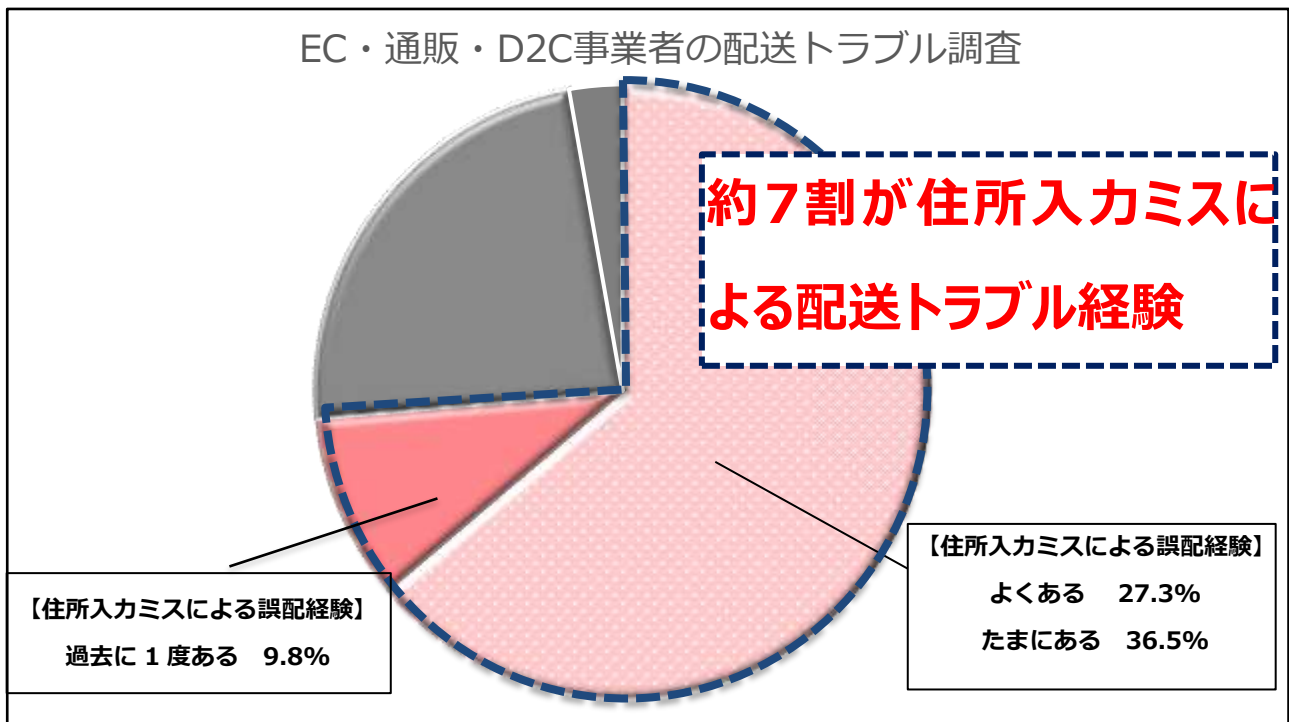


【EC事業の従事者を対象とした配送トラブルの実態調査】
7割が住所入力ミスによる誤配や遅配を経験、うち6割が定期的が発生
半数以上が再送コストや内部人件費、カスタマーサポートの負担が増加
～住所入力ミスによるトラブルを最大9割減、APIサービスのWeb完結型トライアル開始～

高精度3D地図データなど位置情報技術を駆使するロケーションインテリジェンスカンパニーのインクリメントP株式会社（本社：東京都文京区：代表取締役社長 CEO 杉原 博茂、以下「インクリメントP」）は、EC・通販・D2C事業の従事者を対象に、住所の入力ミスによる誤配や遅配などの配送トラブルに関する調査を実施しました。

調査の結果、住所入力ミスを原因とする誤配や遅配を経験したことがあるEC事業者が約7割を占め、住所確認時の作業として約8割は「目視チェック」または「人為的な確認作業」を行っていることがわかり、ヒューマンエラーによる住所入力ミスが大半を占めることが明らかになりました。

これらの実態から、EC・通販・D2C事業者のDX推進を目的として、この度「住所クレンジングAPIサービス」のトライアルをWeb完結型で提供開始することをお知らせいたします。住所入力時のエラー解消や住所の有効性チェックなど最短で即日のお試し利用が可能となります。



