

当時、一般個人がモノを送るためには郵便局に荷物を持っていく必要がありました。

それでも郵便局が受け付けてくれるのは6kgまで。

それ以上の場合は、しっかり梱包し紐をかけ、荷札をつけて国鉄の駅に持ち込まなければいけなかったのです。

こうした状況を振り返って小倉は

「私は、このマーケットは大変おもしろいと思っていた。なぜなら、競争相手がいないのです。一応2社あるが、どちらもあまりサービスがよくない。田舎から柿を送っても、東京にいつ着くのかはつきりしない。ここへ参入すれば、必ず成功すると確信しました」

と述べています。

宅急便のはじまり 便益性ベネフィット

『宅急便』のコンセプト

便宜性

- 電話1本で集荷、1個でも家庭へ集荷
- 翌日配達
- 運賃は安くて明瞭
- 荷造りが簡単 包装は箱・袋自由、紐かけや荷札なし

76年1月20日

宅急便のベネフィットの向上と使用シーンの拡大

ベネフィット開発
＝便益性の向上

自宅まで荷物を取りに行く
希望時間に配達する

- 1988 「夜間お届け」サービス実施
- 1992 宅急便タイムサービス
- 1996 年末年始営業開始、365日営業
- 1998 「時間帯お届け」サービス開始

