

報道関係者各位

エルテックス 第4回通信販売調査レポート

「通信販売に関する【消費者調査】2014」Part2

2014年12月24日

株式会社エルテックス
神奈川県横浜市保土ヶ谷区神戸町134番地
横浜ビジネスパーク イーストタワー14階
TEL (045)332-6655 FAX (045)332-6644
<http://www.eltex.co.jp/>

通信販売のチャネルの内、ネット上で商品を購入した際に利用の「情報機器」では、2013年比でスマートフォン（+3.1%）、パソコン（+1.5%）のスコアが上昇。スマートフォンは、急速な普及度合いに比べて、利用率がさほど増加していない結果となりました。これは、通販の際にスマートフォンを使わない理由として、「商品が見にくい」「情報量が少ない」といった項目のスコア増加と相関関係があると思われれます。

ECサイト構築/通販システム構築・支援を主要事業として手掛けている株式会社エルテックス（本社：神奈川県横浜市保土ヶ谷区 代表取締役：犬飼 邦夫 以下、エルテックス）は、昨年に引き続き、通信販売に関する「消費者の行動や意識」などを集計・分析した調査結果を発表いたしました。

通信販売に関する定期調査の2014年版

エルテックスでは、2000年頃より、ECサイト/通販システムの開発及び構築を積極的に推進しており、このような市場動向を考慮した独自調査「通信販売に関する【消費者調査】2014」を昨年に続き実施いたしました。

調査では通信販売を利用する消費者の「周辺を取り巻く環境」「消費行動や意識」「通信販売やECサイトに必要な要件」などを集計・分析いたしました。弊社中核顧客である通販企業様の先の、消費者行動や意識を把握することで、通販やECに関する弊社ソリューションサービスを改善し、顧客通販企業様へ提供しているサービス強化やビジネス貢献につなげてまいり所存です。

今回は、そのPart2として、「通販でよく購入するジャンル（昨年同様の質問）」「テレビ通販利用の理由」「ネット通販チャネルでの利用デバイス（昨年同様の質問）」「スマートフォンを使わない理由（昨年同様の質問）」の調査結果を公開いたします。

<http://www.eltex.co.jp/eltexlab/>

「通信販売に関する【消費者調査】2014」Part2 概要

- 1) 対前年で通販購入ジャンル全般的にスコアが伸長し、生活者にとって通信販売という消費行動が広がり続けていることが実感できます。
- 2) テレビの通信販売は、利便性に便益を感じている以外に、エンターテイメントとして、テレビの通販を楽しんでいることもうかがわれます。
- 3) 通信販売のチャネルの内、ネット上で商品を購入した際に利用の「情報機器」では、2013年比でスマートフォン（+3.1%）、パソコン（+1.5%）のスコアが上昇。スマートフォンは、急速な普及度合いに比べて、利用率がそれほど増加していない結果となりました。これは、通販の際にスマートフォンを使わない理由として、「商品が見にくい」「情報量が少ない」といった項目のスコア増加と相関関係があると思われます。

「通信販売に関する【消費者調査】2014」Part2 各項目の説明とグラフ

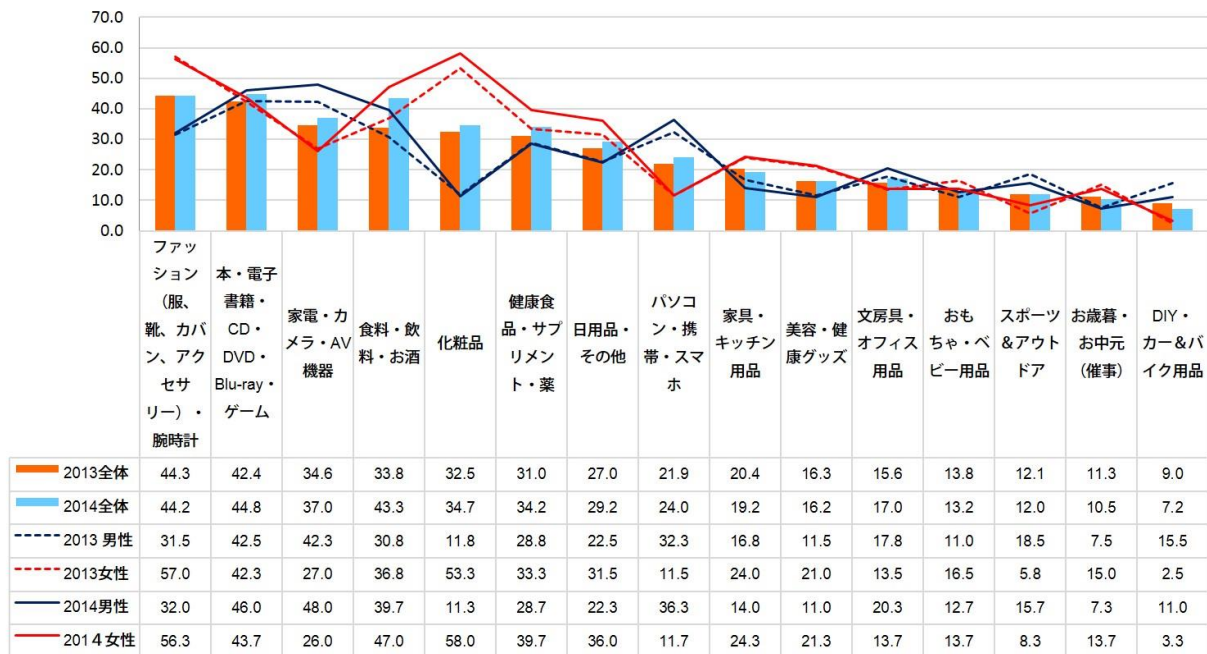
1) 対前年で通販購入ジャンル全般的にスコアが伸長し、生活者にとって通信販売という消費行動が広がり続けることが実感できます。

