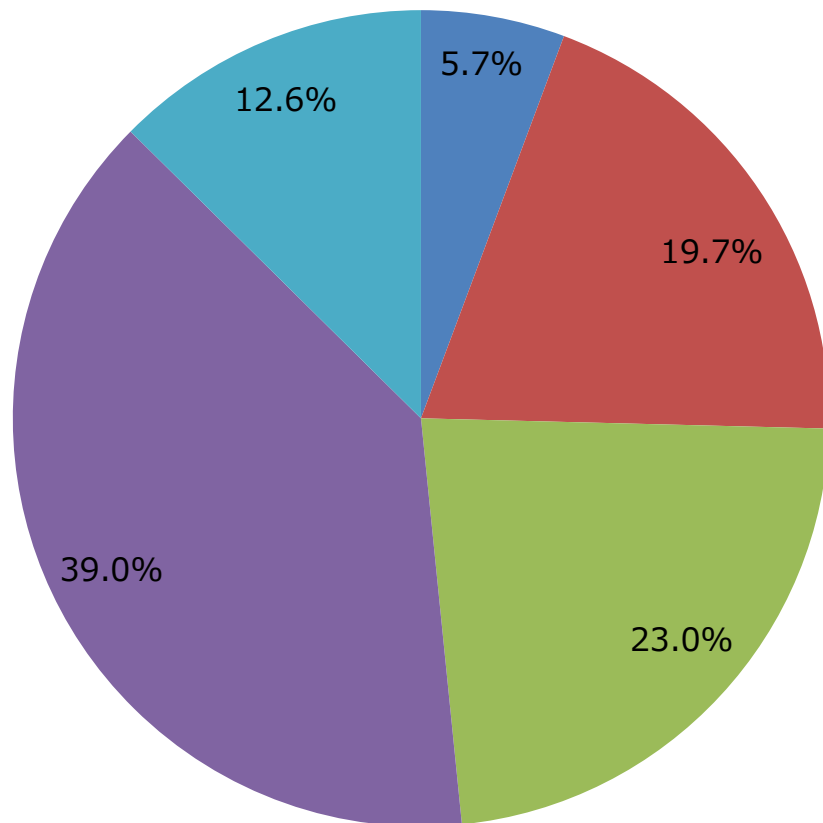
- Q17 あなたの家には、宅配ボックス（不在時に配達された荷物の保管庫）はありますか？あてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q17		
			宅配ボックスがある	宅配ボックスがない	わからない
全体		900	21.0%	76.7%	2.3%
性別	男性	453	20.1%	77.5%	2.4%
	女性	447	21.9%	75.8%	2.2%
年代	20代	225	28.4%	68.0%	3.6%
	30代	226	22.1%	75.7%	2.2%
	40代	225	18.7%	79.6%	1.8%
	50代	224	14.7%	83.5%	1.8%

「宅配ボックス」未設置者の設置希望 (n=690)

- Q18 あなたは自宅用に、今後「宅配ボックス」を設置したいと思いますか？
最もあてはまるものを一つだけお選びください。

※戸建てや集合住宅に関わらず、ご自身の希望としてお答えください。



- 自費でかまわないので、ぜひ設置したい
- どちらかというと、自費でもいいので設置したい
- どちらともいえない
- 自治体等から支給されるなら、設置してもいい
- 設置したくない

「宅配ボックス」未設置者の設置希望 (n=690)

