

報道関係者各位

エルテックス 第7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 2016」 Part2 について

2016年9月5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/通販事業者の悩み事、困り事では「新規客の獲得や集客方法」がトップスコア（複数回答：58.6%、単一回答：26.3%）、経年で増加傾向にある

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 代表取締役社長 森久尚 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」「AI（人工知能）のEC/通販事業への影響」「ECのスマートフォンアプリ化」などを集計・分析した調査結果の2016年版を発表しました。

通信販売に関する定期調査の2016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7回目の独自調査「通信販売事業関与者の実態調査 2016」を実施いたしました。

調査では通信販売事業に携わるご担当者様の「悩み事・困り事」「通販事業に対する課題」など、昨年同様の内容の定点調査のほか、近年話題となっている「AI（人工知能）」やECの「スマートフォンアプリ」についての意識などを集計・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たいと考えます。

今回は、その第二弾として、「EC/通販事業者の悩み事・困り事」「通販事業の課題」「顧客分析システムの利用状況」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 2016」 Part2 概要

- 1) EC/通販事業者の悩み事、困り事では「新規客の獲得や集客方法」がトップスコア（複数回答：58.6%、単一回答：26.3%）、経年で増加傾向にある。
- 2) EC/通販事業の課題では、「売上げの拡大（84.3%）」「新規の顧客の獲得（79.0%）」（いずれも複数回答）がトップ2ボックス。「新規の顧客の獲得」が今回上昇。
- 3) 顧客分析システムの精緻化・効率的が伸展。「自社で作成した計測システム」を利用しているEC/通販事業者が過半数（50.9%）越え。（複数回答）

「通信販売事業関与者の実態調査 2016」 Part2 各項目の説明とグラフ

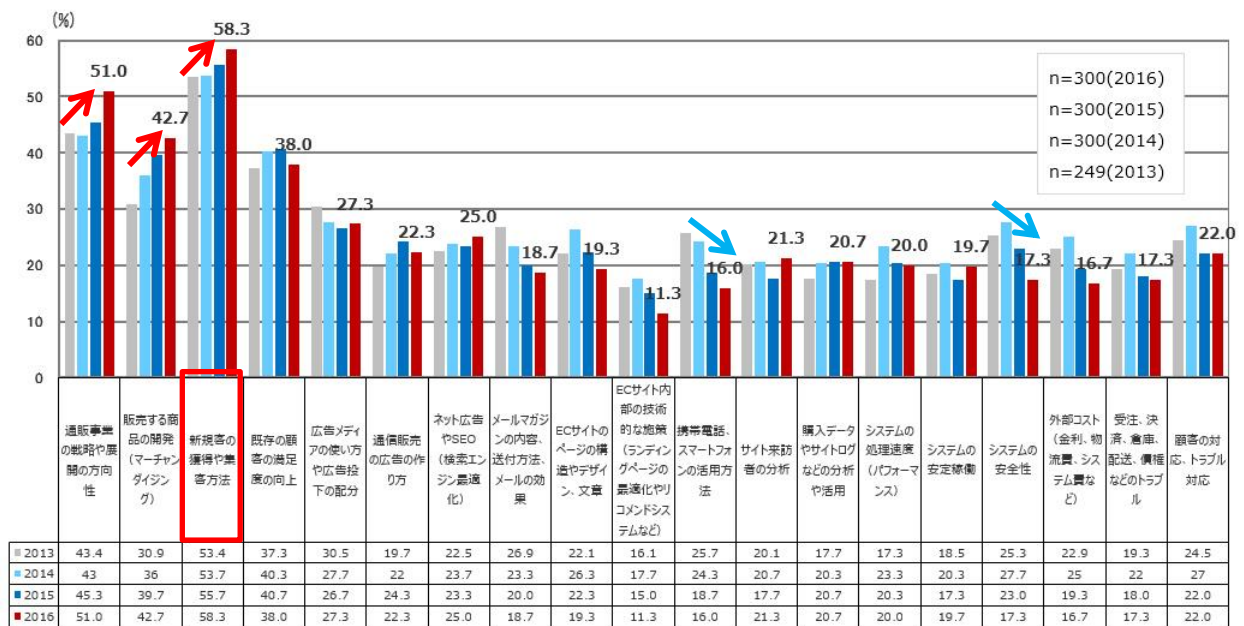
1) EC/通販事業者の悩み事、困り事では「新規客の獲得や集客方法」がトップスコア（複数回答：58.6%、単一回答：26.3%）で、経年で増加傾向。

