

# bench mark

## 本当の実力を総力調査

### ECベンチマーク

## 第10回(番外編) 宅配便

執筆：椿 浩和

アドバイザー：ソシオメディア株式会社(316ページ~317ページ)

illustration：Asakura Megumi



ヤマト運輸(宅急便)

佐川急便(飛脚便)

日本通運(ペリカン便)

福山通運(フクツ-宅配便)

西濃運輸(カンガルー便)

総務庁・郵政事業庁(ゆうパック)

通信販売やオークションなど、どんなECサイトにも必要な要素が「配送」だ。ECサイトを利用して商品を購入しても、モノは直接受け取れない。何らかの形で、手元まで配達してもらうことになる。自前の配送スタッフを用意しているECサイトもあるが、多くは専門の宅配便会社を利用して配送を行っている。

宅配便の実力は、ECサイト自体の評価を大きく左右する。時間どおり正確に、そして確実に品物が届くことは当然だ。そのうえで、さらにユーザーの使い勝手を向上させる各種サービスの拡充が宅配便各社で積極的に行われている。そこで今回は、番外編として、ECサイトの隠れた主役「宅配便」にスポットを当て、その実力を検証する。

本記事は2001年5月下旬に調査したものです。サービス内容は随時変更されるので、ウェブサイトでの最新情報を確認してください。

日時指定と  
追跡サービスが  
便利

# 確実さが問われる 宅配便サービス



## Preview

配送日数や料金だけでなく  
各種の付加価値で勝負する

## 今回の検証方法

宅配サービスを提供している運輸会社の中には、自社独自のショッピングサイトを運営しているところがある。今回の検証では、以下の「宅配業者のサイト」を利用して商品を購入した。

- 1) ヤマト運輸：クロネコ探検隊 [Jump02](#)
- 2) 佐川急便：gooショッピング [Jump03](#)
- 3) 日本通運：産地直送品 [Jump04](#)
- 4) 福山通運：【楽天市場】近鉄百貨店 [Jump05](#) \*1
- 5) 西濃運輸：セイノーショッピングモール [Jump06](#)
- 6) 郵政事業庁：ふるさと便り [Jump07](#)

上記のサイト/ショッピングモールで商品を購入し、実際の配送をチェックした。また、各企業のサイトや営業所、郵便局などで、仕組みについての調査を行っている。

\*1：近鉄百貨店の配送のほとんどを福山通運が行っている。

民間業者による宅配サービスが日本に登場したのは、1976年のことだ。以後、個人向けの宅配サービスは急速に普及し、いまや誰もがあたりまえのように使っている。現在、宅配サービスを提供する運輸会社は全国で約40社ほど。これに郵政事業庁が扱う「郵便小包」(ゆうパック)を合わせたものが広義の「宅配便」だ。モノが直接やりとりできないECサイトは、このサービスがあって初めて成り立つとさえ言える。

同時に宅配便は、ECサイト自体の評価を大きく左右する重要な役割も果たしている。どんなにサイトの使い勝手がよくても、最終的に荷物の到着が遅れたり、配達員の態度が悪かったりすれば、そのECサイトの評価も下がってしまう。そういった意

味で、宅配便は「ECサイトの隠れた主役」と言える。自社の看板と同時に、ECサイトのブランドイメージも背負って配達員たちはユーザーの元を訪れているのだ。

宅配サービスの開始当初は、「時間の正確さ」と「配送料金の安さ」が各社のウリだった。しかし最近では、「クール便」や「荷物追跡システム」など、使い勝手を向上させるユニークなサービスを提供するところが多くなってきた。

今回のECベンチマークでは、国土交通省が発表した統計資料「平成11年度宅配便(トラック)取扱個数」[Jump01](#)の上位5社と「ゆうパック」について、その実力を検証する。ECサイトを利用するユーザーにとって、より使いやすいサイトやサービスはどこだろうか。

