

## 成長の勢いが止まらない中国の宅配便事情

株式会社クララオンライン  
コンサルティングチーム

### <要約と結論>

日本の宅配便サービスが深刻な人手不足に陥っているが、中国も同様の問題に悩まされている。EC 市場の急成長によって荷物の取扱個数は年 50%を越える勢いで増加しているが、拠点で荷物を仕分けるスタッフ、拠点間を輸送するドライバー、末端の配達員のいずれもが不足している。セール時期にはさばききれない荷物があふれかえり、人手不足が原因で倒産に追い込まれる加盟店も出ている。

直近の日本における宅配便の年間取扱個数は約 38.7 億個で、前年比では 3%程の伸びとなっている。片や中国は、およそ 8 倍となる 313.5 億個で、その伸び幅は 51.7%に達する。差出元はネットショップが集まる東部地域に集中しているが、宛先は市外が大半だ。政府は 2020 年までの 5 カ年計画として、取扱個数を現在の 2 倍強にする目標を立てている。

中国の宅配便は、自宅ではなく勤務先に届けてもらうのが一般的だ。最近では都市部を中心に宅配ロッカーも増えている。これは宅配事業者が共同で出資した企業が、開発・設置を進めているもので、駅やオフィスビル、マンションの敷地内などに普及が進んでおり、全国に 10 万台以上あると言われる。また荷物を代わりに受け取ってくれる拠点“代收点”も多い。しかし管理が甘く、保管中の紛失や破損、なりすましによる勝手な荷物の受け取り等の問題も生じている。

中国の宅配便業界が人手不足となった背景には、フードデリバリーサービスの普及がある。デリバリースタッフは宅配便の配達員に比べて賃金も良く、労働時間も短いためだ。配達員の多くが 3 年以内に辞めてしまい、その大半がデリバリースタッフに転職しているのだという。

ほかにも加盟店の管理が十分でないことや従業員の教育ができていないこと、物流管理システムの改善が急務であることなど、宅配便業界の課題は多い。一方で、宅配ロッカーや代收点のようなラストワンマイルの問題を解決するスピード感には学ぶものがある。ドローンによる無人配送の試みも早い段階から行われており、5 年以内に省内に発着場を 100 カ所設けるといった具体的な計画も出されている。労働環境の改善や賃金上昇による人手不足の解消には時間がかかるとみられるが、新たなイノベーションによる中国の宅配便改革には目を見張るものがある。

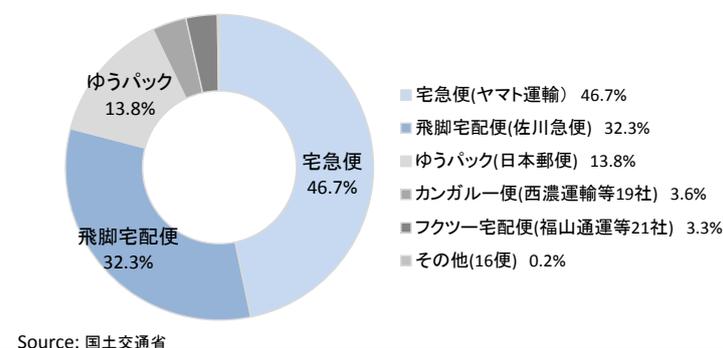
## 1. 宅配便業界の悩みは同じ。

急増する荷物と人手不足で悲鳴を上げているのは、日本の宅配便業界だけではない。中国でも人手不足は深刻で、荷物がさばききれないために営業所の倒産騒ぎまで起きている。

まず日本の宅配便市場をみると、2016年(H28)の宅配便の取扱個数は前年比約3%増の38億6,930万個に上った。前年の2015年は37億4,500万個で、宅配便サービス別ではヤマト運輸の宅急便が17億3,126万個、佐川急便の飛脚宅配便が11億9,830万個で、それぞれ全体の46.7%と32.3%を占めている(いずれも国土交通省まとめ)。



**2015年 宅配便サービス別シェア (取扱数ベース)**



ヤマト運輸の場合、送料の平均単価は2015年3月期が595円、2016年3月期が578円で、2017年3月期(ただし2016年4月～2016年12月末の試算)が556円と下落する傾向にある。

一方の中国では、2016年の宅配便(中国語では「快遞」)の取扱個数は前年比51.7%増

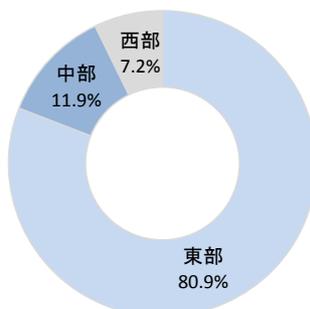
の 313 億 5,000 万個に上った。全世界の宅配便取扱数は年間 700 億件ほどだが、中国がその 4 割強を占める。

### 中国の宅配便取扱個数の推移



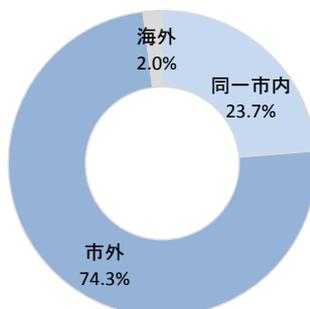
荷物の差出地域は 80.9%が東部からで、荷主であるネットショップの多くが東部エリアに集中していることがわかる。また宛先は市外が 74.3%を占めている。

