

# 荷待ち時間の削減に対する荷主企業の意向調査

## 報 告 書

2025 年 2 月

朝日大学大学院 グローバルロジスティクス研究会（調査実施）

物流 DX ワーキンググループ：幹事企業 (株)ZENSHIN（調査主体）



## 目次

I	調査概要	- 1 -
II	調査結果	- 2 -
	回答者の属性	- 2 -
	回答結果	- 3 -
	トラック運送事業者（緑ナンバートラック）に運送を依頼する場面	- 3 -
	物流業界における『2024年問題』の認知度	- 4 -
	運送を依頼しているトラック運送事業者の把握状況	- 4 -
	運送契約における運送以外に含まれている業務（荷役作業・附帯業務）	- 5 -
	荷待ち時間の把握方法	- 5 -
	トラック運送事業者との定期的な意見交換等の場	- 6 -
	意見交換等の場の開催頻度	- 6 -
	過去1年間に運送を依頼しているトラック運送事業者からの相談の有無	- 7 -
	トラック運送事業者からの相談理由	- 7 -
	トラック運送事業者からの相談に対する対応	- 8 -
	今後、トラック運送事業者から相談があった場合への対応	- 9 -
	ドライバーに直接連絡をすることの有無	- 9 -
	ドライバーへの直接連絡の頻度	- 10 -
	荷待ち時間削減アプリ（バース予約システム等）の導入度合	- 10 -
	荷待ち時間削減アプリに必要と思われる記録（機能）	- 11 -
	荷待ち時間削減アプリとして評価するもの	- 11 -
	運送を依頼しているトラックの待機場の有無	- 12 -
	敷地内に複数待機場がある場合、待機場間でトラックの移動をお願いの有無	- 12 -
	発荷主と着荷主間でのコミュニケーションの有無	- 13 -
	発荷主と着荷主の双方で荷待ちについての改善策	- 13 -
III	調査票	- 14 -

# I 調査概要

■調査テーマ：荷待ち時間の削減に対する荷主企業の意向を調査する

■調査手法：質問票（紙）による郵送および web 回答でのリサーチ

■調査の体制：

朝日大学大学院 グローバルロジスティクス研究会（調査実施）

物流 DX ワーキンググループ：幹事企業 ㈱ZENSHIN（調査主体）

■調査対象：

アンケートの対象は、㈱帝国データバンクの企業データベース（COSMOS2）に登録されている法人より、法人格コード 14 医療法人、法人格コード 17 社団法人、法人格コード 18 財団法人、法人格コード 21 学校法人、法人格コード 90 行政・NPO 法人を除きランダム抽出した送付先候補 4,000 社のうち、さらに法人格コード 15 医療法人社団 60、法人格コード 22 宗教法人 2、法人格コード 27 社会福祉法人 76 の 138 社を除いた 3,862 社を対象送付先荷主として設定した。そして、抽出した荷主の「物流業務責任者」宛にアンケート用紙(Ⅲ 質問票)を送付し、回答のあったアンケート結果について分析を行った。

■調査期間：2024 年 12 月 12 日（木）～2025 年 1 月 31 日（金）

■有効回答：発送数 3,862 件に対し、457 件（11.8%）の回答（2025 年 1 月 31 日現在）があった。

■利用上の注意

- （1）統計表の数値（割合）は、単位未満を四捨五入しており、内訳（構成比）の合計が 100%にならない場合がある。
- （2）複数回答の設問については、内訳（構成比）の合計が 100%を超える場合がある。
- （3）3 頁目以降の各設問において、原則として未回答の場合は有効回答に含めていない。
- （4）各設問のタイトルの表記について、一部省略していることがある。
- （5）回答について、単一回答（1 つだけ○印）は SA、複数回答（いくつでも○印）は MA と表記した。
- （6）質問票では当初の締切日を 2024 年 12 月 27 日に設定したが、回収時期の違いによる意向の差はない設問のため、以降に回収した質問票も有効回答として含めた。

## Ⅱ 調査結果

### 回答者の属性

- ・回答者の多くは中小規模の荷主であり、特に 50 人以下の企業が目立つ。また、製造業や小売業以外の荷主企業からも一定数の回答が寄せられている。
- ・回答荷主の大きな傾向としては、製造業が最も多く、次いで小売業・卸売業が続いている。

問 1. 貴社の主要な事業分野についてお知らせください (SA)。

問 2. 貴社の事業規模についてお知らせください (SA)。

	1. 農業、 林業、漁 業	2. 鉱業、 砕石業、 砂利採取 業	3. 建設業	4. 製造業	5. 電気・ ガス・水道 業	6. 情報通 信業	7. 運輸 業、郵便 業	8. 小売 業、卸売 業	9. サービ ス業	10. 医療・ 福祉	11. その他	未回答	全体
1. 5人以下	7		18	13		3	1	30	9		10	3	94
2. 6~20人以下	3	2	19	20	2	2	4	20	6	2	7	2	89
3. 21~50人以下		2	18	16	2		7	25	5		4		79
4. 51~100人以下	1		7	16	1	1	4	8	8	1	1		48
5. 101人~300人以下			3	17		2	5	23	6		6		62
6. 301人以上			3	27	1	2	8	25	6	1	6		79
未回答	1		1		1						1	2	6
全体	12	4	69	109	7	10	29	131	40	4	35	7	457

- ・本報告書では、「問 7」の荷待ち時間の把握と「問 4」の荷主の分類についてクロス集計を行った。
- ・運送における立場としては、発荷主および着荷主の両方が挙げられるが、「両方に該当する場合がある」との回答が多かった。
- ・運送契約の内容および荷待ち時間については、「両方を把握している」との回答が最も多かったものの、「いずれも把握していない」と回答した荷主の数とほぼ同程度であった。

問 4. 当該運送における貴社のお立場をお知らせください (SA)。

問 7. 運送を依頼しているトラック運送事業者との運送契約の内容、荷待ち時間について把握していますか (SA)。

	1. 運送契約の内容、 荷待ち時間の両 方について把握して いる	2. 運送契約の内容 は把握しているが、 荷待ち時間は把握し ていない	3. いずれも把握して いない	未回答	全体
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	54	25	12	4	95
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	10	30	7	59
3. 両方に該当する場合がある	109	80	58		247
4. 両方に該当しない				47	47
未回答	1		2	6	9
全体	176	115	102	64	457

