

報道関係者各位

**エルテックス 第 23 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 2024」**

2024 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/>

**通販事業者が導入に失敗・解約した EC 関連サービストップは「メール送信」**

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、EC・通信販売事業関与者の実態調査、「通販事業者が失敗・解約した EC 関連サービス」「通販/EC システム導入の重視点」などを集計・分析した調査結果の 2024 年版を発表しました。

通信販売に関する定期調査の 2024 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、関連する市場動向把握のため、今回で 23 回目の独自調査「通信販売事業関与者の実態調査 2024」を実施いたしました。

調査により、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ゆきたいと考えています。

[https://dc.eltex.co.jp/research\\_column/](https://dc.eltex.co.jp/research_column/)

「通信販売事業関与者の実態調査 2024」概要

- 1) 通販事業者が導入に失敗・解約した EC 関連サービストップは「メール送信」
- 2) メール送信サービスで失敗した、解約した理由は「効果が出なかった、利用料が高かった、使いこなせなかった」
- 3) 通販/EC システム導入の際「納期」も重視、年商 50 億円以上の事業者では 14.9%が選択

## 「通信販売事業関係者の実態調査 2024」各項目の説明とグラフ

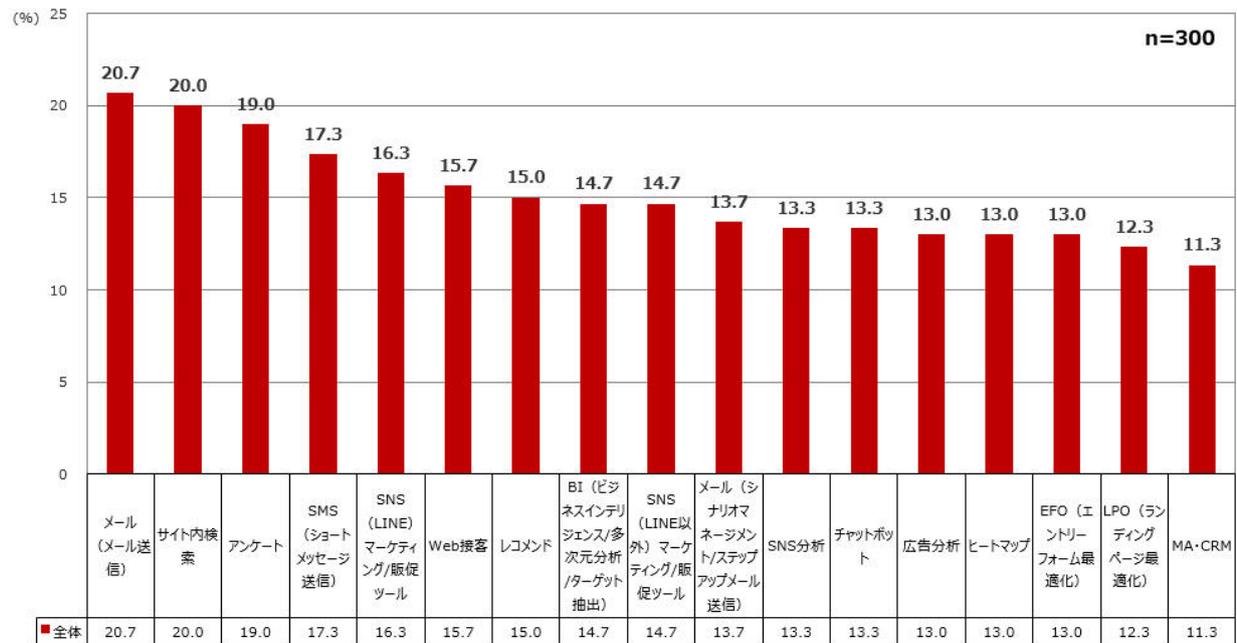
### 1) 通販事業者が導入に失敗・解約した EC 関連サービストップは「メール送信」

#### 質問項目)

EC サイトに SaaS 型（クラウド上で提供されているものなど）またはオンプレミス（自社サーバーなどにインストールするなど）で利用する有料ツールで「導入に失敗した、使えなくて契約を解約した」ものがありましたら、いくつでもお選びください。（複数回答）

