

報道関係者各位

エルテックス 第5回通信販売調査レポート

「通信販売事業関与者の実態調査 2015」 Part1 について

2015年8月27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/>

ECを運営する通販事業者では、半数以上の**56.2%**がスマートフォンに対応。
しかしながら、そのうちの約**8割**、全体回答者の**44.6%**がスマートフォン対応はしたが、何らかの課題を抱えていると回答しました。

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、通信販売事業関与者の実態調査、「通販事業全般の課題」「困り事・悩み事」「広告やECサイト、顧客分析ツールの導入状況」などを集計・分析した調査結果の**2015年版**を発表しました。

通信販売に関する定期調査の2015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、今回で5回目の独自調査「通信販売事業関与者の実態調査 2015」を実施いたしました。

調査では通信販売事業に携わること担当者様の「悩み事・困り事」「通販事業へ対する課題」など、昨年同様の内容の定点調査のほか、「広告やECサイト、顧客分析ツールの導入状況」「ECサイトのスマートフォンの導入状況」などを集計・分析いたしました。弊社の中核顧客である通販企業の実態を把握したうえで、通販ビジネスの強化、通販サービス質の向上に向け、ソリューションサービス改善につなげてまいります。

今回は、その第一弾として、「ECサイトのスマートフォン対応」「通販事業全般の課題（昨年同様の質問）」「困り事・悩み事（昨年同様の質問）」の調査結果を公開いたします。

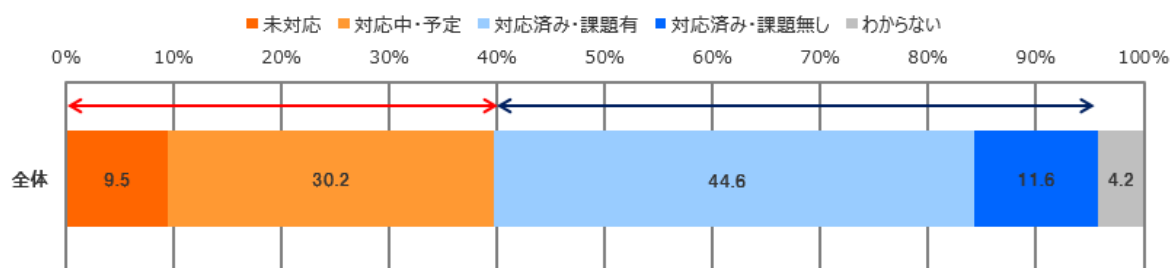
<http://www.eltex.co.jp/eltexlab/>

「通信販売事業関係者の実態調査 2015」 Part1 概要

- 1) EC を運営する通販事業者では、半数以上の 56.2%がスマートフォンに対応。しかしながら、そのうちの約 8 割、全体回答者の 44.6%が対応はしたものの、何らかの課題を抱えていると回答しました。(単一回答)
- 2) 通信販売事業における課題は「売上げの拡大 (84.3%、前年比+0.6%)」「新規の顧客の獲得 (75.3%、前年比▲2.0%)」「既存のお客様へのサービス向上 (64.0%、前年比▲3.3%)」。(複数回答)
- 3) 通信販売事業全般の悩み事、困り事は「新規客の集客 (55.7%、前年比+2.0%)」「通信販売事業の戦略や展開 (43.0%、前年比+2.3%)」「既存顧客の満足度向上 (40.7%、前年比+0.4%)」。(複数回答)

質問項目) あなたの関わっている EC に関して、スマートフォン対応であればまるものをひとつだけお選びください。※販売方法で、「EC 中心」、「EC とマスメディアを併用」とお答えになった方(285名)にのみ質問

n=285



「通信販売事業関与者の実態調査 2015」 Part1 各項目の説明とグラフ

1) EC を運営する通販事業者では、半数以上の 56.2%がスマートフォンに対応。しかしながら、そのうちの約 8 割、全体回答者の 44.6%がスマートフォン対応はしたものの、何らかの課題を抱えていると回答しました。