### 評価基準と採点方法 (計50点)

評価ポイント(大項目)	配点	評価ポイント(小項目)	配点	評価基準の詳細とポイント数
ECサイトで商品を購入する場合	20	配送日時の指定	2	商品の配送日を指定できるかどうかをチェック。多くのECサイトの場合、サイト運営側の配慮によって配送日の指定ができるかどうかが決まる。ただし宅配便の仕組み自体に「配達日指定」がなければ当然利用できない。できるかできないかなので、できるなら2点、できないなら0点で評価する
		時間帯指定の細かさ	5	配達日に加えて時間帯が指定できる場合、どこまで細かく時間帯を指定できるかチェック。各サイトの時間帯指定の細かさを列挙し、もっとも多いサイトから順に5～1点の5段階評価とする。時間帯を指定できない場合は0点。なお、評価対象は標準的なサービスとする
		標準配達時間	4	ほぼ同じ大きさや重量の荷物を送ったとき、配達時間に差が生じるかどうかをチェック。ECサイトからの配送だけでなく、自分が荷物を送る場合にも気になるポイントだ。ここでは、札幌 沖縄、東京 大阪、東京 神奈川の3つの事例について調べ、総合してもっとも速いサイトから順に4～1点で評価する
		配送状況の確認	4	配送状況を、サイト上で確認できるかチェック。確認できれば1点、使い勝手の状況を勘案して3～1点を加算する。また、iモードなどの携帯電話からも確認できるなら、さらに1点を追加する
		不在時の対応	5	不在配達時の対応状況をチェック。当日の再配達が可能(時間帯については勘案する)、24時間受け付けのコールセンター、サイト上での再配達などの受け付けなど、各種のサービスについて細かく調べ、用意しているサービスごとに1点を加算する。ただし、得点は5点を上限とする
自分で荷物を送る場合	15	集荷システムと個人への対応	5	個人が荷物を送りたいと思った場合、自宅まで集荷に来てくれるのか。集荷してくれるのであれば1点を追加。集荷時間の指定が可能かどうか、連絡のしやすさなども併せて評価し、2～1点を加算する。また、自分で荷物を持ち込んだ場合の割引料金もチェックし、割引率に応じて2～1点を加算する
		梱包材料の提供方法	3	特殊な宅配便(クール便など)の場合、ユーザー側が梱包材を用意できないこともある。通常のもので緩衝材などを用意しているユーザーは少ないだろう。梱包材をどの程度提供してくれるのかをチェック。用意された梱包材料の種類や料金を調べ、3～1点の総合評価とする
		代引きや着払いへの対応	2	代金引き換えシステムを、個人でも利用できるかチェック。着払いはいどの業者も取り扱うが、代引きについては個人での利用に対応していないところがほとんど。着払いが可能なら1点、代引きが可能ならさらに1点を追加する
		その他のサービス	5	e-コレクトやエスクローなど、オークションのようなECサイトを使ううえで個人ユーザーにとってメリットのあるサービスがあるかチェック。用意されたサービスごとに1点を加算する。ただし、ポイントの上限は最大5点とする
ユーザービリティ	15	ウェブデザイン評価	15	別途316ページ～317ページを参照。100点満点の採点で、ここでは、最大15点の換算で100分の15点を加算する。小数点以下は四捨五入

- [Jump01](#) www.mlit.go.jp/kisha/oldmot/kisha00/koho00/takuhais\_.htm
- [Jump02](#) tanken.kuronekoyamato.co.jp
- [Jump03](#) shop.goo.ne.jp
- [Jump04](#) www.nittsu.co.jp/shopping/
- [Jump05](#) www.rakuten.co.jp/kintetsu/
- [Jump06](#) www.seino.co.jp/seino/
- [Jump07](#) www.postal-jp.com

## Review

# 評価基準に基づいて 各サービスの実力を検証

1

### 配送日時の指定

宅配便を利用するときに便利なのが、「配達日時の指定」だ。荷物の到着を自宅やオフィスで待つ人はまずいない。都合に合わせて配達日を指定するのが一般的だ。

今回検証した全サービスで、配達日時の指定ができる。配達日の指定に50円必要となるゆうパック（時間指定は無料）を除き、特に追加料金はかからない。

ただし、ECサイトの中には配達日時の指定ができないところもあるので注意しよう。発注フォームのメッセージ欄に希望日時を書き込んでおくと、対応してくれるサイトもある。必ずしも希望どおりになるとは限らないが、試してみてもいいだろう。

2

### 指定時間帯区分の細かさ

宅配サービスのほとんどで、配達時間帯の指定もできる。ただし、指定できる時間帯区分は利用するサービスによって異なる。もっとも細かく時間帯を指定できるのがヤマト運輸だ。1日を6つの時間帯に分け、希望に合わせて配送してくれる。午前中の範囲が広いのは難点だが、午後・夜はかなり細かく指定できる。

昼休みや夜遅くに受け取りたい人に向けたサービスもある。福山通運は「12時～13時」の時間帯を指定できるし、日本通運は22時まで配送を行っている。追加料金を払えば「0時～翌朝10時」を指定できる佐川急便も便利だ。

3

### 配送にかかる日数

最新の情報技術（ITS、オムニトラックス、MCA無線線など）の導入により、集荷から配達までの時間は劇的に短縮されている。宅配便の場合、全国ほとんどの地域で集荷の2、3日後に配送される。今回検証したサービスも、配送にかかる時間は一律に短い。通常便の場合、札幌 - 那覇間でも2日ほどで到着する。また、生鮮物を運ぶ「クール便」なら、ほぼ翌日には到着と、速度の点では、各サービスに大きな差は見られない。



