

2017/06/09

# アンケート① 結果・考察

都市計画実習ジレンマ班

藤田修平

小栗康平

板橋奈央

伊藤将希

小林香渚

ソルステインソン慧グンナル

橋村ちひろ

広田懂子

宮谷台香純

➤ 質問項目別分析

Q1. はじめに、「あなた自身」に関する質問です.

1. あなたの出身地（都道府県）を教えてください.

出身地によって荷物受取状況や意識に差があるかを調査するための質問であったが、出身地に大きくばらつきがあったため県民性に関する分析は行わない.

2. 現在一人暮らしをしていますか.

表1 Q1-2 あなたは一人暮らしをしていますか

はい	158	74.5%
いいえ	54	25.5%
総計	212	

本実習では、調査範囲を筑波大学周辺に制限している. この質問については総回答数 216 のうち〔はい 158 人, いいえ 54 人, 無回答 4 人〕となった. 以降の設問では実家暮らしなどで代わりに受け取る人がいる人を除外し, 一人暮らしの人の調査結果のみを有効回答として抽出, 分析する.

また, 宅配ロッカー設置場所を検討する上で参考にするため, 一人暮らしの人の住まいについても調査した. この結果は Q6 の宅配ロッカーに関する設問の分析に用いる.

Q2. あなたの宅配サービスの受け取り状況に関して, 過去 1 年間の経験をもとにお答えください.

1. あなたは宅配サービスを利用して, 荷物を受け取りますか.

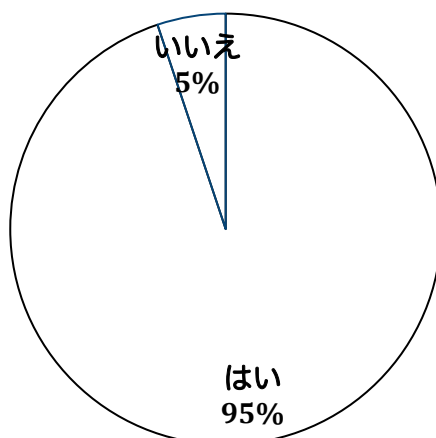


図1 Q2-1 宅配サービスを利用して荷物を受け取りますか (n=156)

有効回答数 158 のうち〔はい 148 人, いいえ 8 人, 無回答 2 人〕となった. Q2 及び Q3 では過去 1 年間の荷物の受取状況について訪ねているため, 荷物を受け取ると回答した 148 人の回答を分析する. なお, 受け取らないと回答した人は Q4 以降の設問に回答していただいた.

## 2. どのくらいの頻度で荷物を受け取りますか.

表 2 Q2-2 どのくらいの頻度で荷物を受け取りますか (n=147)

	度数	割合 (%)
0	18	12.2
1	64	43.5
2	39	26.5
3	15	10.2
4	7	4.8
5	0	0.0
6	1	0.7
8	2	1.4
12	1	0.7
合計	147	100%
平均	2.1	

回答方式を「週・月・年に\_\_回」という形にしたため、すべて月間の回数に換算し、一人当たり一ヶ月で荷物を受け取る回数を算出した。月に1個程度の荷物を受け取る人の割合が最も高く、平均すると一ヶ月当たり2.1個の荷物が受け取られている。

## 3. 主にどのような荷物を受け取りますか.

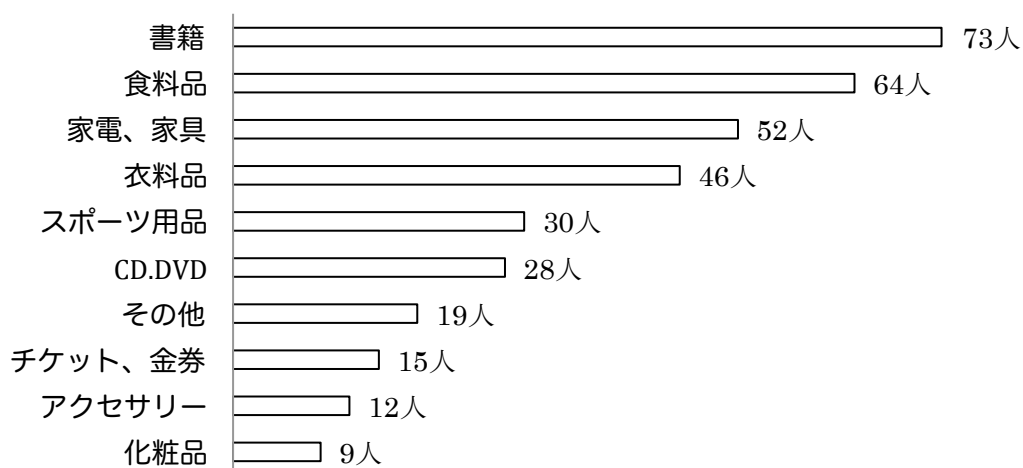


図2 Q2-3 主にどのような荷物を受け取りますか  
(複数回答可, n=147, 回答数348)

小さめの荷物となる書籍や食品が最も多く、2人に1人が受け取っている。重量やサイズの理由からコンビニや営業所での受け取りが難しい家具・家電を除くと、大きい荷物の受け取りは比較的少ない。