【主要調査結果】

■ 調査概要

調査対象：インターネットリサーチモニター 年齢：20歳～65歳 性別：男女 居住地：全国

調査期間：2021年8月3日～5日

調査方法：インターネット調査

有効回答数：事前調査 15,403件、本調査 330件

【主な調査結果】

1. 7割が住所入力ミスによる誤配や遅配を経験、その6割が定期的に発生

- ・約7割（73.6%）が住所の入力ミスを原因とする誤配・遅配の経験あり。
- ・約6割（63.8%）は定期的に発生している。
- ・その中で、住所入力ミスの確認方法 TOP3 は「人為的な確認作業（60.0%）」「目視チェック（58.8%）」「手作業による確認ツールの活用（37.5%）」と、手作業の確認が大半を占めている。

2. 8割が住所情報の目視チェックまたは人為的な確認作業を実施

- ・住所入力ミスによる誤配や遅配がないとした回答者のうち、約6割（57.1%）が目視チェック、約2割（24.7%）が人為的な確認作業と、人頼みの確認作業を行っている。
- ・自動化されたツールを使っているのは1割にも満たない（7.8%）。

3. 住所入力ミスが発生する原因はユーザーの入力ミスが最多

- ・住所の入力ミスが発生する原因として「ユーザーの入力ミス（59.6%）」「ユーザー入力時の表記揺れ（51.2%）」「EC事業者の住所確認、または注文処理時のミス（47.9%）」が多い。

4. 住所入力ミスにより、再送コストの増加が最多、内部人件費や問い合わせ対応工数の増加も多い

- ・住所入力ミスによる影響の上位3つは「再送などによる配送コスト増加（55.8%）」「残業増加など、人件費の内部コスト増（51.7%）」「カスタマーサポートへの問い合わせ対応増（53.3%）」。

5. コストの改善が必要と回答したのは半数以上

- ・約2割（17.0%）が入力ミスによるコスト増が経営を圧迫していると回答。
- ・約4割（38.4%）が入力ミスによるコスト負担が大きいと見直しの優先順位が高いと回答。

■ Web 完結型トライアル「住所クレンジング API サービス」の開発背景と詳細

株式会社インフォプラスが開発・運用する大手家電グループ傘下の PC 機器 EC サイトでは、顧客による配送先の住所入力ミスが増加しており、配送業者からの問い合わせ対応や配達遅延によるクレーム対応などのサポート工数も比例して増加していることが課題となっていました。Increment P の「住所クレンジングサービス」を導入し、約 1 ヶ月で注文者の住所入力ミスによる配送トラブルを 93%削減するなど、配達遅延の防止とサポート業務の DX 化に寄与しています*。

一方、住所クレンジングを導入する際に、従来から無料トライアルを提供していましたがトライアル開始までのステップとして Web、書類、商談などが発生し、利用に対して事業者側のハードルの高さが課題となっていました。

これらの背景から、住所入力ミスによるトラブル削減と EC 事業者の DX 推進を目的として、申込から利用までが Web だけで完結する「住所クレンジング API サービス」の無料トライアルを提供開始します。

従来発生していたトライアル利用開始までの面倒な契約書などの受け渡しの必要がなく、トライアルを希望する場合は即日のお試し利用が可能となります。「住所クレンジングサービス」を導入すること

で、ユーザーが入力した住所の有効性チェックや表記ゆれの確認を自動的に行い、入力ミスによる配送トラブルの解消やサポート工数の削減、人為的に行っていた住所確認作業の効率化を実現します。

