



NEWS LETTER

2025年11月27日

ヤマト運輸株式会社

「置き配」の利用状況・利便性に関するアンケート第2弾を実施

TOPIC1：置き配利用経験者の約7割が「この1年で置き配利用数が増えた」と回答

TOPIC2：置き配を安心して利用するため、置き配利用経験者の約4割が「受取時間帯指定」を活用

ヤマト運輸株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：阿波 誠一、以下：ヤマト運輸）は、2025年11月8日（土）～11月14日（金）に、「置き配」の利用状況・利便性に関するアンケート第2弾を実施（11,735人が回答）しました。

ヤマト運輸は、2024年6月から個人向け会員サービス「クロネコメンバーズ」会員を対象に、「宅急便」「宅急便コンパクト」の受け取り方法に「置き配」を追加しました。それに伴い、2024年11月に「置き配」の利用状況・利便性に関するアンケート第1弾を実施しました。そしてこのたび、昨年のアンケート実施から1年が経過したことを受け、「置き配」の利用状況や今後の課題などについて、あらためて皆さまのお声を集めました。これらの結果を踏まえ、お客様のご都合やニーズに応じたより安心・便利なお荷物の受け取り方法をお選びいただけるよう、引き続きサービスの向上に努めます。

主な調査結果まとめ

置き配利用経験者の約7割が「この1年で置き配利用数が増えた」と回答

- ヤマト運輸の置き配サービス以外も含む置き配の利用経験率は75.0%で、前年から横ばい
- 「置き配」「宅配ボックス」での受け取りが前年から増加
- 置き配を利用するメリット「時間に制約されなくて済む」「再配達手続きが手間」が上位
- 3人に1人が「外出時」より「在宅時」に置き配を利用（前年から4.1%増加）

置き配を安心して利用するため、置き配利用経験者の約4割が「受取時間帯指定」を活用

- 置き配を利用しない理由は2年連続「盗難リスクが不安」が1位
- オートロック解錠システムによる置き配について
盗難・不審者への懸念もある一方、利便性やドライバー配慮に賛同の声も

調査結果詳細

■ 置き配利用経験者の約7割が「この1年で置き配利用数が増えた」と回答

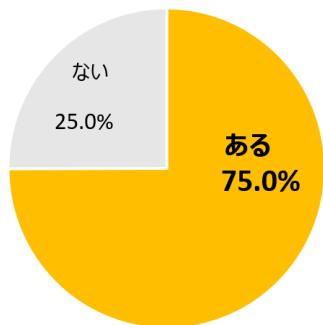
—ヤマト運輸の置き配サービス以外も含む置き配の利用経験率は75.0%で、前年から横ばい

ヤマト運輸に限らず、「これまでに置き配を利用したことがありますか」という質問に対し、75.0%の方が「利用したことがある」と回答し、利用経験率は前年の78.5%からほぼ横ばいの結果でした。

一方で、置き配利用経験者のうち69.0%の方が「この1年で置き配利用数が増えた」と回答しました。

一度置き配を利用した方は、利便性の高さなどからリピート利用している方が多いようです。

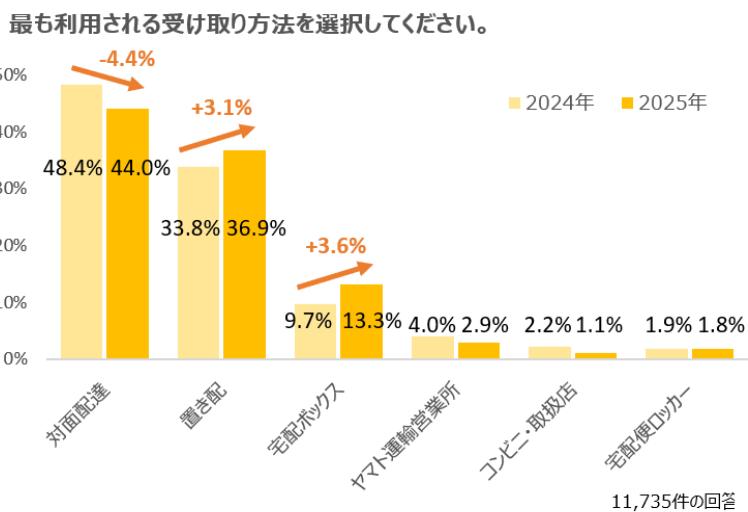
運送会社を問わず、これまでに「置き配（宅配ボックスは除く）」を利用したことがありますか。