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事で、あてはまるものをいくつでもお選びください。

◇回答に見る特徴

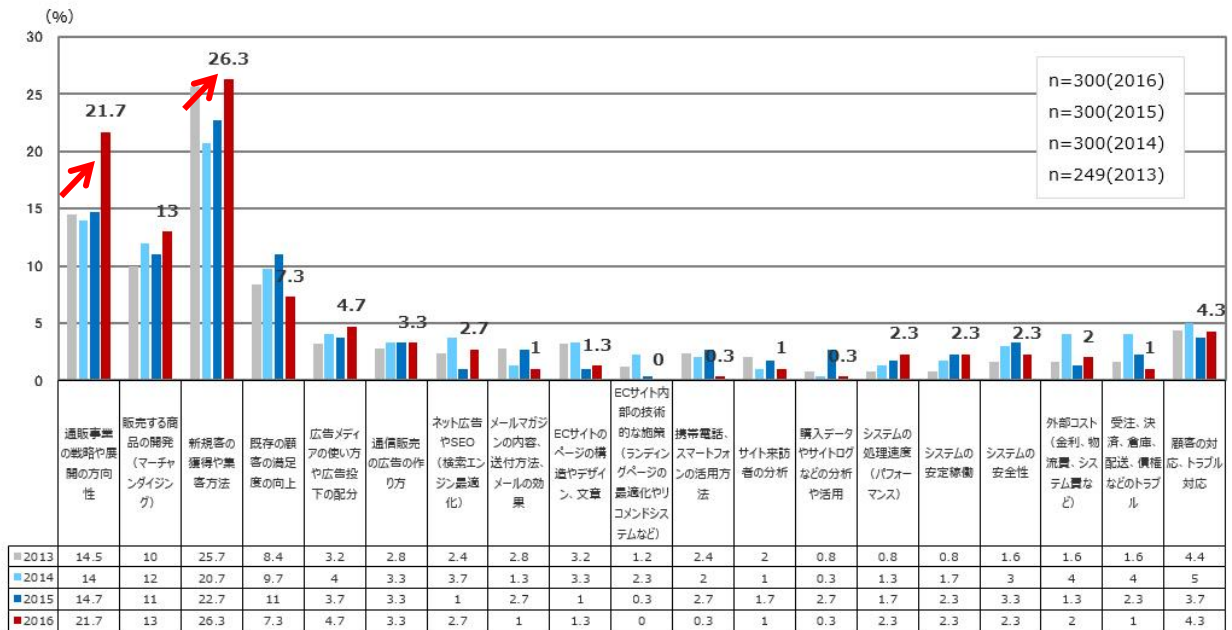
通販事業全般での、悩み事や困り事では、「新規客の獲得や集客方法」「通販事業の戦略や展開の方向性」「販売する商品の開発」といった項目が年々増加。

特に「新規客の獲得や集客方法」は約6割の回答者が選択している。一方、「携帯電話、スマートフォンの活用方法」「システムの安全性」といった項目は逆に減少傾向で、通販事業における競争が激化している一方、サービス提供における環境は充実傾向にあることが推測されます。