4. 受け取る荷物について、最も多い配送元はどこですか。

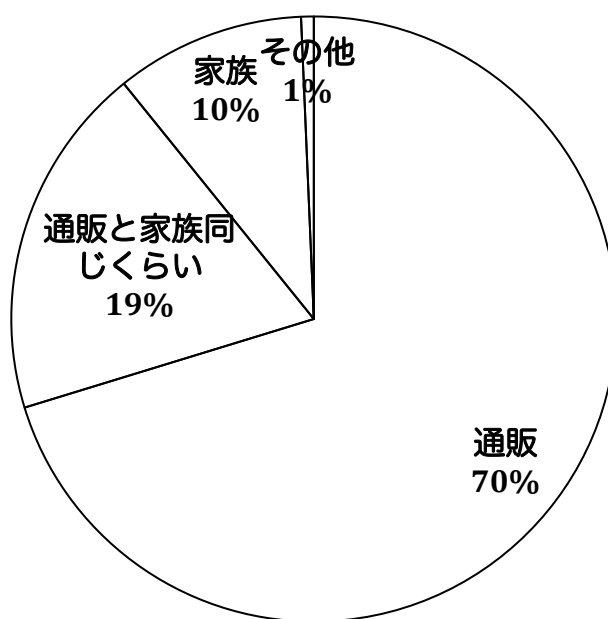


図3 Q2-4 受け取る荷物の最も多い配送元はどこですか (n=148)

通販から送られてくる荷物を受け取っている人が70%と大半を占めており、通販と家族から同じくらい荷物を受け取っている人も含めると約90%の人が通販の荷物を受け取っているといえる。今後通販の市場や電子商取引の拡大が続くと、筑波大学周辺における配達荷物量もさらに増加することが予想される。

5. 通販を利用するとき、主にどの支払い方法を利用しますか。

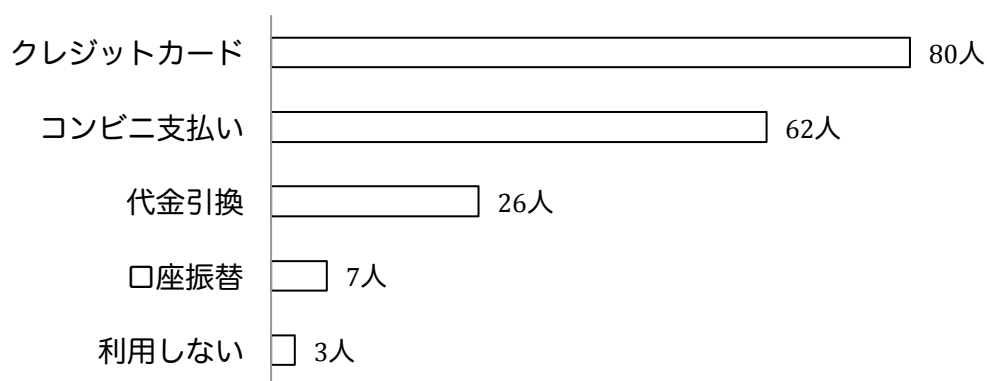


図4 Q2-5 通販を利用するとき、主にどの支払い方法を利用しますか  
(複数回答可, n=147, 回答数178)

クレジットカードで支払う人が最も多く、次にコンビニ支払いというように事前に支払いを完了させる方法をとる利用者が多いことが分かる。続く代金引換はコンビニ支払いの半分にも満たないため、荷物の受け取りに立ち会う必要性が低いといえる。受け取り方法として宅配ロッカーを選択しても、支払いにあまり支障は来さない。