質問項目) . あなたが通信販売で購入するものはどのようなジャンルのものですか。あてはまるものをすべてお選びください。

◇回答に見る特徴

2013年調査に比較して、多くのジャンルの購入スコアが上昇しました。化粧品に関しては、6割弱の58%の女性が通信販売で商品を購入しています。

家電・カメラ・AV機器では男性、化粧品では女性、食料品・飲料・お酒に関しては男女双方の伸長が目立っています。



2014 n=600 2013 n=800

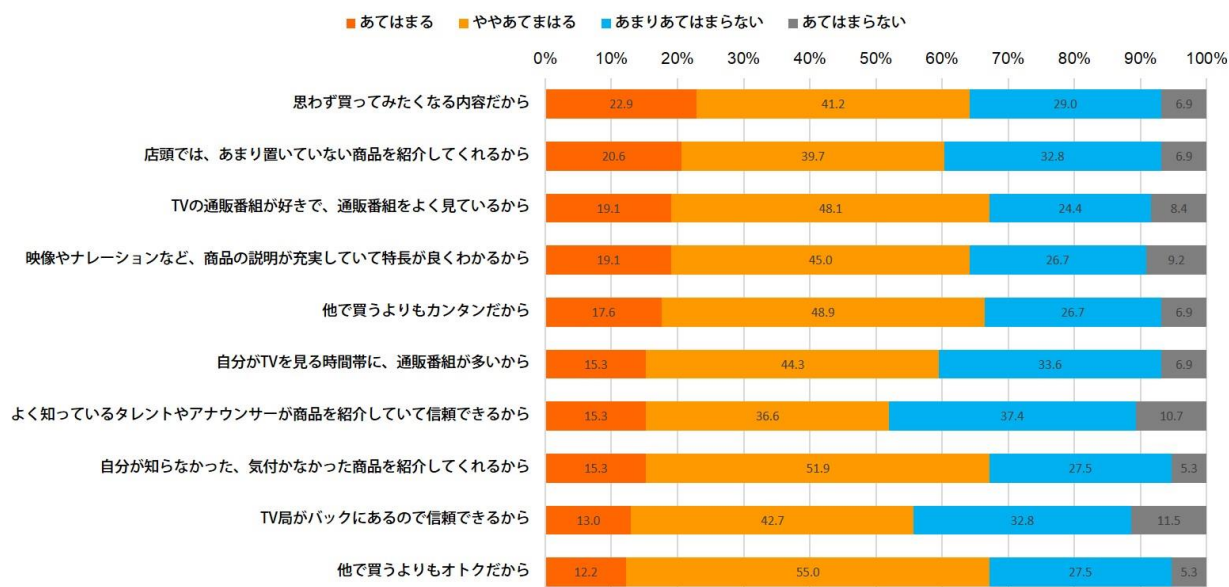
2) テレビの通信販売は、利便性などに便益を感じている以外に、エンターテイメントとして、テレビの通販を楽しんでいることもうかがわれます。

質問項目) あなたが通販で商品を購入する際に、最もよく利用するとお答えになったTV通販に関して、あなたのお考えに近いものを各々ひとつだけお選びください。

◇回答に見る特徴

テレビの通信販売を利用した回答者に限り、なぜテレビ通販で商品を購入するのか意識を聞いたところ、「思わず買ってみたくなる内容だから」「他で買うよりもカンタンだから&オトクだから」「自分が知らなかった、気付かなかった商品を紹介してくれるから」など、利便性に便益を感じている以外に、「TVの通販番組が好きで、通販番組をよく