#### ◇回答に見る特徴

導入に失敗した、使えなくて解約したサービスは「メール送信（20.7%）」「サイト内検索（20.0%）」「アンケート（19.0%）」がトップ3ボックスとなりました。トップとなった「メール送信」については、同じメール送信でも「シナリオ/ステップアップメール」の失敗・解約が13.7%となっており、逆説的に言うと手間暇や創意工夫を凝らした「メール送信」には、ある効果があり、「失敗・解約のスコアが低くなった」との推測もできます。



### 2) メール送信サービスで失敗した、解約した理由は「効果が出なかった、利用料が高かった、使いこなせなかった」

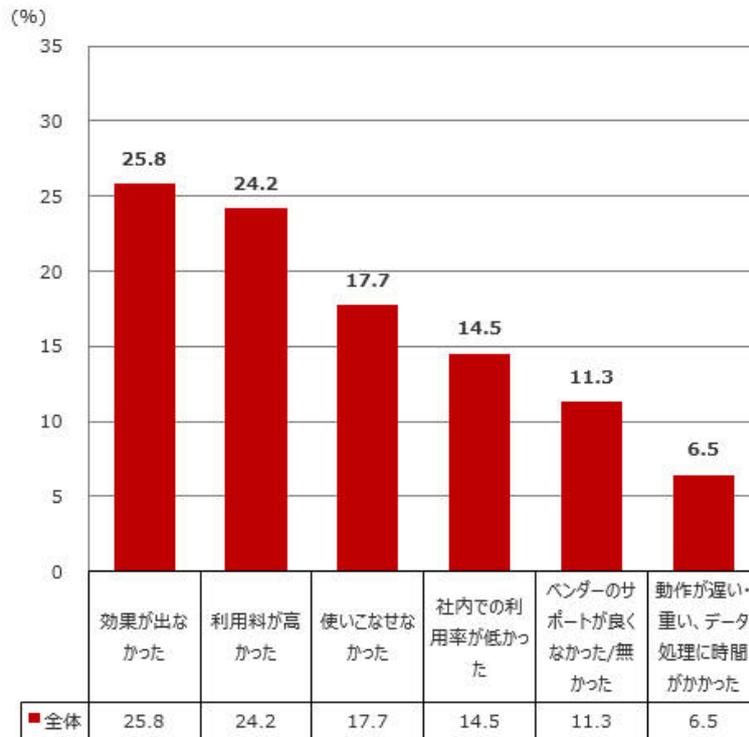
#### 質問項目)

あなたが EC サイトに SaaS 型またはオンプレミスで追加して利用するツールで「導入に失敗した、使えなくて契約を解約した」理由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

導入に失敗した、使えなくて解約した EC 関連サービストップの「メール送信」の理由としては、「効果が出なかった（25.8%）」「利用料が高かった（24.2%）」が2トップボックス。効果が出ない上に、利用料が高いといったことで、サイト内検索とは0.7%違いの僅差ではありますが、導入に失敗・解約した EC 関連サービスのトップとなりました。

メール（メール送信） n=62



### 3) 通販/EC システム導入の際「納期」も重視、年商 50 億円以上の事業者で 14.9%が選択

質問項目)

