

報道関係者各位

エルテックス 第16回通信販売調査レポート

「通信販売に関する【消費者調査】2020」Part1

2020年12月18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
<https://www.eltex.co.jp/>

通信販売でよく買う商品（ジャンル）では大きな変化はなく、通販チャネルでの購買傾向は、
コロナ禍以前と極端には変わっていない結果となりました。

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2020年版

エルテックスでは、ECサイト・通販システムの【統合構築】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】2020」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いきたいと考えています。

今回は、そのPart1として、「通販でよく購入する商品（ジャンル）」「2020.4.7の非常事態宣言以降コロナ禍において購入が増えた商品」「同じく非常事態宣言以降、商品に対する関心度が高くなったもの、低くなったもの」の調査結果を公開いたします。

「通信販売に関する【消費者調査】2020」Part1 概要

- 1) 通信販売でよく買う商品（ジャンル）では大きな変化はなく、通販チャンネルでの購買傾向は、コロナ禍以前と極端には変わっていない結果となりました。
- 2) コロナ禍において購入が増えた商品では「健康食品・サプリメント・薬」がトップですが、他の商品（ファッション・腕時計、食料・飲料・お酒、本・電子書籍、他など）も僅差のスコアです。
- 3) 商品に対する関心度は「食料・飲料・お酒」が増加、「ファッション、化粧品」は増加と減少双方が増え2極化しました。化粧品の関心度が低くなったとの回答は全商品でトップの20.5ポイント。

「通信販売に関する【消費者調査】2020」 Part1 各項目の説明とグラフ

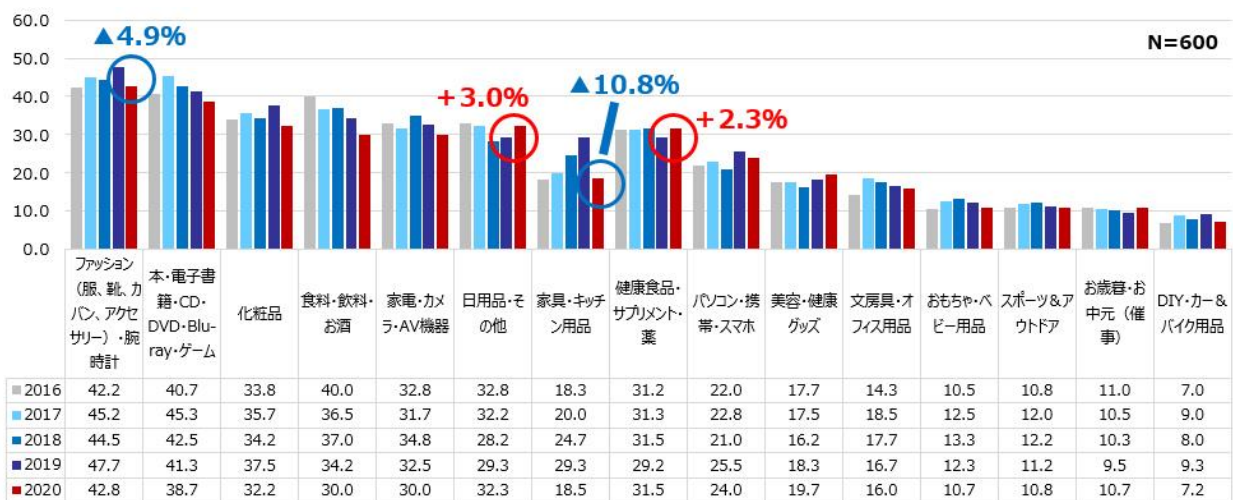
1) 通信販売でよく買う商品（ジャンル）では大きな変化はなく、通販チャンネルでの購買傾向は、コロナ禍以前と極端には変わっていない結果となりました。