6. 受け取る荷物の大きさについて、今まで届いたことのある荷物を以下から選んでください。

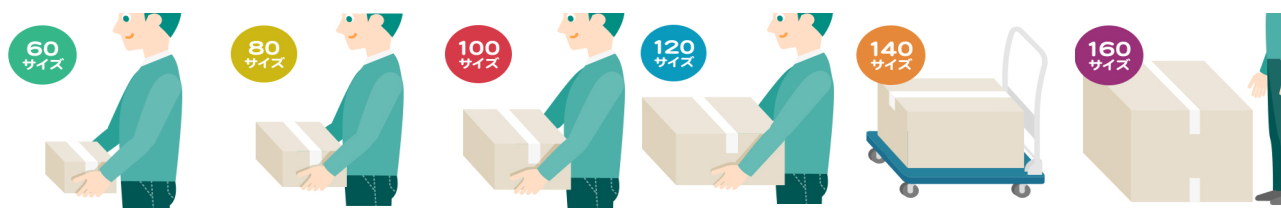


図5 荷物の大きさの目安

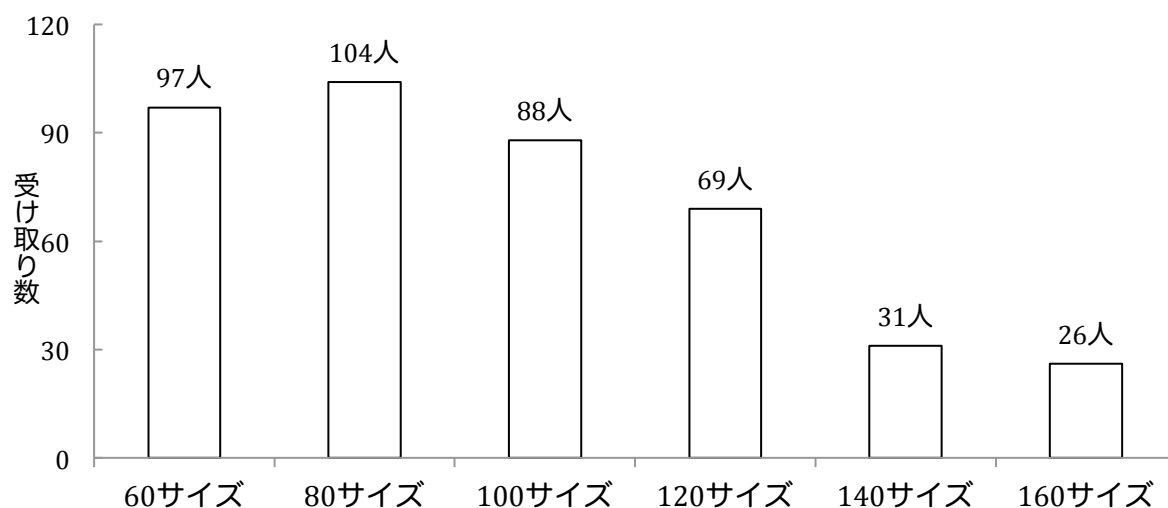


図6 Q2-6 今まで届いたことのある荷物の大きさはどれですか  
(複数回答可, n=147, 回答数415)

60～100 サイズの荷物が最も多く受け取られている。一方で宅配ロッカーに入れることが難しい120 サイズ以上の荷物の受け取りが少ないため、筑波大学生にとって宅配ロッカーの設置は効果的ではないだろうか。

Q3. あなたの再配達サービスの利用状況に関して、過去1年間の経験をもとにお答えください。

1. あなたは再配達を依頼した経験がありますか。

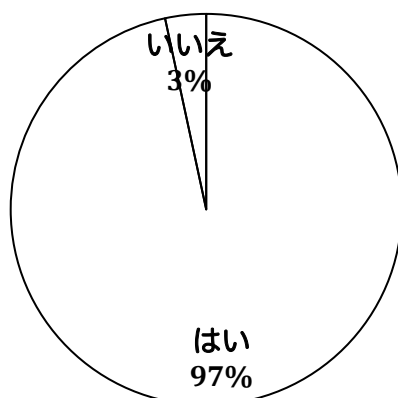


図7 Q3-1 再配達を依頼した経験がありますか (n=148)

有効回答数 158 のうち〔はい 143 人, いいえ 5 人, 無回答 10 人〕となった。実に 97% もの学生が再配達を経験している。大学を挙げて再配達問題の緩和を目指すことは非常に有効である。

2. 受け取る荷物のうち再配達となる荷物の割合はどれくらいですか。

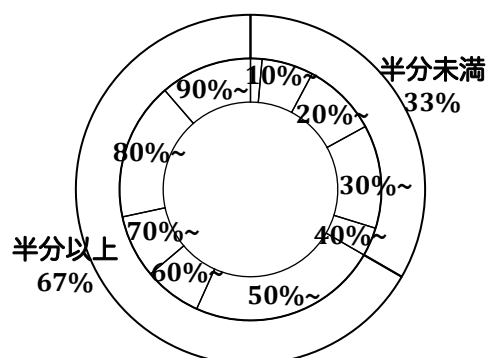


図8 Q3-2 受け取る荷物のうち再配達となる割合はどれくらいですか  
(n=136)

調査した筑波大学生のうち 67%の人が半分以上の確率で荷物を再配達で受け取っている。特に、80%以上の確率で再配達となる人は全体の 25%以上を占めており、再配達となる頻度が非常に高い。

3. 1 回目の配達で受け取れない理由は何ですか。

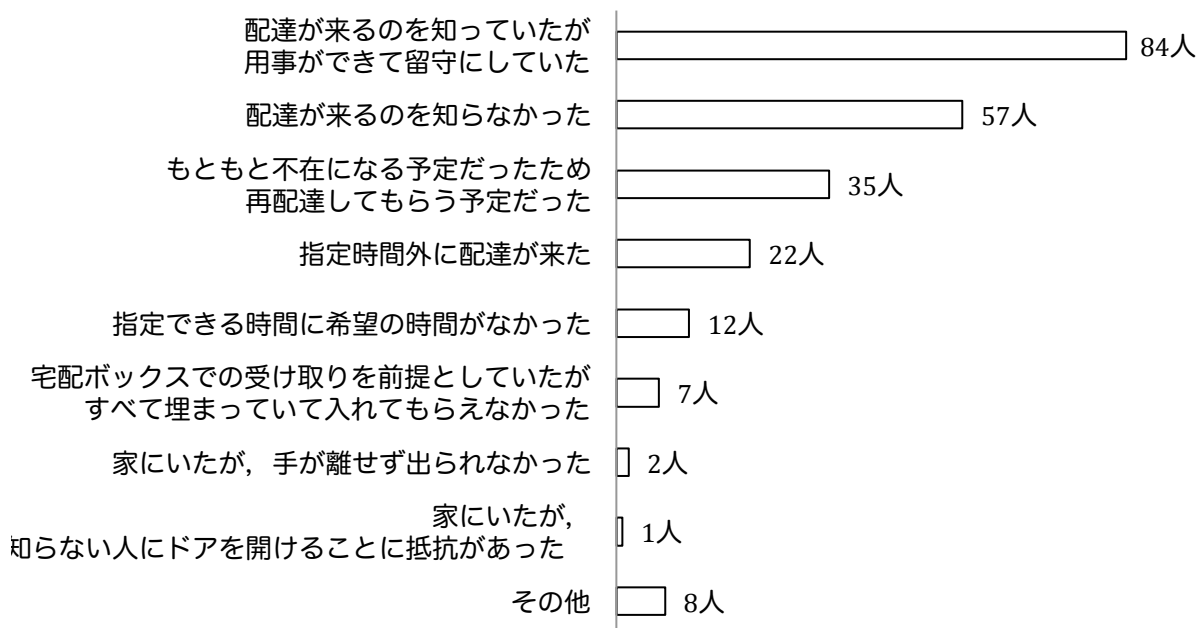


図9 Q3-3 1回目の配達で受け取れない理由は何ですか  
(複数回答可, n=142, 回答数228)

