

令和6年7月29日

通販事業者各位

公益社団法人 日本通信販売協会
事務局

配送満足度調査の実施について

いつも協会活動にご支援・ご協力を賜り、誠にありがとうございます。
さて、この度、JADMA 物流委員会の企画により、配送満足度調査を開催することになりました。これは、調査に参加の各社が同時期・同内容で消費者に向けて配送に関するアンケートを実施し、その回答を JADMA 主体で調査するというものです。

参加者の平均値（前回および今回）と自社との比較ができるというのが大きな特長です。過去に6回実施し、前回の 2021年に実施した際は、新型コロナウイルス感染症の緊急事態宣言の解除後であり、その後の配送動向の把握にもお役立ていただけるかと存じます。

2024年においては物流問題解決に向けて、通信販売会社と消費者との間で接点を探る質問を追加しております。

会員社に限らず、一般の通販事業者からも参加を受け付ける予定です。

ご検討のほどよろしくお願い申し上げます。

記

1. 調査概要

- 目的： これまで物流委員会で過去6回「配送満足度調査」を実施。
ドライバー不足など物流問題への関心が高まっていることを受け、正会員に限らず、一般の通販事業者からも参加企業を募集する。
今回の調査は前回との比較のほか、物流問題への協力意識についての項目を追加する。
- ハガキの同梱期間： 2024年10月4日（金）～10月24日（木）
- 地域： 全国あるいは各社で選定した限定地域
- 方法： ハガキ
※ハガキの同梱期間に、配送する商品（小物を対象）にアンケートはがきを同送。
- 納品物： ローデータ、単純集計表、クロス集計表、報告書（20ページ程度）
※ 報告書全体平均の数値と、自社の結果が比較可能な報告書をお送りします。
配送サービスの向上等にお役立てください。

2. 参加費

商品と同送するハガキの通数に応じて、以下の3パターンとします。お申し込み時にご希望をお知らせください。

お申し込み受付後、請求書を発行いたしますので、請求書記載の期日までにお支払いください。

- A. 5,000通参加 会員/120,000円、一般/160,000円（税抜）
- B. 10,000通参加 会員/170,000円、一般/220,000円（税抜）
- C. 20,000通参加 会員/240,000円、一般/300,000円（税抜）

3. スケジュール

- ・9/9（月）： 申し込み締切
- ・9/25（水）： アンケートハガキを各社に納品
（万一不備がございましたら、9/27までにご連絡ください）
- ・10/4（金）～10/24（木）： アンケートハガキを商品に同送
- ・10/4（金）～11/30（土）： ハガキ回収
- ・12/2（月）～： 集計・分析開始
- ・1月： ローデータ、単純集計表、クロス集計表のご納品
- ・2月： 報告書のご納品

4. 質問紙の項目

※ハガキ見本（質問紙）は3ページ目をご覧ください。 ※下線：2024年の新規質問

- ・属性（住所、性別、年代、世帯構成、住居形態、宅配ボックス有無、職業、購入回数）
- ・問1. -a 商品をお届けした配送会社
-b 受け取り場所
- ・問2. -a ご注文から商品の到着までの日数
-b ご注文の際に日時指定の有無
- ・問3. 受け取りまでの配達回数
- ・問4. 商品の受け渡しの満足状況、不満足の原因
- ・問5. 「物流の2024年問題」を解決するために、協力してもよいと思うこと
- ・問6. -a 置き配の利用経験
-b 今後の置き配の利用意向、使いたくない理由
- ・問7. 配送料金を含む、配送に関するご意見

5. 申し込み方法

下記申し込みフォームよりお申し込みください。

<https://76auto.biz/JADMA83/regires/logisurvey.htm>



★ご不明な点は事務局 安原・永田までお尋ねください。（TEL 03-5651-1155）

*参照資料 (ハガキ見本)

料金を受取人私
郵便はがき
(受取人)
〒103-8790
025
東京都中央区日本橋小舟町3-2 リブラビル2F
公益社団法人 日本通信販売協会
配送サービス調査係 行

調査にご協力をお願い

公益社団法人日本通信販売協会は、通信販売業界における商業倫理の確立と、取引の公正化をめざして活動しています。
このたび、当協会では通信販売におけるお客様への配送サービスをよりよく改善するため、会員社を通じてお届けする商品の配達状況について調査を実施することになりました。
お客様にとりまして、より便利で、安心して通信販売をご利用いただけるよう努力して参りますので、お手数ですがこちらのおハガキより、アンケートにご協力お願い申し上げます。
(勝手ながら商品到着後2週間以内にご回答下さい)