## 回答結果

### トラック運送事業者（緑ナンバートラック）に運送を依頼する場面

- ・トラック運送事業者（緑ナンバーのトラック）に運送を依頼する場面では、定期便よりもスポット輸送や小口荷物の発送・受取が全体の約5割を占めている。

問3. どのような場面でトラック運送事業者（緑ナンバートラック）に運送を依頼していますか（MA）。

	回答数	1. 定期的な輸送（定期便）	2. スポット輸送（荷物のある都度、運送を依頼）	3. 小口荷物の発送・受取（宅配便等）	4. トラック運送事業者に運送を依頼していない
全体	390	42.8%	49.0%	49.7%	8.2%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	61.1%	54.9%	44.0%	4.0%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	54	51.9%	57.4%	35.2%	0.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	12	50.0%	50.0%	16.7%	8.3%
3. 両方に該当する場合がある	109	67.0%	54.1%	51.4%	5.5%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	45.2%	57.4%	51.3%	3.5%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	25	48.0%	60.0%	36.0%	8.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	10	30.0%	30.0%	60.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	80	46.3%	60.0%	55.0%	2.5%
3. いずれも把握していない	100	8.0%	29.0%	58.0%	21.0%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	12	8.3%	41.7%	58.3%	16.7%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	30	6.7%	13.3%	36.7%	53.3%
3. 両方に該当する場合がある	58	8.6%	34.5%	69.0%	5.2%

### （問3を回答した荷主の業種）

- ・鉱業・砕石業・砂利採取業は100%がスポット輸送を利用し、小口配送の利用がない。建設業は定期便利用が5.8%と極端に低く、トラック運送事業者に依頼しない割合が29.0%と比較的高い。

	回答数	1. 定期的な輸送（定期便）	2. スポット輸送（荷物のある都度、運送を依頼）	3. 小口荷物の発送・受取（宅配便等）	4. トラック運送事業者に運送を依頼していない
全体	457	37.4%	44.4%	44.4%	16.2%
1. 農業、林業、漁業	12	16.7%	58.3%	41.7%	8.3%
2. 鉱業、砕石業、砂利採取業	4	25.0%	100.0%	0.0%	0.0%
3. 建設業	69	5.8%	39.1%	44.9%	29.0%
4. 製造業	109	51.4%	65.1%	52.3%	2.8%
5. 電気・ガス・水道業	7	14.3%	28.6%	28.6%	42.9%
6. 情報通信業	10	20.0%	30.0%	70.0%	20.0%
7. 運輸業、郵便業	29	55.2%	65.5%	27.6%	10.3%
8. 小売業、卸売業	131	55.0%	35.9%	44.3%	9.9%
9. サービス業	40	15.0%	30.0%	47.5%	20.0%
10. 医療・福祉	4	25.0%	50.0%	75.0%	0.0%
11. その他	35	22.9%	22.9%	31.4%	48.6%
未回答	7	28.6%	14.3%	28.6%	57.1%

## 物流業界における『2024年問題』の認知度

- ・2024年問題を知っている荷主は多く、大半がその内容を理解している。
- ・荷主ごとに見ると、着荷主よりも発荷主の関心が高い。

問5. 物流業界において、いわゆる『2024年問題』が懸念されていることはご存じですか（SA）。

	回答数	59.2%	27.9%	11.8%	1.0%
		1. よく知っている、理解している	2. 何となく知っている	3. 聞いたことがある	4. 知らない、関心がない
全体	390	59.2%	27.9%	11.8%	1.0%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	76.0%	20.0%	2.9%	1.1%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	54	70.4%	25.9%	1.9%	1.9%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	66.7%	25.0%	8.3%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	109	79.8%	16.5%	2.8%	0.9%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	29.0%	39.0%	30.0%	2.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	25	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	20.0%	43.3%	33.3%	3.3%
3. 両方に該当する場合がある	80	29.3%	37.9%	31.0%	1.7%
3. いずれも把握していない	100	60.0%	30.4%	9.6%	0.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	64.0%	32.0%	4.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	30	50.0%	40.0%	10.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	58	60.0%	28.8%	11.3%	0.0%

## 運送を依頼しているトラック運送事業者の把握状況

- ・依頼しているトラック事業者の把握については、8割の荷主が、運送を依頼しているトラック事業者を把握している。

問6. 運送を依頼しているトラック運送事業者を把握していますか（SA）。

	回答数	86.6%	13.4%
		1. よく知っている、理解している	2. 何となく知っている
全体	389	86.6%	13.4%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	174	97.7%	2.3%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	54	98.1%	1.9%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	91.7%	8.3%
3. 両方に該当する場合がある	108	98.1%	1.9%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	93.0%	7.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	25	92.0%	8.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	80.0%	20.0%
3. 両方に該当する場合がある	80	95.0%	5.0%
3. いずれも把握していない	100	60.0%	40.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	50.0%	50.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	30	30.0%	70.0%
3. 両方に該当する場合がある	58	77.6%	22.4%

運送契約における運送以外に含まれている業務（荷役作業・附帯業務）

・運送以外の業務では「荷積み・荷降ろし」が最も多く、「検収・検品」も比較的多い。運送契約において運送以外の業務が含まれていることを把握していない荷主は1割以上存在する。

問 8. 運送契約において、運送以外に含まれている業務（荷役作業・附帯業務）がありますか（MA）。

	回答数	1. 荷積み・荷降ろし	2. はい作業	3. 荷造り	4. 入・出庫の仕分け	5. 検収・検品	6. 横持ち・縦持ち	7. 棚入れ	8. 業務を把握していない	9. その他
全体	390	64.9%	4.4%	8.5%	7.7%	11.5%	7.4%	5.4%	15.1%	6.4%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	79.4%	5.7%	10.3%	10.9%	13.7%	12.6%	6.9%	4.0%	8.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	54	74.1%	1.9%	3.7%	7.4%	11.1%	7.4%	3.7%	0.0%	9.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	100.0%	0.0%	8.3%	25.0%	16.7%	16.7%	0.0%	0.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	109	79.8%	8.3%	13.8%	11.0%	14.7%	14.7%	9.2%	6.4%	9.2%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	72.2%	6.1%	7.8%	7.0%	13.0%	5.2%	5.2%	10.4%	6.1%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	25	72.0%	12.0%	8.0%	8.0%	20.0%	0.0%	4.0%	16.0%	8.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	60.0%	10.0%	10.0%	0.0%	20.0%	10.0%	0.0%	10.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	80	73.8%	3.8%	7.5%	7.5%	10.0%	6.3%	6.3%	8.8%	6.3%
3. いずれも把握していない	100	31.0%	0.0%	6.0%	3.0%	6.0%	1.0%	3.0%	40.0%	3.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	16.7%	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%	0.0%	8.3%	66.7%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	30	23.3%	0.0%	3.3%	6.7%	6.7%	0.0%	3.3%	46.7%	3.3%
3. 両方に該当する場合がある	58	37.9%	0.0%	6.9%	1.7%	5.2%	1.7%	1.7%	31.0%	3.4%

荷待ち時間の把握方法

・「荷待ち時間は把握していない」回答者が4割弱にのぼる。  
 ・荷主においては、荷待ち時間の把握方法として「トラック運送事業者からの聞き取り」、「荷主側の従業員からの聞き取り」も3割程度と、双方が一定の割合を占めている。  
 ・荷主の約1割弱が「アプリ・システム等による管理」で荷待ち時間を把握しており、荷待ち時間を把握するためのアプリ等によって管理している可能性がある。