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、悩み・困っていることをひとつだけお選びください。

同じ質問での単一回答では、「新規客の獲得や集客方法」「通販事業の戦略や展開の方向性」がトップ2ボックスとなりその傾向が顕著となっています。

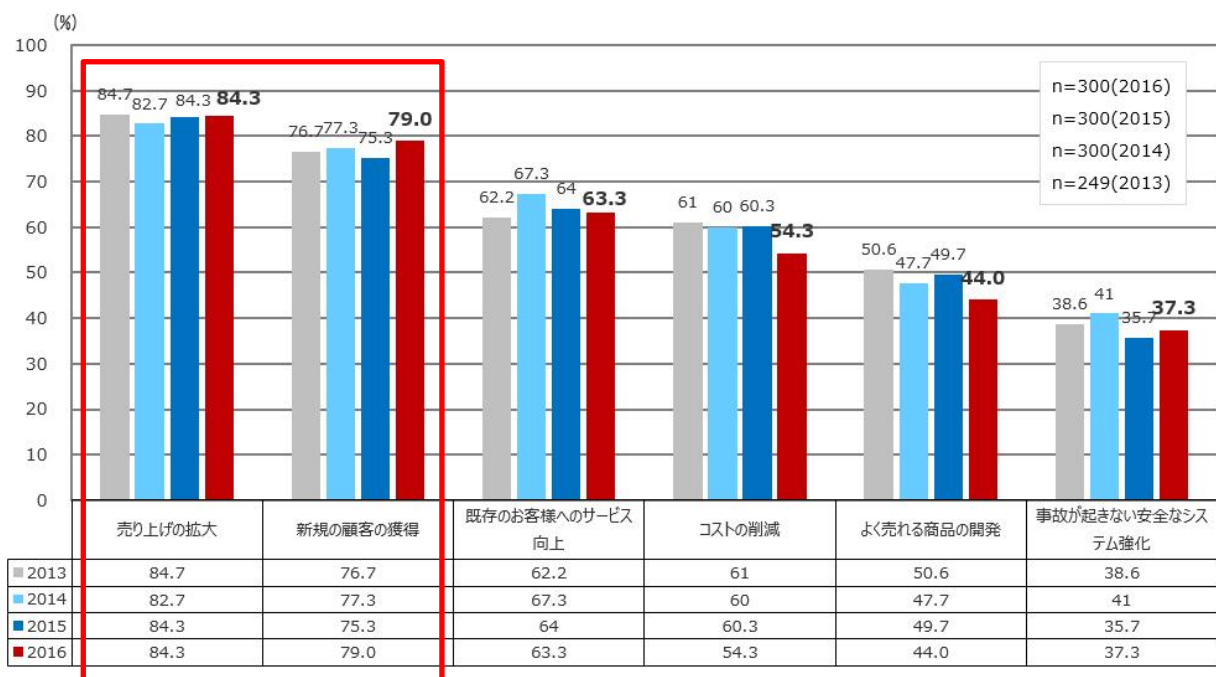


2) EC/通販事業の課題では、「売上げの拡大(84.3%)」「新規の顧客の獲得(79.0%)」(いずれも複数回答)がトップ2ボックス。「新規の顧客の獲得」が今回上昇。

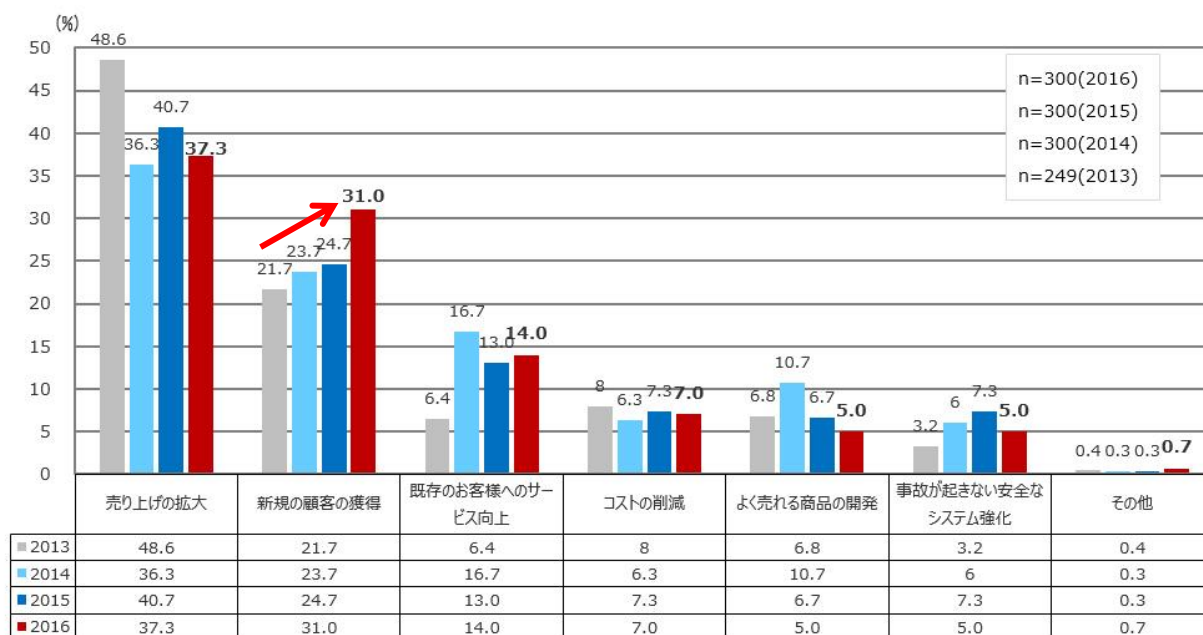
質問項目) あなたの会社、事業所の通信販売事業について、ビジネス上重要と思われるものをいくつかもお選びください。