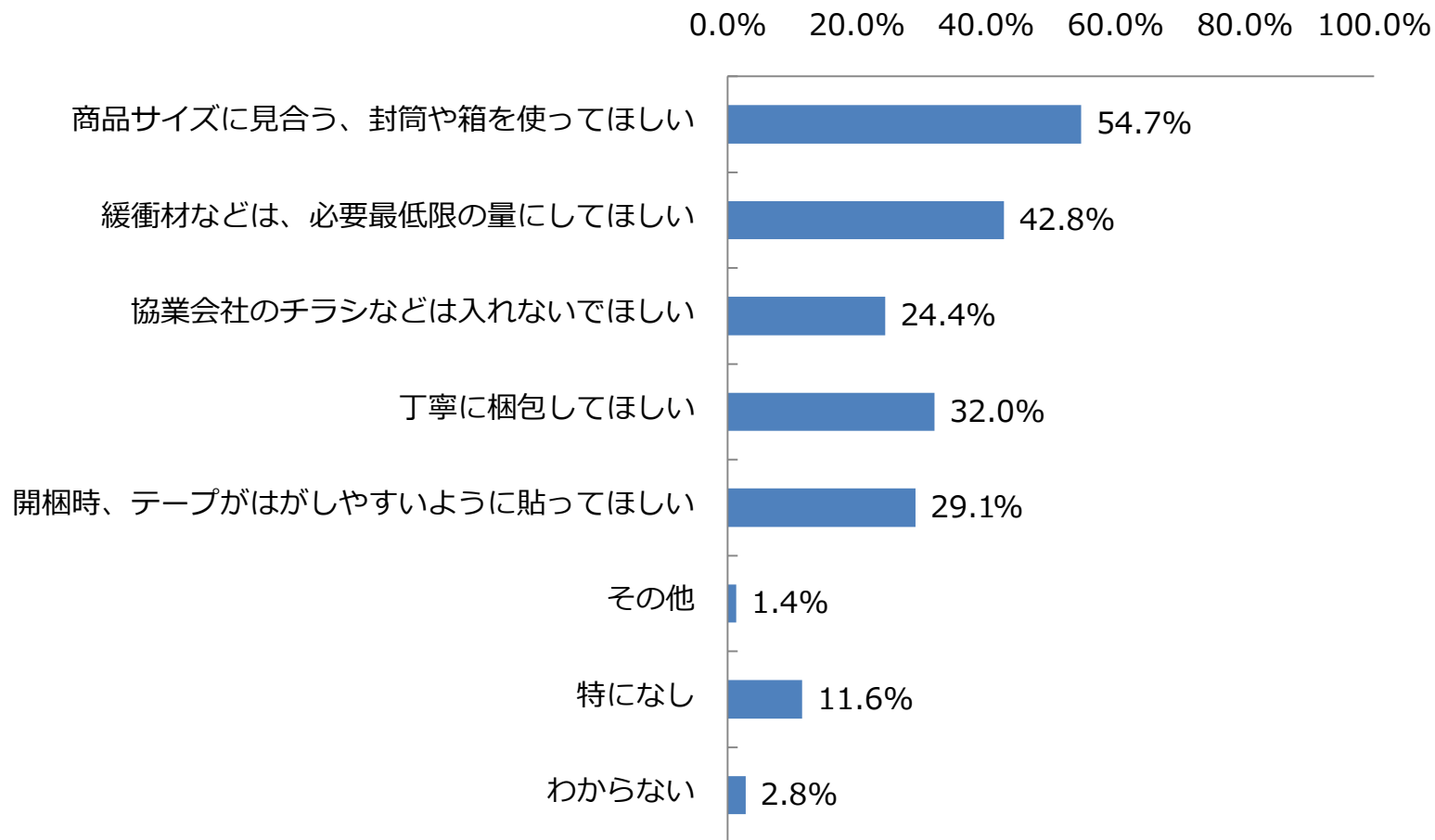
- Q18 あなたは自宅用に、今後「宅配ボックス」を設置したいと思いますか？
最もあてはまるものを一つだけお選びください。