(※)【参考プレスリリース URL : <https://www.incrementp.co.jp/news/business/20210803.html>】

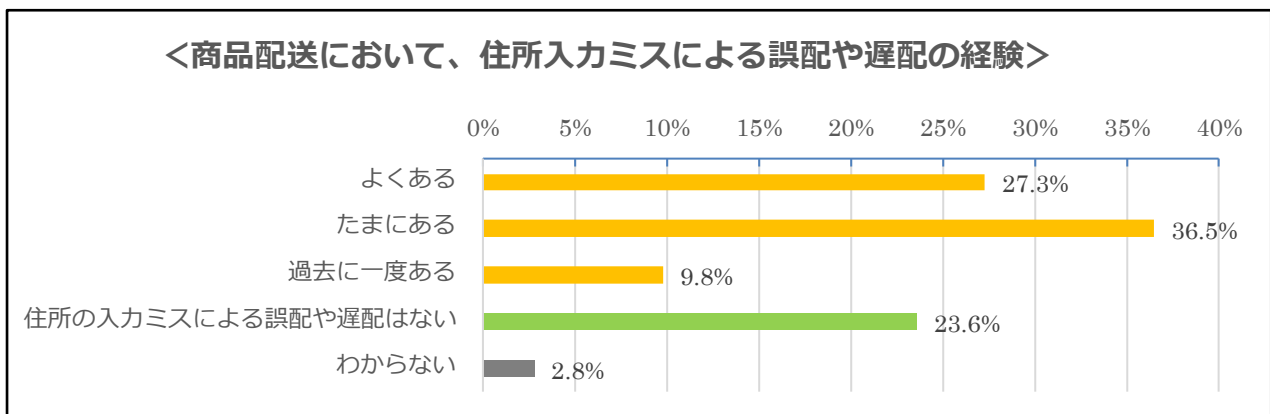
【住所クレンジングサービス無料トライアル URL : <https://account-anorm.mapfan.com/signup>】