◇回答に見る特徴

EC/通販事業の課題では、「売上げの拡大」「新規の顧客の獲得」がトップ2ボックス。単一回答でもトップ2ボックスは同じですが、「新規の顧客の獲得」のスコアは上昇傾向となっています。

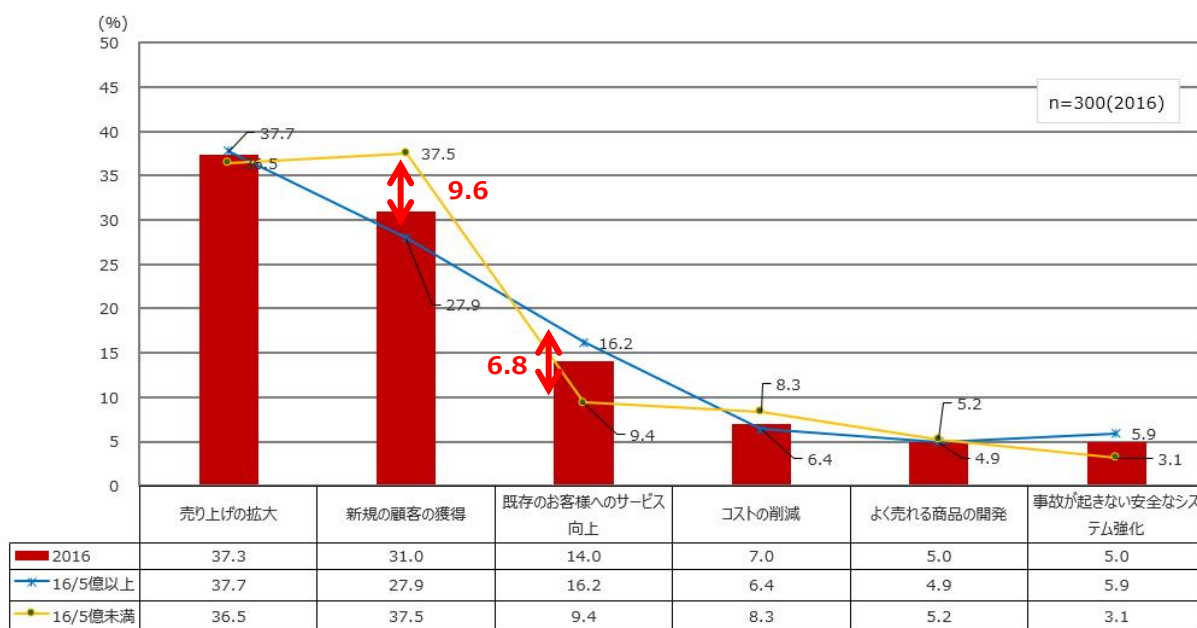


質問項目) あなたの会社、事業所の通信販売事業について、ビジネス上重要最も重要なものひとつをお選びください。



また、回答を EC/通販事業者の年商規模別にクロス集計したところ、年商 5 億円以上、5 億円未満の事業者で「売上げの拡大」は同スコアとなりましたが、「新規の顧客の獲得」と「既存のお客様へのサービス向上」の二つの項目で差異が顕著となりました。

想像の範囲ではありますが伸び盛りの事業者では「新規の顧客の獲得」が、ある程度成長した事業者では「既存のお客様へのサービス向上」がビジネス上の課題になっていることが改めて確認されました。