### 2016年 宅配便の差出地域別シェア (取扱数ベース)



Source: 国家郵政局 2016年郵政行業運行状況

### 2016年 宅配便の宛先別シェア (取扱数ベース)



Source: 国家郵政局 2016年郵政行業運行状況

宅配会社を含む物流会社は、2016年時点で全国に8,000社以上あると言われている。

申通快遞(sto express)のデータであるが、送料の平均単価は市外宛てで約8元(約130円)、うちコストが6.6元だという。中国の宅配便業界はすでに深刻な人手不足に陥っているが、政府の5カ年計画では、2020年までに取扱数700億個、総売上8,000億元の目標が掲げられている。

## 2. 中国の宅配便は“宅”配ではない

日本では自宅に届けてもらうが、中国では勤務先(学生ならば学校宛て)に届けてもらうのが一般的だ。これは国有企業の時代に(一部では今でも)、農民以外の大半の人が職場の敷地内にある住居で暮らしていたために、「職場=自宅」となっていたことの名残りだとも言われるが、住宅地図の整備が追いついていないため宛先の特定が容易でないことや、荷物が多すぎて自宅まで配達する手間がかけられない、職場の方が確実に受け取ることができて便利だといった理由もあるだろう。筆者が中国在住当時は今よりも送料が高かったためか、送料無料になるよう数人の同僚でまとめて注文していた。荷物が届いたら仕事は一時中断でファッションショーが始まるのが常だったが、勤務先に届くからこそ、他の同僚に買ったものを見せびらかし、お互いに買い物上手だなんだと賑やかにコミュニケーションがとれるわけで、そういった意味でも中国の事情に合ったスタイルなのかもしれない。

さて弊社の中国オフィスがある北京のビルでも、通常荷物は直接オフィスの受付に届けられる。もし休みで受け取る人がいなかったり、何か事情があったりする場合には、ビル下にある宅配ロッカーに預けられる。



ビル下には宅配ロッカー「豊集」がずらり。屋根のない“青空設置”に不安がなくもないような。

荷物を受け取る際には、預け入れ時にショートメッセージで送られてきたパスワードを入力するか、微信(WeChat)の二次元バーコードを使って、ロッカーを開ける。この宅配ロッカー「豊巢(HIVE BOX)」は、順豊、申通、中通、韵達といった宅配大手が2015年6月に共同で設立した宅配ロッカー会社が運営するもので、都市部のオフィスビル近辺や駅周辺、マンションなどを中心に設置されている。2016年末時点で全国70都市以上に4万台のロッカーがあるという。同様の宅配ロッカーサービスは複数あり、EC最大手の阿里巴巴(アリババ)グループを中心に設立された「菜鸟(CAINIAO)」の宅配ロッカーも全国に5万台以上ある。

一方、学校やマンション宛ての場合、大抵は配達員が敷地内に入ることができないため、外から電話やショートメッセージで受け取りに来るよう呼び出される。不在等で受け取れなければ、守衛室や管理人室、あるいは付近の代收点(代理で荷物を受け取り保管してくれる拠点)に預けられることが多い。守衛室や管理人室で預かった荷物は、守衛さんが直接受取人に電話やショートメールで連絡したり、学校ならば担任の先生を通じて受け取りに来るよう連絡したりするようだ。



代收点の画像はネット上にもたくさんある。左は広西大学、右は重慶市郊外の中学校の代收点の様子。  
<http://www.gxnews.com.cn> <http://www.yxww.net/2015/0415/35230.shtml>

代收点も同様に本人に荷物がある旨の連絡をしてくれるが、受け取りの際には1~2元の手数料を取る。小さな雑貨店やコンビニが兼業していたり、専用店舗だったり様々だが、店内や道端に荷物を並べておいて、自分の荷物は自分で探すスタイルが一般的だ。受け取り時の本人確認がずさんで、他人に荷物を盗まれるトラブルも発生している。

最近では学生が代收点を起業するケースが多く、手数料だけで毎日300元以上稼げるのだという。さらには、依頼者の荷物を代收点からピックアップして大学内の寮の部屋まで届けるという、なんだか“使いっぱい”のようなビジネスまで誕生している。

### 3. 人手不足で倒産騒動も

中国の宅配便事業者の多くはフランチャイズ方式で全国にネットワークを広げている。しかし、ここ 1-2 年で急激に加盟店が増えたことで、他社との間だけでなく同じ事業者の加盟店どうしても競争が激化し、サービスの質の低下を招いている。

大手宅配会社の一つである圓通快遞 (YTO) では、北京市内の営業所の倒産騒ぎが起きている。今年 2 月、あるネットユーザーが北京花園橋営業所に荷物の受け取りに行ってみると、元従業員と思われる人々が賃金の支払いを求めて抗議しているところだったという。営業所が倒産したと思い込んだユーザーが、その様子を収めた写真を微博(WeiBo)に投稿したところ一気に拡散。圓通が慌てて声明を発表し、問題の営業所は加盟店のサービス基準を満たしていなかったため整理した等と説明する事態となった。