問 9. 荷待ち時間の把握方法についてお知らせください（MA）。

	回答数	1. 貴社従業員からの聞き取り	2. トラック運送事業者(又はその運転手)からの聞き取り	3. アプリ・システム等による管理	4. 荷待ち時間は把握していない	5. その他
全体	390	26.4%	32.8%	9.0%	36.2%	9.5%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	44.6%	48.6%	16.6%	8.0%	13.1%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	54	40.7%	44.4%	13.0%	7.4%	14.8%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	33.3%	58.3%	25.0%	8.3%	8.3%
3. 両方に該当する場合がある	109	47.7%	49.5%	17.4%	8.3%	12.8%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	19.1%	29.6%	2.6%	45.2%	6.1%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	25	24.0%	16.0%	0.0%	56.0%	12.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	20.0%	40.0%	10.0%	20.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	80	17.5%	32.5%	2.5%	45.0%	5.0%
3. いずれも把握していない	100	3.0%	9.0%	3.0%	75.0%	7.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	0.0%	16.7%	0.0%	75.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	30	0.0%	0.0%	0.0%	80.0%	3.3%
3. 両方に該当する場合がある	58	5.2%	12.1%	5.2%	72.4%	10.3%

## トラック運送事業者との定期的な意見交換等の場

- ・「意見交換等の場を設けていない」割合は4割弱と多く、対して3割の荷主は設けている。
- ・意見交換等の場については、荷待ち時間を把握していない着荷主側の「設けていない」比率が特に高い。

問 10. トラック運送事業者との定期的な意見交換等の場を設けていますか（SA）。

	回答数	1. 意見交換等の場を設けている	2. 意見交換等の場は設けていない	3. 該当しない
全体	386	32.1%	39.9%	28.0%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	173	53.2%	32.9%	13.9%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	52	53.8%	34.6%	11.5%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	50.0%	33.3%	16.7%
3. 両方に該当する場合がある	109	53.2%	32.1%	14.7%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	113	25.7%	48.7%	25.7%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	25	28.0%	52.0%	20.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	9	33.3%	44.4%	22.2%
3. 両方に該当する場合がある	79	24.1%	48.1%	27.8%
3. いずれも把握していない	100	3.0%	42.0%	55.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	8.3%	33.3%	58.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	30	0.0%	26.7%	73.3%
3. 両方に該当する場合がある	58	3.4%	51.7%	44.8%

## 意見交換等の場の開催頻度

- ・意見交換等の場の開催頻度について、開催している場合は「月1回程度」が約14%と最も多く、次いで「半年に1回程度」、「年に1回程度」の順となっている。

問 11. 開催頻度（問 10 の意見交換等の場）を教えてください（SA）。

	回答数	1. 月1回程度	2. 半年に1回程度	3. 年に1回程度	4. 意見交換等の場は設けていない	5. 該当しない	6. その他
全体	328	14.3%	13.7%	6.7%	20.7%	38.7%	5.8%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	156	23.7%	20.5%	9.6%	16.7%	19.2%	10.3%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	44	25.0%	15.9%	11.4%	18.2%	13.6%	15.9%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	25.0%	16.7%	8.3%	25.0%	25.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	100	23.0%	23.0%	9.0%	15.0%	21.0%	9.0%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	95	7.4%	13.7%	7.4%	25.3%	43.2%	3.2%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	22	13.6%	13.6%	4.5%	27.3%	40.9%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	7	28.6%	14.3%	0.0%	28.6%	28.6%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	66	3.0%	13.6%	9.1%	24.2%	45.5%	4.5%
3. いずれも把握していない	77	3.9%	0.0%	0.0%	23.4%	72.7%	0.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	9	11.1%	0.0%	0.0%	33.3%	55.6%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	23	0.0%	0.0%	0.0%	13.0%	87.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	45	4.4%	0.0%	0.0%	26.7%	68.9%	0.0%

## 過去1年間に運送を依頼しているトラック運送事業者からの相談の有無

・全体では「運賃等の値上げについて相談があった」と回答した割合が56.9%と最も高く、「運送条件の見直しについて相談があった」は17.2%にとどまる。一方、「相談はなかった」とする回答も20.0%に上る。特に「運送契約と荷待ち時間の両方を把握している」層では、73.7%が値上げ相談を行っており、認識度の高さが相談実施率に影響している。

問12. 過去1年間に運送を依頼しているトラック運送事業者から、運賃等の値上げや運送条件（荷待ち時間・荷物の受け渡し方法等）の変更に関する相談はありましたか（MA）。

	回答数	56.9%	17.2%	20.0%	19.0%	1.3%
		1. 運賃等の値上げについて相談があった	2. 運送条件の見直しについて相談があった	3. 相談はなかった	4. 該当しない	5. その他
全体	390	56.9%	17.2%	20.0%	19.0%	1.3%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	73.7%	27.4%	14.3%	7.4%	0.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	54	77.8%	24.1%	13.0%	5.6%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	50.0%	33.3%	33.3%	16.7%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	109	74.3%	28.4%	12.8%	7.3%	0.9%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	67.0%	12.2%	16.5%	13.0%	1.7%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	25	68.0%	16.0%	20.0%	12.0%	4.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	60.0%	10.0%	20.0%	20.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	80	67.5%	11.3%	15.0%	12.5%	1.3%
3. いずれも把握していない	100	16.0%	5.0%	34.0%	46.0%	2.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	33.3%	16.7%	25.0%	41.7%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	30	6.7%	0.0%	13.3%	73.3%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	58	17.2%	5.2%	46.6%	32.8%	3.4%

## トラック運送事業者からの相談理由

・全体では「燃料費の高騰」に関する相談が5割を超え、「運転手の給与・手当等の引上げ」が4割弱、「長時間労働や附帯作業等の改善」が2割超と続く。一方、「相談はなかった」とする回答は2割以下にとどまる。

問13. トラック運送事業者からの相談は、どのような理由によるものでしたか（MA）。

	回答数	51.0%	36.4%	23.6%	15.4%	21.0%	2.1%
		1. 燃料費の高騰	2. 運転手の給与・手当等の引上げ	3. 長時間労働や附帯作業等の改善	4. 相談はなかった	5. 該当しない	6. その他
全体	390	51.0%	36.4%	23.6%	15.4%	21.0%	2.1%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	66.9%	54.3%	32.6%	11.4%	9.7%	4.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	54	66.7%	53.7%	31.5%	11.1%	3.7%	5.6%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	50.0%	41.7%	33.3%	25.0%	8.3%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	109	68.8%	56.0%	33.0%	10.1%	12.8%	4.6%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	59.1%	34.8%	24.3%	13.0%	15.7%	0.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	25	60.0%	56.0%	44.0%	20.0%	8.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	50.0%	30.0%	10.0%	0.0%	20.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	80	60.0%	28.8%	20.0%	12.5%	17.5%	0.0%
3. いずれも把握していない	100	14.0%	7.0%	7.0%	25.0%	47.0%	0.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	33.3%	8.3%	25.0%	25.0%	33.3%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	30	0.0%	3.3%	0.0%	10.0%	76.7%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	58	17.2%	8.6%	6.9%	32.8%	34.5%	0.0%