11,735件の回答

—「置き配」「宅配ボックス」での受け取りが前年から増加

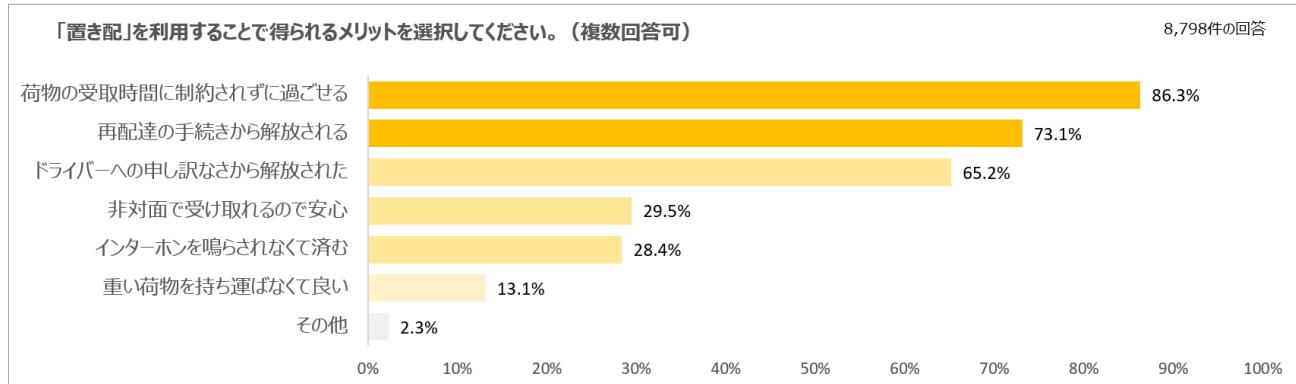
ヤマト運輸で利用できる受け取り方法のうち、最も利用される受け取り方法は、1位「対面配達」（44.0%）、2位「置き配」（36.9%）、3位「宅配ボックス」（13.3%）という結果になりました。昨年実施したアンケートと比較すると、「対面配達」での受け取りは4.4%減少した一方、「置き配」での受け取りは3.1%増加、「宅配ボックス」での受け取りは3.6%増加し、従来の「対面配達」主流の受け取りから、よりお客さまそれぞれのライフスタイルに合わせた受け取り方法への移行が進んでいることが分かりました。



ー置き配利用のメリット「時間に制約されなくて済む」「再配達手続きが手間」が上位

置き配を利用することで得られるメリットについて、「荷物の受取時間に制約されずに過ごせる」（86.3%）が最も高く、続いて「再配達の手続きから解放される」（73.1%）という結果でした。

昨年実施したアンケートでは置き配を利用した理由として「ドライバーに何度も来てもらうのが申し訳ない」（89.5%）が1位でしたが、より利便性を重視して利用する方が増えているようです。