※戸建てや集合住宅に関わらず、ご自身の希望としてお答えください。

		n	Q18				
			自費でかまわ ないのでぜひ 設置したい	どちらかとい うと、自費で もいいので設 置したい	どちらとも いえない	自治体等か ら支給され るなら、設 置してもい い	設置した くない
全体		690	5.7%	19.7%	23.0%	39.0%	12.6%
性別	男性	351	6.6%	21.1%	23.9%	37.6%	10.8%
	女性	339	4.7%	18.3%	22.1%	40.4%	14.5%
年代	20代	153	7.2%	25.5%	17.0%	43.1%	7.2%
	30代	171	8.2%	22.8%	21.1%	38.6%	9.4%
	40代	179	2.8%	15.1%	24.6%	42.5%	15.1%
	50代	187	4.8%	16.6%	28.3%	32.6%	17.6%

ECサイト運営者へ、梱包に関する要望 (n=900)

- Q19 あなたは、ECサイトの運営者に対して、梱包に関する要望がありますか？
あてはまるものを全てお選びください。



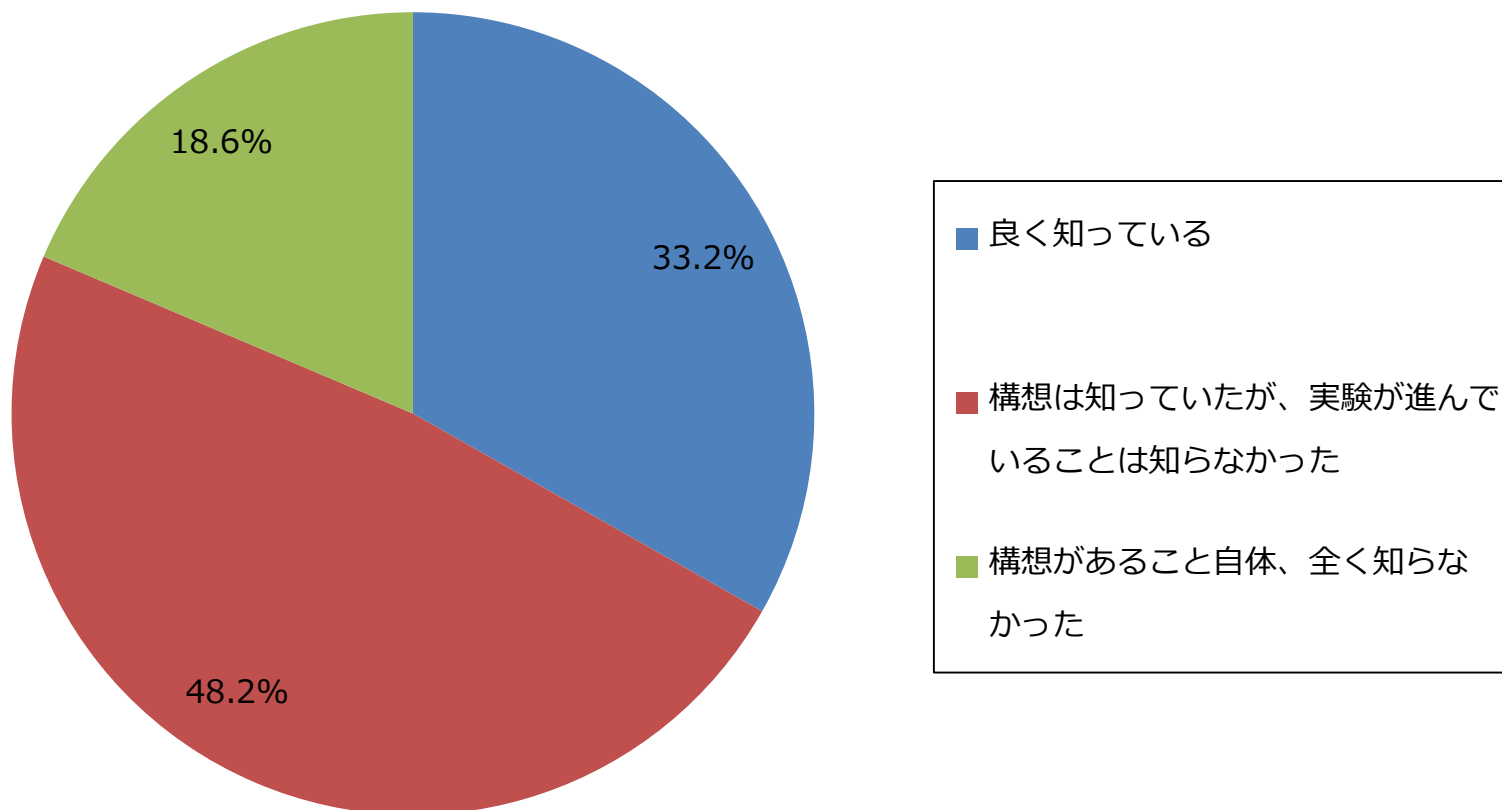
ECサイト運営者へ、梱包に関する要望 (n=900)