質問項目) あなたが通信販売で購入するものはどのような商品（ジャンル）ですか。あてはまるものをすべてお選びください（複数回答）。

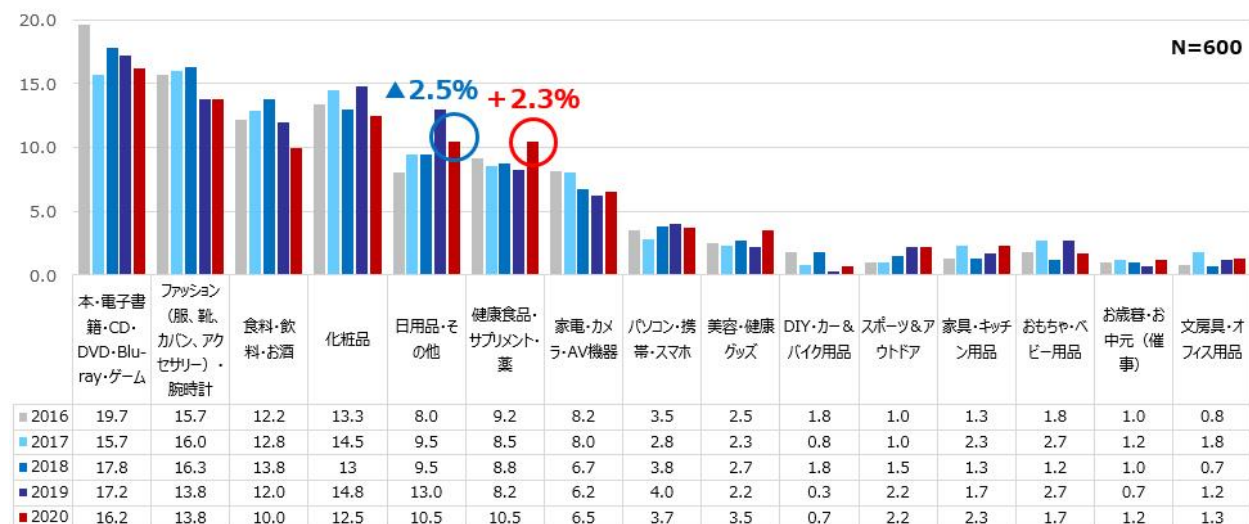
◇回答に見る特徴

調査は2020年11月末ごろに実施しましたが、複数回答・単一回答共に、通販で購入する商品では、ここ数年のトレンドがある程度反映される結果となり、「家具・キッチン用品」が▲10.8ポイントと大きく低下したものの、その他の商品では極端に大きな変動はありませんでした。

他社調査で、通販やECの売上が拡大しているとの報告や、お取り寄せ食材などに人気が高まっているとのマスコミ報道もありますが、通販では全般的な商品で購買が底上げされているのかもしれない。



質問項目) あなたが通信販売で購入するものはどのような商品（ジャンル）ですか。最も購入する商品を、ひとつだけお選びください（単一回答）。

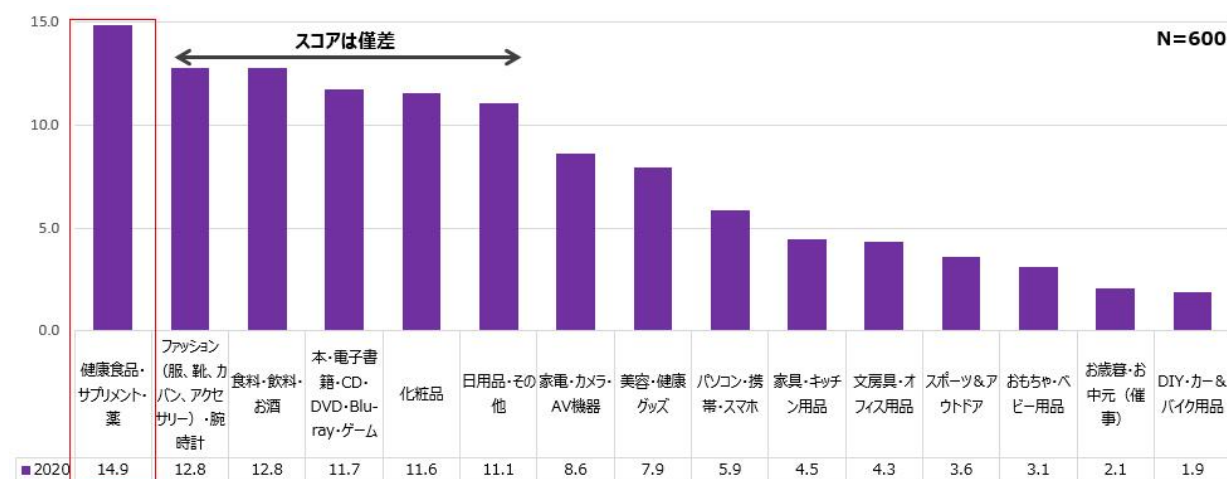


2) コロナ禍において購入が増えた商品では「健康食品・サプリメント・薬」がトップですが、他の商品（ファッション・腕時計、食料・飲料・お酒、本・電子書籍、他など）も僅差でよく買われています。

質問項目) あなたが通信販売で購入するとお答えになったもので、2020.4.7 の非常事態宣言以降、コロナ禍において購入が増えたものがあればいくつでもお選びください（複数回答）。

◇回答に見る特徴

質問を 2020.4.7 の非常事態宣言以降、コロナ禍において購入が増えたものにフォーカスしたところ、トップとなったのは「健康食品・サプリメント・薬」とある意味想定内の結果となりました。続いて「ファッション・腕時計」「食料・飲料・お酒」が続き、外出してショッピングや外食ができなかったことがこの2ジャンルのスコアを高くしたと考えられますが、その他「本・電子書籍・CD/DVD/Blue-ray」「化粧品」「日用品」といった商品も僅差のスコアで並んでいて、スコアの高低の差はあるものの全般的にスコアは上昇しています。



3) 商品（ジャンル）に対する関心度は「食料・飲料・お酒」が増加、「ファッション、化粧品」は増加と減少双方が増え2極化しました。化粧品の関心度が低くなったとの回答は全商品でトップの20.5ポイント。