[ヤマト運輸]  
配達時間帯を6つの区分の中から指定できる「宅急便」。このほかに、「タイムサービス」などもある。



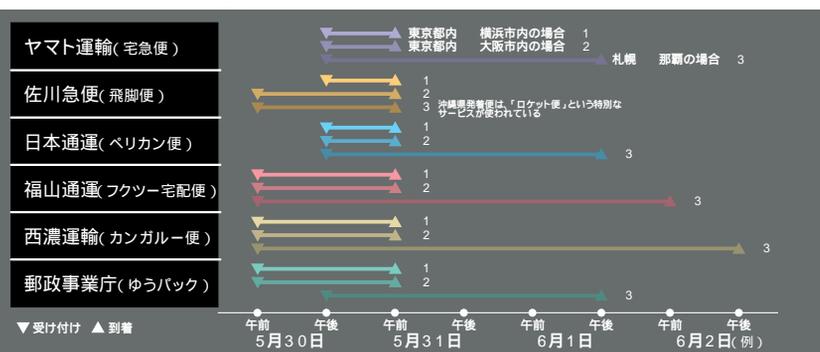
[郵政事業庁]  
荷物の発着地を指定して配達時間を検索できる。希望日の何日前に出荷すればいいかも検索可能だ。

#### [ 指定時間帯区分 ]

	午前中の時間帯区分	午後の時間帯区分	夜の時間帯区分	指定料金の要不要
ヤマト運輸(宅急便)	午前中(配達開始時間不明)	12時～14時 / 14時～16時 / 16時～18時	18時～20時 / 20時～21時	無料
佐川急便(飛脚便)	午前中(配達開始時間不明)	12時～15時 / 15時～18時	18時～21時 / 21時～0時*	無料
日本通運(ペリカン便)	8時～12時(同一地域のみ可)	12時～16時 / 16時～19時	19時～22時	無料
福山通運(フクツツ時間指定便)	10時～12時	12時～13時 / 13時～15時 / 15時～19時	19時～21時	無料
西濃運輸(カンガルー便)	9時～12時	13時～16時 / 17時～19時	19時～21時	無料
郵政事業庁(ゆうパック)	9時～12時	13時～16時 / 17時～19時	19時～21時	無料(配達日指定は50円)

\*1 さらに別料金で0時～10時に配達するサービスもある

#### [ 配送にかかる日数 ] (標準配達時間)



## 4 荷物追跡システム

自分が受け取る荷物または送った荷物は、今どのような状況なのかを知ることができるのが、ここ数年で一般的になった「荷物追跡システム」だ。今回取り上げたすべてのサービスで、このシステムをサイト上から利用できるようになっている。

宅配便は集荷から配達までの間に何度か「積み替え」を行う。そのつど貨物情報（伝票番号）をコンピュータに読み込み、ネットワークで管理用のメインコンピュータに転送して集積される。この情報の



[佐川急便]  
ユーザー登録をしておくと、荷物の追跡ができる。さまざまな携帯電話からの利用も可能だ。



[ヤマト運輸]  
サイト上で再配達を依頼できる。希望日や時間帯を複数選べるうえ、営業所への留め置きも指示できる。

一部が、インターネットを通じて一般ユーザーに公開されたものが、サイト上の「荷物追跡システム」だ。最近ではiモードなどの携帯電話からでも確認ができるようになった。

サイト上で確認できる内容や利用方法は、宅配業者によって異なる（下表参照）。使い勝手に優れるのは、西濃運輸と佐川急便だ。一度に10個までの状況を確認できるうえ、対応する携帯電話の種類も多い。ただし、利用には「伝票番号」が必要だ。ECサイトの中で、伝票番号を知らせてくれるところはまだ少ない。自分で荷物を送るときは、いかに、荷物を受け取る側にとっては今ひとつ使いづらいのが現状だ。

## 5 不在時の対応状況

荷物が配達されたときに不在だと「不在配達票」がポストに入れられる。不在配達票自体が「郵便事務八ガキ」として投函できる「ゆうパック」を除き、再配達は電話で依頼するのが基本となっている。営業所やコールセンター、さらには担当ドライバーの携帯電話に連絡と、いろいろな仕組みを選べる。便利なのは、ヤマト運輸のサイトにある「再配達依頼」ページだ。ネット上で時間帯を指定できるうえ、営業所への留め置きも指定できる。ただし、転送には対応していない。

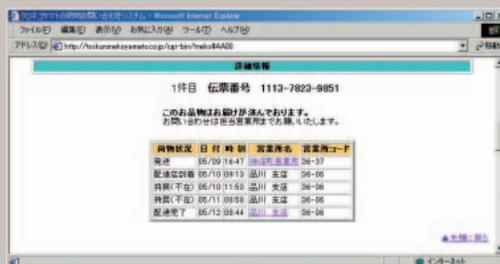
### [荷物追跡システム]