質問項目) あなたの関わっている EC に関して、スマートフォン対応であてはまるものをひとつだけお選びください。※販売方法で、「EC 中心」、「EC とマスメディアを併用」とお答えになった方(285 名)にのみ質問

◇回答に見る特徴

1) EC を運営する通販事業者では、半数以上の 56.2%がスマートフォンに対応しています。

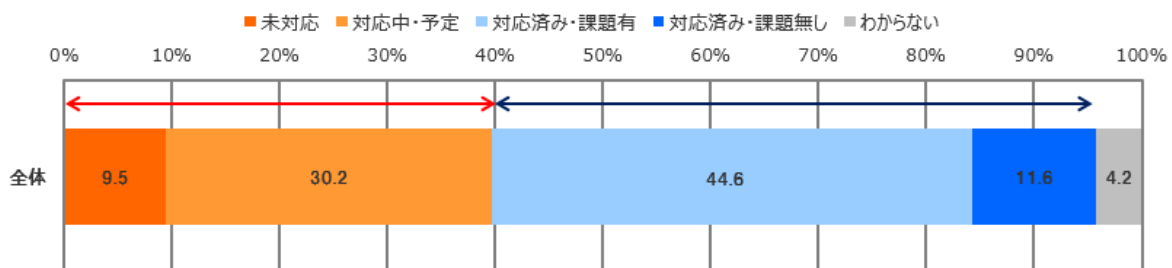
しかしながら、その中で約 8 割、全体の回答数の 44.6%の方々が、対応はしたものの何らかの課題を抱えていることがわかりました。

127 件のフリーアンサーに寄せられた課題の内容は、「ユーザビリティ」「スマホのシステム、プログラム」「人的対応」の 3 方向に分類することができました。

その中で、約半数の回答 (62 件、48.8%) が「ユーザビリティ」に関するものとスコアリングでき、「わかりやすいレイアウトになっていない」「ただスマートフォン対応にしかただけ」といった具体的な課題があがりました。

2 番目は、スマホのシステム、プログラムに関する課題が多く、人的な対応と絡む部分も多々見られました。

(n=285)



【127 のフリーアンサー回答】の内容を分類してスコアリング (重複項目あり)

ユーザビリティ	スマホのシステム、プログラム	人的対応	他
62	41	19	16
<ul style="list-style-type: none"> 見え方がPCサイトと大幅に違う 全体的にセールスポイントが伝わりづらい わかりやすいレイアウトになっていない 検索機能が貧弱 ただスマートフォン対応にしかただけという状態 	<ul style="list-style-type: none"> アンドロイドが対応していない トラブルが多い アプリの最適化、OSバージョンアップに伴うメンテナンス 正常に会員登録を完了できないケースが多々発生する 思ったとおりに表示されない 	<ul style="list-style-type: none"> 専用ページを作るのが大変 スマホの全機種に対応するサイト作成 PCとスマホを同時に更新するのが大変 スマホ版の作成や専用アプリの開発に手間が必要 対応力やスキルが足りない 	<ul style="list-style-type: none"> スマートフォンの利用率が高まらない 顧客サービスにおいてまだ改善点 SEO対策ができていない 初期投資がかかり、回収まで時間がかかりそう 思ったほど売り上げが増えていない

2) 通信販売事業における課題は「売上げの拡大 (84.3%、前年比+0.6%)」「新規の顧客の獲得 (75.3%、前年比▲2.0%)」「既存のお客様へのサービス向上 (64.0%、前年比▲3.3%)」。

質問項目) あなたの会社、事業所の通信販売事業について、ビジネス上重要と思われるものをいくつかもお選びください。(全員に質問)