3) 顧客分析システムの精緻化・効率的が伸展。「自社で作成した計測システム」を利用している EC/通販事業事業者が過半数 (50.9%) 越え。

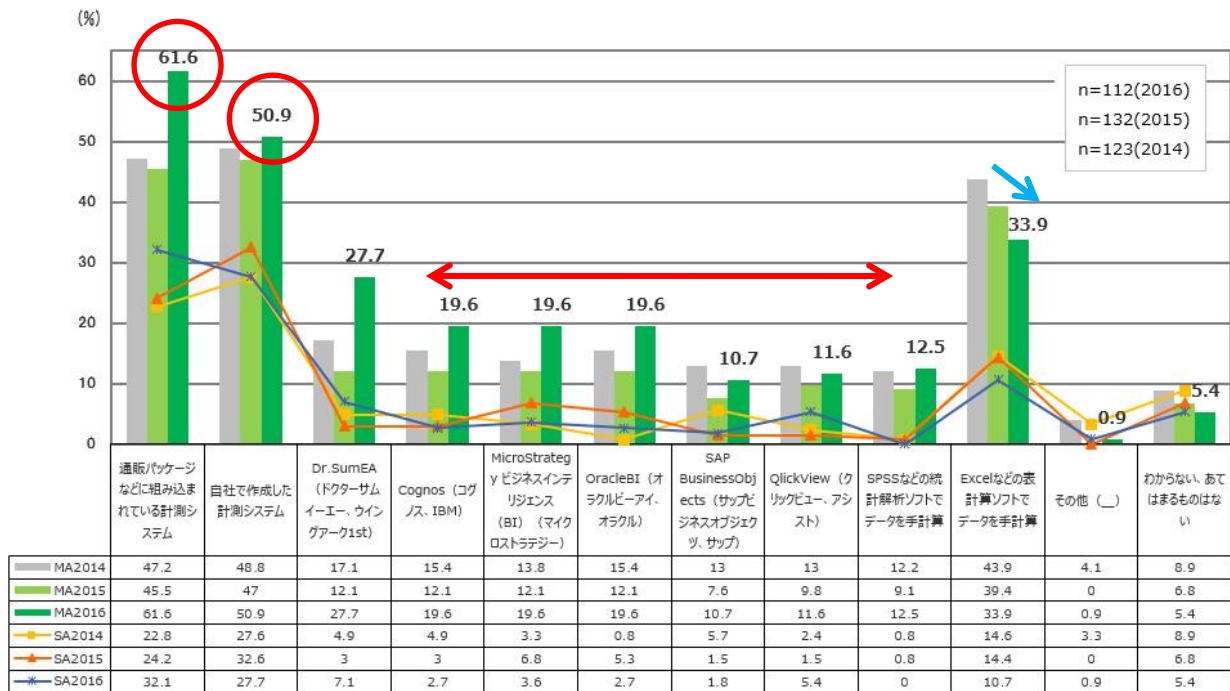
質問項目) あなたが実施している、「通販商品の販売分析や通販商品を購入した顧客分析」で利用している商品やサービスを全てお選びください。その中で最も利用しているものをいくつかもお選びください。※顧客分析を実施している、とお答えになった方(112名)にのみ質問。

◇回答に見る特徴

顧客の分析システムでは、「通販パッケージなどに組み込まれている計測システム」「自社で作成した計測システム」がトップ2ボックスとなりました。

「Excel などの表計算ソフトでデータを手計算」は経年では低下傾向になっていて、通販パッケージや EC の ASP サービスにおける顧客分析システムの充実、さらにサードパーティーが提供する分析システムのスコアも全般的に伸長していることから、事業拡大や利益追求のために、より精緻で効率的な顧客分析が必要となっているといった状況が考えられます。

また、そうしたニーズに対して、通販パッケージや EC の ASP 提供事業者が、サービス充実を図っていることも推測されます。



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： 2016 年 6 月 24 日～27 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 億円
- 代表者 代表取締役会長 犬飼邦夫 代表取締役社長 森久尚
- 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

【データセンター事業】

インフラトータルソリューション (eltexITS) <http://www.eltex.co.jp/service/infrastructure>

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)

【メール配信事業】

ショートメッセージ配信サービス (eltexSMS) <http://www.eltex.co.jp/service/eltex-sms/>

メール配信サービス (eltexCX) <http://www.eltex.co.jp/service/strategy/cx.html>

【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/>

顧客企業の業務に応じたシステム開発

【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

企画室

六角 (ろっかく)、鈴木

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

以上