	追跡状況の表示	追跡の条件	携帯電話の利用	その他
ヤマト運輸(宅急便)	サイト上	伝票番号(11桁または12桁の数字)	iモードに対応	問い合わせには、事前のユーザー登録が必要
佐川急便(飛脚便)	サイト上	伝票番号(10桁または12桁の数字)	iモード / EZweb / J-Sky / H'Link対応	問い合わせには、事前のユーザー登録が必要
日本通運(ベリカン便)	サイト上	伝票番号、または問い合わせ番号	不可	一度に10件の荷物を一括で追跡できる
福山通運(フクツキ時間指定便)	サイト上	問い合わせ番号または「出荷番号+お客様コード」	不可	一度にチェックできるのは1つの荷物のみ
西濃運輸(カンガルー便)	サイト上	伝票番号(原票記載の10桁数字)	iモード / EZweb / EZaccess対応	一度に10件の荷物を一括で追跡できる
郵政事業庁(ゆうパック)	サイト上	伝票番号(お問い合わせ小包番号)	iモード / EZweb対応	伝票番号が連番なら、複数荷物を一括で追跡できる

### ECサイトの荷物追跡システムへの対応

「追跡システム」では、確認するときに伝票番号を入力する必要がある。伝票番号がわからなければ、せっかくの便利なサービスも利用

できない。ECサイトの中には、発送確認のメールなどで伝票番号を知らせてくれるところもある。しかし、これはまだ少数派だ。多くの



伝票番号から、荷物状況の詳細を確認する。画面は、いつ、どの場所で「積み替え」られたかまでわかるヤマト運輸のサイト。

ECサイトでは、荷物が届くまで配達状況がわからないというのが現状だ。

どうしても確認したいときには、発注フォームのメッセージ欄に伝票番号をメールで知らせてほしい旨を書き込むか、電話で直接問い合わせるしかない。

## 6 集荷と割引制度

自分で荷物を送るときに便利なのが集荷制度だ。基本は電話での申し込みだが、サイトで申し込める宅配サービスもある。ヤマト運輸はモードからの申し込みにも対応しているし、福山通運は申し込みと同時に伝票のPDFイメージをメールで送ってくれるなど、インターネット独自の付加価値サービスを提供しているところもある。

なお、自分で荷物を取次店などに直接持っていくと、配送料金が割引されることも多い(ゆうパックを除く)。割引は一律100円だが、意外に知られていない制度なのでぜひ活用したい。

## 7 梱包材料の提供

「オークションに出品して落札された商品を送りたい。でも、形は不定形だし、購入したときのケースは紛失してしまった...」。こんなときに活用したいのが、宅配業者が行っている梱包材料の提供だ。ほとんどのサービスで、箱や袋などの梱包材料を提供している。サイズや形に応じて購入する仕組みだ。精密機械用の専用梱包や保冷容器まで用意するヤマト運輸、緩衝材用のエアクッションまで用意している日本通運など、特徴ある梱包材を用意するサービスもある。送るものに合わせて使い分けよう。



[福山通運]

集荷の依頼と同時に、伝票イメージも作成できる。印刷して貼付すれば、すぐに配送できる。



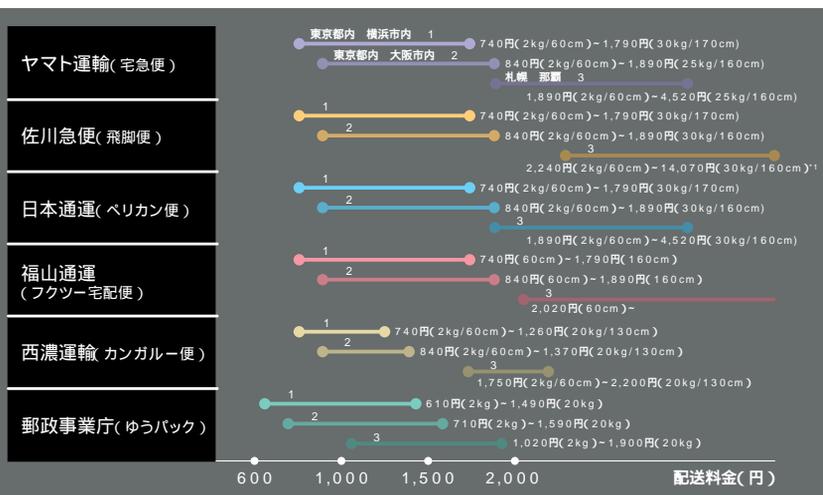
[日本通運]

