

## これからの マンション物流を支える 「デリバリーコンシェルジュ」

昨今、大規模マンションにおける宅配の現状は、ニュースなどでも取り上げられる社会的なテーマとなっています。荷さばきスペースの不足や再配達、セキュリティへの対応が求められるなか、居住者の利便性と安心を支える仕組みとして、ワールドサプライが提供する「デリバリーコンシェルジュ」についてご紹介します。

### ■ マンションに届く荷物のいま

ECの利用拡大に伴い、大規模マンションでは、宅配をめぐる課題が浮き彫りになっています。特に、1,000戸を超えるような大規模マンションなどでは、多い日には1日で1,000個を超える荷物が配達され、複数の宅配事業者が時間帯を問わずに出入りします。その結果、荷さばきスペースの不足や車両の待機、周辺道路の混雑に加え、エレベーターや共有部の混雑も生じます。建物によっては一つの荷物を届けるまでに20-30分を要することもあり、住民の移動や建物内の安全性、セキュリティに影響を及ぼします。

また、居住者が不在の場合には、荷物の持ち戻りや再配達が発生します。例えば、1,000個の荷物のうち、1割が不在であれば、100個の荷物について再度の対応が必要です。こうした状況は、宅配事業者だけでなく、マンションの管理品質や居住者の利便性に関わる課題となっています。

### ■ マンション物流を支える仕組み

こうした課題に対応するため、当社では2023年から「デリバリーコンシェルジュサービス」を提供しています。マンション内に複数の宅配事業者からの荷物を一括して受け取るロジスティクスセンターを設け、常駐するスタッフが仕分けして各住戸へ配達します。この仕組みにより、次のような効果が期待できます。

- 居住者の受け取り負担を軽減

複数の宅配事業者から届く荷物をまとめて受け取れる

- セキュリティの向上

外部の配達スタッフによる居住フロアへの立ち入りを抑えられる

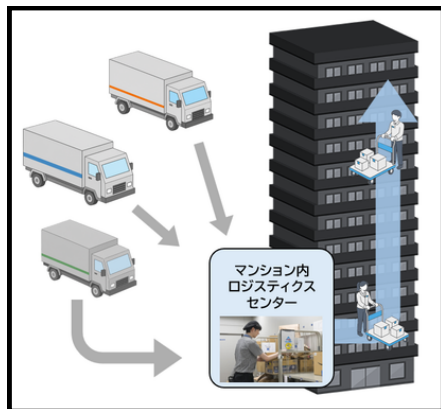
- 館内や共用部の混雑を緩和

荷さばきスペースやエレベーターの利用を効率化

- 安定した宅配サービスを実現

荷物を一括して受け入れることで、館内配送や再配達を効率化できる

## 常駐スタッフだから生まれる安心



←複数の配達事業者から一括でマンションの居住者宛の荷物を受け取り。荷物ごとに設定されている配達指定日時や階層ごとに仕分けを行い効率よく各戸まで配達する仕組み。



アーバンサポート部 係長  
塚田 周平

デリバリーコンシェルジュでは、常駐スタッフが日々、居住者に接しながら荷物を届けます。商業施設の館内物流で培った接遇の経験を生かし、荷物を正確に届けるだけでなく、挨拶や言葉遣い、身だしなみにも配慮。建物の一員として、安心して荷物を受け取りやすい環境を支えています。

サービス開始当初は、仕組みやスタッフの役割に対して理解を示していただくまでに時間がかかった居住者の方もコミュニケーションを重ねるうちに信頼関係を築くことができ、今では「今日もお疲れさま」といった労いの言葉をかけていただくことも増えています。常駐スタッフの顔が見えることが、受け取り時の安心感や、サービスへの理解につながっています。

## 現場の声と共に進化する デリバリーコンシェルジュ

居住者がより便利に荷物を受け取れるよう、デリバリーコンシェルジュは、実際の運営状況をもとにさまざまな改善を重ねています。例えば、再配達の受付は電話のみでしたが、現在は不在票から24時間いつでも再配達を申し込める仕組みに変更。荷物の保管方法や作業動線も見直し、受け取りやすさと安定した運営につなげています。



一方で、館内物流を円滑に運営するためには、建物完成後の工夫だけでは対応しにくい課題もあります。荷物の受け入れ・保管スペース・宅配車両と居住者の動線、台車が安全に移動できる経路などは、建物の設計や規模によって条件が異なります。それぞれの

## 建物と暮らしに配慮した台車選び

館内配送では、荷物を安全に運ぶことはもちろん、床や壁といった施設設備への配慮も欠かせません。デリバリーコンシェルジュでは、居住者が日々利用する空間への影響を抑えるため、使用する台車にも配慮しています。



台車には、走行時の音も比較的静かなゴム製タイヤを採用。前方部分にはクッションカバーを装着し、万が一壁や柱に触れてしまっても傷つきにくいよう工夫しています。こうした細かな工夫が居住者にとって快適な住環境とマンションの美観や管理品質を守ることにつながっています。

お問い合わせはこちらから

株式会社ワールドサプライ  
Email: [ws@world-supply.co.jp](mailto:ws@world-supply.co.jp)



↑こちらをクリック

