

報道関係者各位

エルテックス 第9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 2017」 Part1 について

2017年8月29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/通販事業者注目のコミュニケーションツールはスマートフォン向け「ショートメッセージ」。
Eメール、サイトに続く第3の顧客とのコミュニケーション手段として利用意向も高い結果

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」「顧客とのコミュニケーション方法～ショートメッセージやSNSの活用」「ECサイトのスマートフォン対応」などを集計・分析した調査結果の2017年版を発表しました。

通信販売に関する定期調査の2017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9回目の独自調査「通信販売事業関与者の実態調査 2017」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」「通販事業へ対する課題」など、昨年同様の内容の定点調査のほか、スマートフォンの普及に伴う、「顧客とのコミュニケーション方法～ショートメッセージやSNSの活用」「ECサイトのスマートフォン対応」について集計・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、製品や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、その第一弾として、「顧客とのコミュニケーション方法～ショートメッセージやSNSの活用」「ECサイトのスマートフォン対応」の調査結果を公開いたします。

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

「通信販売事業関係者の実態調査 2017」 Part1 概要

- 1) EC/通販事業者注目のコミュニケーションツールはスマートフォン向け「ショートメッセージ」
- 2) ショートメッセージを活用している理由は「顧客への届きやすさ」「電話番号への配信なのでメールアドレスに比べ変更が少ないから」
- 3) 約7割のEC事業者がECサイトのスマートフォン化の対応済みですが、その中の8割以上が何らかの課題を抱えています

「通信販売事業関与者の実態調査 2017」 Part1 各項目の説明とグラフ

1) 顧客との第3のコミュニケーションツールはスマートフォン向けショートメッセージ

質問項目) あなたの会社などで、お客様に対して連絡を取る際に利用している方法を、いくつでもお選びください。(複数回答)