梱包材のバリエーションは多く、選びやすい。不定形のものを送るのに欠かせない緩衝材もある。

### [ 梱包材料の提供 ]

	普通用の梱包材料	クール使用の保冷容器	緩衝材などを用意するか
ヤマト運輸(宅急便)	箱/袋タイプから、絵画専用まで、幅広く用意する	各種の保冷容器を用意して販売している。種類は豊富	緩衝材単体はないが、外装と一体化した「e-BOX」を用意
佐川急便(飛脚便)	箱/袋タイプの梱包材料を用意している	ショルダーケース型の保冷容器に集荷・配送してくれる	提供していない
日本通運(ペリカン便)	箱/袋タイプから各種のカバーまで、多彩な種類がある	用意していない(個人からの荷物は受け付けない)	梱包材料としてエアクッションを用意している
福山通運(フクツネ時間指定便)	複数の外装を個人向けに販売している	専用保冷容器を用意し、集荷・梱包まで行ってくれる	提供していない
西濃運輸(カンガル便)	複数の外装を個人向けに販売している	提供していない	提供していない
郵政事業庁(ゆうパック)	箱/袋タイプ併せ、全5種類の外装を販売している	提供していない	提供していない

### [ 配送料金一覧 ]



\*1 沖縄県発着便は「ロケット便」になるので割高

## 8 便利な付加価値サービス

宅配業者は、他社にはない便利な新サービスを次々と打ち出している。通販やオークションなどのECサイトを使うときに便利なサービスも増えてきた。個人での代金引き換えの取引ができる各種エスクローサービスや、商品が届いたときにカード決済が使えるe-コレクトなど、独自のサービスも多い。下の一覧を参照しながら、使うサービスを選んでほしい。

### 便利な各種のサービス

- ・宅急便エスクロー(ヤマト運輸)
- ・ネットダイビキ(日本通運)  
個人でも「代金引換」を利用できるようにしたエスクローサービス。取引のトラブルも低減できる。
- ・e-コレクトサービス(佐川急便)  
配達員の持つ端末を利用し、クレジットカードやキャッシュカードを使った代金決済ができる。
- ・配送完了メールの送信(佐川急便)  
サイト上から伝票番号を指定しておくと、荷物が送り先に届いた時点で配送完了のメールが届く。
- ・伝票イメージPDFの送付(福山通運)  
集荷時に送り先をサイト上で入力すると、必要事項を記入した伝票のPDFファイルが送付される。ただし、現在は東京23区内に限定している。

ページ  
デザインから  
見る

# ユーザーにやさしい ウェブサイト評価

アドバイザー：ソシオメディア株式会社  
「情報デザイン」と「ユーザビリティ」を柱にウェブ  
サイトの評価・分析からデザイン・開発までを手がけ  
る。7月にウェブ簡易診断サービスに関するセミナー  
を開催予定。  [www.sociomedia.com](http://www.sociomedia.com)

## 評価の指標

宅配便サイトの必須機能ともいべき配達状況確認ページの使い勝手を中心に、サービス内容の紹介方法や料金体系の閲覧方法、サイト全体のナビゲーションなどを評価した。ただしサイト自体の情報構造が貧弱だったり、画像のALT属性のような基本要素が欠けていたりするなど、サービス内容以外の問題点も多く見られた。せっかくの便利なシステムもデザインの問題から利用価値が下がってしまっているのではないかと。評価基準は、「サイトデザイン」(46点満点)、「主要機能デザイン」(26点満点)、「ユーザビリティ」(28点満点)。

## 採点基準【46+26+28=100】

サイトデザイン(46点満点)	主要機能デザイン(26点満点)	ユーザビリティ(28点満点)
情報体系・組織化:16点	検索機能:9点	アクセシビリティ:10点
インターフェイス:10点	ナビゲーション(メニュー):8点	学習しやすさ:4点
インタラクション:13点	ヘルプ・解説:9点	効率性:2点
ビジュアルデザイン:7点		記憶しやすさ:2点
		エラーの少なさ:2点
		主観的満足度:4点
		信頼度・安心度:4点

点数は合計(サイトデザイン小計+主要機能デザイン小計+ユーザビリティ小計)

## ヤマト運輸 [www.kuronekoyamato.co.jp](http://www.kuronekoyamato.co.jp)

53点 (30+12+11)



トップページからサービス一覧ページへの行き方がわからず、メニューのラベルだけを頼りに希望のサービスを探さなければならない。料金体系はグローバルメニューからすぐに見ることができて便利だ。「宅急便」に関しては運賃一覧表も用意されており、

地域やサイズで料金を比較する場合に便利だろう。ただしサービスによっては独立した料金案内ページがなく、情報構造の一貫性に欠ける。

配達状況確認のページでは、検索開始ボタンが入力欄よりも上にある点が使いがづらい。また検索するとリンクが表れ、それをクリックしてはじめて詳細状況が表示されるというプロセスもわかりにくい。続けて各営業所の情報ページにジャンプできるのは親切だが、電話番号程度はその場で表示してほしい。

## 佐川急便 [www.sagawa-exp.co.jp](http://www.sagawa-exp.co.jp)

67点 (37+12+18)