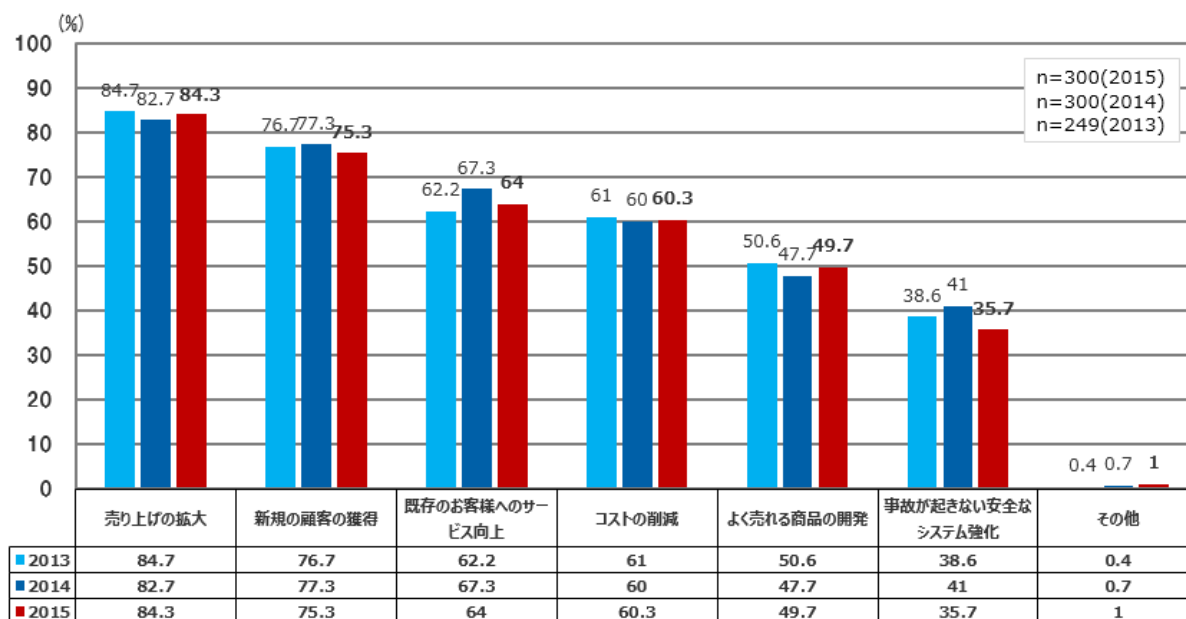
◇回答に見る特徴

2013年の調査開始から続けている質問に対して、通信販売事業全般における課題はほぼ同様の結果となりました。トップ3ボックスは、「売上げの拡大 (84.3%、前年比+0.6%)」「新規の顧客の獲得 (75.3%、前年比▲2.0%)」「既存のお客様へのサービス向上 (64.0%、前年比▲3.3%)」で3年連続同じ順番です。

売上げの拡大が通販事業拡大の一番の課題との意識が高い傾向は、依然として続いています。

調査の初回より、あまり数値の変動がないことから、通信販売事業における課題は、市場、生活環境やテクノロジーの変化などとはあまり相関関係がないのかもしれませんが。

(n=300)



3) 通信販売事業全般の悩み事、困り事は「新規客の集客 (55.7%、前年比+2.0%)」「通信販売事業の戦略や展開 (43.0%、前年比+2.3%)」「既存顧客の満足度向上 (40.7%、前年比+0.4%)」。

質問項目) 通販事業全般 (EC: エレクトロニック・コマースを含む) のお仕事について、過去～今現在の悩み事や困りごとで、あてはまるものをいくつでもお選びください (全員に質問)

