

報道関係各位

2023年9月12日

株式会社フルタイムシステム

株式会社フルタイムロッカー

宅配ボックスに関する意識調査

98.5%が「各種履歴を残すことができるコンピュータ制御式の宅配ボックス」を選択 ～ダイヤル式（機械式）宅配ボックスのクレームは「空閉じ(ボックス占有)」が最多～

宅配ボックス・宅配ロッカーシェア No.1*1の株式会社フルタイムシステム（本社：東京都千代田区 代表取締役社長：原 幸一郎 以下 フルタイムシステム）と株式会社フルタイムロッカー（本社：神奈川県横浜市 代表取締役社長：原周平 以下 フルタイムロッカー）は、管理会社 65 社、営業担当者様 604人を対象に、「ダイヤル式（機械式）」宅配ボックスに関する意識調査を行いました。

マンションに設置されている宅配ボックスは、「ダイヤル式（機械式）」と「コンピュータ式」の2種類に分けられます。これまで度々、宅配ボックスを勝手に開けたり、「空閉じ」という手法で、空のままロックし、自分専用のボックスとして使用する利用者の存在があることは承知しておりました。このような事態は、利用履歴が残らない「ダイヤル式（機械式）」の宅配ボックスで行われています。

「ダイヤル式（機械式）」はそれぞれのボックスにダイヤルやボタンがついているタイプです。配達員が荷物を預け入れる際に、ダイヤルで任意の暗証番号を設定。その番号を配達通知書に記載し、受取人の郵便ポストに投函。受取人はこれを確認し、ダイヤルを合わせて解錠し、荷物を取り出します。

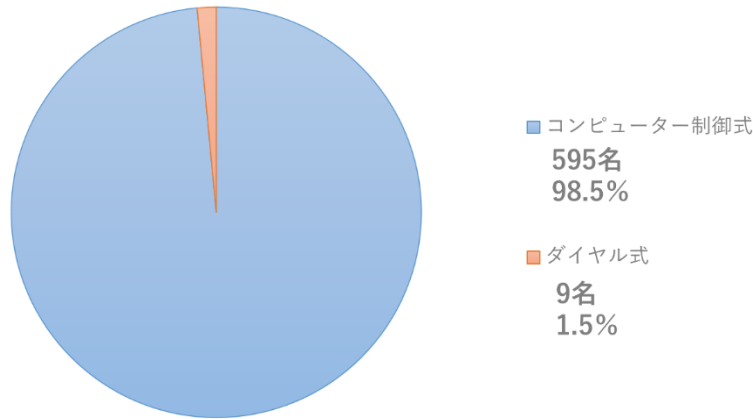
一方、フルタイムシステムがご提供するフルタイムロッカーは「コンピュータ式」宅配ボックスです。「コンピュータ式」は、コンピュータ制御されたタッチパネルやテンキーを使って操作し、液晶画面や音声案内に従って操作するタイプです。部屋ごとに暗証番号を設定でき、受取人は、所有する鍵（ICチップ入りの住戸の鍵、ICカード、磁気カード、顔認証など）で解錠します。不在連絡票から第三者に暗証番号を盗み見られる心配はなく、受取人の鍵でしか解錠できないので、セキュリティ性に優れています。

今後も、宅配ボックス・宅配ロッカーシェア No.1*1企業として、「ダイヤル式（機械式）」が多くのご利用者様を困らせている事態は由々しき問題であると考え、管理会社様のご担当者様へのアンケート調査を行うことで、実態の解明をし、「ダイヤル式（機械式）」とフルタイムシステムがご提供する「コンピュータ式」の違いをより一層お伝えし、正しい宅配ボックスの利用が広まり、業界全体が健全に発展するよう努めて参ります。

■調査サマリー

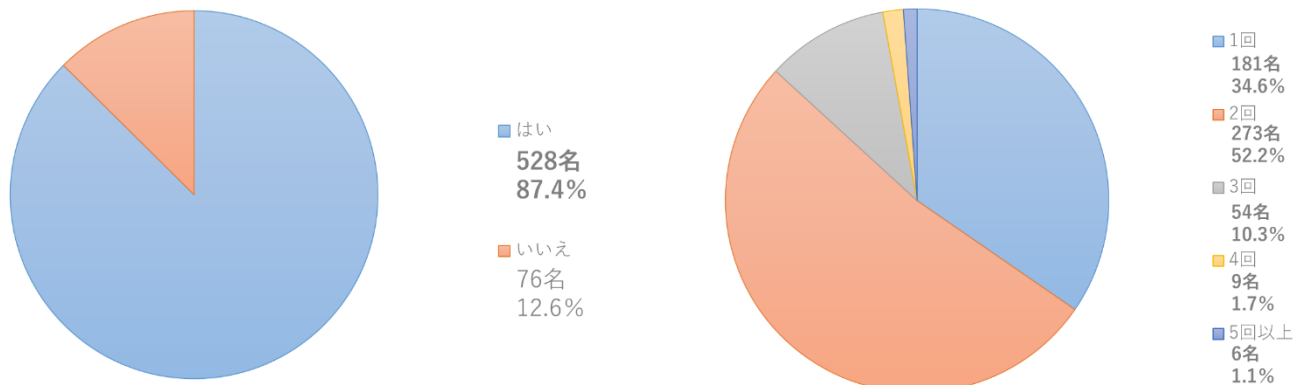
Q：管理会社担当者として、各種履歴を残すことができるコンピュータ制御式の宅配ボックスと各種履歴を残すことができないダイヤル式の宅配ボックスはどちらが良いですか？

【結果】管理会社担当者として、98.5%が「各種履歴を残すことができるコンピュータ制御式の宅配ボックスが良い」と回答。「各種履歴を残すことができないダイヤル式の宅配ボックスが良い」はわずか 1.5%。



