

報道関係者各位

エルテックス 第8回通信販売調査レポート

「通信販売に関する【消費者調査】2016」Part2

2016年12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・通販の利用ユーザーの43%が「EC/通販の専門会社が運営するリアルショップがあるとよい」と回答。  
その理由は、性・年代で特徴がありました。

---

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 代表取締役社長：森 久尚 以下、エルテックス）は、2013年から実施している、通信販売に関する「消費者の行動や意識」を集計・分析した調査結果の最新版を発表いたしました。

### 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、EC/通販に関する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】2016」を実施しました。

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」「消費行動や利用動向」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の先の、一般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ゆく所存です。

今回は、そのPart2として、「ECや通販で興味のある化粧品や健康食品を知った情報源」「興味のある化粧品や健康食品を知ったあとにとった行動」「EC/通販専門の会社によるリアルショップ出店についての意識」の調査結果を公開いたします。

<http://www.eltex.co.jp/lab/research/>

## 「通信販売に関する【消費者調査】2016」Part2 概要

- 1) EC や通販経験者で「化粧品」「健康食品」に興味があると回答した方で、その商品を知った情報源はテレビがトップ。2015年と比較すると、今回はテレビ、新聞、雑誌といった旧来型メディアでの認知が増えています。
- 2) EC や通販で「化粧品」「健康食品」商品を知った後にとった行動では、【パソコン】で検索し「商品が紹介されているサイトを見た」「商品の価格を比較した」、【スマートフォン（またはタブレット）】で検索し「商品が紹介されているサイトを見た」がトップ3ボックス。男性と女性の20代では認知後の行動がかなり異なっていて、20代男性はパソコン、スマホを駆使して活発な行動をしており、店舗にも23.5%の方が訪問したと回答しています。
- 3) 昨今、EC/通販専門の会社による実店舗（以下、リアルショップ）出店が見受けられます。EC・通販の利用ユーザーの8割はこうしたリアルショップを受容。43%のユーザーが「リアルショップがあるとよい」と回答。その理由は「気になる商品を実際に手にとって見られる」「良い点や悪い点をその場で確認できる」「疑問点や確認したいことを店員に確かめることができる」がトップ3ボックスになりました。

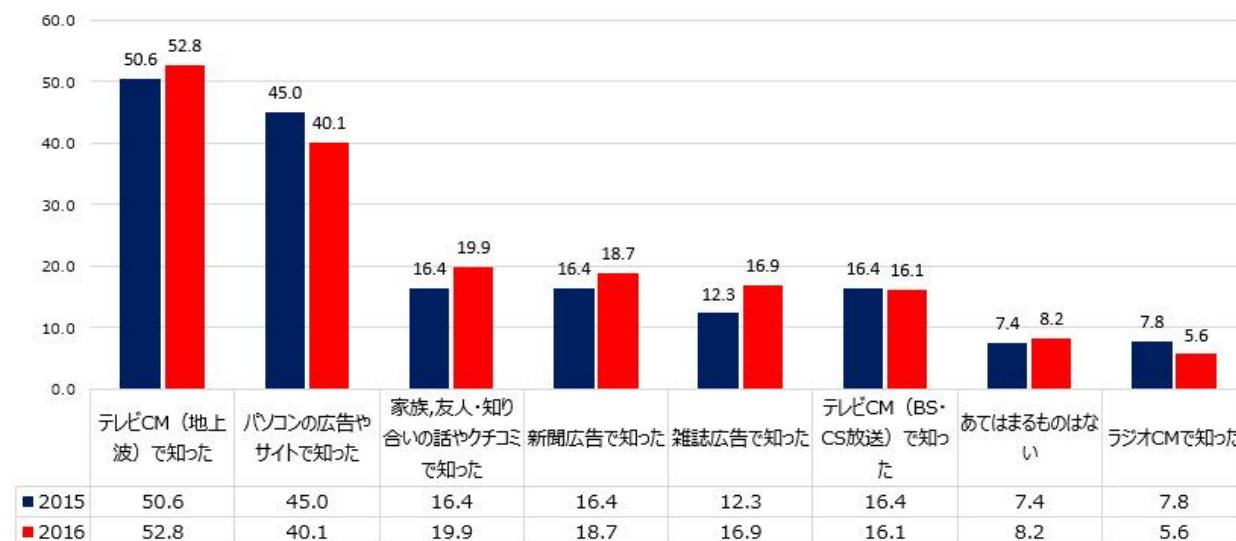
## 「通信販売に関する【消費者調査】2016」Part2 各項目の説明とグラフ

