

報道関係者各位

エルテックス 第1回通信販売調査レポート
「通信販売事業関係者の実態調査 2013」Part1 について

2013年8月1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/>

**通販事業のご担当者様の 2 人に1人が、通販ビジネス全般の悩み事、困り事は
「新規顧客の獲得や集客方法(53.4%)」と回答**

EC システム構築/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 代表取締役会長:犬飼 邦夫 以下、エルテックス)は、通信販売事業関係者の実態調査、「通販事業全般の課題」「困り事・悩み事」「通販支援システムの不満点」などを集計・分析した調査結果を発表いたしました。

通信販売市場はネット通販の拡大を追い風に、堅調に成長を続けています。

2012年8月27日公開の、公益社団法人日本通信販売協会(JADMA)「2011年度通販市場売上高調査」では、通販市場は5兆円を突破し、前年比で9.0%の増加し、2012年を基点に過去10年で約2倍の売上高になったと発表されています。

http://www.jadma.org/pdf/press/press_survey20120827.pdf

エルテックスでは、2000年頃より、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「通信販売事業関係者の実態調査 2013」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」「通販事業に対する課題」「通販システムに対する不満」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、「通販事業全般の課題」「困り事・悩み事」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 2013」Part1 概要

1) 通信販売事業における課題は「売上げの拡大(84.7%)」「新規の顧客の獲得(76.7%)」「既存のお客様へのサービス向上(62.2%)」

2) 通販事業の課題解決については、ほとんどの課題内容で外部の協力が必要、「効率向上のシステム改善」では60.9%が外部の協力も必要

3) 通信販売事業全般の悩み事、困り事は「新規客の集客(53.4%)」「通信販売事業の戦略や展開(43.4%)」「既存顧客の満足度向上(37.3%)」(全て複数回答のスコア)

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～今現在での悩み事や困りごとで、当てはまるものをいくつかもお選びください。其中最も、悩み・困っていることをひとつだけお選びください。



「通信販売事業関係者の実態調査 2013」Part1 各項目の説明とグラフ

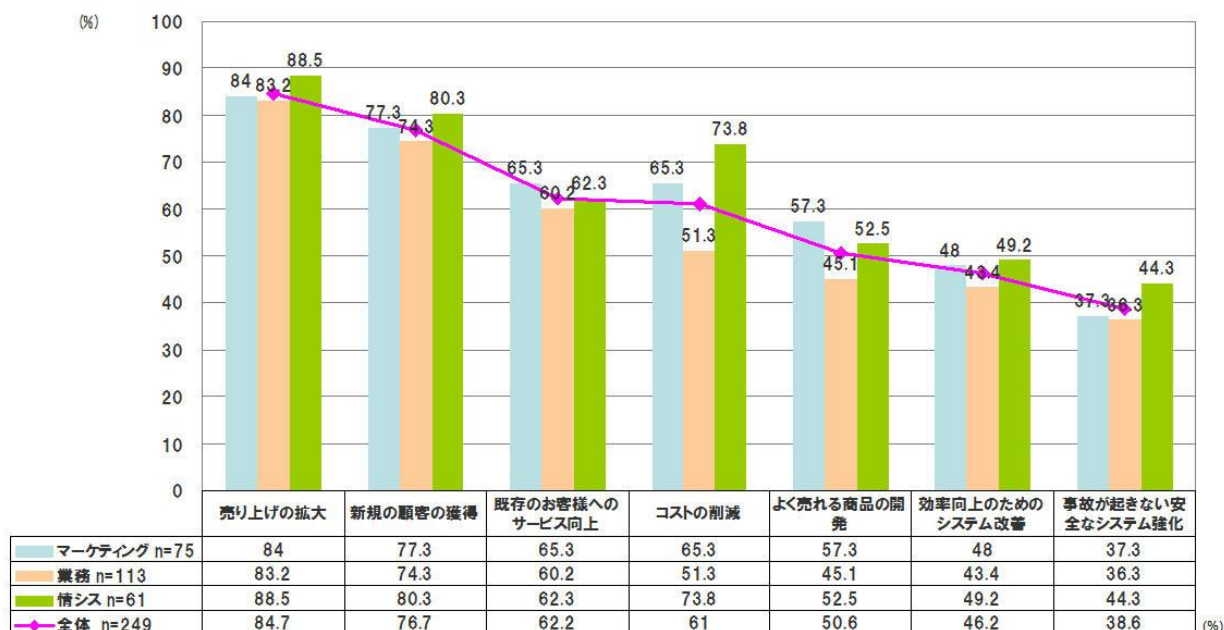
1) 通信販売事業における課題は「売上げの拡大(84.7%)」「新規の顧客の獲得(76.7%)」「既存のお客様へのサービス向上(62.2%)」