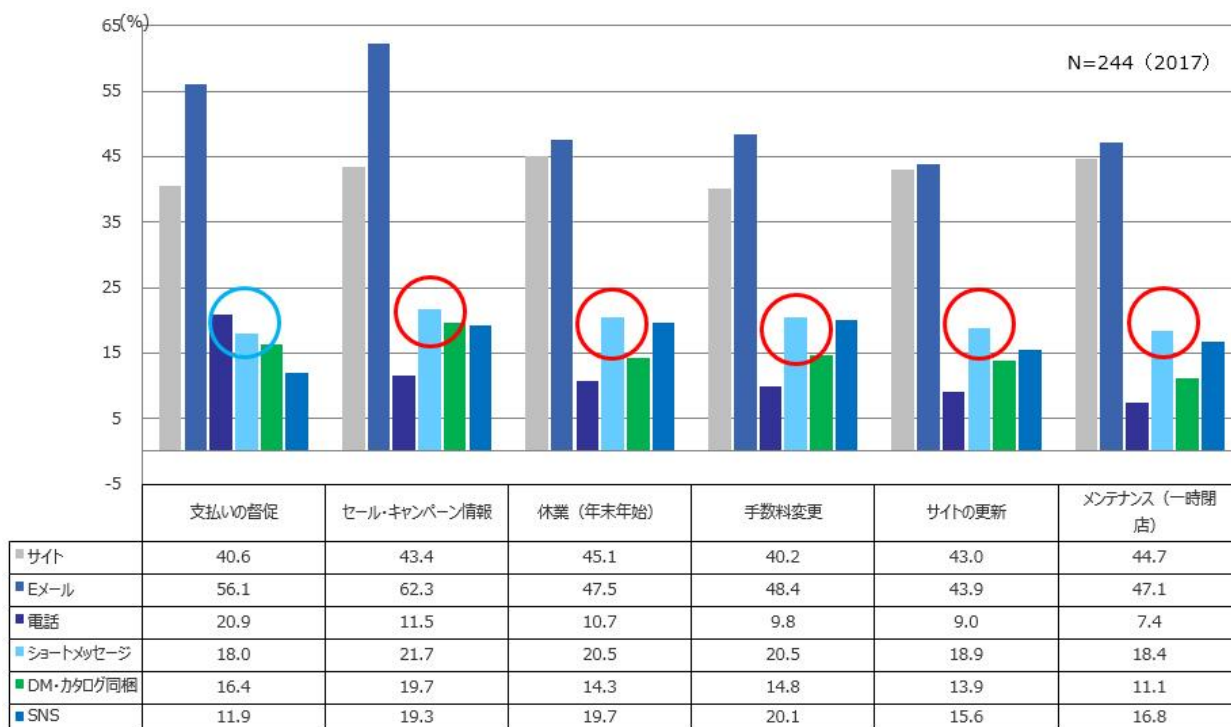
◇回答に見る特徴

お客様とのコミュニケーションは、EC通販の運営上様々なシーンで考えられます。

深刻なものとしては「支払いの督促」、販売促進の観点からは「セールやキャンペーンのお知らせ」など。

すべてのシーンでコミュニケーションツールとして最も利用が多かったのは「Eメール」で、次点が「サイト(ニュースやマイページの活用)」となり、想像の範囲の結果となりました。

3番目に入ったのが、スマートフォンや携帯電話向けの「ショートメッセージ」で、「電話」や「DM・カタログ同梱」といった旧来型のツールをほとんどのシーンで上回りました。



さらに、「今後使いたいコミュニケーションツール」を複数回答で聞いたところ、「Eメール」と「サイト」の順番は変わりませんでした。利用意向の数値は減少し、「ショートメッセージ」と「SNS」の数値が上昇。

