

主婦のすきま時間を労働力に ～佐川急便「宅配メイト」～

〈訪問先〉佐川急便株式会社 東京本社 営業部 営業課 課長 横山 治 さん

自宅のポストに不在票が入っていた経験はないだろうか。受け取る側としては再配送を申し込む手間がかかるだけだが、届ける側のドライバーにとっては、さまざまな荷物があるなかで希望する時間に配達するくふうが必要となる。その一環として佐川急便では、自宅周辺の限られたエリアに個人あての小型の荷物を配達する人員として「宅配メイト」を募集し、配達効率の向上をはかっている。約3000名の登録者のメイン層は専業主婦たちだ。立ち上げ当初からたずさわっている横山さんに、その理由を伺った。



■個人あて荷物の増加と配達効率化

もともと佐川急便が取り扱う荷物の8割は企業間のものでしたが、インターネット通販の普及により、現在では4割近くを個人あての荷物が占めています。ところが、個人あての荷物は不在による再配達が発生してしまい、行けば受け取ってもらえる企業あての荷物よりも配達効率がありません。その場合は不在票を入れ、連絡を待ち、連絡がとれたら希望の時間に再配達する、という「見えない配達コスト」がかかってしまいます。そこで、不在率の低い時間帯に荷物をより多く届けられるよう、午前中の短時間だけ地域に密着した方々に宅配してもらえるとあって「宅配メイト」の募集を始めました。

■主婦層でも働きやすいワークスタイルが口コミをよぶ

宅配メイトが配達する荷物は当日の朝にエリア担当のセールスドライバーが自宅まで運びます。自宅を拠点にまわるので、通勤の必要がありません。また、配達した個数に応じて報酬を支払う業務委託契約なので、パートタイムのような時間のしぼりがありません。「雨が降ってきたから洗濯物を取り込みに家に戻る」のように、配達を一時中断して自分のことをやっても構いませんし、「子どもの具合が悪くなったので休ませてください」といった当日の急な要望にも柔軟に対応しています。シフトの組み方も、たくさんかせぎたい、あいた時間で適度に働きたい、といったそれぞれの希望に合わせて調整しています。もともとセールスドライバーが運ぶはずだった荷物の一部を委託するしくみなので、急なシフト変更や不在による返品も、そのセールスドライバーが荷物を引き受けることで対応できます。さらに、配達というと体力勝負というイメージがありますが、「もっと大変だと思っていた」、「むしろ自然とダイエットになる」と前向きにとらえている方が大半です。

宅配メイトの登録者は定年退職後の年配の方々から学生までさまざまですが、メイン層は専業主婦の方々です。大々的に広告を出しておらず、もっぱら口コミによって広がっています。日中のすきま時間だけ働きたいとか、健康のために働きたいという主婦層から、融通のきく働き方が支持されています。

■柔軟な働き方で労働力を確保

宅配メイトは募集を始めて2年ほどしかたっておらず、エリアごとの密度がまちまちです。シフトが抜けた分セールスドライバーの負担は増えてしまうので、人員を満遍なく配置できるように登録者を増やすことが課題です。ただ、宅配メイトは住宅地に適した都市型の配達方法なので、隣家まで距離のある地域には不向きです。そのため、あくまで配達効率化のための手段と考えています。

本音を言えば、集荷から配達までをこなすフルタイムの労働力の確保が理想です。ただ、ライフスタイルの多様化によって短時間勤務の方も増えつつあり、今後少子高齢化がすすめばますますドライバーの確保は難しくなると考えています。そのようななかでも、多様な荷物の仕分けと時短の方々の分担を効率よく行えば、フルタイムにたよりきらずとも限られた戦力で対応できると考えています。世間の配達ニーズに臨機応変に対応していくために、宅配メイトのような柔軟な配達方法・働き方を提案して人材確保につとめていきたいと思っています。