1) EC や通販経験者で「化粧品」「健康食品」に興味があると回答した方で、その商品を知った情報源はテレビがトップ。2015年と比較すると、今回はテレビ、新聞、雑誌といった旧来型メディアでの認知が増えています。

質問項目) . あなたが購入した、していないに関わらず、興味があると答えになった、化粧品、健康食品・サプリメントはどのようなきっかけで知りましたか。あてはまるものをいくつでもお答えください（複数回答）。

### ◇回答に見る特徴

昨今、テレビCMや新聞広告でも見るようになったアンチエイジングなどの化粧品、サプリメントなどの健康食品に興味がある、と回答した方に絞って、それらを知った情報源を質問したところ、昨年同様テレビがトップでスコアが2.2%増加。2015年調査に比較して、新聞広告や雑誌広告といった「紙メディア」のスコアが増加しました。また、「家族、友人、知り合いのクチコミ」も前年比で+3.5%となっています。



2016n=267 2015 n=269

2) EC や通販で「化粧品」「健康食品」商品を知った後にとった行動では、【パソコン】で検索し「商品が紹介されているサイトを見た」「商品の価格を比較した」、【スマートフォン（またはタブレット）】で検索し「商品が紹介されているサイトを見た」がトップ3ボックス。

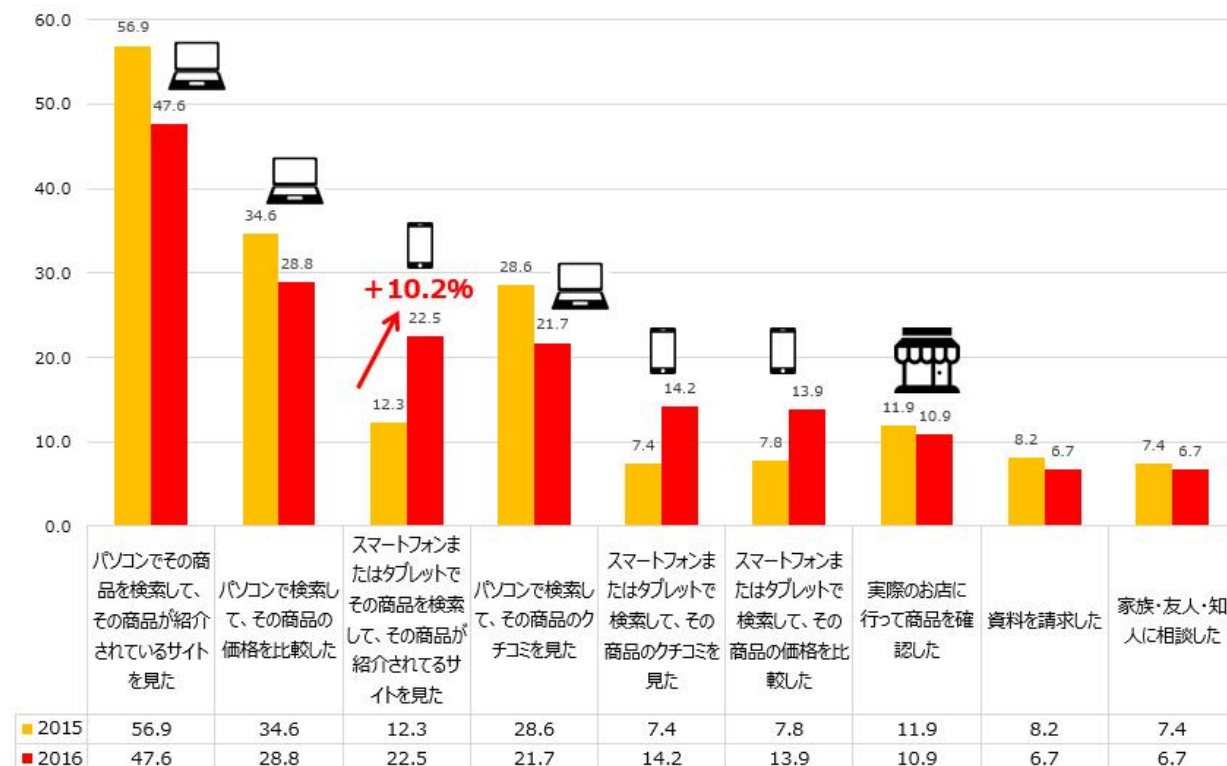
男性と女性の20代では認知後の行動がかなり異なっていて、20代男性はパソコン、スマホを駆使して活発な行動をしており、店舗にも23.5%の方が訪問したと回答しています。