最も多い理由が「配達が来るのを知っていたが用事ができて留守にしていた」であり、次いで「配達が来るのを知らなかった」、「もともと不在になる予定だったため再配達してもらう予定だった」が挙げられる。2015年に国土交通省が実施したアンケートでは「配達が来るのを知らなかった」が最も多く、「配達が来るのを知っていたが用事ができて留守にしていた」、「もともと不在になる予定だったため再配達してもらう予定だった」という順で続く。この違いの原因として、国土交通省の調査対象が大学生に限られていないため荷物の配送元がより多様となり、予期せずして荷物が届くケースが多いことが考えられる。

4. 受け取る荷物のうち、1回目の配達で時間指定をしている荷物の割合はどれくらいですか。

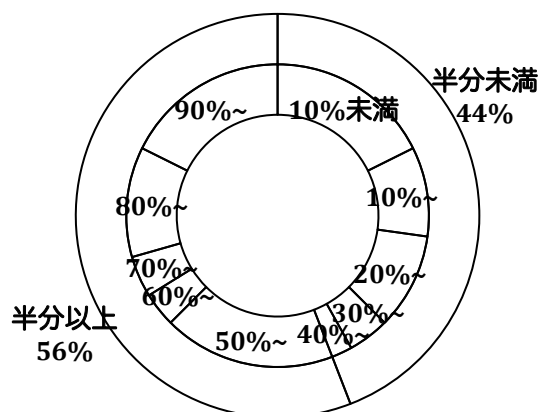


図10 Q3-4受け取る荷物のうち、1回目の配達で時間指定をしている荷物の割合はどれくらいですか  
(n=136)

図 10 より、再配達を依頼した経験がある学生の中で、1 回目の配達で時間指定をしている荷物の割合が半分以上である者が半数を超えることがわかる。実に約 2 割の学生は 90%以上の割合で時間指定をしている。しかし、同時に約 2 割の学生は時間指定をする荷物の割合が 10%に満たないことも事実である。時間指定をすることによる再配達予防への効果については断言することができない。

Q4. 再配達サービスを利用することへのあなたの意識についてお聞きます。

再配達に対する行動意識を様々な分類から調査したところ、以下の表 3 のような結果になった。各項目の具体的な質問内容は表 4 に記されている。これらの表から、配達人に対して抱く罪悪感が最も強く、自身の行動意図や個人規範についての意識も高いことがわかる。一方で、周囲の学生や世間の人々がいかに行動するかについてはあまり考えられていないことが読み取れる。よって、コミュニケーションツールの作成においては配達人の心情や個人の行動について訴えかけることが効果的であると考えられる。

表 3 Q4 再配達サービスを利用することへの行動意識(数値)

行動意識	度数	平均値	標準偏差
行動意図(再配達にならないように)	157	3.8	1.17
個人規範	157	3.9	1.20
記述的規範(学生)	157	2.6	0.94
記述的規範(世間)	157	2.6	0.98
命令的規範	157	3.1	1.17
罪悪感(配達人)	157	4.1	1.04
罪悪感(環境)	156	2.9	1.14

表4 Q4 再配達サービスを利用することへの行動意識（設問と数直線）

行動意識	数直線	平均値
<b>行動意図</b>		
自分は再配達にならないようにしようと思う。	全く思わない 1 ——— 2 ——— 3 —●— 4 ——— 5 非常に思う	3.8
<b>個人規範</b>		
自分は再配達にならないようにすべきだと思う。	全く思わない 1 ——— 2 ——— 3 —●— 4 ——— 5 非常に思う	3.9
<b>記述的規範(学生)</b>		
周りの学生は再配達にならないように努めていると思う。	全く思わない 1 ——— 2 —●— 3 ——— 4 ——— 5 非常に思う	2.6
<b>記述的規範(世間)</b>		
世間の人々は再配達にならないように努めていると思う。	全く思わない 1 ——— 2 —●— 3 ——— 4 ——— 5 非常に思う	2.6
<b>命令的規範</b>		
世間の人々はあなたに対して、「再配達にならないように努めてほしい」と感じていると思う。	全く思わない 1 ——— 2 ——— 3 ●—— 4 ——— 5 非常に思う	3.1
<b>罪悪感(配達人)</b>		
自分は再配達サービスを利用する際、配達人に対して申し訳ないと思う。	全く思わない 1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ●—— 5 非常に思う	4.1
<b>罪悪感(環境)</b>		
自分は再配達サービスを利用する際、環境に悪影響を及ぼしていると思う。	全く思わない 1 ——— 2 —●— 3 ——— 4 ——— 5 非常に思う	2.9