■ 調査結果の詳細

1. 住所の入力ミスによる誤配や遅配に関して

7割が住所入力ミスによる誤配や遅配を経験、その6割が定期的に発生

- ・約7割（73.6%）が住所の入力ミスを経験したことがあるとした回答者の住所入力ミスの経験あり。
- ・約6割（63.8%）は定期的に発生している。

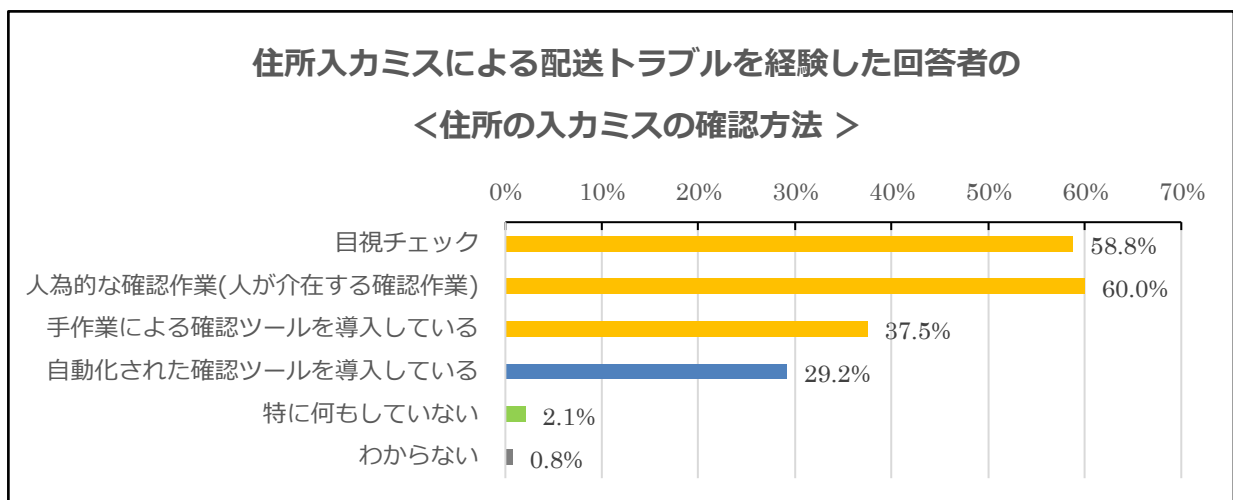


2. 住所の入力ミスによる誤配や遅配などの防止策に関して

① 住所入力ミスによる誤配や遅配を経験したことがあるとした回答者のうち

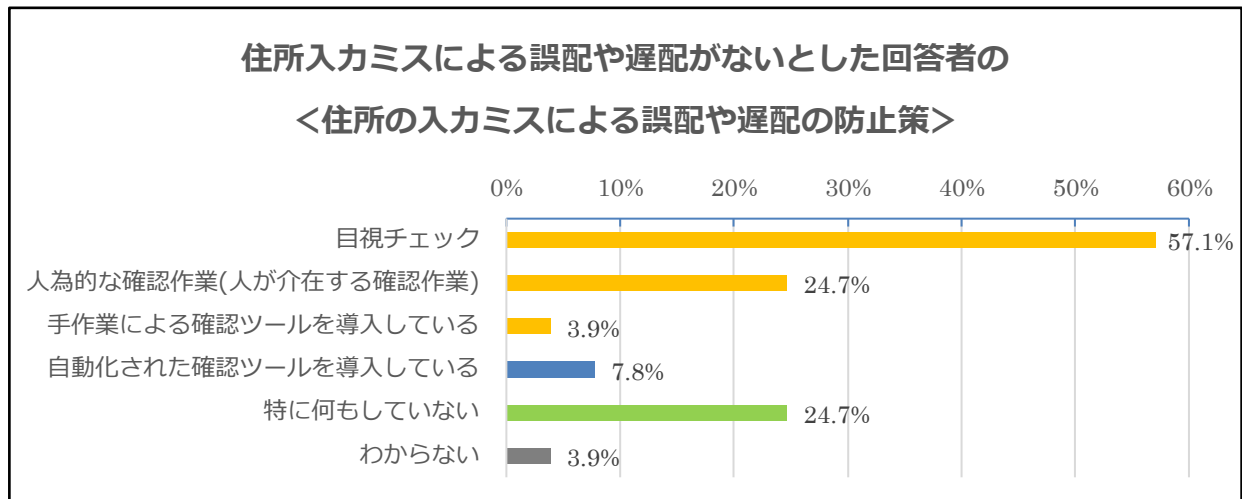
8割が住所情報の目視チェックまたは人為的な確認作業を実施

- ・住所入力ミスによる誤配や遅配を経験したことがあるとした回答者の住所入力ミスの確認方法は「人為的な確認作業（60.0%）」「目視チェック（58.8%）」「手作業による確認ツールを導入している（37.5%）」とヒューマンエラーによる理由が目立つ。



② 住所入力ミスによる誤配や遅配がないとした回答者のうち 6 割が住所情報の目視チェックを実施

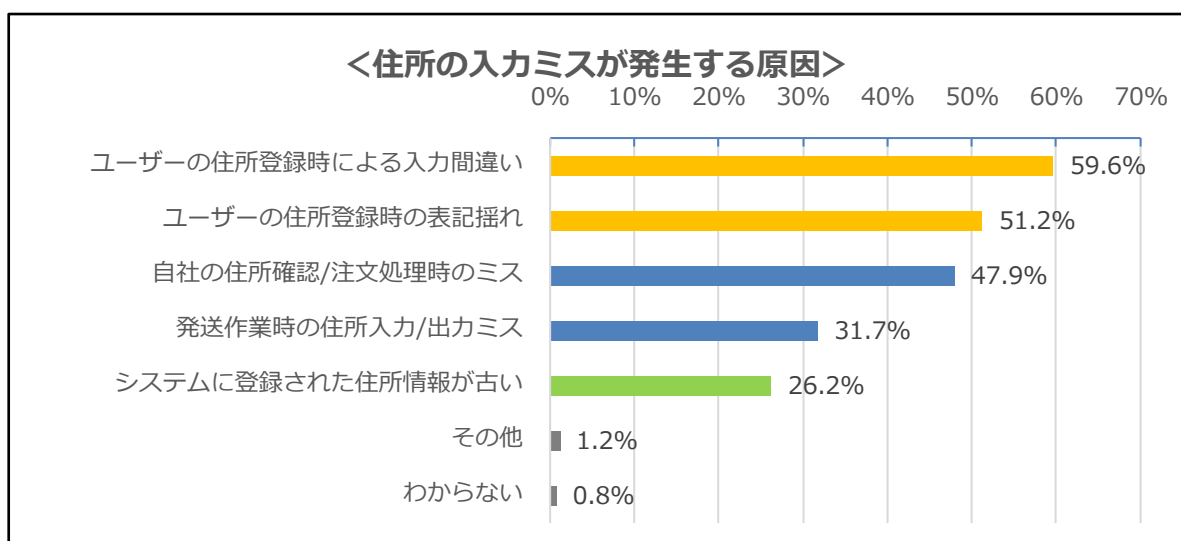
- ・住所入力ミスによる誤配や遅配がないとした回答者のうち、約 6 割（57.1%）が目視チェック、約 2 割（24.7%）が人為的な確認作業と、人頼みの確認作業を行っている。
- ・自動化されたツールを使っているのは 1 割にも満たない（7.8%）。