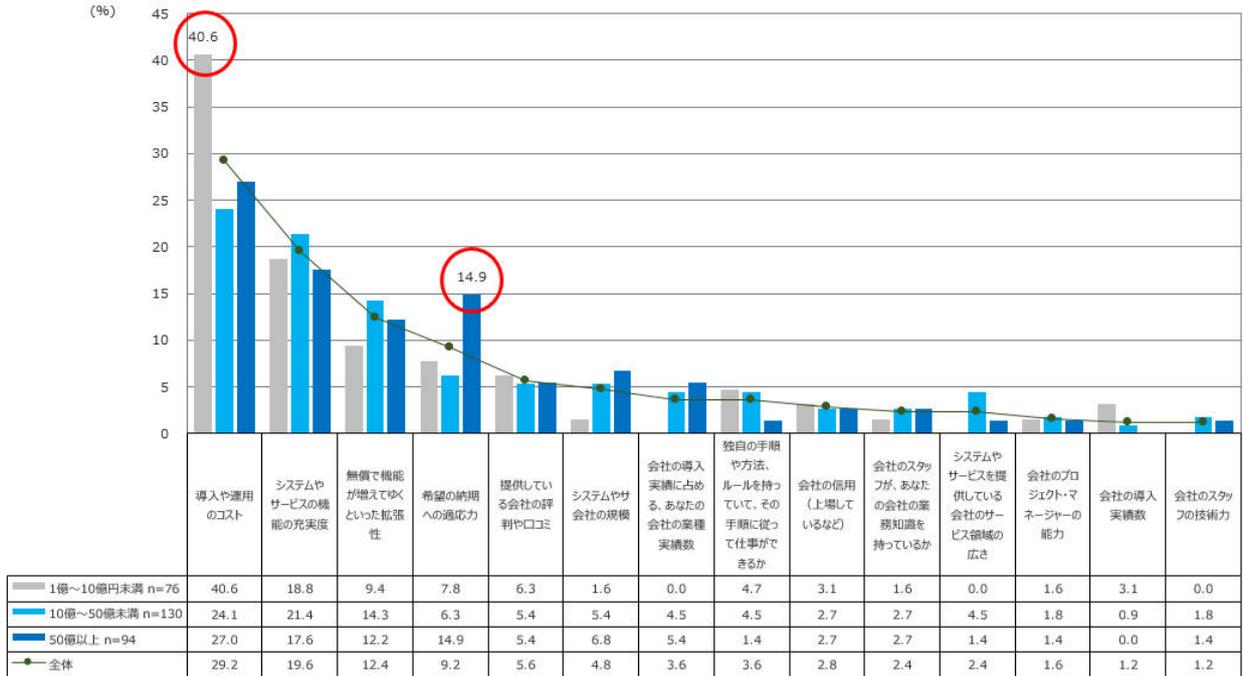
あなたやあなたの会社が、「通販の販売管理システム、EC システム（パッケージ、クラウド、ASP など）」の導入を決定した際に重視した項目の中で最も重視したものをひとつだけお選びください。（単一回答）

◇回答に見る特徴

通販/EC 事業者が、通販の販売管理システム、EC システムを選択する際の重視ポイントのトップは、「導入や運用のコスト（全体：29.2%）」で、特に年商が1億円～10億円未満といった規模の事業者では40.6%と、スコアが非常に高くなりました。

50億円以上の年商規模の事業者でもトップは「導入や運用のコスト（27.0%）」ですが、他の年商規模と最も異なる数値が出たのは「希望の納期への適用力（14.9%）」。平均値と比較して+5.7ポイント、年商規模5億～50億円未満と比較して+8.6ポイントとなり、事業者としての規模の大きさを計画通りにシステムの構築や移行が進まないと、事業計画や、上場企業は株価に影響がある、といった危惧などが背景にあると思われます。

一般的には生産活動におけるQCDの優先順位は、Quality（品質）> Delivery（納期）> Cost（コスト）とされています。しかしながら、通販市場に流通している、いわゆる名の知れた通販やECシステムは一様に質が高いと考えられますので、質が同レベルのシステムのさらなる比較材料として、納期、コストは、その会社の置かれている立場によって優先順位が変わるのだと思われます。



## 調査概要

- 調査エリア： 全国
- 調査対象者： 楽天インサイト保有の調査パネル（ビジネスパネル）  
年商規模 1 億円以上（1～10 億円未満：76、10～50 億円未満：130、50 億円以上：94）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： 2024 年 6 月 30 日～7 月 4 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： 楽天インサイト株式会社

## 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 代表取締役社長 森久尚
- 事業年度 7 月 1 日～6 月 30 日
- 売上高 32 億円
- 従業員数 136 名（内技術職 98 名）
- 資格保有数 高度情報処理技術者：85  
公認会計士：1 中小企業診断士：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  
ISO/IEC 27017 (ISMS クラウドセキュリティ認証) JQA-IC0033 (財)日本品質保証機構  
※対象サービス【eltexCloud (IaaS 及びマネージドサービス)】
- 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 2024 (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  
横浜市 SDGs 認証制度 Y-SDGs【上位】「Superior (スーペリア)」 横浜市  
かながわ SDGs パートナー (第 7 期) 神奈川県

## 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://dc.eltex.co.jp/>

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://dc.eltex.co.jp/products/services/>

EC/ICT 関連サイト分析・改善サービス (eltexUXD) <https://dc.eltex.co.jp/products/services/>

### 【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://dc.eltex.co.jp/products/services/>

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) <http://www.eltex.co.jp/service/product/eltexsms/>

メール配信サービス (eltexCX) <https://dc.eltex.co.jp/products/services/>

### 【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](mailto:koho@eltex.co.jp)

以上