

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」 Part2 について

2017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/通販システム導入も「口コミ」が参考！

3人に1人が「システム導入の会社の評判や口コミ」を重視と回答

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、その第二弾として、「通販支援システムやサービス導入時の重視点」「悩み事・困り事」「通販事業へ対する課題」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」 Part2 概要

- 1) EC/通販システム導入も「口コミ」が参考！3人に1人が「システム導入の会社の評判や口コミ」を重視と回答
- 2) EC/通販事業者の悩み事、困り事では「外部コスト」が急上昇、前年比+10.6ポイント（複数回答）
- 3) EC/通販事業の課題では、「売り上げの拡大」「新規の顧客の獲得」（いずれも複数回答）のトップ2ボックスは大きな変化は無く、「よく売れる商品の開発」が+5.3ポイントと伸張しました（複数回答）

「通信販売事業関与者の実態調査 2017」 Part2 各項目の説明とグラフ

1) EC/通販システム導入も「口コミ」が参考！3人に1人が「システム導入の会社の評判や口コミ」を重視と回答

質問項目) あなたやあなたの会社が、通販支援ソフトやサービスの導入を決定した際に重視した項目をいくつでもお選びください。

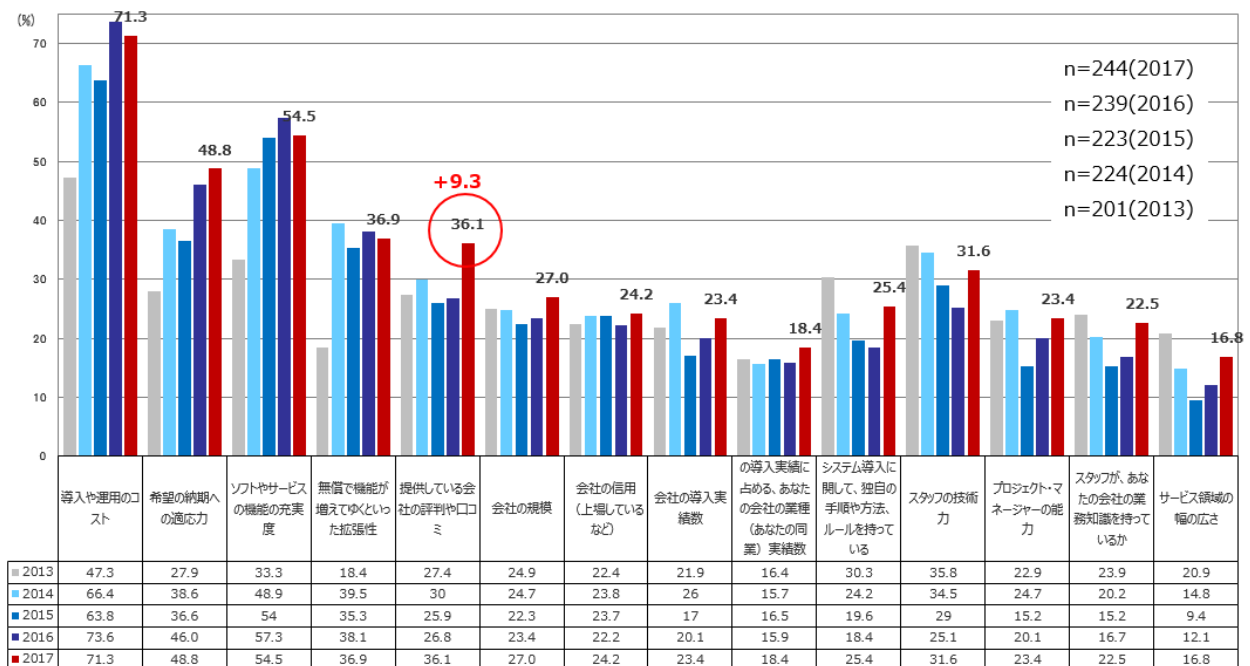
(複数回答) ※EC や通販システムの導入経験がある方(244名)にのみ質問。

インターネットの普及に伴い、主としてネット上の口コミ（評価サイトや商品レビューなど）は、消費者にとって商品やサービスを導入する際に重要な参考要素となってきました。

その口コミを参照するということが、通販支援ソフトやサービス導入といった B2B 領域での指標のひとつとして意味合いを増してきたようです。

とはいえ、年商数十～数百億円を支援する通販システムは一度導入したら減価償却が終わるまで数年間使い続け、その間、他のシステムと使い勝手を比べたりすることは難しいため、ネット上にこうした通販システムの口コミはほとんどないのが実情と思われます。