3. 住所入力ミスが発生する原因に関して

住所入力ミスが発生する原因はユーザーの入力ミスが最多

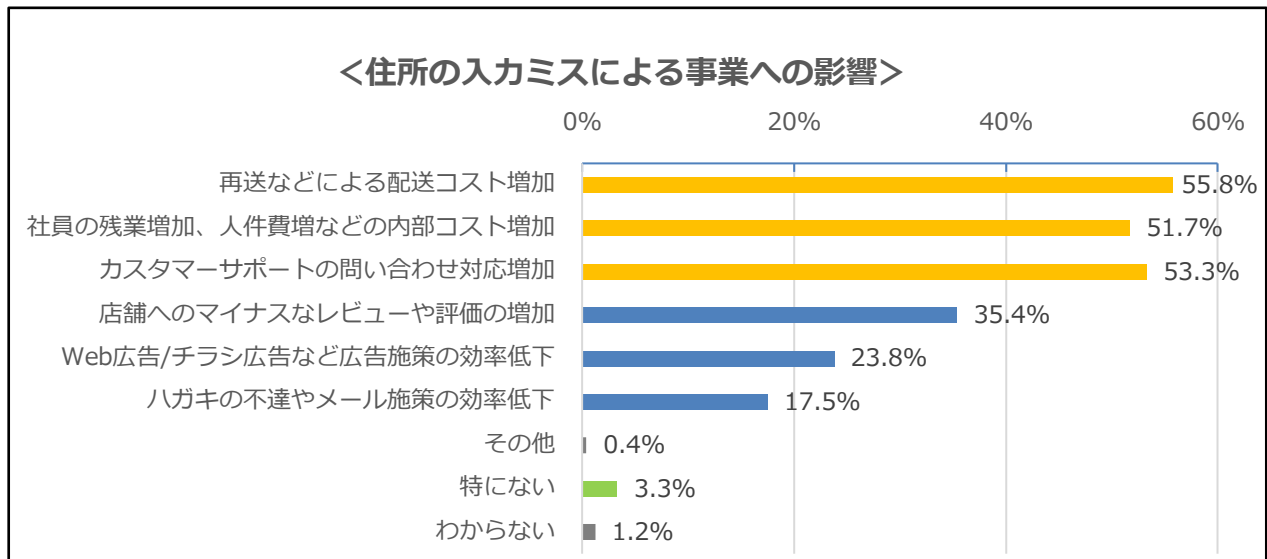
- ・住所の入力ミスが発生する原因は「ユーザーの入力ミス（59.6%）」「ユーザー入力時の表記揺れ（51.2%）」とユーザーの住所入力時の不備が半数を占め、その他「EC 事業者の住所確認、または注文処理時のミス（47.9%）」と確認時によるミスが目立つ。