## トラック運送事業者からの相談に対する対応

- ・ 契約・荷待ち時間の把握度が高いほど、運賃改定や条件見直しを実施する割合が高い。発荷主は交渉に積極的だが、着荷主は消極的な傾向がある。いずれも把握していない層では、交渉も実施せず、該当しないと回答する割合が高い。運賃値上げは一部で実施されているが、基本運賃の改定には苦戦しており、付帯料金の転嫁が主な対応となっている。
- ・ 一部の層ではそもそも相談すらされていない。

問 14. トラック運送事業者からの相談に対し、どのような対応をされましたか (MA)。

	回答数	52.1%	6.2%	7.4%	0.8%	18.2%	19.7%	1.0%
		1. 協議の上、運賃等の値上げや運送条件の見直しを実施した	2. 基本運賃の値上げは困難だったが、付帯作業料金の支払いや燃料高騰分の転嫁には応じた	3. 運送条件の見直しを実施した	4. 見直しには応じなかった	5. 相談はない	6. 該当しない	7. その他
全体	390	52.1%	6.2%	7.4%	0.8%	18.2%	19.7%	1.0%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	69.7%	8.6%	12.6%	1.7%	12.0%	9.1%	1.1%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	54	68.5%	7.4%	14.8%	1.9%	13.0%	3.7%	3.7%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	41.7%	25.0%	8.3%	8.3%	25.0%	8.3%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	109	73.4%	7.3%	11.9%	0.9%	10.1%	11.9%	0.0%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	60.9%	5.2%	5.2%	0.0%	15.7%	13.9%	0.9%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	25	68.0%	4.0%	4.0%	0.0%	20.0%	8.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	50.0%	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	30.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	80	60.0%	6.3%	5.0%	0.0%	16.3%	13.8%	1.3%
3. いずれも把握していない	100	11.0%	3.0%	1.0%	0.0%	32.0%	45.0%	1.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	25.0%	8.3%	0.0%	0.0%	25.0%	33.3%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	30	0.0%	0.0%	3.3%	0.0%	23.3%	70.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	58	13.8%	3.4%	0.0%	0.0%	37.9%	34.5%	1.7%

(問 14 のうち「相談がない」と回答した荷主の業種)

- ・ 問 14 の質問に対し、「相談がない」と回答した業種は、「8. 小売業・卸売業」が最も多い。小売・卸売業、建設業、製造業は、運送契約や荷待ち時間を把握していても、運送事業者への相談はしていない傾向がある。
- ・ 特に小売・卸売業では、荷待ち時間の把握が不十分でありながら相談がないことが目立つ。建設業では問題が発生しても運送事業者が相談する文化がない可能性がある。

	回答数	4.2%	2.8%	22.5%	14.1%	1.4%	4.2%	1.4%	28.2%	9.9%	2.8%	8.5%
		1. 農業、林業、漁業	2. 鉱業、砕石業、砂利採取業	3. 建設業	4. 製造業	5. 電気・ガス・水道業	6. 情報通信業	7. 運輸業、郵便業	8. 小売業、卸売業	9. サービス業	10. 医療・福祉	11. その他
全体	71	4.2%	2.8%	22.5%	14.1%	1.4%	4.2%	1.4%	28.2%	9.9%	2.8%	8.5%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	21	4.8%	0.0%	33.3%	19.0%	0.0%	0.0%	4.8%	28.6%	0.0%	0.0%	9.5%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	7	14.3%	0.0%	28.6%	42.9%	0.0%	0.0%	14.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	3	0.0%	0.0%	66.7%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	11	0.0%	0.0%	27.3%	9.1%	0.0%	0.0%	36.4%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	18	5.6%	5.6%	5.6%	22.2%	5.6%	0.0%	38.9%	5.6%	5.6%	5.6%	5.6%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	5	20.0%	20.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	0	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	13	0.0%	0.0%	0.0%	30.8%	7.7%	0.0%	46.2%	7.7%	7.7%	0.0%	0.0%
3. いずれも把握していない	32	3.1%	3.1%	25.0%	6.3%	0.0%	9.4%	21.9%	18.8%	3.1%	9.4%	9.4%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	3	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	7	0.0%	0.0%	42.9%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	14.3%	0.0%	0.0%	14.3%
3. 両方に該当する場合がある	22	4.5%	0.0%	22.7%	9.1%	0.0%	13.6%	18.2%	22.7%	4.5%	4.5%	4.5%

今後、トラック運送事業者から相談があった場合への対応

・「協議の上、運賃等の値上げや運送条件の見直しを実施する」が7割近くを占め、「基本運賃の値上げは困難だが、付帯作業料金の支払いや燃料高騰分の転嫁には応じる」や「運送条件の見直しを実施する」といった対応も一定数見られた。

問 15. 今後、トラック運送事業者から運賃等の値上げや運送条件の見直しの相談があった場合、どのような対応をされますか（MA）。

	回答数	69.2%	9.5%	13.1%	0.5%	17.2%	3.1%
		1. 協議の上、運賃等の値上げや運送条件の見直しを実施する	2. 基本運賃の値上げは困難だが、付帯作業料金の支払いや燃料高騰分には応じる	3. 運送条件の見直しを実施する	4. 見直しには応じない	5. 該当しない	6. その他
全体	390	69.2%	9.5%	13.1%	0.5%	17.2%	3.1%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	84.0%	10.3%	17.7%	0.6%	5.7%	2.3%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	54	90.7%	13.0%	22.2%	0.0%	1.9%	1.9%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	66.7%	8.3%	0.0%	8.3%	16.7%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	109	82.6%	9.2%	17.4%	0.0%	6.4%	2.8%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	74.8%	11.3%	10.4%	0.9%	10.4%	4.3%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	25	84.0%	8.0%	8.0%	0.0%	12.0%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	50.0%	20.0%	10.0%	0.0%	10.0%	10.0%
3. 両方に該当する場合がある	80	75.0%	11.3%	11.3%	1.3%	10.0%	5.0%
3. いずれも把握していない	100	37.0%	6.0%	8.0%	0.0%	45.0%	3.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	50.0%	8.3%	0.0%	0.0%	41.7%	0.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	30	16.7%	6.7%	6.7%	0.0%	70.0%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	58	44.8%	5.2%	10.3%	0.0%	32.8%	5.2%

ドライバーに直接連絡をすることの有無

・運送契約と荷待ち時間を把握しているほど、運送事業者と直接連絡する割合が高い傾向にある。発荷主は運送事業者とのやりとりが多いが、着荷主は直接連絡する割合が低く、運送契約の把握は求めている。