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。その中で最も重要なものひとつをお選びください。

◇複数回答に見る特徴

通信販売事業全般における課題は、「売上げの拡大(84.7%、複数回答以下同)」「新規の顧客の獲得(76.7%)」「既存のお客様へのサービス向上(62.2%)」となっており、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くなっています。

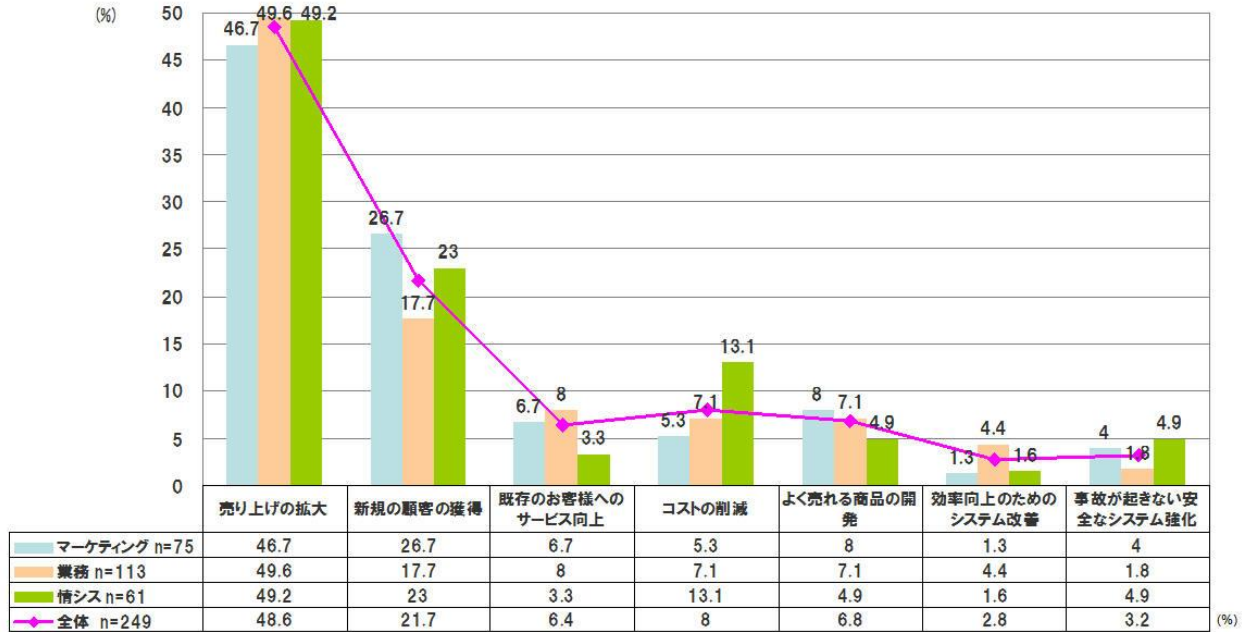
マーケティング(広告、宣伝も含む)担当、業務(受注、決済、配送、運用、他)担当、情シス(情報システム)担当といった職種別では、情報システムの担当者の回答数が多く、課題意識の高さがうかがわれます。また、情報システム担当者では、課題の3番目が「コストの削減」となっており、コスト削減に対する意識の高さが数値に出ています。



