

宅配・郵便業界における人手不足について

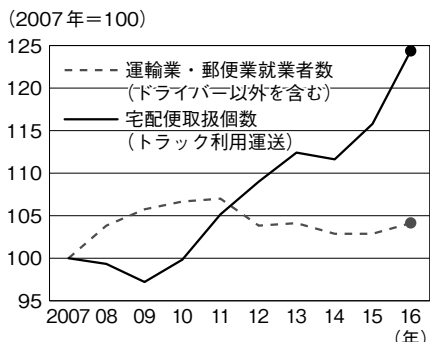
大臣官房総合政策課 調査員 荻野 修平／関 祥吾／大橋 薫

本稿では、宅配・郵便業界における人手不足の要因分析と解決に向けた取組みについて考察した。

個人向け宅配・郵便業界の深刻な人手不足

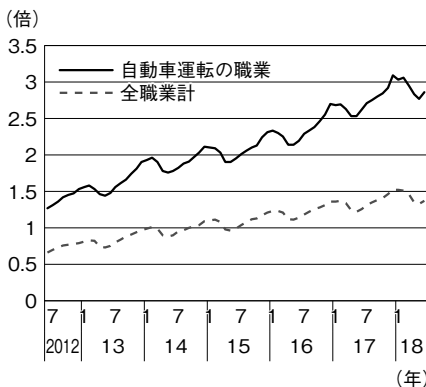
- ・ 宅配・郵便業界で人手不足が懸念されている。宅配便の取扱い個数は大幅に増加している一方で、就業者は近年横ばいの動きをしており、結果として配達ドライバー1人あたりの荷物取扱数が急増している（図表1）。
- ・ 有効求人倍率においても、全産業平均に比べて輸送業の伸びが顕著に表れている。需要に応じて求人も増えていると考えられるが、雇用条件に適合し就業する労働者数が十分でない実態が読み取れる（図表2）。
- ・ しかし、宅配・郵便業界は労働集約型産業と言われるように、営業収益に対する人件費の割合が高い（図表3）。そのため、単純な賃金上昇または従業員の増加は、企業収益悪化に直結してしまう可能性も考えられる。