問 16. 日常的な運行状況の確認や突発的な業務連絡など、ドライバーに直接連絡をすることはありますか（SA）。

	回答数	30.3%	48.1%	21.6%
		1. 直接連絡することがある	2. 直接連絡はしていない	3. 該当しない
全体	389	30.3%	48.1%	21.6%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	37.1%	51.4%	11.4%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	54	35.2%	51.9%	13.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	33.3%	66.7%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	109	38.5%	49.5%	11.9%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	114	33.3%	50.9%	15.8%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	25	32.0%	48.0%	20.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	10	30.0%	60.0%	10.0%
3. 両方に該当する場合がある	79	34.2%	50.6%	15.2%
3. いずれも把握していない	100	15.0%	39.0%	46.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	16.7%	41.7%	41.7%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	30	10.0%	26.7%	63.3%
3. 両方に該当する場合がある	58	17.2%	44.8%	37.9%

### ドライバーへの直接連絡の頻度

・ 運送契約や荷待ち時間を把握している層ほど「毎回」連絡する割合が高いが、それでも「直接連絡しない」割合が4割以上を占める。着荷主（受取側）は運送事業者とほとんど関与しておらず、直接連絡する割合が極端に低い。発荷主（送る側）は比較的高頻度で連絡を取る企業もあるが、「直接連絡しない」割合も一定数存在し、連絡頻度の差が大きい。

問 17. ドライバーへの直接連絡はどのくらいの頻度で行っていますか（SA）。

	回答数	1. 毎回	2. 週に5～6回	3. 週に3～4回	4. 週に1～2回	5. 週に1回未満	6. 直接連絡することはない	7. 該当しない
全体	372	7.0%	0.8%	1.6%	4.6%	15.3%	42.7%	28.0%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	166	11.4%	1.8%	1.2%	4.2%	16.3%	46.4%	18.7%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	50	14.0%	2.0%	4.0%	2.0%	12.0%	46.0%	20.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	11	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	18.2%	72.7%	9.1%
3. 両方に該当する場合がある	105	11.4%	1.9%	0.0%	5.7%	18.1%	43.8%	19.0%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	110	3.6%	0.0%	2.7%	6.4%	20.0%	40.0%	27.3%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	23	8.7%	0.0%	0.0%	8.7%	13.0%	39.1%	30.4%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	10	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	30.0%	40.0%	20.0%
3. 両方に該当する場合がある	77	2.6%	0.0%	3.9%	5.2%	20.8%	40.3%	27.3%
3. いずれも把握していない	96	3.1%	0.0%	1.0%	3.1%	8.3%	39.6%	44.8%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	11	9.1%	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	27.3%	54.5%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	30	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	30.0%	60.0%
3. 両方に該当する場合がある	55	3.6%	0.0%	1.8%	5.5%	7.3%	47.3%	34.5%

### 荷待ち時間削減アプリ（バース予約システム等）の導入度合

・ 「導入していない」が9割を超えるものの、バース予約システム等をすでに導入している荷主も1割弱いる。

問 18. 荷待ち時間削減アプリ（バース予約システム等）を導入していますか（SA）。

	回答数	1. 導入している	2. 導入を検討中	3. 導入していない
全体	377	8.8%	3.2%	88.1%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	172	16.9%	5.8%	77.3%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	52	15.4%	3.8%	80.8%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	12	41.7%	0.0%	58.3%
3. 両方に該当する場合がある	108	14.8%	7.4%	77.8%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	112	3.6%	1.8%	94.6%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	25	0.0%	4.0%	96.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	9	11.1%	0.0%	88.9%
3. 両方に該当する場合がある	78	3.8%	1.3%	94.9%
3. いずれも把握していない	93	0.0%	0.0%	100.0%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	12	0.0%	0.0%	100.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	26	0.0%	0.0%	100.0%
3. 両方に該当する場合がある	55	0.0%	0.0%	100.0%

### 荷待ち時間削減アプリに必要と思われる記録（機能）

・最も求められる機能は「到着予測時間の把握」（41.8%）と「位置情報の把握」（34.9%）。リアルタイム情報の管理やデータ共有に関心が集まり、音声入力やチャット機能の需要は低い。「荷待ち時間削減アプリを使う必要はない」と考える層も2割程度存在し、特に着荷主でその傾向が強い。

問 19. 荷待ち時間の削減を検討するうえで、荷待ち時間削減アプリに必要と思われる記録（機能）は何ですか（MA）。

	回答数	34.9%	41.8%	17.9%	27.9%	11.3%	4.6%	13.1%	16.4%	22.1%	7.4%
		1. トラックの位置情報が分かる	2. トラックの到着予測時間が分かる	3. 1つのアプリで複数台トラックを管理できる	4. 運転手、運送事業者、荷主でデータを共有できる	5. チャット機能がある	6. 音声入力機能がある	7. 業務毎（検査、荷積み、伝票発行等）に要した時間を細かく記録できる	8. 日、週、月毎のデータを集計できる	9. 荷待ち時間削減アプリを使う必要はない	10. その他
全体	390	34.9%	41.8%	17.9%	27.9%	11.3%	4.6%	13.1%	16.4%	22.1%	7.4%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	39.4%	50.3%	24.6%	34.3%	12.0%	7.4%	16.6%	24.6%	18.3%	8.6%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	54	27.8%	42.6%	16.7%	25.9%	9.3%	3.7%	14.8%	22.2%	22.2%	9.3%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	12	33.3%	25.0%	16.7%	25.0%	0.0%	8.3%	8.3%	25.0%	33.3%	8.3%
3. 両方に該当する場合がある	109	45.9%	56.9%	29.4%	39.4%	14.7%	9.2%	18.3%	25.7%	14.7%	8.3%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	40.0%	39.1%	16.5%	32.2%	13.9%	3.5%	15.7%	13.9%	21.7%	6.1%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	25	48.0%	36.0%	16.0%	44.0%	16.0%	4.0%	36.0%	24.0%	16.0%	4.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	10	40.0%	30.0%	10.0%	20.0%	10.0%	0.0%	10.0%	10.0%	30.0%	10.0%
3. 両方に該当する場合がある	80	37.5%	41.3%	17.5%	30.0%	13.8%	3.8%	10.0%	11.3%	22.5%	6.3%
3. いずれも把握していない	100	21.0%	30.0%	8.0%	12.0%	7.0%	1.0%	4.0%	5.0%	29.0%	7.0%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	12	41.7%	16.7%	8.3%	8.3%	0.0%	0.0%	8.3%	0.0%	41.7%	8.3%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	30	16.7%	30.0%	6.7%	13.3%	6.7%	0.0%	3.3%	6.7%	33.3%	6.7%
3. 両方に該当する場合がある	58	19.0%	32.8%	8.6%	12.1%	8.6%	1.7%	3.4%	5.2%	24.1%	6.9%

### 荷待ち時間削減アプリとして評価するもの

・荷待ち時間削減アプリとして評価するものとしては「カスタマイズ性がある」「ナビゲーションがよい」が2割を超えている。  
 ・荷待ち時間削減アプリとして評価するものが「わからない」が半数を占める。