このような状況下、システムやサービスを「提供している会社の評判や口コミ」を参考にしたいという意識が働いているのでしょう。



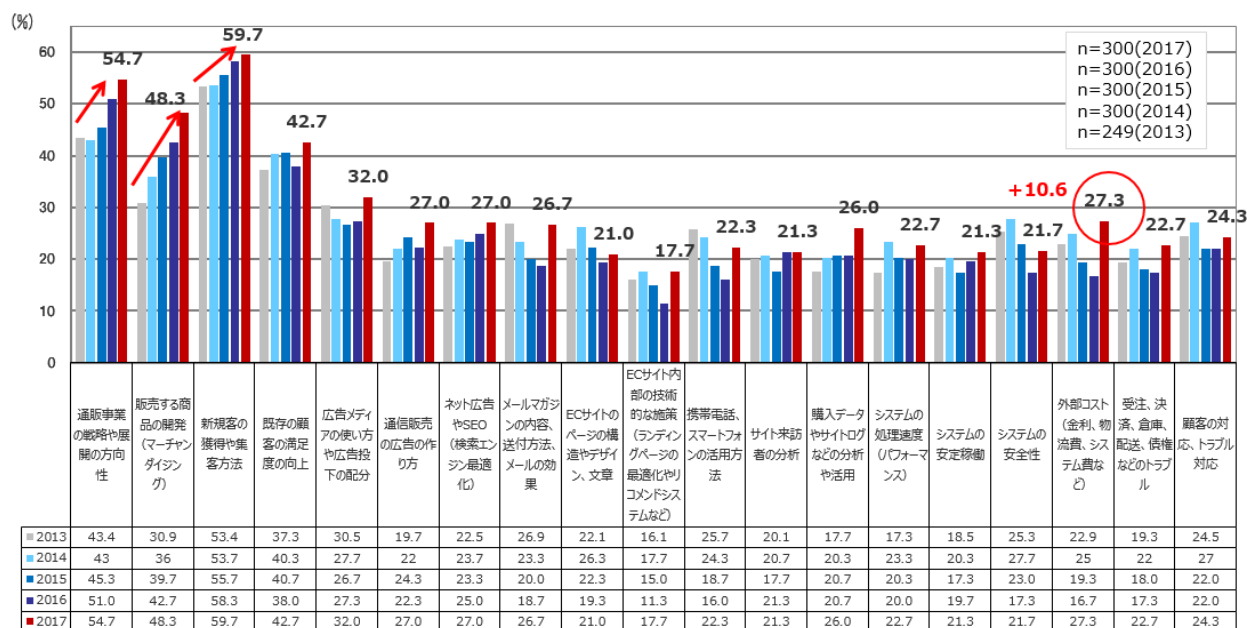
(複数回答)

2) EC/通販事業者の悩み事、困り事では「外部コスト」が急上昇、前年比+10.6ポイント（複数回答）

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、あてはまるものをいくつでもお選びください。（複数回答）

◇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し、その他項目も全般的にスコアが上昇しています。



（複数回答）

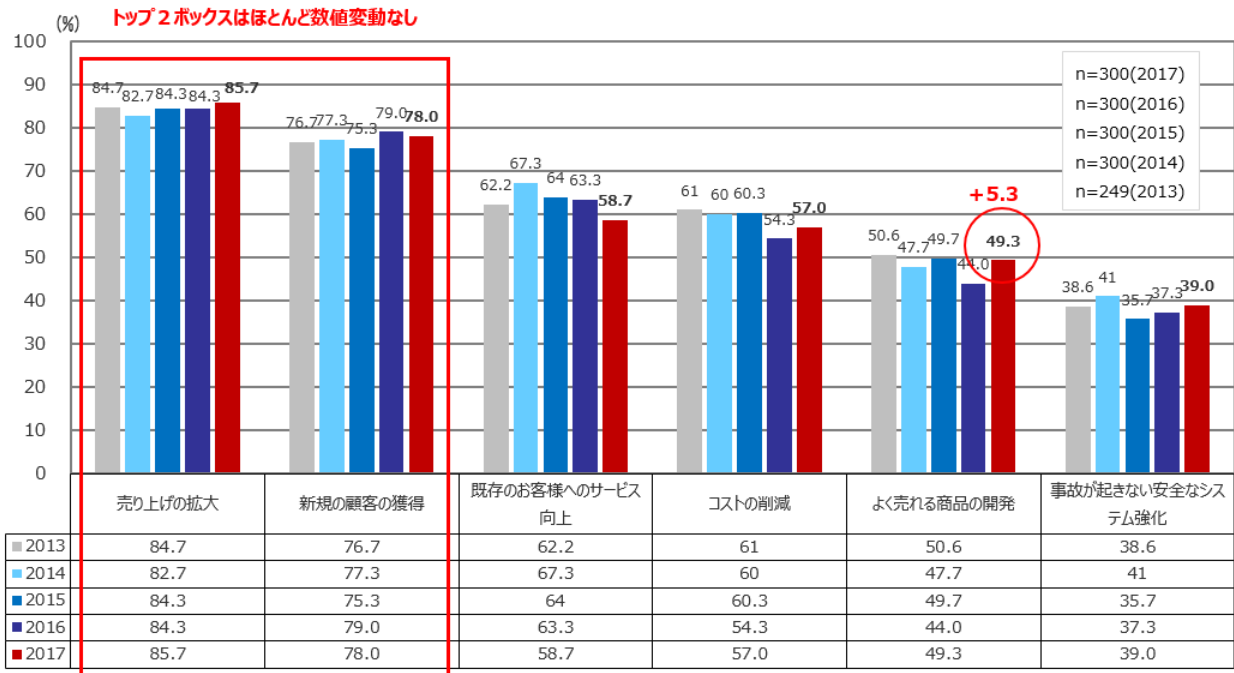
その中でも特に目立つのが「外部コスト（金利、物流費、システム費など）」で、大手物流各社の相次ぐ値上げや、商品配送方法の見直しの余波が、EC/通販事業者を直撃したと考えられます。