図表1 宅配便取扱個数と就業者数の推移

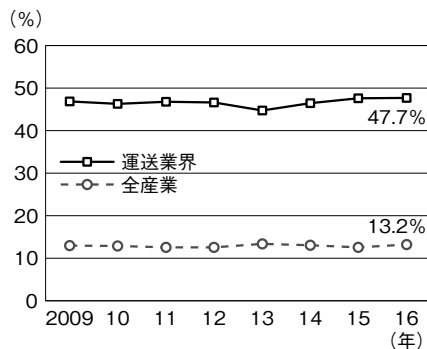


※運輸業・郵便業就業者数は2012年より日本郵便株式会社の就業者数を含んでいない。

図表2 有効求人倍率



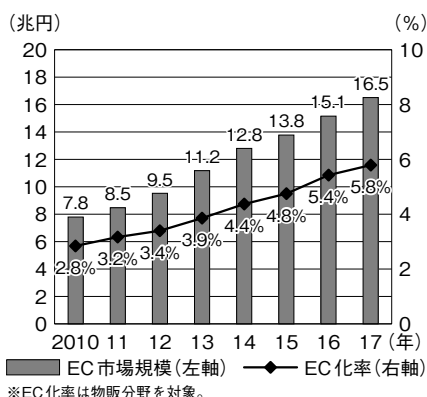
図表3 人件費/営業収益の割合



宅配物の増加・追いつかない人手

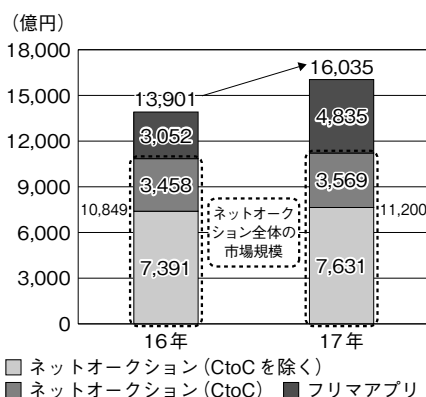
- ・ 取扱い個数増加の背景に、低い流通コストに後押しされ急速な拡大を続けるEC市場の存在が指摘されている（図表4）。更に、BtoC需要に加えて、ネットオークションや「フリマアプリ」といったインフラの普及によってCtoCのモノの動きも活発になっており、取扱い個数は更に拡大すると見込まれる（図表5）。
- ・ 就業者数増加が伸び悩む一要因として、相対的な労働時間の長さ・所得額の低さが挙げられる（図表6）。配達時間指定を始めとしたサービス拡大が、長時間労働に結び付いている可能性もある。所得を改善しつつ企業収益を維持成長させるためには、労働時間削減と稼働率向上により労働効率性を向上させることが求められている。

図表4 EC市場規模の推移

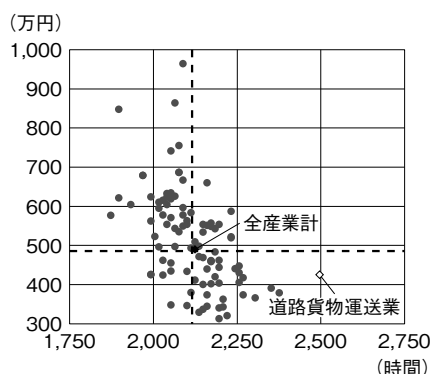


※EC比率は物販分野を対象。

図表5 ネットオークション・フリマアプリの推定市場規模



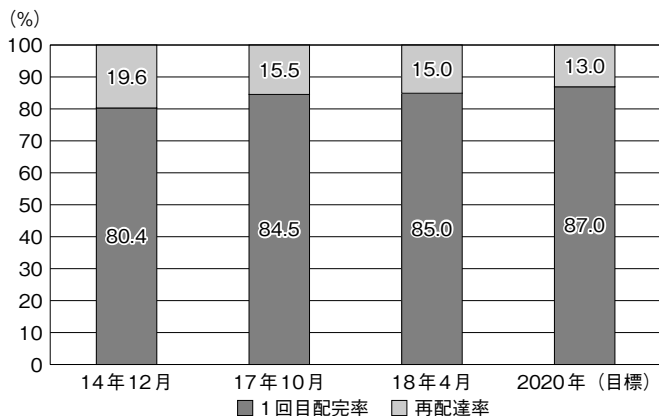
図表6 各業種の年間労働時間および年間所得額 (2016年)



宅配・輸送業界特有の問題

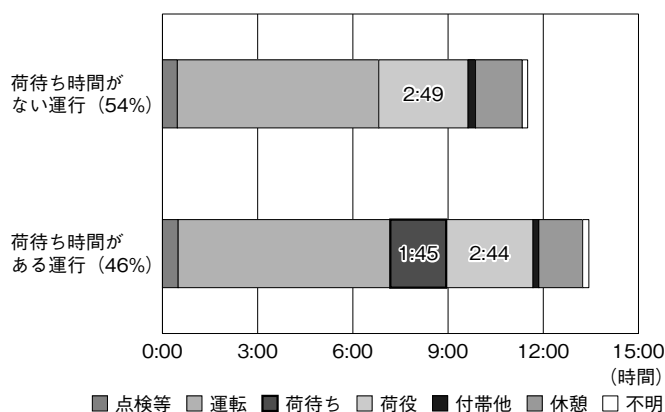
- ・ 宅配・郵便業界の労働効率性を向上させる為には、配達回数と時間を不必要に増やす「再配達」の削減が急務である。近年は駅やコンビニエンスストアでの受け取りや「宅配BOX」の設置等の試みにより低下傾向にあり、国土交通省が目標に掲げる2020年度削減目標の13%程度の達成が期待される（図表7）。
- ・ 集荷から配達までの時間に、物流倉庫において手作業で積み下ろしを行う「荷役時間」、配送時間まで待機する「荷待ち時間」も、労働効率性の向上を阻む要因となっている（図表8）。「荷役時間」短縮に向けて物流倉庫では機械化が進んでいる他、柔軟な集荷・配送スケジュールによる「荷待ち時間」削減も取り組まれている。
- ・ これらの取組みは一定の成果が確認されているものの、人手不足解消には至っていない。更なる労働効率性の向上に加え、IoTやテクノロジーを活用し、労働集約型産業からの脱却に向けた動きが始まっている。

