

試行が始まった駅改札での荷物受け取り

◆JR東日本がクックパッドの食材を改札で受け取るサービスの試行を開始

2022年2月、JR東日本はクックパッド、JR中央線コミュニティデザインと連携し、[生鮮食品ECプラットフォーム「クックパッドマート」](#)で購入した食材を駅の改札で受け取るサービスの試行を始めた。試行は根岸線磯子、横浜線小机、南武線稲城長沼、南武線・武蔵野線の府中本町の4駅から始める。利用するには専用アプリで注文時に受取場所と日付を選択する。受け取り可能な期間はアプリに表示される日時のみで、受け取り日時を過ぎた場合の再配達を行わない。JR東日本は横浜と川崎の2駅も準備が整い次第、順次開始するとしている。

受け取り可能な駅および時間・期間

対象駅		受取可能時間	対象期間(以下、全て2022年)	＜食材の受け渡しイメージ＞ 
根岸線	磯子駅	12-22時	注文期間:2月2日~5月29日 受取期間:2月4日~5月31日	
横浜線	小机駅	12-23時		
南武線	稲城長沼駅 ※CCDの 駅業務受託駅	12-22時	注文期間:2月10日~5月29日 受取期間:2月16日~5月31日	
南武線 武蔵野線	府中本町駅 ※東京競馬場口 (臨時口)は対象外	12-22時		

磯子駅



↑有人改札

小机駅



↑有人改札

稲城長沼駅



↑有人改札

府中本町駅



↑有人改札

出所：JR東日本2022年2月2日ニュースリリース

◆競合相手はさまざまな場所への設置が進むオープン型宅配ロッカー

新型コロナウイルスの感染拡大により外出しなくても買い物ができるネット通販の利用が増え、宅配される荷物の量も大幅に増加した。荷物の受け取り場所の多くは自宅だが、不在で再配達になることも多く、宅配業者は対策としてコンビニや集配所などの指定場所配送を進めている。この指定場所として、都合のよい時に荷物を受け取ることができるオープン型宅配ロッカーの設置が増えている。

例えば、16年7月に駅やコンビニ、スーパーなどへの設置を始めたオープン型宅配ロッカー「[PUDOステーション](#)」は、22年2月には東京23区だけでも982カ所を数えるまでになっている。同様のサービスにAmazonの「Amazon Hub」（東京23区内に238カ所）、日本郵便の「はこぼす」などがあり、自宅以外で荷物を受け取る場所として定着しつつある。JR東日本の駅構内にも宅配ロッカーが設置されており、改札での荷物の受け取りと競合することになる。



出所:ヤマト運輸 2018年11月21日ニュースリリース

◆宅配ロッカーに対抗するには、改札での荷物受け取りを増やす工夫が必要

18年のマクロミルの調査では、宅配ロッカーを利用したい人は「好きな時間に取りに行くことができる」など時間的な利便性を、利用したくない人は「(ロッカーを)勝手に開けられたり、盗まれたりしたくないから」「宅配ロッカーから家に持ち帰るのが大変」「コンビニの方が近くて安心」を理由にあげていた。好きな時間の受け取りは宅配ロッカー、駅の改札に大きな差はないが、自宅からの距離はコンビニに分がある。

利用者にとってのJR東日本のサービスのメリットは知り合いの少ない駅で荷物を受け取ればプライバシーを保ちやすいことである。駅の宅配ロッカーは改札の外にあることが多く、人気の少ない空きスペースに設置されたものは安全面での不安もでてくる。改札の内側からでも荷物を受け取ることができるサービスは帰宅を急ぐ通勤客や設置場所に不安を感じる人にはメリットだろう。サービスを提供するJR東日本には改札担当者の空き時間を活用して荷物の受け渡し手数料を得るメリットがあり、食材以外の荷物を受け取るニーズにも対応していけば、手数料をさらに増やすことができる。駅利用者の利便性向上に取り組む企業としてイメージアップにも利用できるかもしれない。

JR東日本の新サービスは今回の試行で荷物の保管場所や受け渡しに問題がないかをまず確認する。これに加えて、JR東日本がまだ気づいていない利用者が改札で荷物を受け取るメリットを見出し、利用者を増やす工夫につなげていくことが宅配ロッカーに対抗していくには必要だろう。

【藤井和則】