- Q19 あなたは、ECサイトの運営者に対して、梱包に関する要望がありますか？
あてはまるものを全てお選びください。

		n	Q19								
			商品サイズに見合う、封筒や箱を使ってほしい	緩衝材などは、必要最低限の量にしてほしい	協業会社のチラシなどは入れないでほしい	丁寧に梱包してほしい	開梱時、テープがはがしやすいように貼ってほしい	その他	特になし	わからない	
全体		900	54.7%	42.8%	24.4%	32.0%	29.1%	1.4%	11.6%	2.8%	
性別	男性	453	50.6%	40.0%	23.8%	37.7%	27.8%	1.8%	10.8%	3.5%	
	女性	447	58.8%	45.6%	25.1%	26.2%	30.4%	1.1%	12.3%	2.0%	
年代	20代	225	55.6%	42.2%	27.6%	38.7%	34.7%	1.8%	9.8%	2.7%	
	30代	226	47.8%	41.2%	24.3%	31.9%	28.8%	0.4%	9.7%	3.1%	
	40代	225	56.0%	44.9%	23.1%	29.8%	25.3%	1.8%	13.3%	2.7%	
	50代	224	59.4%	42.9%	22.8%	27.7%	27.7%	1.8%	13.4%	2.7%	

「ドローン宅配便」 実証実験の認知率 (n=900)

- Q20 あなたは、日本国内で「ドローン宅配便（小型の無人飛行機“ドローン”を用いた商品宅配サービス）」の本格稼働に向けて、実証実験が進んでいることはご存じですか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