Q5. 次に、宅配業者（ヤマト運輸）が行っているサービスについてお聞きします。

#### ＜電子メール通知サービス＞

#### 電子メールにて荷物の到着予定日・時間帯が通知されるサービス

50%の人が以前から電子メール通知サービスを認知していたが、内容はあまり知られていないことが分かる。また、利用経験者の多くは便利だと感じ、利用経験の有無に関わらず多くの人が利用したいと感じていることが読み取れる。

表5 電子メールサービスのアンケート結果

質問	度数				平均	標準偏差
1. 聞いたことがあるか	157	はい	80	50.6%		
		いいえ	77	49.4%		
2. 内容を知っていたか	157	全く思わない 1 ——— 2 —●— 3 ——— 4 ——— 5 非常に思う			2.7	1.68
3. 利用したいと思うか	156	全く思わない 1 ——— 2 ——— 3 —●— 4 ——— 5 非常に思う			3.7	1.28
4. 利用したことがあるか	155	はい	55	34.8%		
		いいえ	100	65.2%		
5. 便利だと思うか	55	全く思わない 1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 —●— 5 非常に思う			4.3	1.04

#### 6. 5の回答選択理由をお答えください。

- |                     |                    |
|---------------------|--------------------|
| ＋ 到着日時を事前に知ることができる  | － メールでは気づかない       |
| ＋ 電話をかけられない場合も利用できる | － 登録手続きが面倒         |
| ＋ 配達されることに気づき、忘れづらい | － 会員登録なしで利用可能にするべき |

## <LINE サービス>

LINE 公式アカウントにより荷物の到着予定や不在連絡の通知、会話形式での受取日時などが変更できるサービス

聞いたことがある人が4分の1に留まっている。内容もあまり知られていないが、利用願望がややあることが見受けられる。また、利用経験者は便利だと評価していることから、LINE という身近な SNS ツールを活用している点で今後さらに効果を発揮することが見込まれる。

表 6 LINE サービスのアンケート結果

質問	度数				平均	標準偏差
7. 聞いたことがあるか	156	はい	41	25.9%		
		いいえ	115	74.1%		
8. 内容を知っていたか	153	全く思わない 1 ———● 2 ——— 3 ——— 4 ——— 5 非常に思う			1.8	1.39
9. 利用したいと思うか	152	全く思わない 1 ——— 2 ——— 3 ●—— 4 ——— 5 非常に思う			3.2	1.39
10. 利用したことがあるか	150	はい	12	7.6%		
		いいえ	138	92.4%		
11. 便利だと思うか	12	全く思わない 1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 —●— 5 非常に思う			4.4	1.00

12. 11 の回答選択理由をお答えください。

- + メールよりも使いやすい
- + 情報を取得しやすい
- + 気軽に確認できる、簡単、楽
- + LINE の通知がくるので忘れずに受け取れる

## <配達状況通知サービス>

### 宅配業者の Web サイトにて荷物の配送状況を確認することができるサービスのこと

聞いたことがある人、利用したことがある人が共に最も多い。全サービスの中で最も普及しているサービスということができる。サービスの具体的な内容をさらに周知し、利用促進するとよいのではないだろうか。

表 7 配達状況通知サービスのアンケート結果

質問	度数				平均	標準偏差
13. 聞いたことがあるか	155	はい	129	81.6%		
		いいえ	26	18.4%		
14. 内容を知っていたか	154	全く思わない 1 ——— 2 ——— 3 ——— ● 4 ——— 5 非常に思う			3.9	1.38
15. 利用したいと思うか	155	全く思わない 1 ——— 2 ——— 3 ——— ④ ——— 5 非常に思う			4.0	1.30
16. 利用したことがあるか	152	はい	106	67.1%		
		いいえ	46	32.9%		
17. 便利だと思うか	105	全く思わない 1 ——— 2 ——— 3 ——— 4 ● ——— 5 非常に思う			4.2	0.90

18. 17 の回答選択理由をお答えください。

- |   |                |   |              |
|---|----------------|---|--------------|
| + | 安心             | - | どこにあるのか分からない |
| + | 到着時刻を予測して行動できる | - | 情報通りでない場合がある |

## <コンビニ受け取りサービス>

### コンビニに手荷物を受け取ることができるサービスのこと

聞いたことがある人や内容を知っていた人の割合が高い結果に反して利用経験者が少ないことが分かる。便利だとは思っても、自宅とコンビニ間の移動を要するなど、利用するまでに及ばない理由があるのではないだろうか。

表 8 コンビ受取サービスのアンケート結果

質問	度数				平均	標準偏差
19. 聞いたことがあるか	154	はい	142	89.9%		
		いいえ	12	10.1%		
20. 内容を知っていたか	153	全く思わない 1-----2-----3-----④-----5 非常に思う			4.0	1.22
21. 利用したいと思うか	153	全く思わない 1-----2-----3-●-----4-----5 非常に思う			3.3	1.42
22. 利用したことがあるか	153	はい	61	38.6%		
		いいえ	92	61.4%		
23. 便利だと思うか	61	全く思わない 1-----2-----3-----4-●-----5 非常に思う			4.3	0.93

24. 23 の回答選択理由をお答えください。

- + 自宅になくていい
- + 好きな時間に受け取ることができる

## <営業所受け取りサービス>

### 営業所に手荷物を受け取れるサービスのこと

聞いたことがある人や内容を知っていた人は比較的多いが、利用願望については弱い結果となっている。また、利用経験者も 12%しかおらずかなり少ないが、それらの人は大方便利だと感じていることがわかる。