質問項目) あなたが購入した、していないに関わらず、興味があると答えになった、化粧品、健康食品・サプリメントを知った後にとった行動で、あてはまるものをいくつでもお答えください（複数回答）。

### ◇回答に見る特徴

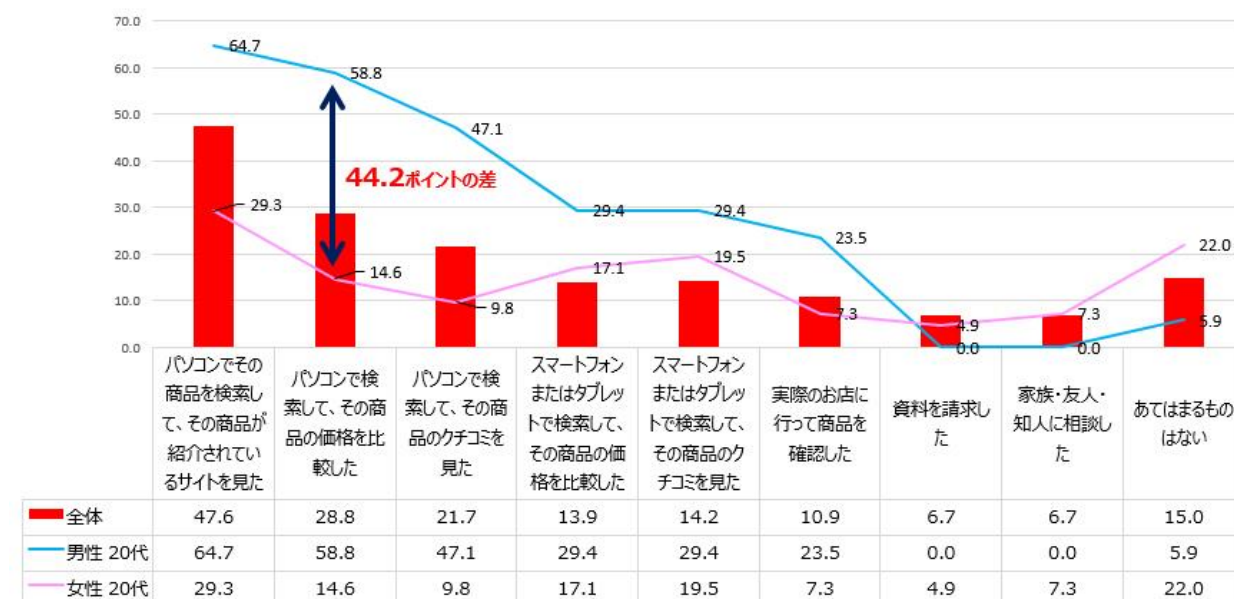
1の項目と同様に、化粧品や健康食品に興味があると回答した方に絞込み、興味ある商品を知った後にとった行動を質問したところ、2015年ではパソコンを利用しての情報収集がトップ3ボックス（黄色の棒グラフ）となりました。