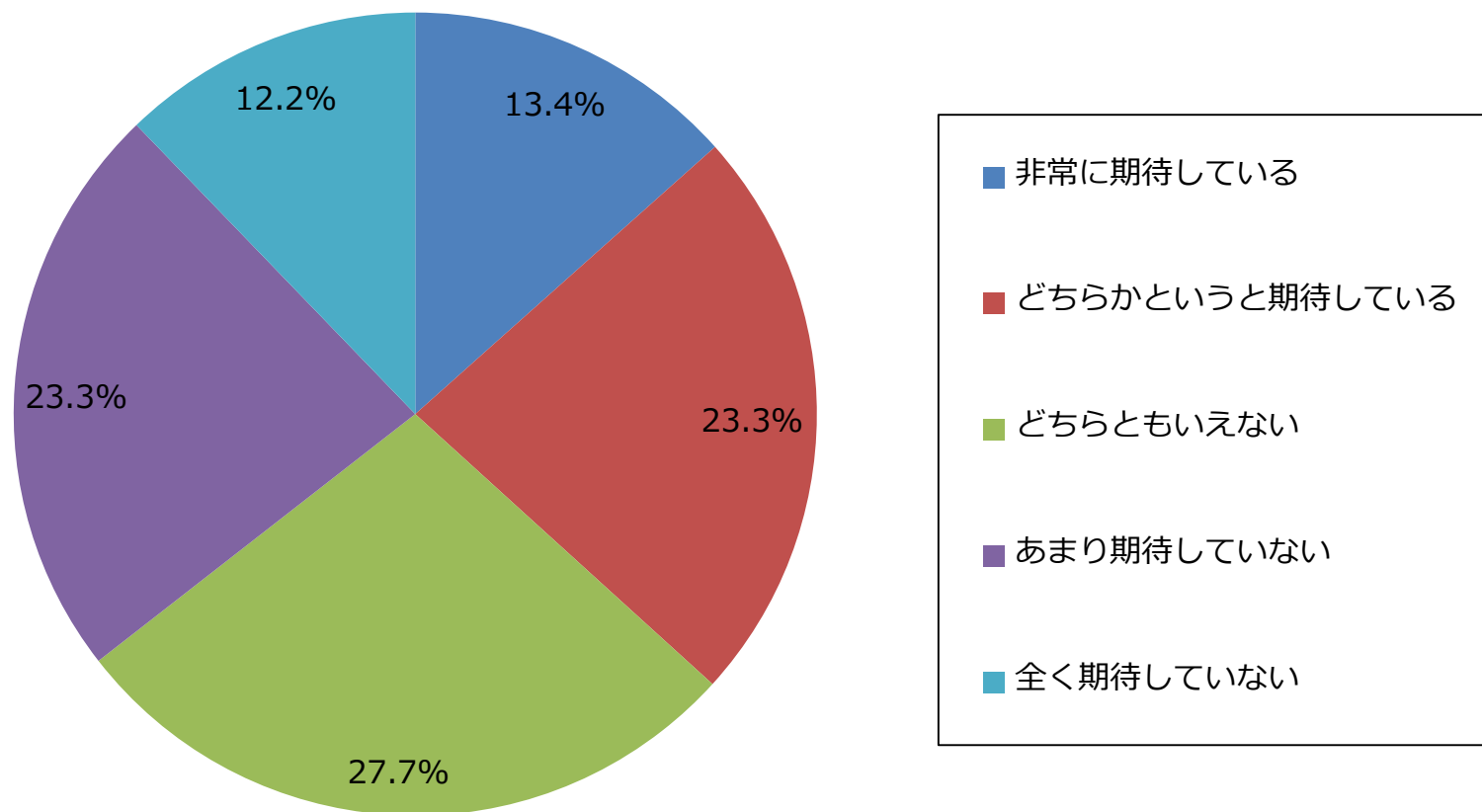


「ドローン宅配便」 実証実験の認知率 (n=900)

- Q20 あなたは、日本国内で「ドローン宅配便（小型の無人飛行機“ドローン”を用いた商品宅配サービス）」の本格稼働に向けて、実証実験が進んでいることをご存じですか？最もあてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q20		
			良く知っている	構想は知っていたが、実験が進んでいることは知らなかった	構想があること自体、全く知らなかった
全体		900	33.2%	48.2%	18.6%
性別	男性	453	40.0%	50.3%	9.7%
	女性	447	26.4%	46.1%	27.5%
年代	20代	225	40.4%	44.0%	15.6%
	30代	226	33.2%	46.9%	19.9%
	40代	225	31.6%	48.9%	19.6%
	50代	224	27.7%	53.1%	19.2%