実際に微博へ投稿された営業所の写真。数万個の荷物が放置されており、未払い賃金は 8-9 万元だとか。



上海電視台の報道によれば、申通上海卢湾公司是夜逃げ状態で、荷物も屋外に放置したままに。  
<http://sh.sina.com.cn/news/m/2017-02-13/detail-ifyamkzq1281073.shtml>

また申通快遞でも今年 2 月、上海卢湾公司在資金繰りの悪化を理由に倒産し、4,000 個あまりの荷物が放置されたままになっていると報道された。ほかにも複数の拠点で、あまりの荷物の多さにパンク状態にあるという。人手不足から配達が遅れれば苦情が増えるが、苦情が増えれば本部からの罰金が増え、罰金が増えて経営が苦しくなれば人手も雇えない。どこの加盟店も毎月 5,000-6,000 元の罰金を取られているはずだと明かすオーナーもいる。

では、配達員はどこへ行ってしまったのか。阿里研究院と北京大学等の調べによれば、

2016年時点で宅配便業界に従事する人は全国に203.3万人いる。このうち末端の配達員は118.3万人だ。配達員の多くは20-30代の男性で、およそ8割が農村出身者だという。学歴も中学、中等专业学校、高校卒業程度で、賃金は毎年8-10%のペースで上昇しているが全体の5割が2,000-4,000元となっている。これには歩合給も含まれ、おおむね配達1個につき1元、集荷1個につき3-5元がもらえるようだ。しかし大半の人が3年以内に辞めてしまう状況となっている。

建設現場などで働く出稼ぎ農民の賃金が月5,000元ほど、四年制大学の新卒給与の平均が4,000元ほど(北京や上海では5,000元以上、中部や西部地域では2,800元前後と開きがある)であることを考えればまずまずといった気もするが、さらに良い条件を求めて、元配達員達は今“デリバリースタッフ”に転身を遂げている。

中国ではこの1-2年ほどの間にフードデリバリーサービスが一気に普及した。デリバリー注文アプリが登場し、昼食などを手軽に注文できるようになったためだ。レストランが雇用しているデリバリースタッフもいれば、アプリのサービス会社に所属して、契約するレストランからの依頼に応じて配達を行うスタッフもいる。デリバリースタッフの賃金は、基本給が2,500元以上、毎月の配達件数が300件以上で1件につき5-8元の上乗せ、500件以上でさらにボーナスがあり、毎月4,000-7,000元の収入が得られるという。しかも労働時間は毎日決まっており、宅配便の配達ほど辛くないのだそうだ。



上はデリバリーアプリ「外卖之家」、下は「美团外卖」のデリバリースタッフ。電動バイクや自転車、拠点から半径数キロの範囲を配達する。

#### 4. 課題は多いが、スピード感は見習うべき

中国の宅配便業界の課題は、賃金水準が低く、人手が足りないことだけではない。加盟店の管理が十分でなく、代收点に至っては管理が全くされていないに等しいこと、配

達員やカスタマーサービススタッフの教育ができていないこと、物流全般の管理システムの改善が急務であること。また多くの都市で大型トラックの走行が規制されていることから物流に支障をきたしており、早急な法令の改善が必要なこと等が挙げられる。



上は順豊、下は京東の試験配送の様子。京東のドローンは 30kg までの荷物を運べるという。

一方、中国では新たなイノベーションが次々に誕生し、すぐに普及するスピード感がある。宅配ロッカーなどが良い例だ。ドローンによる無人配送も 2016 年から本格的に試験が始まっている。サービスの良さで定評のある順豊は、中国国内の複数のドローンメーカーに出資しており、将来は数万台のドローンを使った配送を行う計画があると伝えられる。EC プラットフォーム大手の京東(JD)は今年 2 月、陝西省政府と半径 300 キロメートルの範囲内における低空通航物流網の構築に関する戦略的協力協議に合意。同省内にドローン専用発着場を 100 カ所新設する計画で、5 年以内に既存の西安市及び周辺住民の 80% が恩恵を受けられるのだという。そのスピード

感はなかなか真似できるものではないが、中国における様々な取り組みは日本の宅配便業界を救うヒントになりそうだ。

- 本レポートに含まれる情報は一般的なご案内であり、包括的な内容であることを目的としておりません。また法律・条令の適用と影響は、具体的な状況によって大きく変化いたします。具体的な事業展開にあたってはクララオンライン コンサルティングサービスチームより御社の状況に特化したアドバイスをお求めになることをおすすめいたします。また本書の内容は 2017 年 3 月 17 日時点で編集されたものであり、その時点の法律及び情報、為替レートに基づいています。

本書はクララオンライン コンサルティングサービスチームにより作成されたものです。クララオンラインの中国、台湾、韓国、シンガポールなどアジア各国のインターネットコンサルティングサービスに関するお問い合わせは以下の連絡先までお気軽にご連絡ください。

asia@clara.ad.jp または +81(3)6704-0776