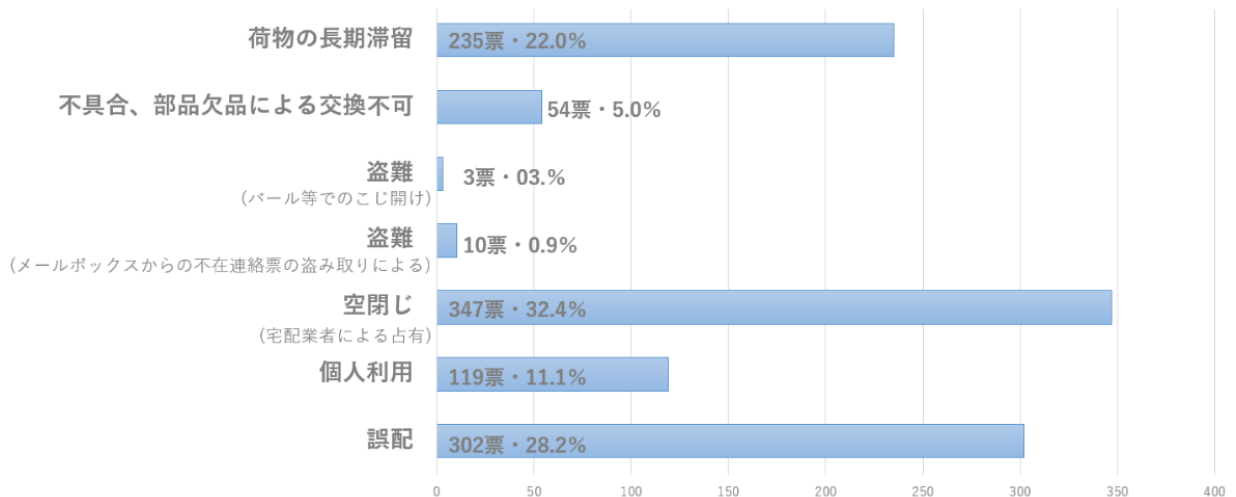
Q：管理業務をしている中で、ダイヤル式の宅配ボックスでクレームを受けたことはありますか？

【結果】管理業務をしている中で 87.4%がダイヤル式（機械式）の宅配ボックスでクレームを受けたことがあり、クレーム対応は月に 2 回が、52.2%と最多。次いで、1回 34.6%、3回 10.3%、4回 1.7%、月に 5 回以上のクレーム（1.1%）も存在。



Q：ダイヤル式の宅配ボックスでのクレームの内容を教えてください（複数選択可）

【結果】ダイヤル式（機械式）の宅配ボックスでのクレーム内容は、「空閉じ（ボックス占有）」が 32.4%と最多。次いで、「誤配」28.2%、「荷物の長期滞留」22.0%、「個人利用」11.1%。



■ 調査概要

調査タイトル：宅配ボックスに関する意識調査

調査対象者：管理会社・営業担当者

調査時期：2023年7月8日～8月4日

調査方法：アンケート

調査人数：604人

* 引用・転載時のクレジット記載のお願い

本リリース内容の転載にあたりましては、「フルタイムシステム調べ」という表記をお使いいただきますようお願い申し上げます。

【株式会社フルタイムシステムについて】

フルタイムシステムは、世界に先駆け宅配ボックス・宅配ロッカーを開発し、「最も長期に亘って営業している電気式宅配ロッカーサービスプロバイダー*2」として、ギネス記録を樹立した企業です。また国連の定めるSDGs（持続可能な開発目標）実現のための活動に取り組んでおり、宅配ボックスの整備により荷物の再配達を減らしCO₂削減による地球温暖化防止への功績が認められ環境大臣賞「環境保全功労者表彰」を受賞しております。創業時から35年以上にわたりお客様の声に耳を傾け、宅配ボックス・宅配ロッカーと24時間有人対応のコントロールセンターを核とし、レンタサイクル、カーシェアリング、EV充電など、住生活を豊かにする設備やサービスを提供し、現在では集合住宅を中心に戸建て、オフィス、店舗、公共施設などへのフルタイムロッカー設置件数47,000カ所を超え、年間で519万人を超える方々にご利用いただいています。（2022年12月時点）

今後も、宅配ボックスの整備を通じて、人々の暮らしを豊かにするだけでなく、再配達やそれに伴うCO₂の削減などを通じて地域や国際社会へ貢献しサステナブルな社会の実現に寄与できるよう精進してまいります。

*1 弊社調べ:「全国マンション市場動向2022実績・展望」（株式会社不動産経済研究所）をもとに推計

*2 英語タイトル: Longest-selling electronic parcel locker service provider

【会社概要】

商号：株式会社フルタイムシステム

代表者：原 幸一郎

所在地：101-0032 東京都千代田区岩本町 2-10-1

設立：1986年5月1日（宅配ボックスの日）

事業内容：物の受け渡しに関わるソリューションサービスの提供

オンライン管理のIoT 宅配ロッカー・ピックアップロッカーの企画・開発・販売・運用・保守

URL：<https://www.fts.co.jp>

商号：株式会社フルタイムロッカー

代表者：原 周平

所在地：〒223-0059 神奈川県横浜市港北区北新横浜 1-4-7

事業内容：賃貸住宅向け宅配ボックスの企画・開発・販売・運用・保守

URL：<https://fulltimelocker.co.jp/>

<このプレスリリースに関するお問い合わせ>

株式会社フルタイムシステム コーポレート本部 広報担当

Tel: 03-3851-5838 FAX:03-3851-3811

E-mail: press@fts.co.jp