- Q21 あなたは、日本国内で「ドローン宅配便」が運用されることについて、最もあてはまるものを一つだけお選びください。



「ドローン宅配便」への期待値

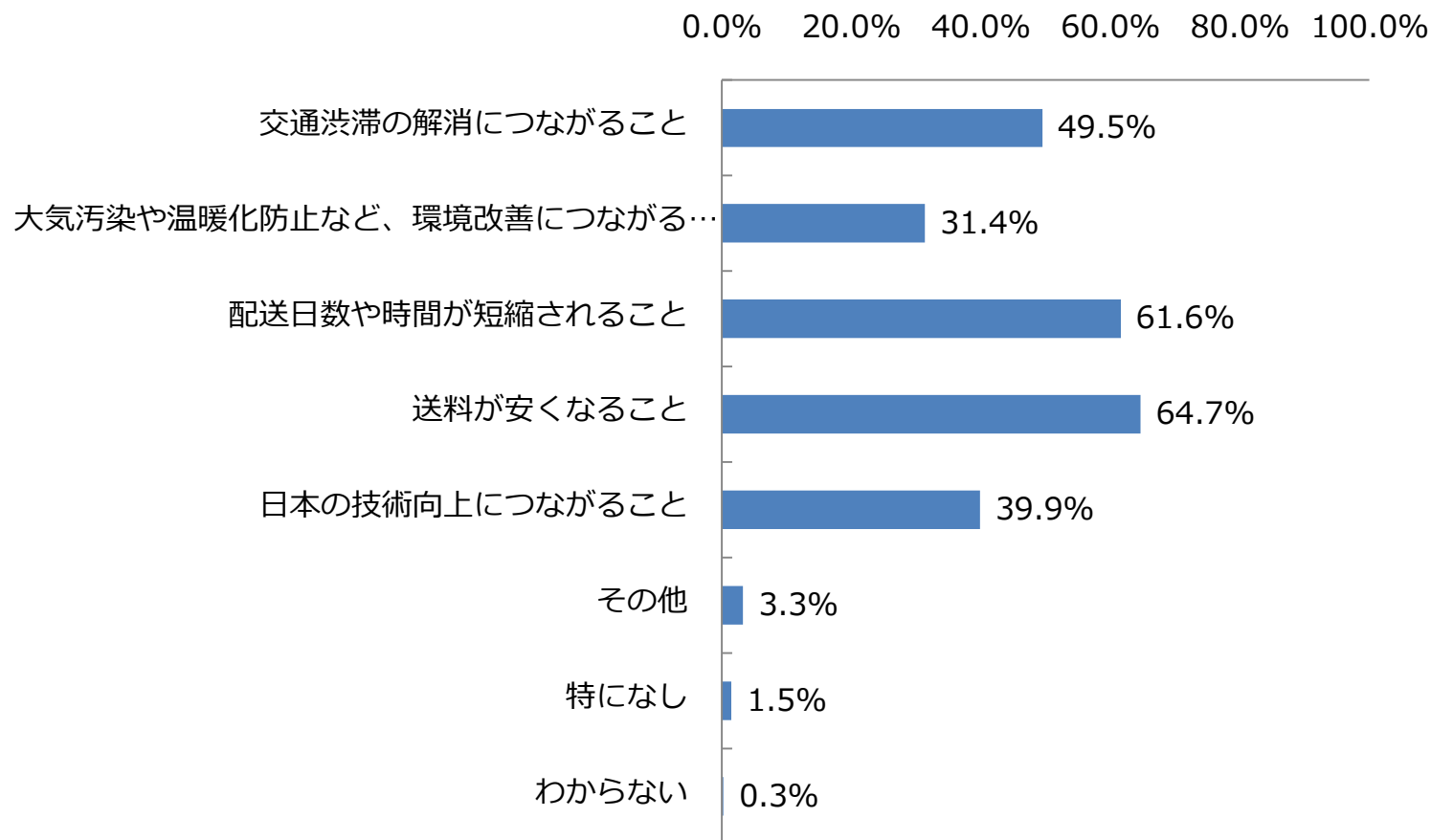
(n=900)

- Q21 あなたは、日本国内で「ドローン宅配便」が運用されることについて、最もあてはまるものを一つだけお選びください。

		n	Q21				
			非常に期待している	どちらかという期待している	どちらともいえない	あまり期待していない	全く期待していない
全体		900	13.4%	23.3%	27.7%	23.3%	12.2%
性別	男性	453	15.5%	23.2%	25.6%	21.4%	14.3%
	女性	447	11.4%	23.5%	29.8%	25.3%	10.1%
年代	20代	225	23.6%	24.0%	27.1%	17.3%	8.0%
	30代	226	15.9%	26.1%	22.1%	20.8%	15.0%
	40代	225	8.9%	24.4%	29.3%	24.9%	12.4%
	50代	224	5.4%	18.8%	32.1%	30.4%	13.4%