問 20. 荷待ち時間削減アプリとして評価するものは何ですか（MA）。

	回答数	22.3%	21.8%	14.6%	3.3%	50.0%	3.1%
		1. カスタマイズ性がある（ユーザーの特性や好みに合わせられる、設定を記憶させることができること）	2. ナビゲーションがよい（画面間の移動が論理的・簡単・明快で、直感的な画面の流れである）	3. レイアウトがよい（画面上のボタン、アイコン、メニュー、コンテンツの配置やサイズが適切）	4. アプリの目標がある（測定可能かつ達成可能な目標がホーム画面などの説明文や取扱説明書に明記）	5. わからない	6. その他
全体	390	22.3%	21.8%	14.6%	3.3%	50.0%	3.1%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	30.9%	25.7%	20.6%	6.9%	42.9%	2.9%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	54	22.2%	14.8%	18.5%	1.9%	44.4%	1.9%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	12	25.0%	16.7%	0.0%	0.0%	58.3%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	109	35.8%	32.1%	23.9%	10.1%	40.4%	3.7%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	18.3%	22.6%	14.8%	0.9%	48.7%	3.5%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	25	20.0%	24.0%	24.0%	0.0%	48.0%	4.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	10	0.0%	10.0%	0.0%	0.0%	60.0%	10.0%
3. 両方に該当する場合がある	80	20.0%	23.8%	13.8%	1.3%	47.5%	2.5%
3. いずれも把握していない	100	12.0%	14.0%	4.0%	0.0%	64.0%	3.0%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	12	25.0%	25.0%	8.3%	0.0%	58.3%	0.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	30	6.7%	10.0%	6.7%	0.0%	63.3%	3.3%
3. 両方に該当する場合がある	58	12.1%	13.8%	1.7%	0.0%	65.5%	3.4%

### 運送を依頼しているトラックの待機場の有無

・運送契約の内容や荷待ち時間の両方を把握している荷主ほど、「敷地内」に所在している傾向がある。一方で、敷地内にはないが別の場所に所在するケースも一定数存在する。

問 21. 運送を依頼しているトラックの待機場はありますか (SA)。

	回答数	59.4%	3.5%	23.7%	7.8%	5.6%
		1. 敷地内にある	2. 敷地内にはないが、敷地外には確保している	3. 待機場は用意していない	4. 知らない、関心がない	5. その他
全体	372	59.4%	3.5%	23.7%	7.8%	5.6%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	78.9%	3.4%	11.4%	2.3%	4.0%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	54	77.8%	5.6%	7.4%	1.9%	7.4%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	50.0%	16.7%	16.7%	8.3%	8.3%
3. 両方に該当する場合がある	109	82.6%	0.9%	12.8%	1.8%	1.8%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	109	53.2%	4.6%	25.7%	9.2%	7.3%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	25	60.0%	0.0%	16.0%	12.0%	12.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	9	44.4%	11.1%	22.2%	22.2%	0.0%
3. 両方に該当する場合がある	75	52.0%	5.3%	29.3%	6.7%	6.7%
3. いずれも把握していない	88	28.4%	2.3%	45.5%	17.0%	6.8%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	12	33.3%	0.0%	25.0%	33.3%	8.3%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	25	28.0%	4.0%	44.0%	20.0%	4.0%
3. 両方に該当する場合がある	51	27.5%	2.0%	51.0%	11.8%	7.8%

### 敷地内に複数待機場がある場合、待機場間でトラックの移動をお願いの有無

・敷地内に複数待機場がある場合、待機場間でトラックの移動をお願いする「お願いすることがたまにある」が2割を超えている。

問 22. 敷地内に複数待機場がある場合、待機場間でトラックの移動をお願いすることがありますか (SA)。

	回答数	3.1%	22.6%	43.1%	31.1%
		1. お願いすることがよくある	2. お願いすることがたまにある	3. お願いすることはしない、待機場が1カ所しかない	4. 待機場は用意していない
全体	350	3.1%	22.6%	43.1%	31.1%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	166	4.2%	25.3%	56.0%	14.5%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	50	4.0%	30.0%	54.0%	12.0%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	12	0.0%	8.3%	58.3%	33.3%
3. 両方に該当する場合がある	104	4.8%	25.0%	56.7%	13.5%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	101	3.0%	26.7%	35.6%	34.7%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	23	4.3%	30.4%	34.8%	30.4%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	8	0.0%	37.5%	37.5%	25.0%
3. 両方に該当する場合がある	70	2.9%	24.3%	35.7%	37.1%
3. いずれも把握していない	83	1.2%	12.0%	26.5%	60.2%
1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	11	9.1%	18.2%	9.1%	63.6%
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	22	0.0%	13.6%	36.4%	50.0%
3. 両方に該当する場合がある	50	0.0%	10.0%	26.0%	64.0%

## 発荷主と着荷主間でのコミュニケーションの有無

- ・ 運送契約と荷待ち時間の把握度が高いほど、コミュニケーションをとる割合も高い。着荷主の方が発荷主よりも相対的にコミュニケーションをとっていると考えている。

問 23. 発荷主と着荷主間で、コミュニケーションはとっていますか（SA）。

	回答数	58.8%	41.2%
		1. コミュニケーションをとっている	2. コミュニケーションをとっていない
全体	369	58.8%	41.2%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	172	77.3%	22.7%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	54	70.4%	29.6%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	12	83.3%	16.7%
3. 両方に該当する場合がある	106	80.2%	19.8%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	109	50.5%	49.5%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	25	48.0%	52.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	9	55.6%	44.4%
3. 両方に該当する場合がある	75	50.7%	49.3%
3. いずれも把握していない	88	33.0%	67.0%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	12	33.3%	66.7%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	24	33.3%	66.7%
3. 両方に該当する場合がある	52	32.7%	67.3%

## 発荷主と着荷主の双方で荷待ちについての改善策

- ・ 運送契約と荷待ち時間を把握している層ほど、定期的な会合を行い、改善策を講じている傾向が強い。荷待ち時間を把握していない層では、改善策が取られていないケースが多い。発荷主は会合を行う傾向があり、着荷主はアプリ導入の割合が高い。

問 24. 発荷主と着荷主の双方で荷待ちについての改善策をとっていますか（MA）。

	回答数	19.2%	4.4%	27.4%	37.2%	8.2%
		1. 双方での定期的な会合	2. 荷待ち時間削減のためのアプリの導入	3. 改善策はとっていない	4. 荷待ちが発生していない	5. その他
全体	390	19.2%	4.4%	27.4%	37.2%	8.2%
1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	175	31.4%	6.9%	18.9%	37.1%	10.3%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	54	37.0%	1.9%	16.7%	35.2%	7.4%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	12	16.7%	25.0%	8.3%	41.7%	8.3%
3. 両方に該当する場合がある	109	30.3%	7.3%	21.1%	37.6%	11.9%
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	115	13.9%	4.3%	35.7%	33.0%	7.0%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	25	16.0%	4.0%	28.0%	44.0%	8.0%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	10	10.0%	0.0%	30.0%	30.0%	10.0%
3. 両方に該当する場合がある	80	13.8%	5.0%	38.8%	30.0%	6.3%
3. いずれも把握していない	100	4.0%	0.0%	33.0%	42.0%	6.0%
1. 荷物を送る側（いわゆる発荷主）	12	16.7%	0.0%	25.0%	33.3%	16.7%
2. 荷物を受け取る側（いわゆる着荷主）	30	0.0%	0.0%	33.3%	40.0%	3.3%
3. 両方に該当する場合がある	58	3.4%	0.0%	34.5%	44.8%	5.2%