ー3人に1人が「外出時」より「在宅時」に置き配を利用（前年から4.1%増加）

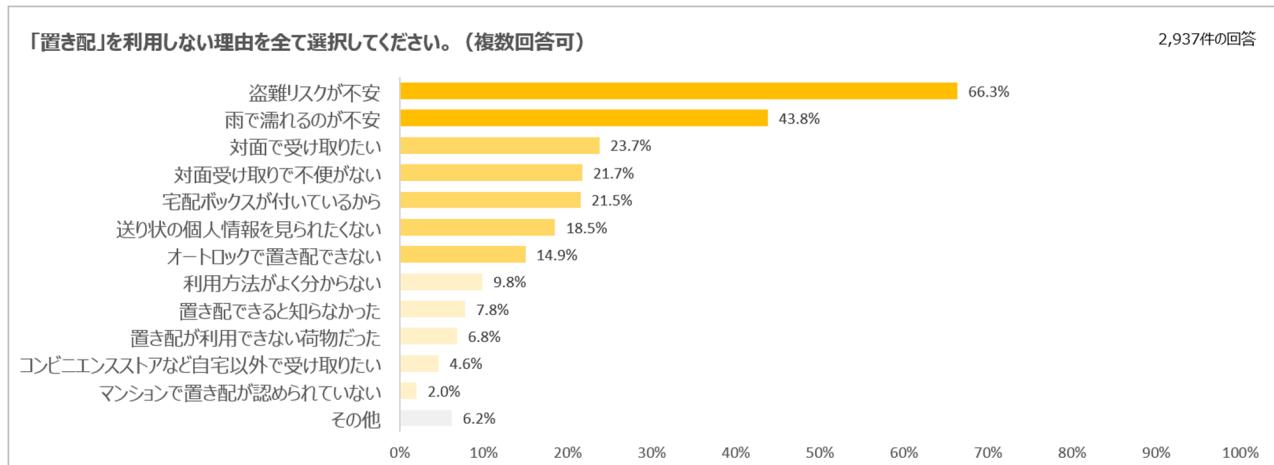
置き配利用経験者のうち約3人に1人（28.9%）が、外出時よりも家にいる時の置き配利用が多いと回答しました。昨年実施したアンケートの約4人に1人（24.8%）から4.1%増加し、“在宅時の置き配”もさらに普及していることが分かりました。

「在宅時」に置き配を選択する理由として、「身だしなみを整えるのが面倒」（38.3%）、「家事や育児中で手が離せない」（24.9%）などの回答が上位を占める結果となりました。

■置き配を安心して利用するため、置き配利用経験者の約4割が「受取時間帯指定」を活用

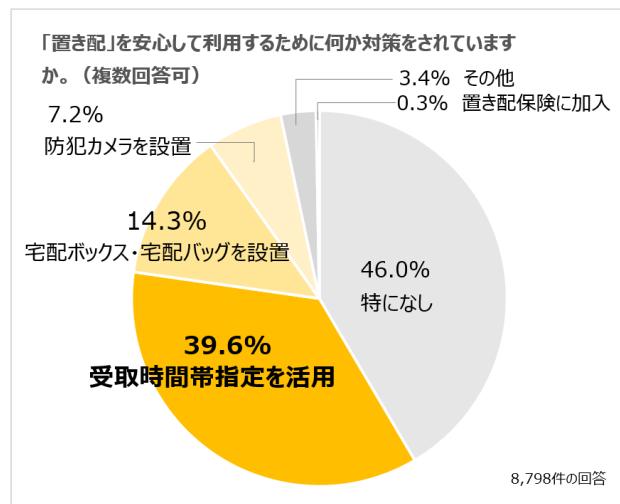
ー置き配を利用しない理由は2年連続「盗難リスクが不安」が1位

ヤマト運輸に限らず置き配を利用したことのない方の「置き配を利用しない理由」の1位は、2年連続で「盗難リスクが不安」（66.3%）でした。続いて「雨で濡れるのが不安」（43.8%）、「対面で受け取りたい」（23.7%）などの理由が続きました。