表 9 営業所受け取りサービスのアンケート結果

質問	度数				平均	標準偏差
25. 聞いたことがあるか	154	はい	107	67.7%		
		いいえ	47	32.3%		
26. 内容を知っていたか	153	全く思わない 1-----2-----3-●-----4-----5 非常に思う			3.1	1.52
27. 利用したいか	151	全く思わない 1-----2-●-----3-----4-----5 非常に思う			2.3	1.27
28. 利用したことがあるか	151	はい	19	12.0%		
		いいえ	132	88.0%		
29. 便利だと思うか	19	全く思わない 1-----2-----3-●-----4-----5 非常に思う			3.4	1.54

30. 29 の回答選択理由をお答えください。

- + 好きな時間に受け取りにいける
- 行くのが億劫

## <My カレンダーサービス>

### 受取可能な曜日、時間内をあらかじめ指定することができるサービスのこと

そもそこのサービスを聞いたことがある人が非常に少ない結果となっている。その内容についてもほとんど知られておらず、利用願望もあまり強くない。わずかではあるが My カレンダーサービスを利用したことがある 7%の人は、便利さについて比較的高く評価している。

表 10 My カレンダーサービスのアンケート結果

質問	度数				平均	標準偏差
31. 聞いたことがあるか	152	はい	14	8.9%		
		いいえ	138	91.1%		
32. 内容を知っていたか	152	全く思わない 1 —●— 2 — 3 — 4 — 5 非常に思う			1.7	4.07
33. 利用したいか	151	全く思わない 1 — 2 — ● 3 — 4 — 5 非常に思う			2.9	1.35
34. 利用したことがあるか	148	はい	11	7.0%		
		いいえ	137	93.0%		
35. 便利だと思うか	11	全く思わない 1 — 2 — 3 — 4 ● — 5 非常に思う			4.2	0.79

36. 35 の回答選択理由をお答えください。

なし

Q5の各サービスについての認知度及び利用度をグラフにまとめると、以下の図11のようになる。認知度は配達状況通知サービス、コンビニ受け取りサービスと営業所受け取りサービスが群を抜いて高いことが読み取れる。しかし、利用したことがあるサービスは配達状況通知サービスが唯一追いついているように感じる。

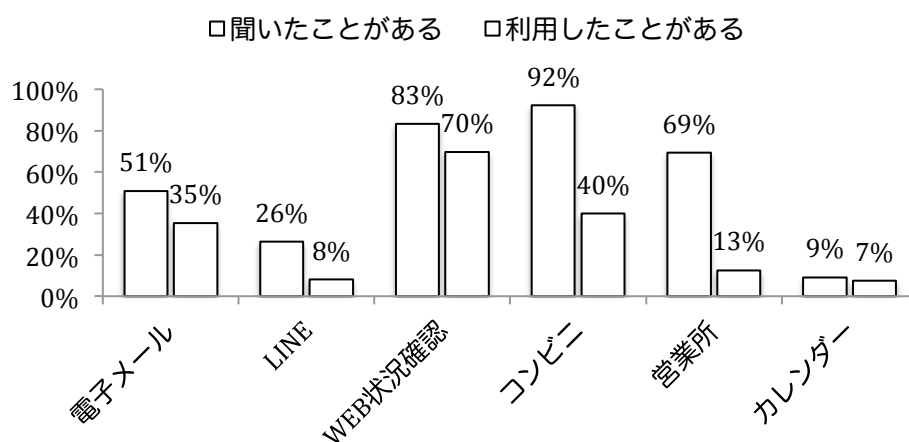


図11 Q5 各サービスの認知度・利用度比較  
(n=148~157)

Q6. 次に「ロッカー受け取りサービス」についてお聞きします。

駅やスーパーに設置された宅配便受け取りロッカーを荷物受け取り場所として利用できるサービスの  
こと

ロッカー受け取りサービスを聞いたことがある学生は約半数に留まり、その内容を知っていた人は比較的少ない。また、利用願望についてもあまり強くないことが見受けられる。宅配ロッカーの設置をより現実的なものにするためには、その内容や有用性についてアピールしていく必要がある。

表 11 宅配ロッカーのアンケート結果

質問	度数				平均	標準偏差
1. 聞いたことがあるか	153	はい	82	51.9%		
		いいえ	71	48.1%		
2. 内容を知っていたか	152	全く思わない 1 ——— 2 —●— 3 ——— 4 ——— 5 非常に思う			2.4	4.07
3. 利用したいと思うか	153	全く思わない 1 ——— 2 —●— 3 ——— 4 ——— 5 非常に思う			2.8	1.35

4. 筑波大学構内に宅配便受け取りロッカーを設置する場合、どこに設置したいですか。

5. 4の回答選択理由として当てはまるもの1つに○をつけてください。

Q6-4 及び Q6-5 の回答が下記表 12 にまとめられている。希望設置場所については、第3エリア、大学会館エリア、宿舍共用棟の順に希望度が高い。その原因として今回のアンケートの調査対象者の大半が主に第3エリアで学んでいることが考えられる。また大学会館エリアには銀行 ATM や画材店、本屋などの施設が集中していることから人が集まりやすい場所である点、宿舍共用棟は多数の学生の拠点となる場所である点がそれぞれの原因と考えられる。希望設置場所とそれぞれの希望理由との関係を見ても、家の近くや学類棟の近くを選ぶ傾向にあることがわかる。

