

# 御用聞き・宅配サービス

## 買い物弱者を解消し地域を守るココネット(株)の取り組み ～お買い物お届けサービスの全国展開～

### 1 概要

ココネットは高齢者の方々、子育て中で外出が難しいママ・パパ、買い物する時間がとりづらい共働き世帯など、さまざまな買い物弱者の方々のために、お買い物お届けサービスを通じて、快適な生活の維持を提供している。

### 2 背景ときっかけ

仕事として気軽に何かを頼める“近くにいる他人”がいたら…、この思いを形にしたのがココネットのお買い物のお届けサービスである。その原点は当社代表の祖父が自転車で転倒し、その後買い物に不自由になってしまったとき、近くにいる孫には遠慮をして頼みにくかった、という歯がゆい経験にある。この経験を糧とし、1999年に西濃運輸にて前身となる「お買い物サービス」を開始。2011年にお買物のラストワンマイル専門会社としてココネットを設立し、食料品・日用品のお届けを中心に全国展開を進めている。

### 3 取組の内容

地域の特性や提携店舗様の業態に合わせ4種類のお届けサービスを展開。

#### ①来店型

お客様が店舗で購入された商品をご自宅までお届け  
～都市部・子育て世帯の多い地域～

#### ②ネット注文型

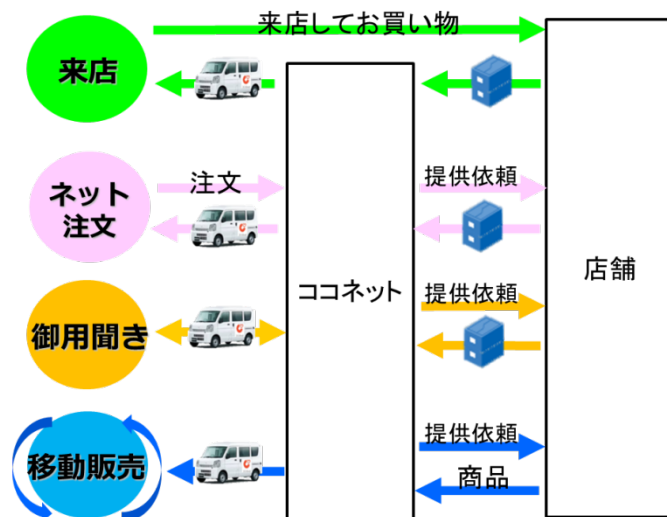
オンラインで購入された商品をお届け  
～全国でネットスーパーを展開している店舗～

#### ③御用聞き型

お客様のご自宅に必要な商品を伺いお届け  
～高齢化率の高い住宅地～

#### ④移動販売型

お客様のご自宅までお店ごと商品をお届け  
～郊外や高齢化率の高い地域～



サービス提供スキーム

## 4 取組上の工夫

- 気軽に頼める近くにいる他人を実現するためお届けサービスは”ハーティスト”によって行っている。ハーティストとは女性を中心とした配送スタッフで、単に配達をするだけではなく、小さなお困りごとの解決や日常の変化に気を配る、という心遣いを提供している。
- 提携店舗様向けにはお届けサービスのメインである配送業務に加え、受注、商品ピッキング、梱包などの店内業務の請け負いも実施している。



## 5 取組の効果

- ココネットグループ全体で全国700台超の車を配備しお届けサービスを提供中(2019年5月現在)
- ご利用者様の声
  - 帰りの荷物を気にせず、実際に手に取って商品を確認してから買い物ができる。
  - インターホンを鳴らさないで欲しいなど、細かな要望を覚えておいてくれるので助かる。
  - 水など重いものを「中までお持ちしましょうか?」と声掛けしてくれるので頼みやすい。

## 6 今後の展望

- 事業者様との連携・提携によりサービス提供エリアの拡大をさらに進める。
- 買い物弱者対策を業界としてより体系的に推進するため”一般社団法人買い物弱者対策推進協議会”を発足した。今後は行政や地方自治体との連携も深め、買い物弱者の根本的な解消を目指す。

## 7 参 考

- ココネット株式会社ホームページ: <http://www.coconet.co.jp/>

### 【問い合わせ先】

ココネット株式会社 経営企画室  
 住所: 東京都中央区日本橋浜町2-18-7  
 電話: 03-3667-0893(代表)