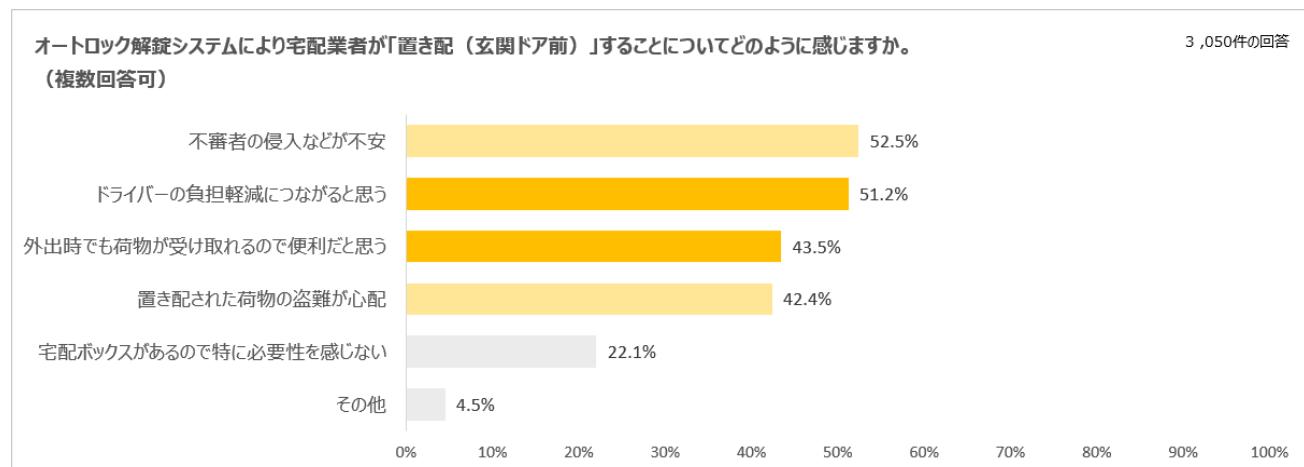
－置き配を安心して利用するための対策として「受取時間帯指定を活用」が1位

ヤマト運輸に限らず置き配を利用したことがあると回答した方に、「置き配を安心して利用するために何か対策をされていますか」という質問をした結果、39.6%の方が「時間帯指定を活用して、長時間荷物が置かれた状態にならないようにしている」と回答しました。



－オートロック解錠システムによる置き配について盗難・不審者への懸念もある一方、利便性やドライバー配慮に賛同の声も

オートロック付きマンションにお住まいの方に、「オートロック解錠システムにより宅配業者が置き配（玄関ドア前）することについてどのように感じますか」という質問をした結果、「不審者の侵入などが不安」（52.5%）、「置き配された荷物の盗難が心配」（42.4%）などの懸念の声が半数程度寄せられた一方で、「ドライバーの負担軽減につながると思う」（51.2%）、「外出時でも荷物が受け取れるので便利だと思う」（43.5%）という賛同の声も半数程度ありました。



ヤマト運輸の取り組み紹介

■ 置き配荷物の受取時間帯指定

ヤマト運輸は、個人向け会員サービス「クロネコメンバーズ」会員を対象に、お荷物の「お届け予定通知」や、宅配ボックスへのお届けや玄関ドア前などへの置き配後に「お届け完了通知」をタイムリーに配信しています。ヤマト運輸の置き配サービスでは、「お届け予定通知」やオンラインショッピングでの注文画面（EC事業者向け配送商品「EAZY」の場合）から、対面配達と同様に受取時間帯（午前中・14時～16時・16時～18時・18時～20時・19時～21時の5区分）を指定できます。帰宅時間などのご都合に合わせて受取時間帯指定をご利用いただくことで、置き配から受け取りまでのタイムラグを短くすることができます。

受け取り方法・時間の変更をする

受け取り方法の変更

玄関ドア前

宅配ボックス

ガスマーターボックス

物置

車庫

自転車かご

建物内受け渡し／管理人預け

送り状の住所（対面）

6月14日(土) 6月15日(日)

6月16日(月) 6月17日(火)