### Ⅲ 調査票

#### 荷待ち時間の削減に対する荷主企業の意向調査

朝日大学大学院 グローバルロジスティクス研究会\*

協力: 中部運輸局岐阜運輸支局、一般社団法人岐阜県トラック協会

※本研究会は、朝日大学大学院の物流研究の教員、物流業界、行政等のメンバー等で構成されています。

#### 調査ご協力のお願い

深刻なドライバー不足となっている物流事業では、2024 年度より適用された 960 時間体制の下、平均 3 時間とされる荷待ち時間を削減する必要があります。国土交通省より公表された「物流革新に向けた政策パッケージ」等では、①荷主企業は荷待ちや荷役作業にかかる時間を把握し 2 時間以内とすること、②物流事業者は待機時間等を把握・分析すること、としています。しかしながら、これらの時間を正確に把握している企業は、荷主企業、物流企業ともに少数と想定され、荷待ちや荷役作業時における時間短縮が進んでおらず、その実態の解明が求められています。

これらの課題について、荷主企業のお立場からご回答をいただき、物流活動の今後の在り方に資したいと思っておりますので、ご協力を宜しくお願い致します。また、中部運輸局岐阜運輸支局のパンフレットを同封しております。ぜひ、ご覧ください。

- 1 お寄せ頂いたご回答は統計的に処理し、個々のご意向は公表いたしません。ご回答を願いたい企業名・個人名についても一切公表致しませんので、差し支えなければ調査票にご記入下さい
- 2 本調査では原則として貴社の全体(全社)を対象分野としてご意向をお伺いしております。全社ではなく事業所単位とする場合は御手数でもその旨を調査項目ごとにご記入下さい
- 3 なおこの調査・分析結果については、朝日大学大学院グローバルロジスティクス研究会を通じてご報告させて頂く予定です

#### 1 ご回答方法;

- ① Web 回答: 以下の URL にアクセスもしくは QR コードを読み取り、ご回答ください。また、『朝日大学大学院グローバルロジスティクス研究会』のホームページからもご回答いただけます。※Web 回答された方は、調査票の返信は不要です。

【URL】 <https://forms.gle/qM8AxRYhBBRt5x937>

【QR コード】



🔍 朝日大学 GL研 検索  
<https://gl.asahi-u.ac.jp/>

- ② 郵送回答: 調査票を返信用封筒(岐阜県トラック協会宛)に入れ、ポストへ投函してください。

#### 2 ご回答の問い合わせ先;

調査の趣旨、調査票の紛失、回答方法などにつきましては以下へご連絡ください

朝日大学大学院 土井義夫研究室 (TEL)058-329-1329 (E-MAIL)ydoi@alice.asahi-u.ac.jp

- 3 ご回答の返送期限: **令和 6 年 12 月 27 日(金)迄** にお願致します

本調査は、令和 6 年度岐阜県 DX 推進コンソーシアムワーキンググループ事業費補助金(物流 DX ワーキンググループ)により実施しています。

※以下の企業名・個人名等については一切公表いたしませんのでご記入下さい。

事業者名(事業所名):	ご回答者の所属名:
TEL:(            )            — E-MAIL:                            @	ご回答者名:

質問 1. 貴社の主要な事業分野についてお知らせください(1 つだけ○印)。

1. 農業、林業、漁業	5. 電気・ガス・水道業	9. サービス業
2. 鉱業、砕石業、砂利採取業	6. 情報通信業	10. 医療・福祉
3. 建設業	7. 運輸業、郵便業	11. その他(                            )
4. 製造業	8. 小売業、卸売業	

質問 2. 貴社の事業規模についてお知らせください(1 つだけ○印)。

1. 5 人以下	3. 21～50 人以下	5. 101 人～300 人以下
2. 6～20 人以下	4. 51～100 人以下	6. 301 人以上

質問 3. どのような場面でトラック運送事業者(緑ナンバートラック)に運送を依頼していますか(いくつでも○印)。

1. 定期的な輸送(定期便)	3. 小口荷物の発送・受取(宅配便等)
2. スポット的な輸送(荷物のある都度、運送を依頼)	4. トラック運送事業者に運送を依頼していない

質問 4. 当該運送における貴社のお立場をお知らせください(1 つだけ○印)。

1. 荷物を送る側(いわゆる発荷主)	3. 両方に該当する場合がある
2. 荷物を受け取る側(いわゆる着荷主)	4. 両方に該当しない

質問 5. 物流業界において、いわゆる『2024 年問題』(注)が懸念されていることはご存じですか(1 つだけ○印)。

1. よく知っている、理解している	3. 聞いたことがある
2. 何となく知っている	4. 知らない、関心がない

(注)運転者不足、改善基準告示(運転者の拘束時間、運転時間等を定めた基準)の改正、時間外労働の上限規制の適用等により労働力、輸送力が不足し、トラック運送事業者がこれまでどおりに運送を引き受けることが出来なくなる問題

質問 6. 運送を依頼しているトラック運送事業者を把握していますか(1 つだけ○印)。

1. トラック運送事業者を把握している	2. トラック運送事業者を把握していない
---------------------	----------------------

質問 7. 運送を依頼しているトラック運送事業者との運送契約の内容、荷待ち時間について把握していますか(1 つだけ○印)。

1. 運送契約の内容、荷待ち時間の両方について把握している	3. いずれも把握していない
2. 運送契約の内容は把握しているが、荷待ち時間は把握していない	

質問 8. 運送契約において、運送以外に含まれている業務(荷役作業・附帯業務)がありますか(いくつでも○印)。

1. 荷積み・荷降ろし	4. 入・出庫の仕分け	7. 棚入れ
2. はい作業(注)	5. 検収・検品	8. 業務を把握していない
3. 荷造り	6. 横持ち・縦持ち	9. その他(                            )

(注)倉庫等において袋や箱を一定の方法で規則正しく積み上げたり、積み上げられた荷をくずしたりする作業

質問 9. 荷待ち時間の把握方法についてお知らせください(いくつでも○印)。

- |                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| 1. 貴社従業員からの聞き取り              | 4. 荷待ち時間は把握していない |
| 2. トラック運送事業者(又はその運転手)からの聞き取り | 5. その他( )        |
| 3. アプリ・システム等による管理            |                  |

質問 10. トラック運送事業者との定期的な意見交換等の場を設けていますか(1 つだけ○印)。

- |                  |                   |          |
|------------------|-------------------|----------|
| 1. 意見交換等の場を設けている | 2. 意見交換等の場は設けていない | 3. 該当しない |
|------------------|-------------------|----------|