宅配メイトの声

河野 由紀子さん（埼玉県三郷市在住）

ママ友からの紹介をきっかけに、1年ほど前から宅配メイトとして働いています。週3回、1日20個前後の荷物を、2～3時間ほどで宅配しています。

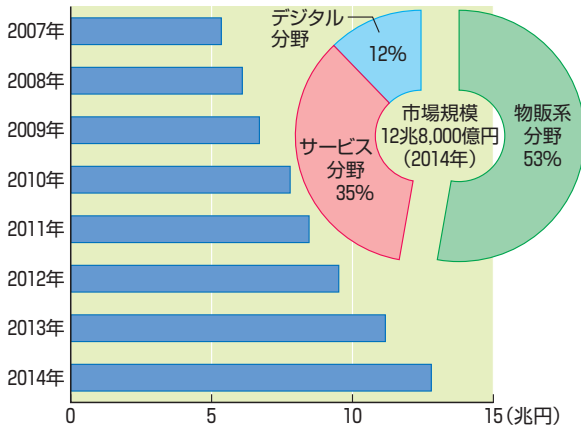
この地域はタワーマンションが立ち並ぶ新興住宅地なので、自転車ではなく台車で荷物を運びます（写真1）。オートロックマンションの場合、基本的に一軒一軒玄関で呼び出してそのつど荷物をお届けするので手間がかかりますが（写真2）、マンションごとに独自の攻略法を考えて効率をあげています。一度の配達で1万2000歩ほど歩き、荷物がのった台車をつねに押しているので、体力アップのもくろみも達成できています。

もともとメーカーの営業職についており人と接することに抵抗はありませんでしたが、退職してからブランクがあるなか仕事を再開したので、最初のうちはとまどうことも多かったです。しかし、友人にアドバイスをもらいながら徐々に慣れ、今では宅配メイト同士仲よく仕事をしています。

主婦のすきま時間を労働力に ～佐川急便「宅配メイト」～

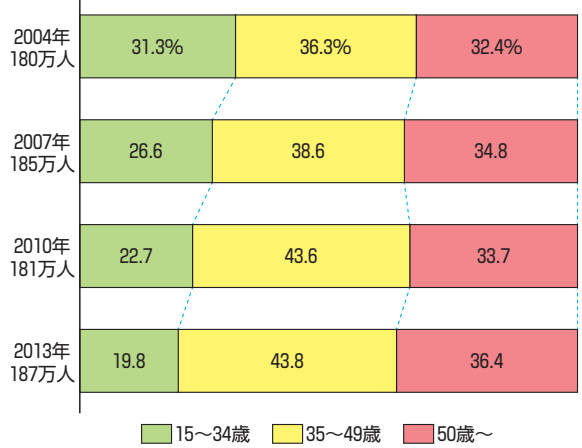
運送業界をとりまく現状

企業対消費者間電子商取引の市場規模とその内訳



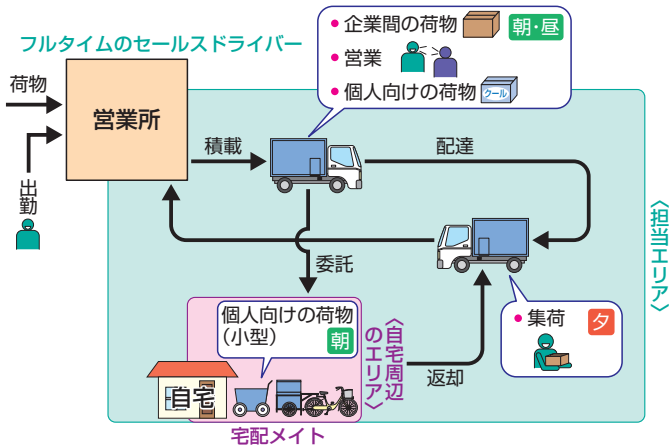
〈経済産業省「平成26年度電子商取引に関する市場調査」より〉

トラック業界における人材の状況



〈総務省統計局「労働力調査」より〉

「宅配メイト」のしくみ



「宅配メイト」のタイムスケジュール

河野さんのケース

- 8:00** 子ども (小学生・幼稚園児) を送る
家事 (掃除・洗濯)
- 10:00** その日に配達する荷物を受け取る
→ 自宅にて仕分け作業, 配達準備
配達
- 12:00頃** 配達終了
家事 (昼食)
- 14:00** 子ども (幼稚園児) を迎えに行く



写真1 台車から荷物を取り出す



写真2 オートロックの玄関でお届け先を呼び出す