◇単一回答に見る特徴

単一回答のスコアで見た場合、「売上げの拡大(48.6%、全体)」が突出し、「新規の顧客の拡大(21.7%、全体)」が続きます。

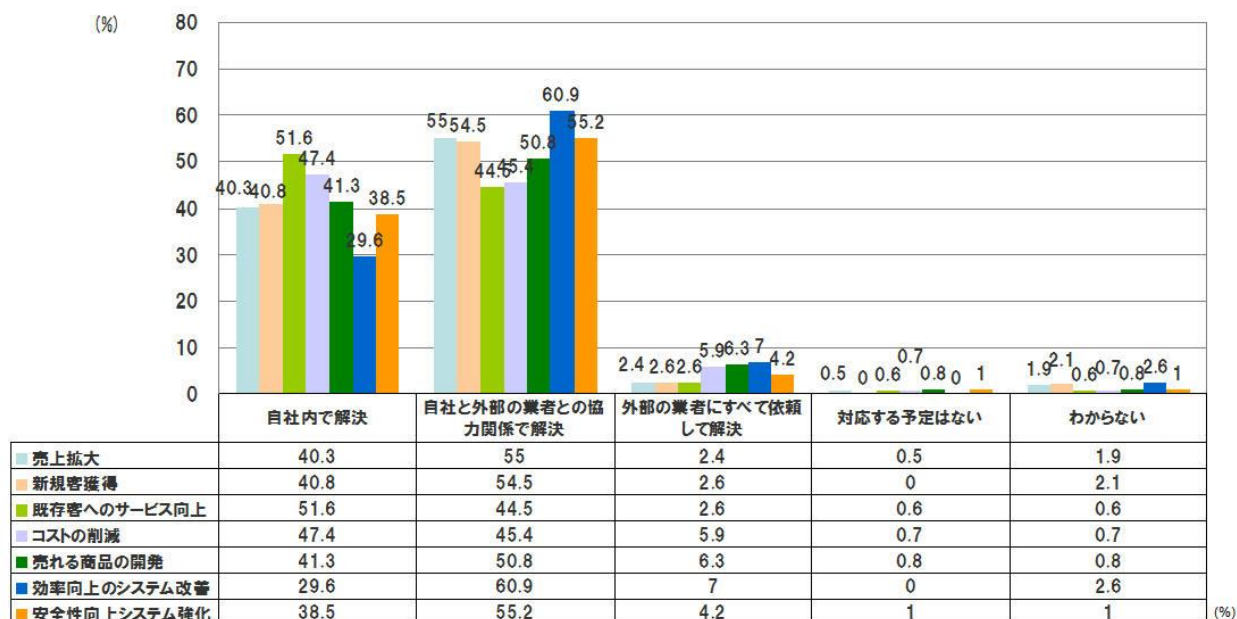
一方、スコアはトップ 2 ボックスとは差が開きますが、コストの削減が全体平均で 8%と、情報システム担当の数値(13.1%)が全体を押し上げる形で 3 番目となりました。



2)通販事業の課題解決については、課題内容により外部の協力が必要、「効率向上のシステム改善」では60.9%が外部の協力も必要

質問項目)課題解決の方法として、あなた、もしくはあなたの会社、事業所で選択するであろう対応方法をお選びください。

通信販売における課題に対して、どのように対処しているかの実態については、項目によりばらつきがありますが、概ね自社内で解決する場合も少なくありませんが、「効率向上のシステム改善」「安全性向上システム強化」「売り上げ拡大」「新規客獲得」「売れる商品の開発」などは外部の依存率が50%を超えており、自社内のみでは限界があるケースも多い模様です。