質問項目) あなたが通信販売で販売されている商品で、購入した、していないにかかわらず、2020.4.7 の非常事態宣言以降、コロナ禍においてあてはまるものをひとつずつ横方向にお選びください。（単一回答）

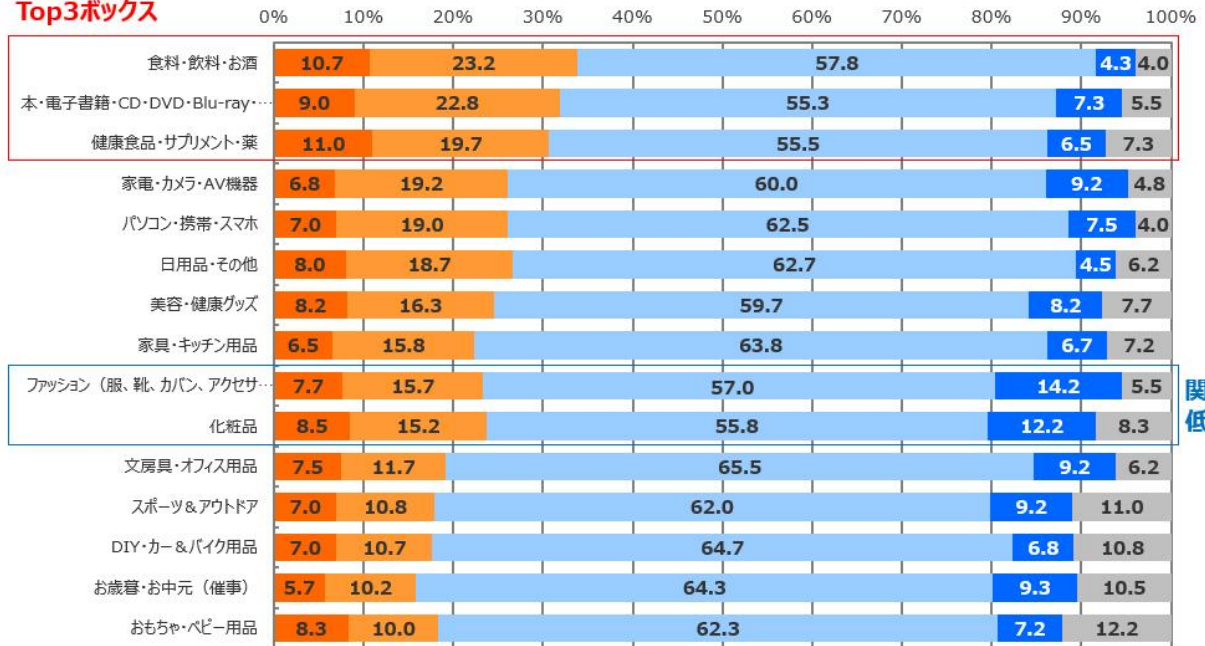
◇回答に見る特徴

さらに商品（ジャンル）のについての関心度を質問したところ「食料品・飲料・お酒」がトップ、「本・電子書籍・CD・DVD・Blue-ray」「健康食品・サプリメント・薬」の順番となり、実際の購入実績について聞いた前問と異なった結果となりました。

また、「ファッション」「化粧品」に関しては関心もある程度高まった一方、関心が低くなったスコアも高く、このジャンルでは特に「関心が、高くなったvs低くなった」という2極化が顕著でした。コロナ禍での外出制限や、テレワークの推奨などが、消費者心理へ影響を及ぼしたと言えるでしょう。化粧品では、「関心がややなくなった」と「ほとんどなくなった」の合算が20.5ポイントで、関心度低下ではトップとなりました。

■ 関心が非常に高まった ■ 関心がやや高まった ■ どちらでもない ■ 関心がややなくなった ■ 関心がほとんどなくなった N=600

**関心上昇
Top3ボックス**



関心
低下

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： 2020年11月27日～12月1日
回収サンプル数： 600
調査主体： 株式会社エルテックス <https://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: <https://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 代表取締役社長 森久尚
事業年度 7月1日～6月30日
売上高 26億円
従業員数 119名(内技術職85名)
資格保有数 高度情報処理技術者：77
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(QMS) JQA-QMA14486 (財)日本品質保証機構
ISO/IEC 27001(ISMS) JQA-IM0924 (財)日本品質保証機構
JIS Q 15001(Pマーク) 10821894 (財)日本情報経済社会推進協会
電気通信事業者 A-23-11961 総務省
健康経営優良法人2020(大規模法人部門) 日本健康会議
横浜健康経営認証「クラスAAA」 横浜市

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) <https://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) <https://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) <https://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) <https://www.eltex.co.jp/service/infrastructure/>

IBM Cloud のフルマネージドサービス (日本 IBM の公式パートナー) <https://www.eltex.co.jp/service/ibmcloud/>

【メール配信事業】

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

メール配信サービス (eltexCX) <https://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)

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

以上