質問 11. 開催頻度(質問 10 の意見交換等の場)を教えてください(1 つだけ○印)。

- |              |                   |
|--------------|-------------------|
| 1. 月 1 回程度   | 4. 意見交換等の場は設けていない |
| 2. 半年に 1 回程度 | 5. 該当しない          |
| 3. 年に 1 回程度  | 6. その他( )         |

質問 12. 過去 1 年間に運送を依頼しているトラック運送事業者から、運賃等の値上げや運送条件(荷待ち時間・荷物の受け渡し方法等)の変更に関する相談はありましたか(いくつでも○印)。

- |                       |           |
|-----------------------|-----------|
| 1. 運賃等の値上げについて相談があった  | 4. 該当しない  |
| 2. 運送条件の見直しについて相談があった | 5. その他( ) |
| 3. 相談はなかった            |           |

質問 13. トラック運送事業者からの相談は、どのような理由によるものでしたか(いくつでも○印)。

- |                   |                   |           |
|-------------------|-------------------|-----------|
| 1. 燃料費の高騰         | 3. 長時間労働や附帯作業等の改善 | 5. 該当しない  |
| 2. 運転手の給与・手当等の引上げ | 4. 相談はなかった        | 6. その他( ) |

質問 14. トラック運送事業者からの相談に対し、どのような対応をされましたか(いくつでも○印)。

- |   |  |
|---|--|
| 1. 協議の上、運賃等の値上げや運送条件の見直しを実施した               |  |
| 2. 基本運賃の値上げは困難だったが、附帯作業料金の支払いや燃料高騰分の転嫁には応じた |  |
| 3. 運送条件の見直しを実施した (見直し内容: )                  |  |
| 4. 見直しには応じなかった                              |  |
| 5. 相談はない                                    |  |
| 6. 該当しない                                    |  |
| 7. その他 ( )                                  |  |

質問 15. 今後、トラック運送事業者から運賃等の値上げや運送条件の見直しの相談があった場合、どのような対応をされますか(いくつでも○印)。

- |   |  |
|---|--|
| 1. 協議の上、運賃等の値上げや運送条件の見直しを実施する             |  |
| 2. 基本運賃の値上げは困難だが、附帯作業料金の支払いや燃料高騰分の転嫁には応じる |  |
| 3. 運送条件の見直しを実施する                          |  |
| 4. 見直しには応じない                              |  |
| 5. 該当しない                                  |  |
| 6. その他 ( )                                |  |

質問 16. 日常的な運行状況の確認や突発的な業務連絡など、ドライバーに直接連絡をすることはありますか(1 つだけ○印)。

- |                |               |          |
|----------------|---------------|----------|
| 1. 直接連絡することがある | 2. 直接連絡はしていない | 3. 該当しない |
|----------------|---------------|----------|

質問 17. ドライバーへの直接連絡はどのくらいの頻度で行っていますか(1 つだけ○印)。

- |             |             |                |          |
|-------------|-------------|----------------|----------|
| 1. 毎回       | 3. 週に 3~4 回 | 5. 週に 1 回未満    | 7. 該当しない |
| 2. 週に 5~6 回 | 4. 週に 1~2 回 | 6. 直接連絡することはない |          |

質問 18. 荷待ち時間削減アプリ(バース予約システム等)(注)を導入していますか(1 つだけ○印)。

- |           |           |            |
|-----------|-----------|------------|
| 1. 導入している | 2. 導入を検討中 | 3. 導入していない |
|-----------|-----------|------------|

(注)受付、荷積み・荷降ろし、荷待ちやその他業務の時間を記録するためのアプリケーション。

質問 19. 荷待ち時間の削減を検討するうえで、荷待ち時間削減アプリに必要と思われる記録(機能)は何ですか(いくつでも○印)。

- |                           |                                     |
|---------------------------|-------------------------------------|
| 1. トラックの位置情報が分かる          | 6. 音声入力機能がある                        |
| 2. トラックの到着予測時間が分かる        | 7. 業務毎(検量、荷積み、伝票発行等)に要した時間を細かく記録できる |
| 3. 1つのアプリで複数台トラックを管理できる   | 8. 日、週、月毎のデータを集計できる                 |
| 4. 運転手、運送事業者、荷主でデータを共有できる | 9. 荷待ち時間削減アプリを使う必要はない               |
| 5. チャット機能がある              | 10. その他( )                          |

質問 20. 荷待ち時間削減アプリとして評価するものは何ですか(いくつでも○印)。

- |   |
|---|
| 1. カスタマイズ性がある(ユーザーの特性や好みに合わせられる、設定を記憶させることができること) |
| 2. ナビゲーションがよい(画面間の移動が論理的・簡単・明快で、直感的な画面の流れである)     |
| 3. レイアウトがよい(画面上のボタン、アイコン、メニュー、コンテンツの配置やサイズが適切)    |
| 4. アプリの目標がある(測定可能かつ達成可能な目標がホームページなどの説明文や取扱説明書に明記) |
| 5. わからない  |
| 6. その他 ( )  |

質問 21. 運送を依頼しているトラックの待機場はありますか(1 つだけ○印)。

- |                         |               |
|-------------------------|---------------|
| 1. 敷地内にある               | 4. 知らない、関心がない |
| 2. 敷地内にはないが、敷地外には確保している | 5. その他( )     |
| 3. 待機場は用意していない          |               |

質問 22. 敷地内に複数待機場がある場合、待機場間でトラックの移動をお願いすることがありますか(1 つだけ○印)。

- |                  |                           |
|------------------|---------------------------|
| 1. お願いすることがよくある  | 3. お願いすることはない、待機場が1カ所しかない |
| 2. お願いすることがたまにある | 4. 待機場は用意していない            |

質問 23. 発荷主と着荷主間で、コミュニケーション(注)はとっていますか(1 つだけ○印)。

- |                    |                     |
|--------------------|---------------------|
| 1. コミュニケーションをとっている | 2. コミュニケーションはとっていない |
|--------------------|---------------------|

(注)荷待ち時間がどのくらい発生しているか、発着時間の連絡等

質問 24. 発荷主と着荷主の双方で荷待ちについての改善策をとっていますか(いくつでも○印)。

- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| 1. 双方での定期的な会合        | 4. 荷待ちは発生していない |
| 2. 荷待ち時間削減のためのアプリの導入 | 5. その他( )      |
| 3. 改善策はとっていない        |                |

ご協力有り難うございました

---

荷待ち時間の削減に対する荷主企業の意向調査 報告書

2025年2月24日発行

---

朝日大学大学院 グローバルロジスティクス研究会（調査実施）

物流 DX ワーキンググループ：幹事企業 (株)ZENSHIN（調査主体）

発行者 朝日大学経営学部 土井義夫

〒501-0296 岐阜県瑞穂市穂積 1851 5号館 3階

TEL 058-329-1329(直通) 内線 1329

製本 日新印刷株式会社 〒500-8233 岐阜県岐阜市蔵前2丁目3-1