「ドローン宅配便」に期待する理由 (n=331)

- Q22 あなたは、ドローン宅配便の普及によって、どのようなことを期待していますか？あてはまるものを全てお選びください。



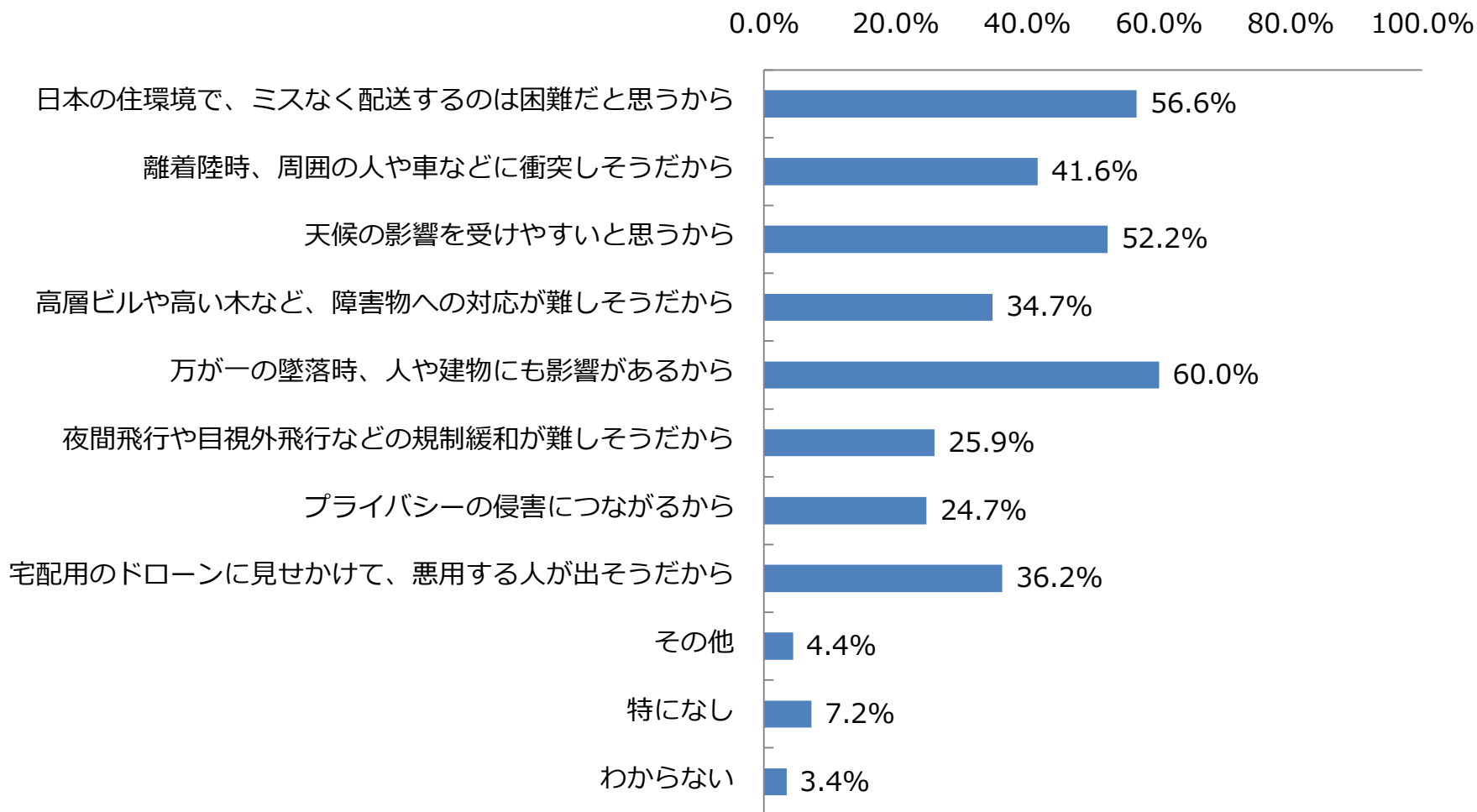
「ドローン宅配便」に期待する理由 (n=331)