見ているから」といったことへ共感するスコアも高く、エンターテインメントとして、テレビの通販を楽しんでいることもうかがわれます。



n=131

3) 通信販売のチャンネルの内、ネット上で商品を購入した際に利用の「情報機器」では、2013年比でスマートフォン(+3.1%)、パソコン(+1.5%)とスコアが上昇。スマートフォンは、急速な普及度合いに比べて、利用率がそれほど増加していない結果となりました。これは、通販の際にスマートフォンを使わない理由として、「商品が見にくい」「情報量が少ない」といった項目のスコア増加と相関関係があると思われます。

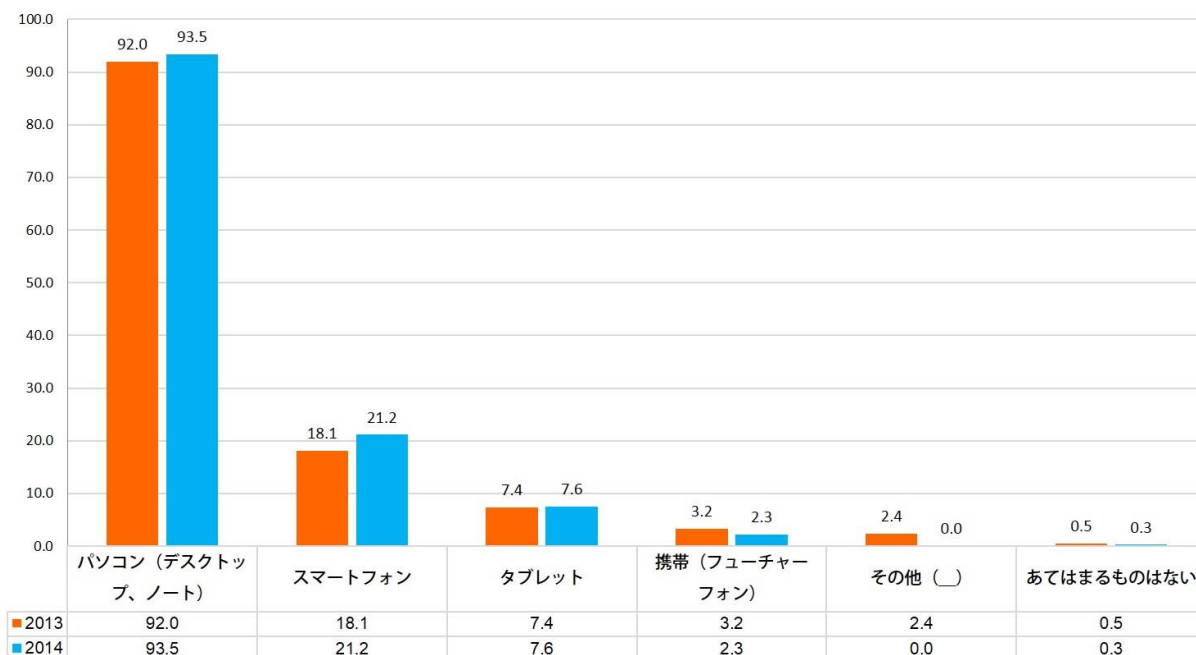
質問項目) . あなたが通信販売で利用するとお答えになった、インターネットの店舗はどのような機器で利用されますか。いくつかもお選びください。

◇回答に見る特徴

ネット通販を利用したことがある回答者に限り、どのような機器で利用したかを質問しました。対前年でスコアが上昇したのはスマートフォン(+3.1%)、PC(+1.5%)の2つでタブレットは微増。フィーチャーフォンは減少しました。

パソコンはある意味頭打ちということが言えますが、スマートフォンの普及率を考えると、スマートフォンの利用があまり増えていないようです。

総務省が発表した「平成25年版 情報通信白書」によると、平成24年末の情報通信機器の普及状態では、「パソコン：75.8%」「スマートフォン：49.5%（前年比20.2ポイント）」ですので、本来であればスマートフォンでの通信販売がもっと増えてもおかしくはない周辺状況といえましょう。