たが、今回調査ではトップ2はパソコンで「サイトを見た」「価格比較した」ですが、スコアは減少。3位には今回スコアが急進した「スマホでサイトを見た（2015年比+10.2%）」が入りました。その他、スマホのスコアは前年比で増加しています。



2016 n=267 2015 n=269

性年代別で見た場合、特に20代の男女で格差が確認できました。20代男性はパソコン、スマホを駆使して活発な行動をしており、店舗にも23.5%の方が訪問したと回答しています。一方、女性の行動はスマートフォンで多少スコアが増えますが、パソコンでの価格比較では男性とのスコアの差が44.2%となりました。



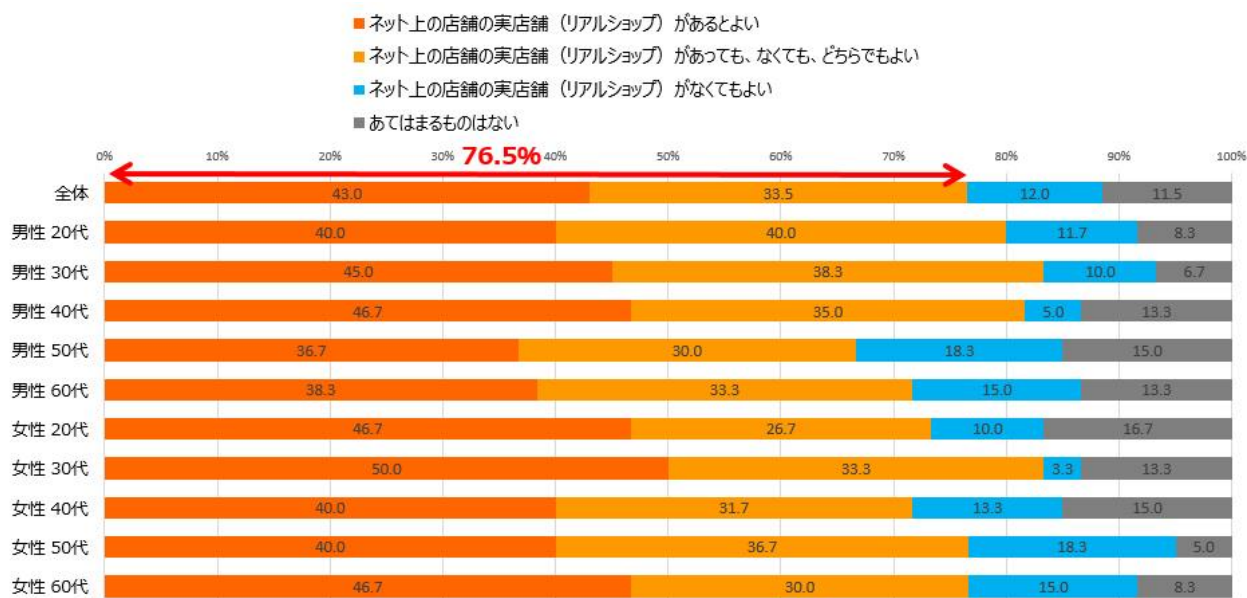
2016 n=267

3) 昨今、EC/通販専門の会社による実店舗（以下、リアルショップ）出店が見受けられます。EC・通販の利用ユーザーの8割はこうしたリアルショップを受容。43%のユーザーが「リアルショップがあるとよい」と回答。その理由は「気になる商品を実際に手にとって見られる」「良い点や悪い点をその場で確認できる」「疑問点や確認したいことを店員に確かめることができる」がトップ3ボックスになりました。