- Q22 あなたは、ドローン宅配便の普及によって、どのようなことを期待していますか？あてはまるものを全てお選びください。

		n	Q22							
			交通渋滞の解消につながる こと	大気汚染や温暖化防止など、 環境改善につながる こと	配送日数や時間が短縮され ること	送料が安くなること	日本の技術向上につながる こと	その他	特になし	わからない
全体		331	49.5%	31.4%	61.6%	64.7%	39.9%	3.3%	1.5%	0.3%
性別	男性	175	46.3%	34.9%	60.0%	65.1%	41.1%	4.6%	1.1%	0.6%
	女性	156	53.2%	27.6%	63.5%	64.1%	38.5%	1.9%	1.9%	0.0%
年代	20代	107	49.5%	38.3%	63.6%	63.6%	41.1%	1.9%	0.0%	0.0%
	30代	95	41.1%	23.2%	64.2%	60.0%	40.0%	1.1%	3.2%	0.0%
	40代	75	57.3%	30.7%	54.7%	65.3%	33.3%	6.7%	2.7%	1.3%
	50代	54	53.7%	33.3%	63.0%	74.1%	46.3%	5.6%	0.0%	0.0%

「ドローン宅配便」に期待しない理由 (n=320)

- Q23 あなたが、ドローン宅配便を期待していない理由について、あてはまるものを全てお選びください。



「ドローン宅配便」に期待しない理由 (n=320)

- Q23 あなたが、ドローン宅配便を期待していない理由について、あてはまるものを全てお選びください。

		Q23											
		n	日本の住環境で、ミスなく配送するのは困難だと思うから	離着陸時や周囲の人や車などに衝突しそうだから	天候の影響を受けやすいと思うから	高層ビルや高い木など、障害物への対応が難しいから	万が一の墜落時、人や建物にも影響があるから	夜間飛行や目視外飛行などの規制緩和が難しいから	プライバシーの侵害につながるから	宅配用のドローンに見せかけて、悪用する人が出そうだから	その他	特になし	わからない
全体		320	56.6%	41.6%	52.2%	34.7%	60.0%	25.9%	24.7%	36.2%	4.4%	7.2%	3.4%
性別	男性	162	57.4%	37.0%	46.3%	32.1%	56.2%	24.1%	17.9%	30.9%	5.6%	7.4%	4.9%
	女性	158	55.7%	46.2%	58.2%	37.3%	63.9%	27.8%	31.6%	41.8%	3.2%	7.0%	1.9%
年代	20代	57	52.6%	45.6%	54.4%	36.8%	64.9%	29.8%	35.1%	43.9%	1.8%	3.5%	3.5%
	30代	81	56.8%	39.5%	54.3%	37.0%	55.6%	21.0%	22.2%	32.1%	3.7%	8.6%	4.9%
	40代	84	52.4%	35.7%	40.5%	21.4%	54.8%	25.0%	22.6%	38.1%	4.8%	9.5%	3.6%
	50代	98	62.2%	45.9%	59.2%	42.9%	65.3%	28.6%	22.4%	33.7%	6.1%	6.1%	2.0%

●セルフ×クラウド型ネットリサーチ「Fastask（ファストアスク）」

株式会社ジャストシステムの「Fastask（ファストアスク）」は、調査工程をクラウド化し、低価格（従来の約1/3）でスピーディーな調査を実現したセルフ型リサーチです。

【本調査】 1問1サンプル回収あたり
一律：**10円**（税別）

【スクリーニング調査】 2,000サンプル回収あたり
一律：**10,000円**（税別）



■ Fastaskに関するお問い合わせ

株式会社ジャストシステム 法人インフォメーションセンター
TEL:03-5324-7655
<https://www.fast-ask.com/>