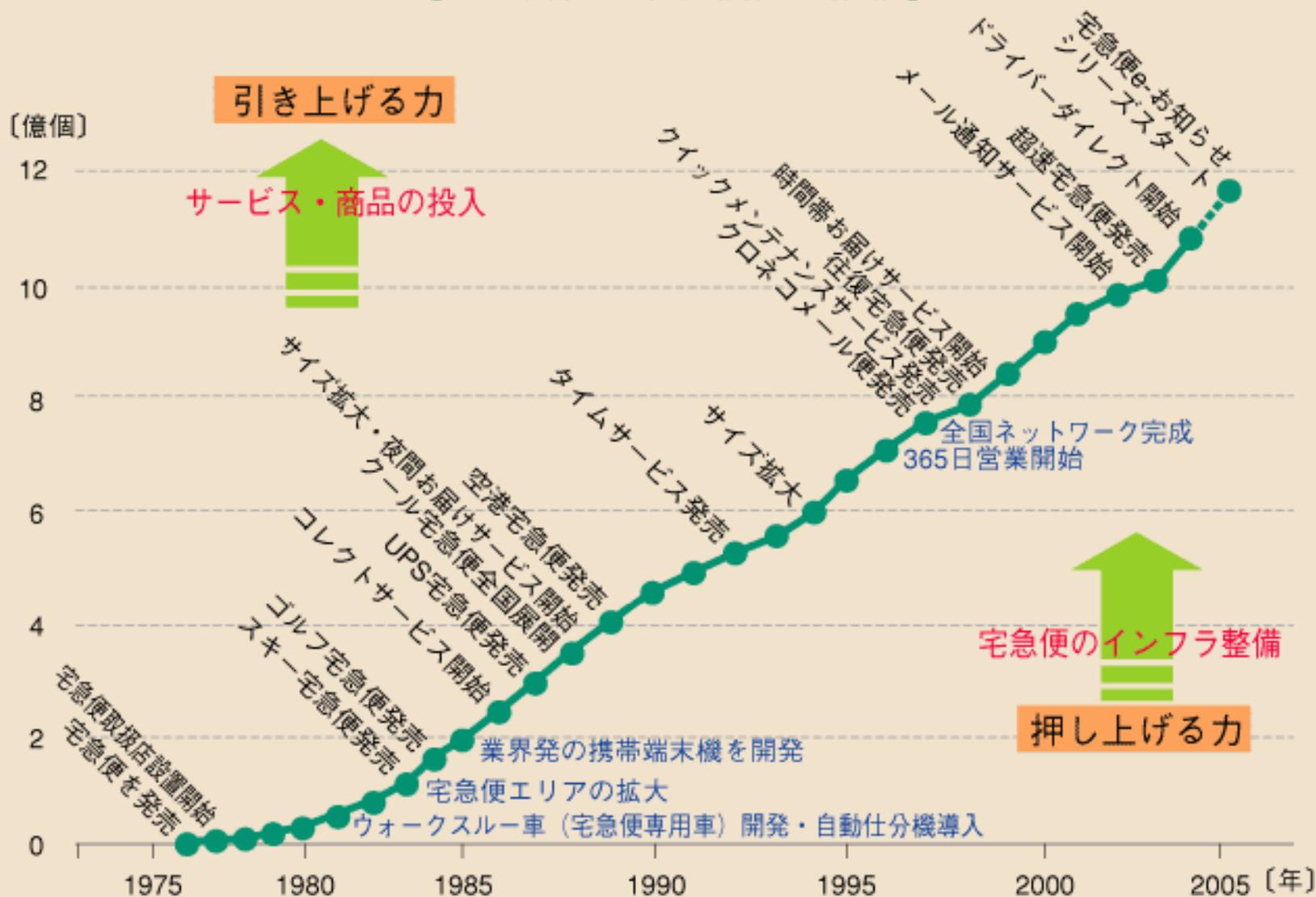
使用シーン開発
＝使用機会の拡大

持って行ってたモノを運ぶ
スキー道具
ゴルフ道具
旅行荷物

運べなかったモノを運ぶ
チルド食品
パソコン

- 1984 スキー宅急便
- 1985 ゴルフ宅急便
- 1986 コレクトサービス
- 1987 クール宅急便
- 1989 空港宅急便発売(成田空港)
- 2000 パソコン宅急便