4. 住所入力ミスによる事業への影響に関して

住所入力ミスにより、再送コストの増加が最多、内部人件費や問い合わせ対応工数の増加も多い

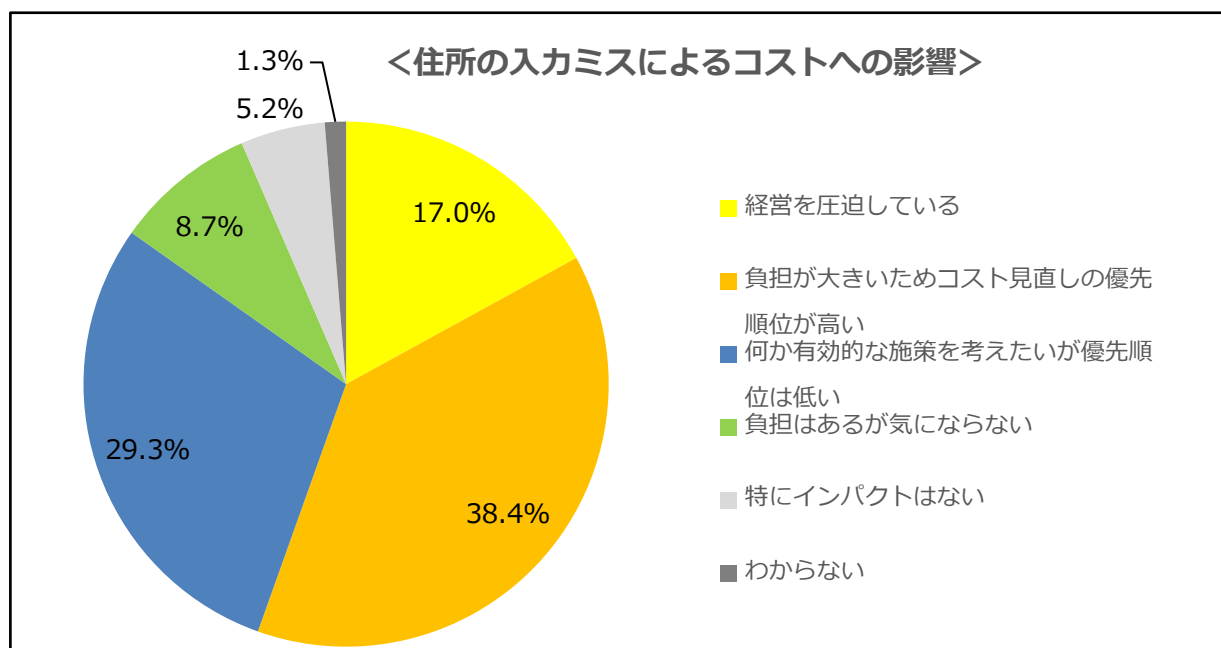
- 住所入力ミスによる影響として「再送などによる配送コスト増加（55.8%）」「残業増加など、人件費の内部コスト増（51.7%）」「カスタマーサポートへの問い合わせ対応増（53.3%）」が多い。



5. 住所入力ミスによるコストへの影響と改善に意識に関して

コストの改善が必要と回答したのは半数以上

- 約 2 割（17.0%）が入カミスによるコスト増が経営を圧迫していると回答。
- 約 4 割（38.4%）が入カミスによるコスト負担が大きいいため見直しの優先順位が高いと回答。



■ECサイトのDX化に役立つ「住所クレンジングサービス」概要

住所クレンジングサービスは、CRM/SFA や EC サイト等で住所を入力する際や、お手持ちの住所リストをもとに DM を発送する前などに、住所の有効性のチェックや、住所表記のゆれの解消ができる API サービスです。

提 供 開 始 : 2020 年 9 月

住所クレンジングの仕組み: 住所をインクリメントP 独自整備の住所データベースと照らし合わせることで、住所のミスを補い、表記ゆれを解消し、住所の有効性を判別します。

特徴: WebAPI 形式で自社システム・サービスに組み込みが可能

日本の複雑な住所体系に対応した処理が可能

業界屈指の約 4,200 万件の住所データベースによる処理が可能

サービスサイト: <https://anorm.mapfan.com/>

お問い合わせ: <https://anorm.mapfan.com/contact/>

■インクリメントP株式会社について

1994 年、カーナビ用のデジタル地図事業をスタート、日本全国の地図整備からサービス提供まで一貫して手掛け、カーナビ向けの地図データや地図更新ソフト開発の他、「MapFan」ブランドで地図サービスを展開しています。現実世界の膨大な変化点をスピーディに収集、抽出、更新する独自の革新的な地図制作技術をもとに、高鮮度かつ高精度な地図の提供を実現するとともに、高度な自動運転の実現に不可欠な高精度地図の提供も行っています。さらに、人流データをはじめとする多様なビッグデータ・リアルタイムデータと地図を掛け合わせ、ロケーションインテリジェンスによる新たなサービスの創出に取り組んでいます。

本社所在地: 東京都文京区本駒込 2-28-8 文京グリーンコートセンターオフィス

代 表 者: 代表取締役社長 CEO 杉原 博茂

設 立 : 1994 年 5 月 1 日

事業内容 : ナビゲーションビジネス (国内/海外カーナビゲーション、地図更新ソフト)

コンテンツビジネス (国内地図データ、多言語日本地図データ)

地図ソリューションビジネス (個人向けサービス (地図サービス「MapFan」、ポイ活アプリ「トリマ」など)、法人向けサービス (各種位置情報ソリューション))

U R L : <https://www.incrementp.co.jp/>

MapFan : <https://mapfan.com/>

トリマ : <https://www.trip-mile.com/>

MapFan DB : <https://business.mapfan.com/service/db/>