3) EC/通販事業の課題では、「売り上げの拡大」「新規の顧客の獲得」（いずれも複数回答）のトップ2ボックスは大きな変化は無く、「よく売れる商品の開発」が前年比+5.3ポイントと伸張しました（複数回答）

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でもお選びください。（複数回答）

◇回答に見る特徴

調査開始より設問としているEC/通販事業の課題では、「売り上げの拡大」「新規の顧客の獲得」トップ2ボックスは極端な変動はしていません。前年比では「よく売れる商品の開発」が+5.3ポイント上昇しましたが2013～2015年レベルに戻ったと見たほうがよさそうです。

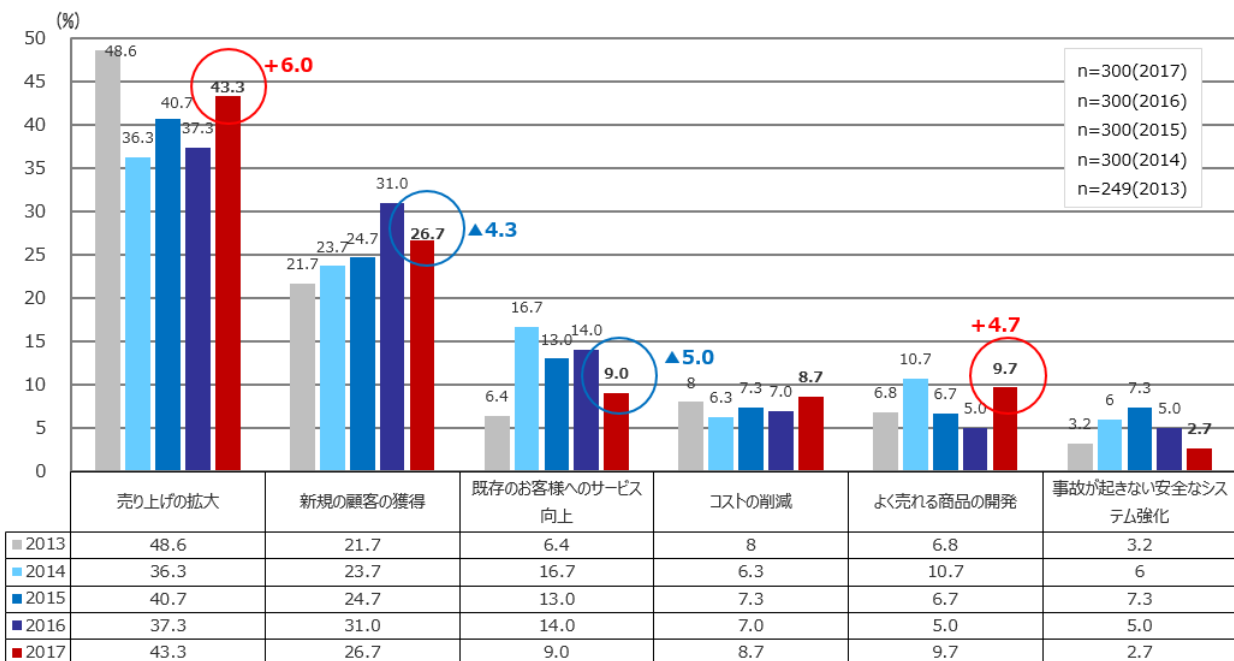


(複数回答)

この設問の単一解答では、徐々にスコアが下がってきたように見える「売上げの拡大」が上昇し（前年比+6.0）、次いで「よく売れる商品の開発」も上昇（前年比+4.7）しました。

一方、昨年伸長した「新規顧客の獲得」が減少（前年比▲4.3）、「既存のお客様へのサービス向上」は昨年比で▲5.0ポイントとなり、「単一回答＝優先順位の高い項目」での変化は、EC通販業界のご担当者の意識が変ってきていることを示唆しているとも思われます。

質問項目) あなたの会社、事業所の通信販売事業について、ビジネス上最も重要なものひとつをお選びください。(単一回答)



(単一回答)

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/eltexc.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/eltexc.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