

令和元年 8 月 7 日

通販事業者各位

公益社団法人 日本通信販売協会
事務局

配送満足度調査の実施について

いつも協会活動にご支援・ご協力を賜り、誠にありがとうございます。

さて、この度 JADMA 物流委員会の企画により、配送満足度調査を開催することになりました。これは、調査に参加の各社が同時期・同内容で消費者に向けて配送に関するアンケートを実施し、その回答を JADMA 主体で調査するというものです。自社のアンケート代わりとしてはもちろん、参加社の平均値との比較ができるというのが大きな特長です。過去に 4 回実施しており、前回の 2016 年に実施した際は宅配クライシスが起ころ前でしたので、その後の動向把握にもお役立ていただける調査かと存じます。

これまで物流委員会メンバーを中心に正会員社から参加企業を募集しておりましたが、今回は会員社に限らず、一般の通販事業者からも参加を受け付ける予定です。

ご検討のほどよろしくお願い申し上げます。

記

1. 調査概要

- | | |
|----------|---|
| (1) 目的 | これまで物流委員会で過去 4 回「配送満足度調査」を実施してきた。近年再配達が問題になるなど、物流への関心が高まっていることを受け、正会員に限らず、一般の通販事業者からも参加企業を募集する。今回の調査は前回との比較のほか、置き配の意識についても項目を追加する。また前回に引き続き、インターネットでの調査も行う。 |
| (2) 期間 | 2019 年 10 月 4 日（金）～10 月 24 日（木） |
| (3) 地域 | 全国あるいは各社で選定した限定地域 |
| (4) 方法 | ハガキ、およびインターネットによる調査
(当調査に参加する企業は、指定された調査期間内に配送する商品（小物を対象）にアンケートはがきを同送する。ハガキには QR コードが書かれており、インターネットからの回答も可能。) |
| (5) フレーム | 各社の対象者特性（性別・年齢別・地域別）分析が可能となるよう、前回の回答率 5.7% 以上の回収を目指す。 |
| (6) 報告書 | <u>個別報告書 12 ページ程度（全体平均の数値と自社の調査結果の比較が可能な報告書をお送りします。配送サービスの向上等にお役立てください）</u> |

2. 参加費

商品と同送するハガキの通数に応じて、以下の3パターンとします。お申し込み時にご希望をお知らせください。

お申し込み受付後、請求書を発行いたしますので、請求書記載の期日までにお支払いください。

- A. 5,000 通参加 会員／120,000 円、一般／160,000 円（税抜）
 - B. 10,000 通参加 会員／170,000 円、一般／220,000 円（税抜）
 - C. 20,000 通参加 会員／240,000 円、一般／300,000 円（税抜）
- （10月以降の調査ですので、消費税率は10%となります）

3. スケジュール

- 9 / 9 (月) 申し込み締切
- 9 / 26 (木) アンケートハガキを各社に納品、WEBページアップ
(万一不備がございましたら、9 / 30までにご連絡ください)
- 10 / 4 (金) ~
- 10 / 24 (木) アンケートハガキを商品に同送
- 10 / 4 (金) ~
- 11 / 30 (土) ハガキ回収、WEBページ収集
- 12 / 1 (木) ~ 集計・分析開始
- 2月~3月 報告書発表

以 上

2019 配送満足度調査申込用紙

(返信先：JADMA／田邊 FAX03-5651-1199 e-mail：jadma@jadma.or.jp)

配送満足度調査に参加します

年 月 日

貴社名			
参加通数	A. 5,000 通	B. 10,000 通	C. 20,000 通
部署名 担当者名			
住所 (請求書送付先)	〒		
連絡 TEL		FAX	
E-mail			

ハガキ納品先 住所・宛名	〒		
ハガキ納品先 電話番号			

★ご不明な点は事務局／田邊までお尋ねください。(TEL03-5651-1155)