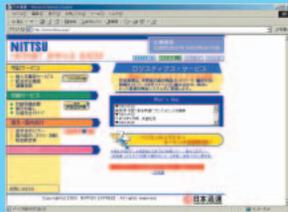
サービス一覧ページでは各項目が目的ごとに分類されているが、簡単な紹介文を付ければより使い勝手がよくなるだろう。料金体系については、サービス名や発着地による検索と一覧表の両方が用意されているが、一覧表が画像になっている点はマイ

ナスだ。これではテキスト情報として保存できない。配達状況の確認機能を「荷物お問い合わせ」と呼んでいてわかりにくい。確認方法の説明文から伝票番号や配達受領印要求サービスについての注釈情報を適宜参照できるのは便利だ。

またユーザーIDを必要とするサービスが混在していたり、詳細情報が同じページの下部に追加表示されたりするなど、ユーザーの意図しないインターフェイスが見られる。アクセスカウンターなども不要だろう。

## 日本通運 [www.nittsu.co.jp](http://www.nittsu.co.jp)

68点 (38+13+17)



トップページ左のサービスメニューは画像文字でできているが、ALT属性がないのが気になる。サービス一覧のページではサービス名と目的別アイコンの両方から知りたい情報にアクセスできるようになって便利だ。料金体系については一覧表があるのみで、地域ごとにセルが色分けされているものの、大きな表が読み込まれるため、小さなモニターを使っているユーザーには不便だろう。

配達状況確認では複数の番号を1つのボックスに入力する点に違和感があるかもしれないが、伝票番号に含まれるハイフンなどの不要文字を自動的に取り除いてくれたり、エラーページに複数の建設的な対処方法が表示されたりするなど、ユーザーの行動を支援する親切な設計になっている。

## 福山通運 [www.fukutsu.co.jp](http://www.fukutsu.co.jp)

54点 (32+11+11)



ヘッダー部分のグローバルメニューは画像文字の視認性が低く、若干見にくいかもしれない。目的別に分類されたサービスメニューでは、各サービスについての簡単な紹介文が記載されており、リンク先の内容を推測できる。各サービスの解説ページには「料金検索」と「集荷依頼」のボタンが目立つ位置にわかりやすく配置されており、多くのユーザーはストレスなく利用できるだろう。

料金体系は検索のみだが、発着地などの選択肢もわかりやすく使い勝手はよい。しかしわざわざ別ウィンドウとして結果が表示されるため、ブラウザのボタンで前のページに戻ることができない点はマイナスだ。配達状況確認では、必要な問い合わせ番号が伝票のどこに書いてあるのかわかりにくくて迷ってしまう。



トップページの主要メニューではサービスや企業情報が混然としており整理が必要だ。「輸送商品ガイド」といったわかりにくい呼び方も改善の余地がある。サービス一覧のページでは、各項目についての紹介文が一切ないため、目的に合ったサービスを見つける

ためにはすべての詳細ページを見なければならぬ。料金の調べ方は全体的にわかりづらく、主要サービスの場合、まず「受付カウンター」に行ってから集荷依頼を前提に見積もりをするという手順を踏まなければならない。また料金の案内自体がないサービスもある。

トップページから荷物の配達状況を直接調べられるのは便利だが、「荷物追跡」や「配達状況照会」など同じ機能について複数の呼び方をしている点は混乱のもとだろう。



サイト全体において、同一サービスに対し「一般小包郵便物」「小包」「ゆうパック」と複数の呼び方をしているため、目的の情報を探す際に余計な知識を必要とする。リンク以外のテキストに青い文字が使われていたり、クリック可能なグラフィックとそうでないものの区別がしにくかったりするなど、デザインの基本的な問題が見受けられる。

配達状況確認のページでは、伝票にある番号の位置が明確に示されており、入力欄もシンプルで非常に使いやすい。複数の荷物について調べたいといったオプション機能を別ページに分けており、初心者と上級者の両方のニーズに応えている。しかし入力ミスによって表示されるエラーページはあまりにそっけなく不親切だ。

配達状況確認のページでは、伝票にある番号の位置が明確に示されており、入力欄もシンプルで非常に使いやすい。複数の荷物について調べたいといったオプション機能を別ページに分けており、初心者と上級者の両方のニーズに応えている。しかし入力ミスによって表示されるエラーページはあまりにそっけなく不親切だ。

編集部  
実験

## ECサイトと宅配サービスの関係

今回のテストは、各宅配業者が提供するECサイト(ショッピングモール)に参加する店舗でサービスを利用した。システムがきっちり固まっている「ふるさと便り」を利用した場合、備考欄に配達希望を書いても、どこまで対応できるのかわかりづらく、通常1週間程度との表示でも、実際には1つ届くのが把握できない。しかし、そのほかのサイトについては、たとえばサイトで配達日や時間、配達形態(ク