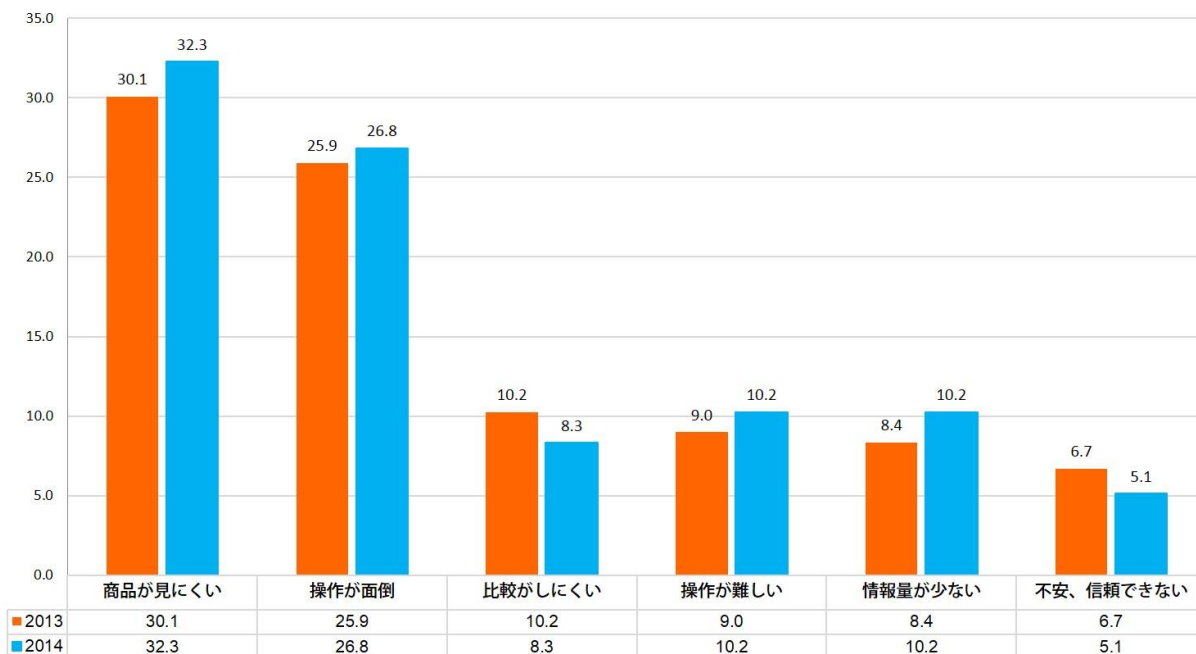


2014 n=397 2013 n=585

質問項目) あなたがインターネットの通信販売でスマートフォンを利用しない理由をいくつでもお答えください。

昨年引き続き、ネットでの通信販売で「スマートフォンを利用」を選択しなかった回答者に、その理由を聞いたところ「商品が見にくい」「情報量が少ない」などのスコアが上昇しています。

スマートフォンユーザーのすそ野が広がっていることで、こうした使い勝手に対する不満も広がっている可能性があります。



2014 n=313 2013 n=479

調査概要

調査エリア： 全国
調査対象者： infoQ by GMO 調査パネルを利用
調査方法： ネット方式による、アンケート調査
調査期間： 2014年11月29日～30日
回収サンプル数： 600
調査主体： 株式会社エルテックス <http://www.eltex.co.jp/>
調査実施機関： 楽天リサーチ株式会社

株式会社エルテックス

会社概要

商号 株式会社エルテックス (ELTEX, Inc.)
本社 横浜市保土ヶ谷区神戸町134番地 横浜ビジネスパーク イーストタワー 14階
TEL (045)332-6655 FAX (045)332-6644
URL: <http://www.eltex.co.jp>
設立 1985年(昭和60年)12月14日
資本金 1億4000万円
代表者 代表取締役 犬飼邦夫
事業年度 7月1日～6月30日
売上高 20億円
従業員数 114名(内技術職91名)
資格保有数 高度情報処理技術者：64 公認会計士：1 社会保険労務士：1
認定 ISO9001：2008(QMS) JQA-QMA14486 財団法人日本品質保証機構
ISO/IEC 27001 (ISMS) JQA-IM0924 財団法人日本品質保証機構
JIS Q 15001:2006 (Pマーク) 10821894(04) 財団法人日本情報経済社会推進協会
一般第二種電気通信事業者 総務省

事業内容

【EC／通販システム構築・支援事業】

EC/通販統合システム構築サービス (eltexDC) <http://www.eltex.co.jp/eltexdc/>

EC サイト構築サービス (eltexDC)

EC/ICT 関連事業マーケティング支援サービス (eltexUXLab) <http://www.eltex.co.jp/service/strategy/>

EC/ICT 関連サイト分析・改善サービス

【Web/Mobile システム構築事業】

ポータルサイト構築サービス

エンターテイメントサイト構築サービス

スマートデバイス向けシステム開発サービス

【ビジネスシステム構築事業】

統合経営管理システムクラウド提供 (CAM MACS) <http://www.eltex.co.jp/cam/>

中小企業向け ERP の導入支援サービス (SAP Business One)

顧客企業の業務に応じたシステム開発

【データセンター事業】

おまかせクラウドサービス (eltexCloud) <http://www.eltex.co.jp/cloud/>

おまかせハウジングサービス

【運用支援事業】

コールセンターサービス

コンテンツマネジメントサービス

() は主要なプロダクト／サービス

◇本件に関するお問い合わせ

本件に関するご相談やご質問など、こちらからお問い合わせください。

株式会社エルテックス

ビジネスサポート兼広報室

六角 (ろっかく)、依岡

TEL : 045-332-6655 E-mail : koho@eltex.co.jp

以上