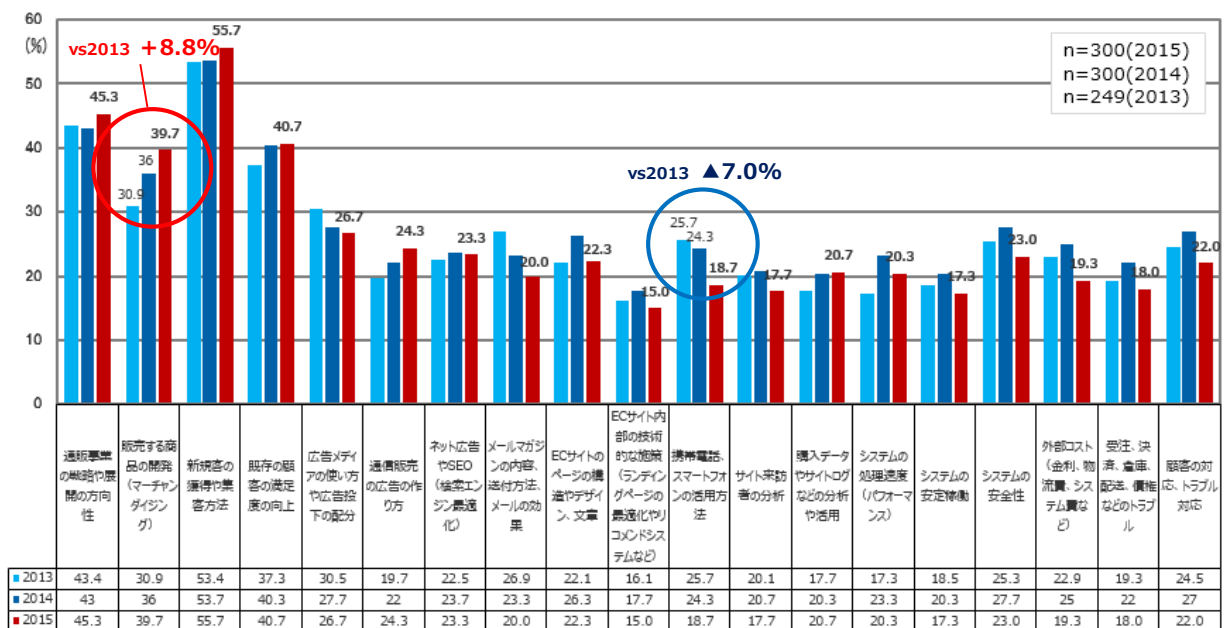
◇回答に見る特徴

通信販売に関する、悩み事や困り事も昨年同様のトップ3ボックス。「新規客の集客 (55.7%、前年比+2.0%)」「通信販売事業の戦略や展開 (43.0%、前年比+2.3%)」「既存顧客の満足度向上 (40.7%、前年比+0.4%)」となりましたが、「販売する商品の開発」は2013年比で+8.8%と右肩上がり伸びてきており、3番目の「既存顧客の満足度向上」を抜く勢いです。昨今、大手メーカーからベンチャー企業まで、健康食品や化粧品などをECや通信販売で売ろうという動きが活発化していますので、売れる商材の開発が急務となっていることがうかがわれます。

「一方、携帯電話、スマートフォンの活用方法」のスコアは2013年比で▲7.0%と年々スコアを下げてきています。

1) の調査結果を考慮した場合、「スマホの導入は世の中でのトレンドなので、活用方法での悩み」は少なくなってきましたが、「導入後のユーザビリティ」などもう少し踏み込んだ部分での課題が浮き彫りになってきた。というのが「実体」とも考えられるでしょう。

(n=300)



調査概要

- 調査エリア： 全国
- 調査対象者： 楽天リサーチ保有の調査パネル（ビジネスパネル）
年商規模 3,000 万円～100 億円までの通販事業に携わる 1～3 の職種の、会社役員、社員、派遣社員、個人事業主
1. マーケティング・広告・宣伝
 2. 業務（受注、決済、配送、その他の業務）
 3. 情報システム
- 調査方法： ネット方式による、アンケート調査
- 調査期間： 2015 年 6 月 20 日～22 日
- 回収サンプル数： 300（調査対象者 1 マーケ：100 2 業務：100 3 情シス：100）
- 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 106 名（内技術職 85 名）
- 資格保有数 応用情報技術者：38 高度情報処理技術者：65 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 サイト分析・プロモーションサービス (eltexCX) <http://www.eltex.co.jp/service/strategy/cx.html>

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/>

IBM SoftLayer のフルマネージドサービス (日本 IBM の公式パートナー)

【運用支援事業】

コールセンターサービス

コンテンツマネージメントサービス

() 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

企画室

六角 (ろっかく)、西端

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

以上