ご住所	都道府県	市区郡町村	性別	①男性 ②女性
ご年代	①10代 ②20代 ③30代 ④40代 ⑤50代 ⑥60代 ⑦70代 ⑧80代以上	世帯構成	①単独世帯 ②2人以上世帯	
住宅形態	①持ち家/戸建て ②持ち家/集合住宅 ③賃貸/戸建て ④賃貸/集合住宅	宅配ボックスの有無	①エントランスに有 ②玄関に有 ③無 ④その他()	
ご職業	①学生 ②会社員 ③パート・アルバイト ④専業主婦 ⑤無職 ⑥その他()			
購入回数	①初回 ②2回目 ③3~4回目 ④5~7回目 ⑤8~10回目 ⑥11回以上			

当調査につきましてご不明な点は、(公社)日本通信販売協会
TEL 03-56651-1155までお願いいたします。

◆アンケート◆ (○を付けてください)

問1. 「a この商品をお届けした配送会社はどちらですか?」

1. ヤマト運輸 2. 佐川急便 3. 日本郵便 4. その他 5. 不明
-b どこで受け取りましたか?
1. 自宅(対面) 2. 自宅・マンションの宅配ボックス
3. 駅などの宅配ロッカー 4. ポスト投函(メール便) 5. コンビニ
6. 配送会社の事業所 7. 職場 8. その他()

問2. 「a ご注文から商品の到着まではどのくらいかかりましたか?」
1. 当日 2. 翌日 3. 3日以内 4. 一週間 5. それ以上
-b ご注文の際に日時指定をされていたか?
1. 指定した 2. 指定しなかった 3. 選べなかった

問3. この商品は何回目の配達で受け取りましたか?
1. 1回目 2. 2回目 3. 3回目以上

問4. 商品の受け渡しには満足されましたでしょうか?
(1) はい(満足した)
(2) いいえ →不満足の原因は?(いくつでも)
1. 配達員の態度 2. 日時指定の不履行
3. 不在再配達の手続きに関して 4. その他()

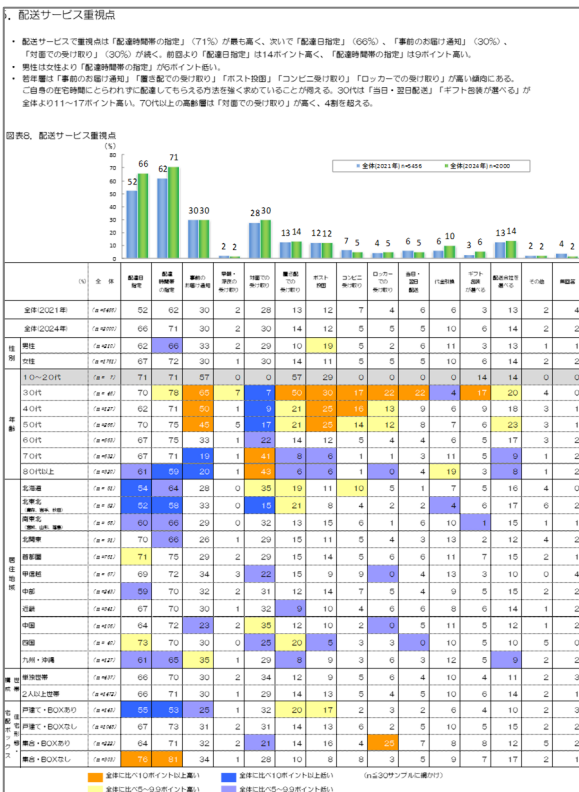
問5. 「物流の2024年問題」としてドライバー不足が懸念されます。これを解決するために、通信販売利用時に協力してもよいと思うことをお知らせください。(いくつでも)
1. 受け取り日時・場所の事前指定 2. 配達状況の通知アプリの活用
3. まとめ買い(配達回数を減らす)
4. 1週間~10日程度で届くゆっくりとした配達
5. 宅配ボックス・置き配の活用 6. コンビニ受け取りの活用
7. 街なかにある宅配ロッカーの活用
8. その他() 9. 特に無し

問6. 「a 昨今話題の置き配について、使ったことはありますか?」
(1) 使ったことがある (2) 使ったことはない
-b 今後置き配を使いたいと思いますか?
(1) 使いたい (2) 使いたくない →使いたくない理由は?(いくつでも)
1. 盗難が心配 2. オートロックだから 3. 不在だと知られてしまう
4. 個人情報の漏洩 5. 事業者が非対応 6. 荷物が濡れるから
7. その他() 8. 必要ない

問7. 配送料金を含む、配送に関するご意見をお聞かせ下さい。(良い点・改善希望等)

—ご協力ありがとうございました—

*参照資料 (報告書イメージ)



【報告書のポイント】

- ◎性別、年代、居住地域、世帯構成、住宅形態・宅配ボックス、配送会社など複数の切り口でクロス集計表し、質問ごとにアンケート結果をグラフ化!
- ◎全体値と差がある箇所(差が±5、10%以上)を色付けしており、ひと目で特徴を把握いただけます。