ール便など)をショッピングカートなどの指定フォームで選べなくても、宅配便会社が提供するサービスを事前に調べてそれに沿って備考欄に希望として挙げておくと、対応できるかどうかを個別にメールまたは電話で返答してくれた。ECサイト上では「1週間ほどお時間をいただきます」と書いてあっても、そうとは限らない場合も多々あるので、できるだけ希望を伝えるなど、宅配便をうまく利用したいものだ。



## 総合評価

今回の検証では、宅配サービス自体の評価を行った。評価基準に基づく採点の結果、佐川急便とヤマト運輸がほぼ同点で並び結果となった。

1位となった佐川急便は、以前は企業向けのサービスが多かったが、ここ数年は個人向けサービスの拡充に積極的だ。3方式の携帯電話に対応する荷物確認システムや、安心して決済できるe-コレクトなど、インターネットで使える便利な機能も多い。

小数点以下の差で2位となったヤマト運輸は、民間企業による宅配サービスのパイオニアで、各種サービスが充実しているのが特徴だ。単に荷物のやり取りで便利だけでなく、インターネットを利用した情報提供サービスも多彩なものをそろえている。

さらに、個別に見れば特徴的なサービスを提供しているところもある。なかでも、日本通運の「ネットダイビキ」、福山通運の「伝票イメージ送付」、郵政事業庁の「料金/配達時間検索」などは、ECサイトを使ううえでとても便利なものだ。送る荷物、受け取る荷物に合わせて、最適なサービスを選びたい。

今回の検証で気になったのが、ECサイト側の宅配サービスへの対応だ。現状では、サイトごとに対応がバラバラ。しかも、ほとんどのECサイトでどの宅配サービスを使うかも選べない。宅配サービス自体に便利な機能が用意されていても、ECサイトが対応していなければ意味がない。たとえば伝票番号がわからなければ荷物追跡システムは使えないし、配達日時指定もECサイト側が受け付けなければ使えない。

せっかく用意された便利な機能を活かすか殺すかはECサイト側の対応にかかっている。今後の本記事でも、配達関連の項目には注目したい。

# サービス一覧表

312 ページの評価基準に基づき、6 サイトの実力を検証した。個々の項目についての評価をまとめて紹介するのが下の表だ。各サービスごとに用意された機能は異なっている。EC サイトの対応状況も勘案しつつ、自分が使いたいサービスを決めてほしい。

宅配便会社名 URL	ヤマト運輸 (クロネコヤマト) www.kuronekoyamato.co.jp	佐川急便 (飛脚便) www.sagawa-exp.co.jp	日本通運 (ペリカン便) www.nittsu.co.jp
ECサイトで商品を購入する場合 配送日時の指定	2 2 配送日の指定は、無料で行える。日曜や祝日、年末年始なども指定できる	2 平日だけでなく、日曜や祝日を指定して配達をしてももらえる	2 配送日の指定ができる。このための追加料金は特にかからない
時間帯指定の細かさ	5 5 時間帯区分は6種類。午後はほぼ2時間刻みとなっていて、受け取る時に都合がいい	4 時間帯区分は5種類。追加料金を支払うことで深夜帯(0時-10時)の指定も可能	3 指定できる時間帯は4区分のみだが、朝8時や夜22時まで指定できるのはうれしい
標準配達時間	4 4 本州内のほとんどの地域で、翌日配達を実施している。札幌-沖縄間でも2日	3 札幌-那覇間は、東京-大阪間より速い。ただし、特別な仕組みを使うので割高	3 札幌-那覇間のみ丸2日かかる。それ以外はすべて翌日に到着する
配達状況の確認	4 3 配達状況はサイトで確認できる。iモードを利用してチェックすることも可能	4 一度に10件まで確認可能。iモード/EZWeb/J-Sky/H'Linkと、携帯電話への対応も充実	3 一度に10件の荷物について確認できる。ただし、携帯電話からのチェックはできない
不在時の対応	5 4 事前に登録しておけば、サイト上で再配達を依頼できる。iモードにも対応している	3 24時間受け付けのコールセンターまたはドライバーに直接連絡し、再配達を依頼する	3 24時間受け付けのコールセンターに連絡するのが基本。サイト上では依頼できない(今秋開始予定)
自分で荷物を送る場合 集荷システムと個人への対応	5 4 サイト上で集荷の依頼ができる(iモードからも可) 営業所に持ち込んだ場合の割引は100円	5 営業所に連絡すれば、無料で集荷してくれる。サイト上からも依頼できる。持ち込み割引は100円	4 フリーダイヤルで集荷を依頼できる。サイトからは6月末より対応。持ち込み割引は100円
梱包材料の提供方法	3 3 クール宅急便用の保冷容器、精密機械用の梱包など、多彩な資材を用意している	2 箱/袋タイプの外装のほか、クール飛脚便は専用の保冷容器を利用できる	3 実に多くの梱包材料を用意する。緩衝材となるエアクッションまであるのは驚き
代引きや着払いへの対応	2 1 着払い個人でも利用できる。ただし、代引きの「コレクト」は法人ユーザーのみ	1 着払いについては対応するが、代金引き換えサービスは原則として企業のみ	1 個人で利用できるのは着払いのみ。代金引き換えは企業が店舗しか使えない
その他のサービス	5 5 オークションの決済に便利な「宅急便エスクロー」サービスを開始。安心して取引ができるようになった。このほか、サイト上で再配達を指定できるなど、ネットの特性を活かしたサービスも多数提供している	5 デビットカードやクレジットカードを使い、配達と同時に決済ができる「e-コレクト」サービスを開始。また、配達完了メールの送信など、インターネット上でのサービスも充実しつつある	3 エスクローサービスの1つ「ネットダイピキ」の提供を行っている。オークションなどECサイトを利用したときに悩みがちな個人間決済をサポートしてくれるのはありがたい
ユーザビリティ ウェブデザイン評価	15 8 ( 53 × 0.15 )	10 ( 67 × 0.15 )	10 ( 68 × 0.15 )
合計	50 39	39	35