受け取り希望時間帯 必選

希望なし 8時～12時（午前中）

14時～16時 16時～18時

18時～20時 19時～21時

受付完了メールを受け取る

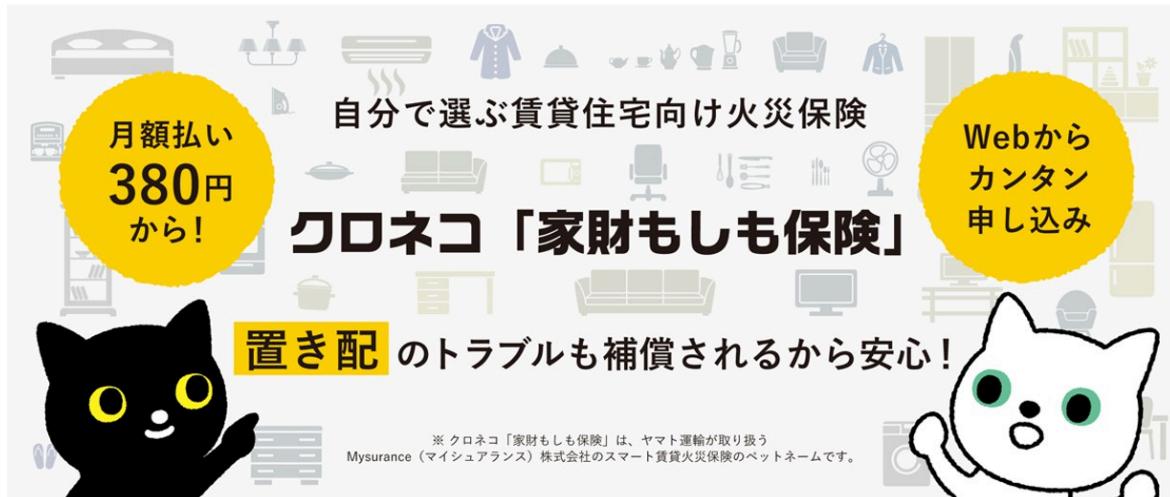
次へ

受け取り方法・時間の変更をやめる

■ オートロック付きマンションでも置き配をご利用いただける「マルチデジタルキープラットフォーム」

ヤマト運輸は、オートロック付きマンションにお住まいの方でも「置き配」をご利用いただける仕組みとして、「マルチデジタルキープラットフォーム」を2022年から導入（一部地域・「EAZY」のお荷物のみ）しています。各々のマンションに導入されている様々なデジタルキーを一括で管理できるシステムで、デジタルキーとオートロック解錠用の情報、お届け先情報をマッチングし、対象のデジタルキー会社にエントランスのオートロック解錠申請を行うとともに、お届け先のお客さまからオートロックを解錠することに同意いただいた場合のみ、デジタルキーを活用し、オートロックを解錠します。また、ドライバー用端末でのアプリケーションのログイン時にもセキュリティ対策を講じています。

■ 置き配のトラブルにも対応した賃貸住宅向け火災保険、クロネコ「家財もしも保険」



2025年10月に発売したクロネコ「家財もしも保険」は、Webで加入する賃貸住宅向けの火災保険で、2つのプランからお選びいただけます。賃貸住宅のお客さまに必要な補償がセットになっており、置き配荷物の盗難なども補償します。詳細は以下URLをご確認ください。

URL : <https://www.kuronekoyamato.co.jp/ytic/campaign/insurance/kazai/>

調査の詳細

調査期間：2025年11月8日（土）～2025年11月14日（金）

調査対象：ヤマト運輸公式LINE・X・Instagramのアカウントユーザー

対象年齢：10代以下・20代・30代・40代・50代・60代・70代・80代以上

調査地域：全国

調査方法：インターネット（アンケートフォームへの回答）

回答者数：11,735人

【参考】

<プレスリリース>

国土交通省：「ラストマイル配送の効率化等に向けた検討会」の提言を取りまとめました（2025年11月7日）

URL : https://www.mlit.go.jp/report/press/tokatsu01_hh_000952.html

ヤマト運輸株式会社：置き配のトラブルにも対応した賃貸住宅向け火災保険クロネコ「家財もしも保険」を10月9日（木）から販売開始（2025年10月9日）

URL : https://www.yamato-hd.co.jp/news/2025/newsrelease_20251009_1.html

ヤマト運輸株式会社：2024年6月10日（月）から個人向け会員サービス「クロネコメンバーズ」の会員を対象に「宅急便」「宅急便コンパクト」の「置き配」での受け取りを可能に（2024年4月8日）

URL : https://www.yamato-hd.co.jp/news/2024/newsrelease_20240408_1.html

<お知らせ>

ヤマト運輸株式会社：「置き配」の利用状況・利便性に関するアンケートを実施（2024年11月28日）

URL : https://www.kuronekoyamato.co.jp/ytic/info/pdf/info_241128.pdf

【お問い合わせ先】

ヤマト運輸株式会社 コーポレートコミュニケーション部

TEL : 03-3541-3411