6つのシーン全部で、旧来型ツール「電話、DM・カタログ同梱」の利用意向を大幅に上回りました。

特に利用意向が高かったのが、ショートメッセージでは「セール・キャンペーンの情報」、SNSでは「手数料変更」で双方26.6%でした。

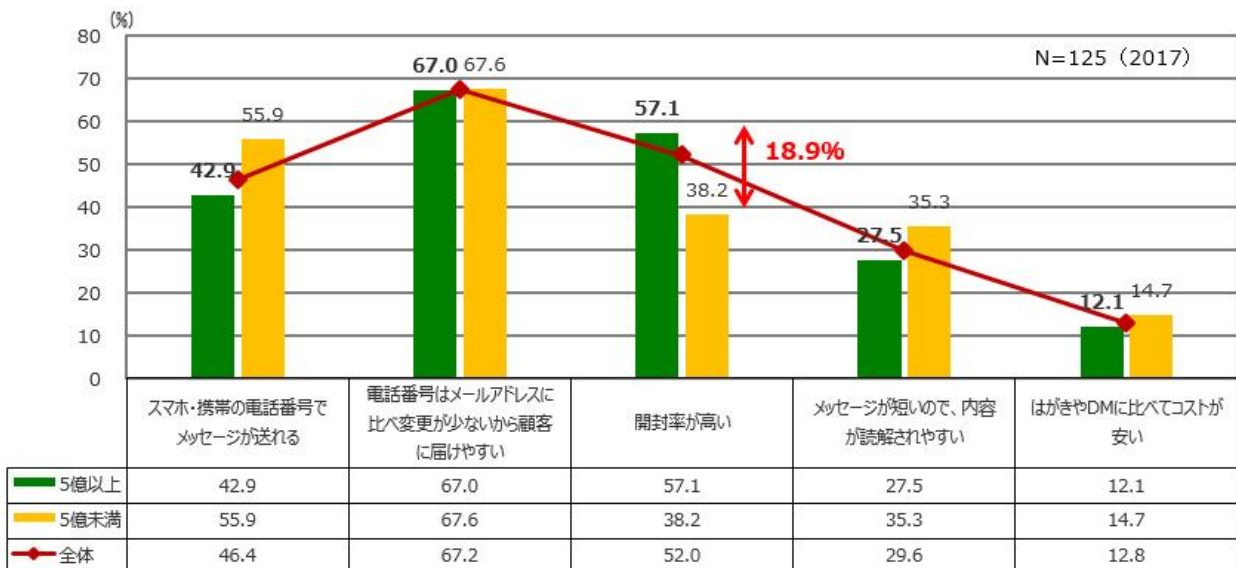


2) ショートメッセージを活用している理由は「顧客への届きやすさ」「電話番号への配信なのでメールアドレスに比べ変更が少ないから」

質問項目) お客様に対して連絡を取る際に、「ショートメッセージ」を利用している理由をいくつでもお選びください。(複数回答)

◇回答に見る特徴

今現在、顧客とのコミュニケーション方法としてショートメッセージを使っている理由を聞いたところ、「電話番号はメールアドレスに比べ変更が少ないから顧客に届けやすい」という理由がトップとなりました。



この設問に関しては、EC通販事業者の年商別（5億以上、以下）でも回答を集計していますが、「届けやすさ」に関してはほぼ同率。一方、差が顕著だったのが「開封率の高さ」で、5億円以上の年商規模の回答者が57.1%だったのに対して5億未満の回答者は38.2%と18.9%の差が見られました。

ショートメッセージで送れる文字数は、主要キャリアで70文字（全角）半角英数文字の場合160文字などと限られています。逆に読まれやすく、スマートフォンであれば短縮のURLなどを入れておけばタップするだけでサイトへの誘導ができるので、様々な可能性を含んだ注目のツールといえるでしょう。

SNSもEC通販と様々な形で関わりが増えてきたので、今後も注視してゆく必要がありそうです。

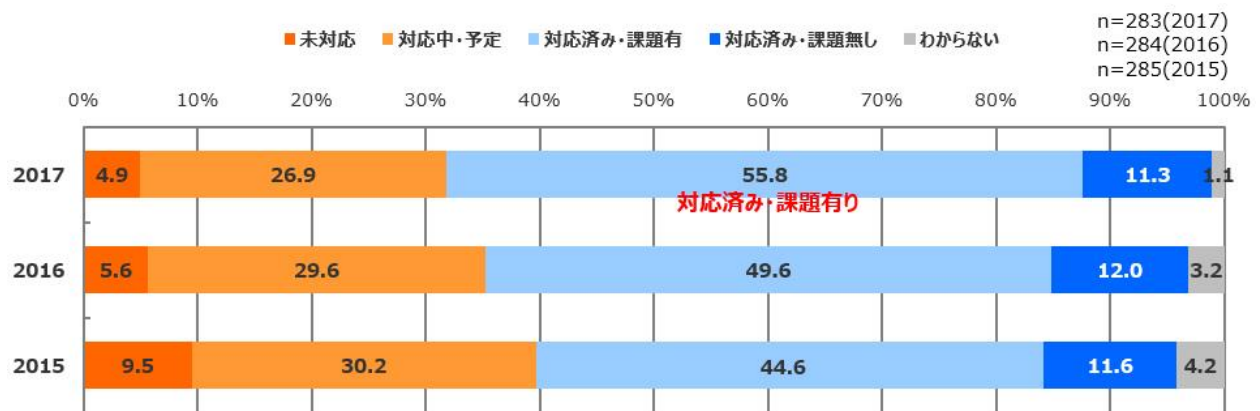
3) 約7割のEC事業者がECサイトのスマートフォン化の対応済みですが、その中の8割以上が多くの課題を抱えています

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はまるものをひとつだけお選びください。(単一回答)