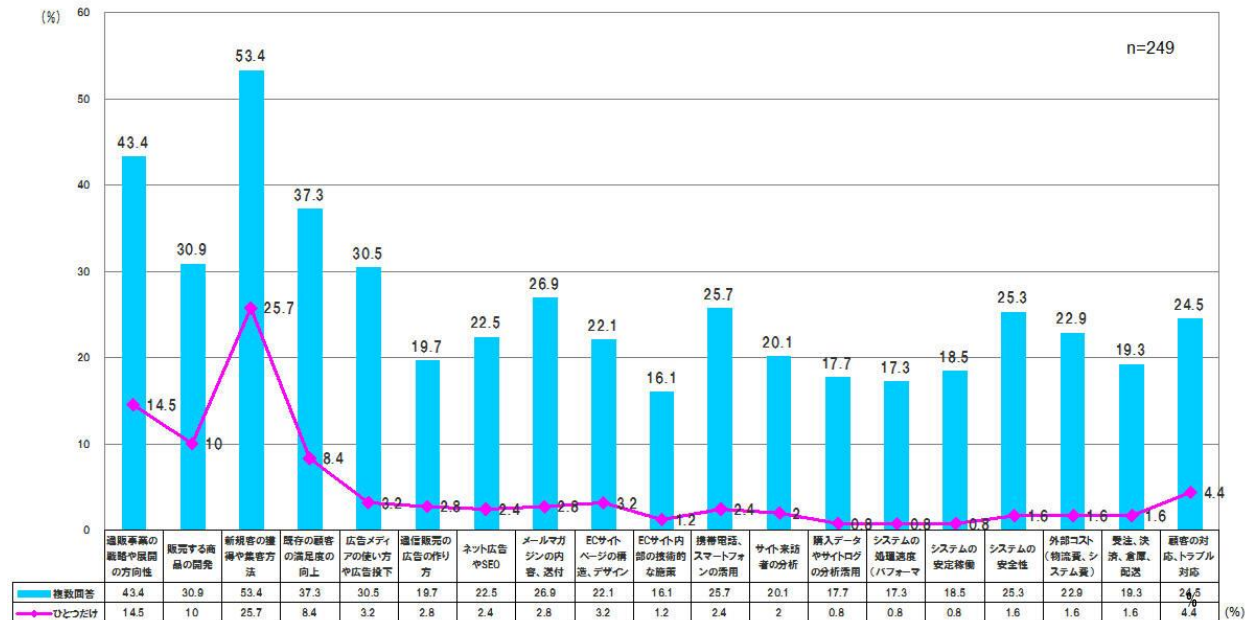


3) 通信販売事業全般の悩み事、困り事は「新規客の集客(53.4%)」「通信販売事業の戦略や展開(43.4%)」「既存顧客の満足度向上(37.3%)」(全て複数回答のスコア)

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～今現在での悩み事や困りごとで、当てはまるものをいくつかもお選びください。其中最も、悩み・困っていることをひとつだけお選びください。

通信販売事業全般の悩み事、困り事の複数回答では「新規客の集客(53.4%)」「通信販売事業の戦略や展開(43.4%)」「既存顧客の満足度向上(37.3%)」がトップ3ボックスとなっており、単一回答ではトップ2は変わらず、3番目に「販売商品の開発(10%)」が入ってきます。

複数回答では、様々な項目にまんべんなく「困り事」「悩み事」があるが、通販事業の戦略といった、根幹の部分に高いスコアが集まったことについては、何らかのソリューションが必要と思われます。



職種別(マーケティング担当、業務担当、情報システム担当)では、職種別にスコアが大きく異なる項目がありますが、「新規顧客の獲得や集客方法」「通販事業の戦略や展開の方法」については比較的差がついておらず、共通な課題と言えるでしょう。



◇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 3000 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： 2013 年 5 月 26 日～28 日
回収サンプル数： 249
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

◇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

広報・宣伝・マーケティンググループ

六角(ろっかく)、並木

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

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		
主要役員	代表取締役会長 犬飼邦夫 取締役社長 岡本英利		
事業年度	7 月 1 日~6 月 30 日		
売上高	20 億円(2013 年 6 月期)		
従業員数	114 名(内技術職 86 名)		
資格保有数	応用情報技術者:36 高度情報処理技術者:54 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 サイト構築サービス (Xspeecs/EC) <http://www.eltex.co.jp/eastec/index.html>
- EC・通販統合システム構築サービス (Xspeecs) <http://www.eltex.co.jp/xspeecs/index.html>
- EC 事業マーケティング支援サービス
- EC 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】

- マネージドクラウドサービス (ELTEX Cloud) <http://www.eltex.co.jp/cloud/>
- マネージド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
- コンテンツマネージメントサービス

()は主要なプロダクト/サービス

以上