質問項目) あなたがECや通信販売で購入した商品を取り扱っているネット上の店舗で、あてはまるものをひとつだけお選びください（単一回答）。

◇回答に見る特徴

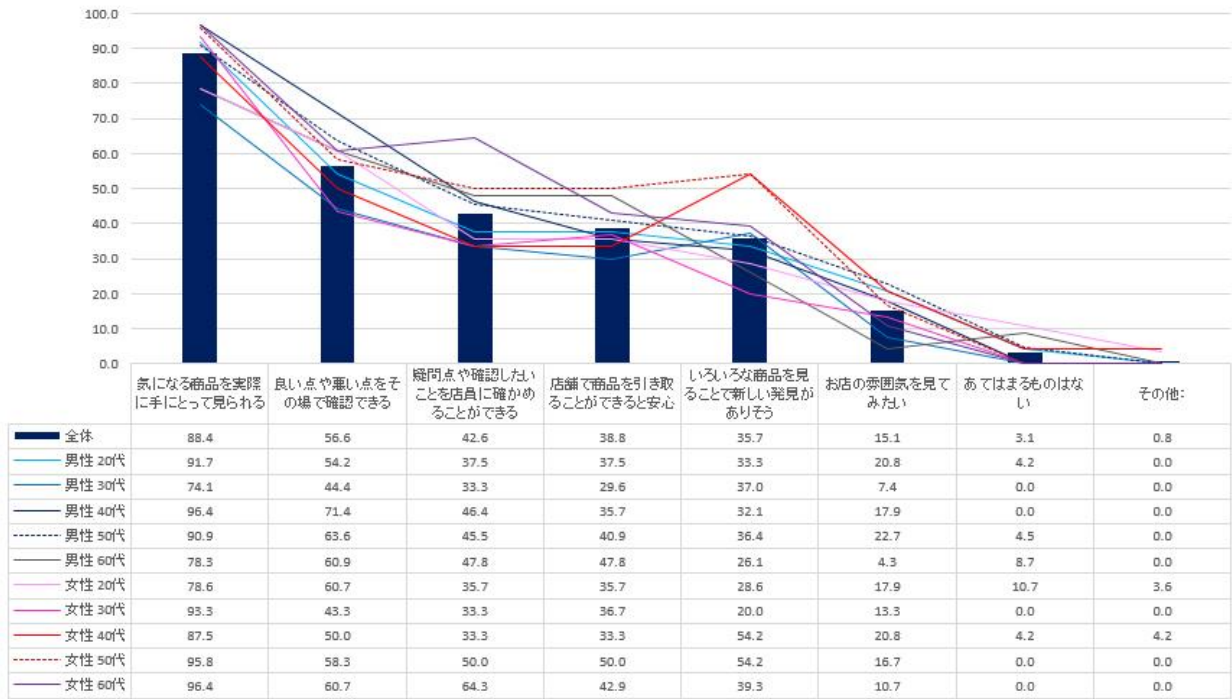
EC/通販を利用しているユーザーは、EC/通販専門の会社によるリアルショップがあることにポジティブ。「なくてもよい12%」と「あてはまるものはない11.5%」を除く約8割が「76.5%=あるとよい（43%）+あってもなくてもどちらでもよい（33.5%）」と回答しました。性年代別では20～30代女性の店舗へのニーズが高いようです。



n=600

その理由は「気になる商品を実際に手にとって見られる」「良い点や悪い点をその場で確認できる」「疑問点や確認したいことを店員に確かめることができる」がトップ3ボックスです。

性年代別では、60代女性で「疑問点や確認したいことを店員に確かめることができる（64.3%）」のスコアが高く、40・50代の女性で「いろいろな商品を見ることで、新しい発見がありそう（54.2%）」という回答が目立っており、他の性・年代とは異なった特徴が見受けられました。



n=600

## 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： 2016年12月2日～4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 114名(内技術職84名)  
資格保有数 応用情報技術者：33 高度情報処理技術者：71 中小企業診断士：1 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/service/commerce/>

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/eltexcx/>

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/uxlab/>

### 【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/product/eltexsms/>

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

### 【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)

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](mailto:koho@eltex.co.jp)

以上