

ECモールでの注文時におけるコンビニの宅配ロッカー・置き配等の選択機能強化に関する実証事業 <結果概要> (楽天グループ株式会社)

事業の目的

- ・「楽天市場」におけるコンビニロッカー受取および置き配選択機能の**拡充**により、配送の多様化を図り、再配達率の削減を目指す。

取組内容

<実施内容>

- ・**コンビニでのロッカー受け取り利用機能の追加**：大手コンビニでの受け取り機能の追加のためのシステム開発（コンビニ店舗マスタ、注文情報システムの改修等）
- ・**主要3大キャリアにおける置き配選択機能の追加**
 - ①置き配対象キャリアの拡充
 - ②置き配対象商品の判定機能の開発、実装
 - ③置き配対象注文の判定機能の開発、実装⇒**3大キャリアとのシステム連携（送り状発行、API連携等）**
- ・2025年12月16日にリリースし、**約2週間実証事業を実施**



実施体制

- ・**楽天グループ株式会社**
 - ロッカー利用・注文時置き配選択機能の開発、実証分析
- ・**コンビニ事業者**
 - 受け取り可能とするための店舗マスタの改修
- ・**配送事業者（3大キャリア）**
 - 配送連携システムへの対応、実証での配送、データ還元

事業成果と効果（KPIの評価）

- ・実証の結果、総配達件数に対して一定数の置き配の選択とそれに伴う再配達率改善の動きを確認
- 再配達率の削減効果（実証期間の数値）**
 - **実施前：9.6% ⇒ 実施後：9.6% <改善ポイント：±0%>**
- （リリース1週間後の計測）**
 - **実施前：9.4% ⇒ 実施後：9.3% <改善ポイント：0.1%>**
- ・再配達率の目標改善ポイント(0.37%)に比して劇的な改善には至らず。サービス提供期間が短く、EC事業者による機能追加、利用者への認知浸透、利用促進策が発展途上の段階であること、ブラックフライデーや年末商戦による物流増と運送遅延が要因
- ・一方で、日次単位で明確な削減効果が確認された日もあり、本施策が再配達削減に寄与する十分なポテンシャルを秘めていることを確認

成果の活用可能性と課題、今後の展望

- ・**EC出店事業者側の機能活用促進**：新機能の導入・設定方法に関するEC事業者への周知徹底とサポート体制の強化が必要
- ・事業者アンケートから再配達削減の取組に対する賛意が確認できたため、**ECプラットフォームとしての改善や新たな取り組みの検討を展望**
- ・**利用者への認知度向上と利用促進**：ロッカー受け取りおよび置き配サービスの存在と利便性について、利用者への情報浸透に向けた分かりやすい利用ガイドや、再配達問題の社会課題に対する理解を促す情報提供を行う必要性を認識
- ・**再配達率の改善に寄与する要因に関する詳細分析**：商品カテゴリ、配送地域、時間帯など、再配達率に影響するファクターをより詳細に分析し、施策の最適化に繋げる必要性を認識。そのために、EC出店事業者との継続的な関係性構築・意向確認を通じて、出店事業者側に及ぼすメリットや課題を詳細に把握していくことが求められる