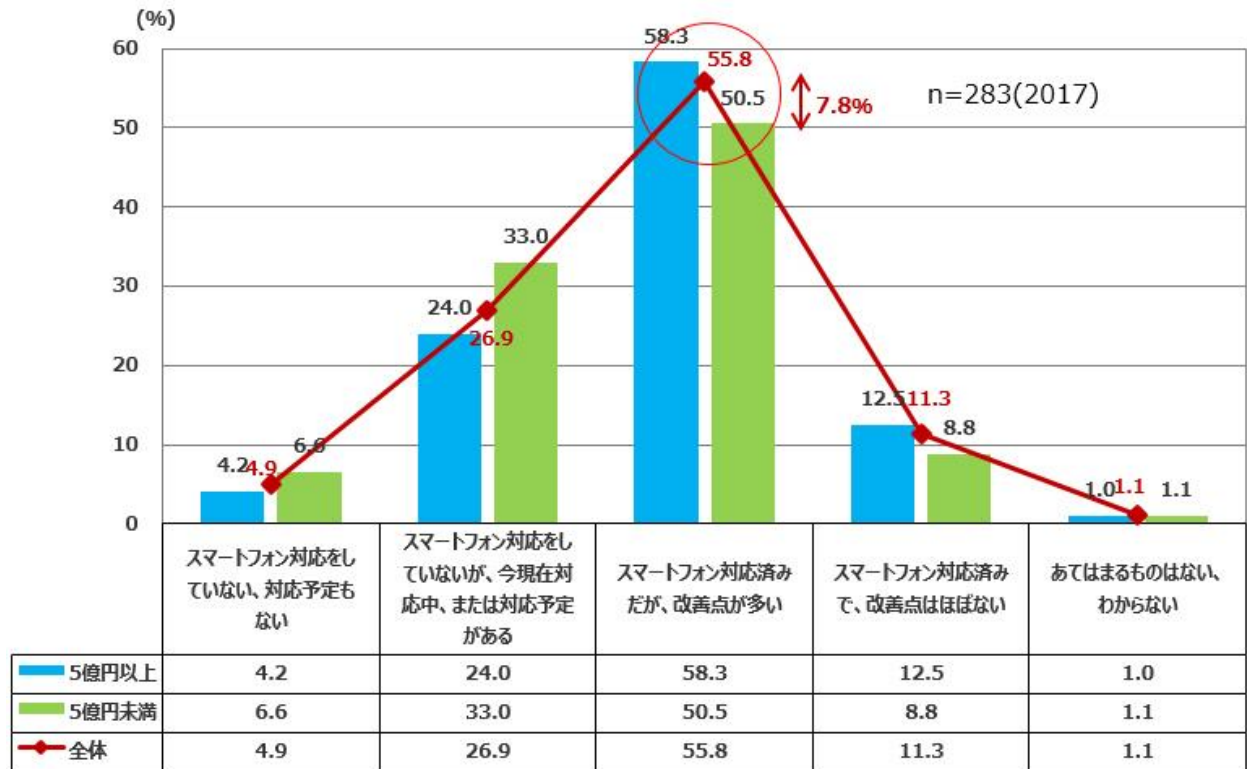
※販売方法で、「EC中心」、「ECとマスメディアを併用」とお答えになった方(283名)にのみ質問。

EC事業者のスマートフォン対応は年々すすんできているが、課題無く対応している事業者のバランスは変わらず、多くの課題含みで対応しているケースが多くなってきている。

課題の内容としては「使い勝手の向上」「表示の適正化」「メンテナンスの効率化」など。



回答内容を、5億円以上、以下の年商別で見ると、5億円以上の年商の事業者で「スマホ対応済みで・改善点が多い」が58.3%、以下の事業者で50.5%となりその差は7.8%と、課題に対する実行力・意識などが異なっている様子が見受けられます。



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： 2017 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 109 名（内技術職 78 名）
資格保有数 応用情報技術者：30 高度情報処理技術者：44
公認会計士：1 中小企業診断士：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/commerce/product/eltexcx.html>

EC/ICT 関連サイト分析・改善サービス (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 Bluemix 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/commerce/product/eltexcx.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

【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