宅配便会社名 URL	福山通運 (フクツウ宅配便) www.fukutsu.co.jp	西濃運輸 (カンガルー便) www.seino.co.jp/seino/	総務省・郵政事業庁 (ゆうパック) www.post.yusei.go.jp
ECサイトで商品を購入する場合 配送日時の指定	2 2 配達日の指定ができる。このための追加料金は特にかからない	2 配達日の指定ができる。このための追加料金は特にかからない	2 配達日指定シールを購入(50円)して貼ることで、3日-10日後を指定できる
時間帯指定の細かさ	5 4 指定できる時間帯は5種類。12時-13時の「昼休み」を指定できるのが特徴	2 指定できる時間帯は午前・午後・夕方・夜間の4区分と少ない	2 指定できる時間帯は午前・午後・夕方・夜間の4区分と少ない
標準配達時間	4 2 札幌-那覇間のみ3日かかる。それ以外はすべて翌日に到着する	1 東京-大阪間、東京-横浜間はいずれも翌日到着する。札幌-那覇間は丸3日かかる	3 札幌-那覇間の場合には2日かかる。ほかはすべて翌日には到着する
配達状況の確認	4 2 確認できるのは、1回につき1つの荷物のみ。携帯電話からのチェックはできない	4 トップページで検索可能と使いやすい。携帯電話も使い、10件同時に検索できる	3 サイト上で伝票番号を指定して確認できる。携帯電話からの確認も可能
不在時の対応	5 2 コールセンターに連絡することで、当日再配達や再配達の日時指定ができる	2 コールセンターに連絡することで、当日再配達や再配達の日時指定ができる	3 夜間再配達や時間帯を指定した再配達の手続きがある。また、転送してもらえらる
自分で荷物を送る場合 集荷システムと個人への対応	5 3 個人の場合でも集荷してくれる。営業所に持ち込んだ場合の割引は100円	3 個人の場合でも集荷してくれる。営業所に持ち込んだ場合の割引は100円	2 数量の有無にかかわらず、無料で集荷してくれる。持ち込んだ場合の割引はなし
梱包材料の提供方法	3 2 通常の梱包材料に加え、クール便は専用の保冷容器を用意して集荷・梱包してくれる	1 通常の梱包材料は用意されているが、チルド専用保冷器や緩衝材はない	1 通常小包用の箱や袋は用意されるが、チルドゆうパック用の材料はない
代引きや着払いへの対応	2 1 着払いについては取り扱わず、代金引き換えサービスは原則として企業向け	1 着払いについては取り扱わず、代金引き換えサービスは原則として企業向け	2 送料着払い(手数料20円)・代金引き換え(手数料250円)のいずれも受け付けている
その他のサービス	5 4 東京23区内限定で、サイトで集荷を申し込めるサービスが始まった。個人情報登録したうえで送り先などの情報を入力すると、伝票のPDFファイルが送られてくる。出荷時は、印刷して貼付すればOKだ	2 ネット上でサービスを提供しているのは、宅配料金の検索と荷物の追跡だけ。このほかには、ネットユーザーに便利なサービスは提供されておらず、ECサイト向けとは言えない	3 料金や配達時間の検索、配達途中の荷物の追跡ができる。サービスの種類は少ないものの、1つ1つがきめ細かく作り込まれている。使い勝手は高くして便利
ユーザビリティ ウェブデザイン評価	15 8 ( 54 × 0.15 )	5 ( 33 × 0.15 )	8 ( 53 × 0.15 )
合計	50 30	23	29



## [インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

**株式会社インプレスR&D**

All-in-One INTERNET magazine 編集部

[im-info@impress.co.jp](mailto:im-info@impress.co.jp)