表 12 宅配ロッカーの設置希望場所とその理由

希望理由 希望設置場所	家の近く	学類棟の近く	通 り 道	その他	空白	総計	割合(%)
宿舍共用棟	27		5	7	1	40	27.6
第一エリア	1	4	1		2	8	5.5
第二エリア		1				1	0.7
第3エリア	3	39	1			43	29.7
大学会館エリア	17	3	8	13		41	28.3
体専芸専エリア	1					1	0.7
春日エリア	3		1			4	2.8
その他	1			4	2	7	4.7
総計	53	47	16	24	5	145	
割合(%)	36.6	32.4	11	16.6	3.4		

Q7. Q5 と Q6 を踏まえて質問です.

1. 以上に挙げた6つのサービスのうちどのサービスを利用すれば一回で確実に荷物を受け取ることができると思いますか。当てはまるものに○をつけてください。(複数回答可)

これまでの既存サービスや宅配ロッカーに関する質問を踏まえた上で、再配達を減らすために効果的なサービスとして多く挙げられたのはコンビニ受け取りサービスとロッカー受け取りサービスであった。また、その次に営業所が続いていることから、荷物を受け取る上で受取人の好きな時間に受け取ることができるという点が最も重視されるのではないかと推測される。

表 13 1回で確実に荷物を受け取ることができる方法(複数回答可)

サービス利用願望	度数	合計
利用願望 電子メール	152	27
利用願望 LINE サービス	152	25
利用願望 配達状況	152	15
利用願望 コンビニ	152	79
利用願望 カレンダー	152	16
利用願望 営業所	152	33
利用願望 ロッカー	152	71

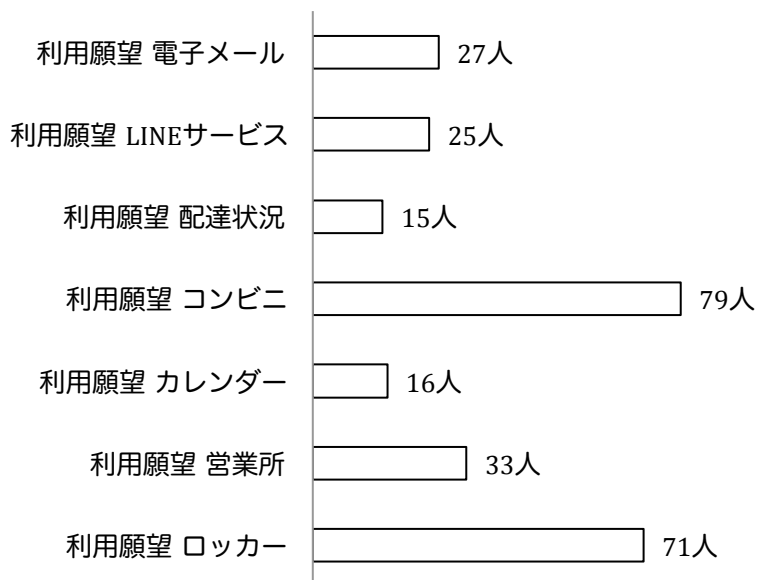


図12 1回で確実に荷物を受け取ることができる方法  
(複数回答可,n=157,回答数266)

➤ t 検定

以下の表 14 および図 13 は、Q5 および Q6 で紹介した各サービスの認知と再配達率の関係を t 検定により分析した結果を示す。電子メール通知サービスについてのみ平均に有意な差があると見られ、電子メール通知サービスを聞いたことあるほど再配達率は低いと言える。

表 14 t 検定（各サービスの認知と再配達率）

	サービス	聞いたことがあるか	n	平均値	標準偏差	t
再配達率	電子メール通知サービス	はい	74	49.0	25.7	-2.46 **
		いいえ	66	59.6	25.3	
	LINE サービス	はい	41	51.3	26.7	-0.60
		いいえ	98	54.2	25.9	
	配達状況確認サービス	はい	121	52.6	26.4	-1.09
		いいえ	17	60.0	23.0	
	コンビニ受け取りサービス	はい	129	53.0	26.4	-0.12
		いいえ	7	54.3	19.0	
	営業所受け取りサービス	はい	102	53.9	26.0	0.43
		いいえ	35	51.7	26.5	
	MYカレンダーサービス	はい	13	49.2	25.0	-0.69
		いいえ	123	54.5	26.2	
	ロッカー受け取りサービス	はい	76	51.1	26.1	-1.57
		いいえ	61	58.0	25.6	