図表7 再配達の現状



※大手宅配事業者3社による調査。
※2017年調査から調査方法を変更しているため、14年の数値との連続性はない。

図表8 荷待ち時間の現状



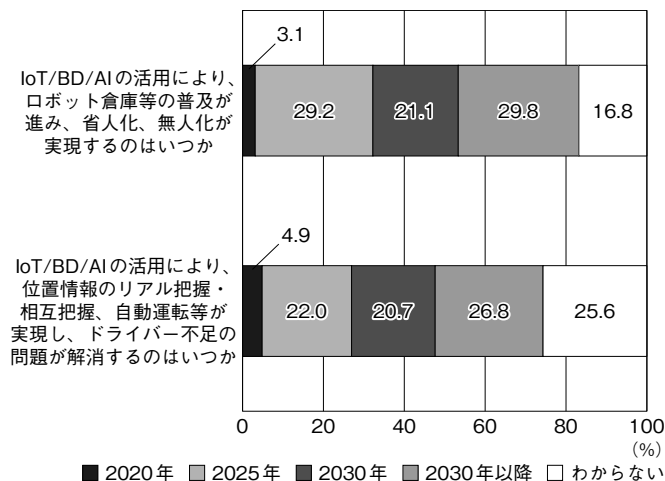
解決への取り組み・今後

- ・ 近年、配達作業の無人化を目指す取り組みが注目を浴びている。配送車への自動運転技術の導入やドローンによる配達を目指した実証実験では、宅配・郵便業界以外の企業が参加している（図表9）。こうした技術が実用化され、中長期的には労働集約型産業から装置産業、IT産業への構造変化も発生しうるのであろう。
- ・ しかし、技術的な制約や体制の整備など課題が多いこともあり、ようやくスタートラインに立った状況であることも確かである（図表10）。足元での労働効率性の改善を進めると同時に、新たな技術の実用化に向けた取組みを加速していくことが求められる。

図表9 無人配送実用化に向けての動向

年月	場所	内容
2017年4月	神奈川県藤沢市	DeNAとヤマト運輸が、自動運転車を使った宅配サービスの実験
2017年10月	福島県南相馬市 愛媛県今治市	楽天が、海岸から約12km離れた場所のサーファーへドローンを使ってドリンクを届ける実験や、有人島にドローンで野菜を届ける実験
2018年3月	大分県佐伯市	モバイルクリエイイトが、ドローンに食料品など約10kgの商品を積み込み、山を越えた先の中間地点の民家と最終地点の公民館に荷卸しと受取を行う実験
2017年7月 - 18年3月	東京都港区 東京都品川区	ZMPが、自動運転技術に応用した宅配ロボット「CarriRo Delivery (キャリロデリバリー)」を開発し、六本木ヒルズや品川エリアで実証実験
2016年4月	千葉県千葉市	内閣府や千葉市と民間企業が共同で、イオンモール幕張新都心の屋上から隣接する豊砂公園までワインを運ぶ実験

図表10 最新技術の導入が物流の人手不足解消に与える影響



(出所) 国土交通省「平成28年度宅配便取扱実績について」、「トラック輸送状況の実態調査結果」、「宅配便再配達実態調査」、総務省「労働力調査」、厚生労働省「職業安定業務統計」、「賃金構造基本統計調査」、財務省「法人企業統計調査」、経済産業省「電子商取引に関する市場調査」、全日本トラック協会「経営分析報告書」、各種報道

(注) 文中、意見に関する部分は全て筆者の私見である。