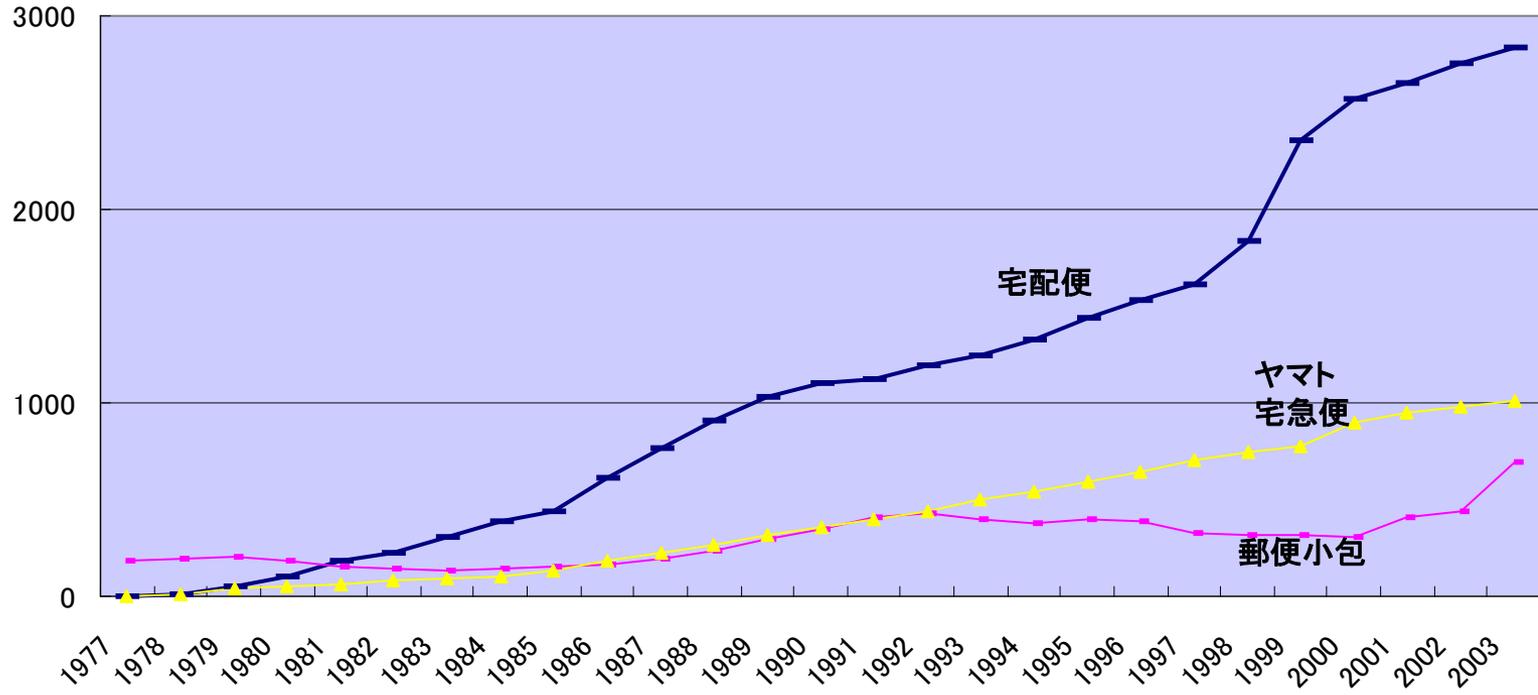
【商品開発と取扱個数の推移】



宅急便は、当初郵便小包をマーケット・ソースにしていたが、
独自の用途開発をすることで宅配便市場の規模を拡大してきた

百万個

宅配便取扱個数の推移



行政・規制と戦いの事例

1983年5月17日

宅急便のPサイズを発売いたします。

宅急便

ヤマト運輸

This advertisement features a central illustration of a black cat with a white collar and bell, walking to the right. The text is arranged in columns around the cat. The top right column contains the headline '宅急便のPサイズを発売いたします。' (We will launch the P-size of宅急便). Below the cat is the '宅急便' logo. The bottom left corner has the Yamato Transport logo and name.

同年5月31日

宅急便Pサイズの発売を延期いたします。

宅急便

ヤマト運輸

This advertisement is identical in layout to the one from May 17, but the headline on the right reads '宅急便Pサイズの発売を延期いたします。' (We will postpone the launch of the P-size of宅急便). The central cat illustration and other branding elements remain the same.

1983年3月、ヤマト運輸は宅急便にそれまでなかったPサイズ(当時はS・Mサイズで展開)を新設することと、新しい運賃制度の承認を単独で運輸省に求めました。こうした行動はかつてないことだったため、官庁や業界各社が反発。また、市場が競合する郵政省からも反対の声が上がりました。その結果、6月に予定していた発売を延期する事になってしまったのです。そこで実態を意見広告で訴えたところ、「消費者のために発売しようとしている商品を認めないのはおかしい」と世の中の皆様がヤマト運輸の主張を支持してくださったのです。7月6日、ついに運輸省から認可の方針が発表されたのでした。

※省庁名は当時のものです。

83年、ヤマト運輸はSサイズとMサイズしかない料金表を改定し、Sより小さなPサイズを設けた新運賃表を、運輸省に提出していました。が、運輸省はそれに対し、申請を処理しないという意地悪をしていました。

そこで、ヤマト運輸は、

「これまでより200円安いPサイズの発売と、その実施時期を6月1日にする」

という新聞広告を、申請が受理されていないうちから出してしまいます。

「従来、宅急便はSサイズ（10kgまで）と、Mサイズ（20kgまで）の2タイプでしたが、このたび、ご利用の皆様の便宜のために、Sサイズより200円安いPサイズ（2kgまで）の運賃を設け、6月1日から取扱開始を予定していました。

しかし、運輸省の認可が遅れているため発売を延期せざるをえなくなりました。宅急便ご利用の皆様には大変ご迷惑をおかけいたします。紙上をおかりして、お詫び申しあげます。運輸省の認可が下り次第、すみやかに発売を開始いたします。」