\*:  $p < .10$ , \*\*:  $p < .05$ , \*\*\*:  $p < .01$

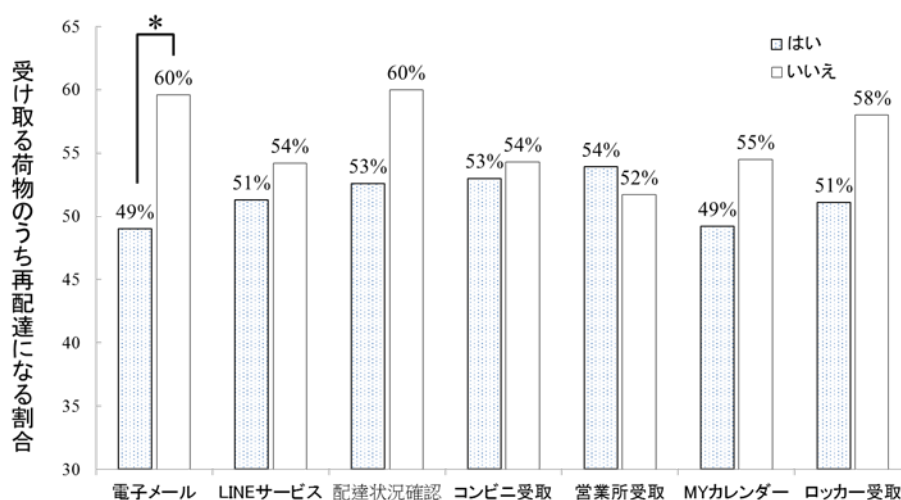


図 13 t 検定（各サービスの認知と再配達率）



以下の表 15 は、各サービスの利用経験の有無と再配達率の関係を t 検定により分析した結果を示す。電子メール通知サービスについては有意傾向であるから、このサービスの利用経験の有無と再配達率の高低との間には相関があると言える。また、配達状況確認サービスについてはより有意な差があるため再配達率と強い相関関係があることがわかる。

表 15 t 検定（各サービスの利用経験と再配達率）

	サービス	利用したことがあるか	n	平均値	標準偏差	t
再配達率	電子メール通知サービス	はい	53	45.9	25.2	2.74 *
		いいえ	85	58.1	25.3	
	LINE サービス	はい	12	52.3	32.4	-0.07
		いいえ	121	52.4	25.4	
	配達状況確認サービス	はい	100	50.5	26.5	2.21 **
		いいえ	35	61.7	24.0	
	コンビニ受け取りサービス	はい	58	53.4	25.2	0.01
		いいえ	78	53.4	27.0	
	営業所受け取りサービス	はい	19	57.6	27.7	-0.70
		いいえ	115	53.1	26.0	
	MY カレンダーサービス	はい	10	52.0	28.6	0.26
		いいえ	122	54.2	25.5	

\*:  $p < .10$ , \*\*:  $p < .05$ , \*\*\*:  $p < .01$

## ➤ 重回帰分析

以下の表 16 は、Q4 で再配達サービスを利用することへの行動意識と再配達率の関係を重回帰分析した結果を示す。個人規範について有意傾向が示されていることから、「自分は再配達にならないようにすべきだと思う」という意識が強いと再配達率が低いと言える。

表 16 重回帰分析（行動意識と再配達率）

	再配達率			
	平均値	標準偏差	$\beta$	t
行動意図	3.81	1.16	-0.18	-1.62
個人規範	3.94	1.20	-0.20	-1.71 *
記述的規範（学生）	2.60	0.92	0.11	0.88
記述的規範（世間）	2.53	0.97	-0.11	-0.98
命令的規範	3.13	1.17	-0.01	-0.07
罪悪感（配達人）	4.09	1.04	0.04	0.40
罪悪感（環境）	2.91	1.17	0.02	0.26

$R = .323$ ,  $R^2 = .057$ ,  $n = 139$

$\beta$  : 標準偏回帰係数, \*:  $p < .10$ , \*\*:  $p < .05$ , \*\*\*:  $p < .01$

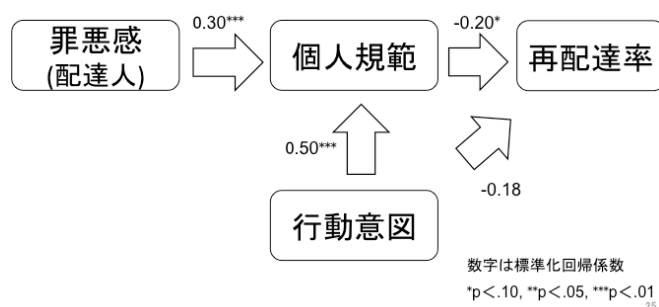


図 14 補足資料：重回帰分析（行動意識と再配達率）

以下の表 17 は、各サービスを知っていることと再配達率の関係を重回帰分析した結果を示す。電子メール通知サービス、配達状況確認サービス、そしてロッカー受け取りサービスを知っていると再配達率が低い。しかし、営業所受け取りサービスについてはこのサービスを知っている人ほど再配達率が高いという有意な結果が得られた。これは、再配達率が高い人ほど荷物を受け取れるサービスについて調べ、より確実に荷物を受け取れるサービスを知ろうとすることが原因ではないかと考えられる。

表 17 重回帰分析（各サービスの認知と再配達率）

	再配達率			
	平均値	標準偏差	$\beta$	t
電子メール通知サービス	2.77	1.69	-0.18	-1.76 *
LINEサービス	1.92	1.45	0.02	0.22
配達状況確認サービス	4.01	1.30	-0.18	-1.87 *
コンビニ受け取りサービス	4.18	1.13	0.06	0.69
営業所受け取りサービス	3.27	1.47	0.24	2.38 **
MYカレンダーサービス	1.40	1.04	-0.05	-0.58
ロッカー受け取りサービス	2.47	1.44	-0.17	-1.89 *
R=.390, R <sup>2</sup> =.104, n=131				

$\beta$  : 標準偏回帰係数, \*:  $p < .10$ , \*\*:  $p < .05$ , \*\*\*:  $p < .01$