

報道関係者各位

**エルテックス 第 25 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 2025」**

2025 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/>

通販事業への AI 導入は 12.7% (2025.7)

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、「通販事業者の AI 導入実態」を集計・分析した調査結果の 2025 年版を発表しました。

通信販売に関する定期調査の 2025 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 25 回目の独自調査「通信販売事業関与者の実態調査 2025」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、通販サービスの質向上に向け、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/

今回の調査は、2023 年にも実施した「通販事業者関与者の AI 導入実態」の 2 年後の定点観測となります。

「通信販売事業関係者の実態調査 2025」各項目の説明とグラフ

1) 通販事業への AI 導入は 12.7% (2025.7)

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) で、あなたご自身やあなたの会社で「AI (人工知能)」について、もっとも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

2025 年 7 月時点で、通販事業への AI 導入済みは 12.7 ポイントで、2023 年 7 月時点から 4.0 ポイントの増加となった。急速に各種業務に導入が進みはじめている AI だが、通販事業への導入は思ったほど進んでいない模様。「AI を導入済み」と「AI 導入が決まっている」を合算しても、2025 年と 2023 年は同スコアの 32.7 ポイントとなっている。一方、「AI 導入を検討・情報収集中」については数値が伸び (2023 年比+8.5 ポイント)、「特に何もしていない」「関心がない・導入予定がない」といった数値が減少していることで、興味関心はかなり高まっていることがうかがわれた。



2) 「効果がありそう、興味のある AI」についての聴取結果は、2025 年の回答比率が 2023 年に比べ全項目で低下

質問項目)

あなたご自身やあなたの会社で「AI (人工知能)」に関して、導入の有無にかかわらず、通販や EC ビジネスで、効果がありそうなもの、興味のあるものをいくつかお選びください。(複数回答「AI に関心がない・導入予定もない」の回答者は除外)

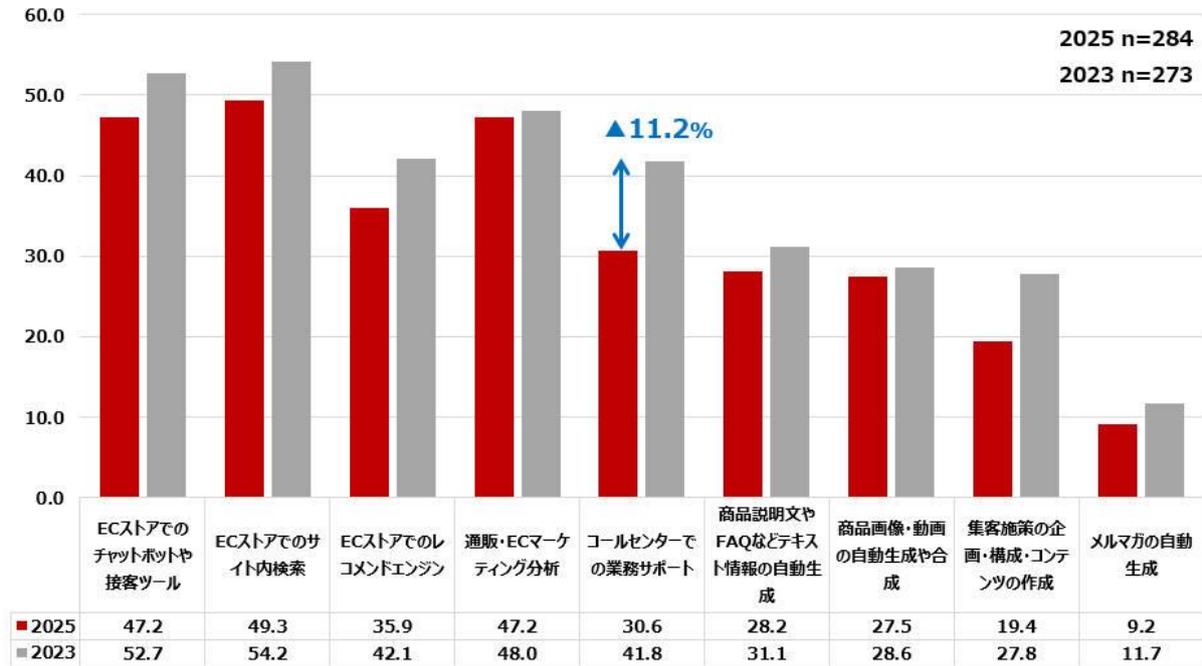
◇回答に見る特徴

「効果がありそう、興味のある AI」について聴取結果は、2025 年の回答比率が 2023 年に比べ全項目で低下 (※)。特に減少が目立ったのが「コールセンターでの業務サポート」。

2025 年では「EC ストアでのサイト内検索 (49.3 ポイント)」がトップ、「EC ストアでのチャットボットや接客ツール」「通販・EC マーケティング分析」が同スコア (47.2 ポイント) で次点となった。

「メルマガの自動生成」や集客施策の企画・構成・コンテンツの作成などは低スコアとなっている。

※複数回答のため、複数の項目に対して選択が可能。2025 年はその選択数が少なかったことになる。



3) 単一回答では「効果がありそう・興味のある」AI は EC フロントに回答が集中

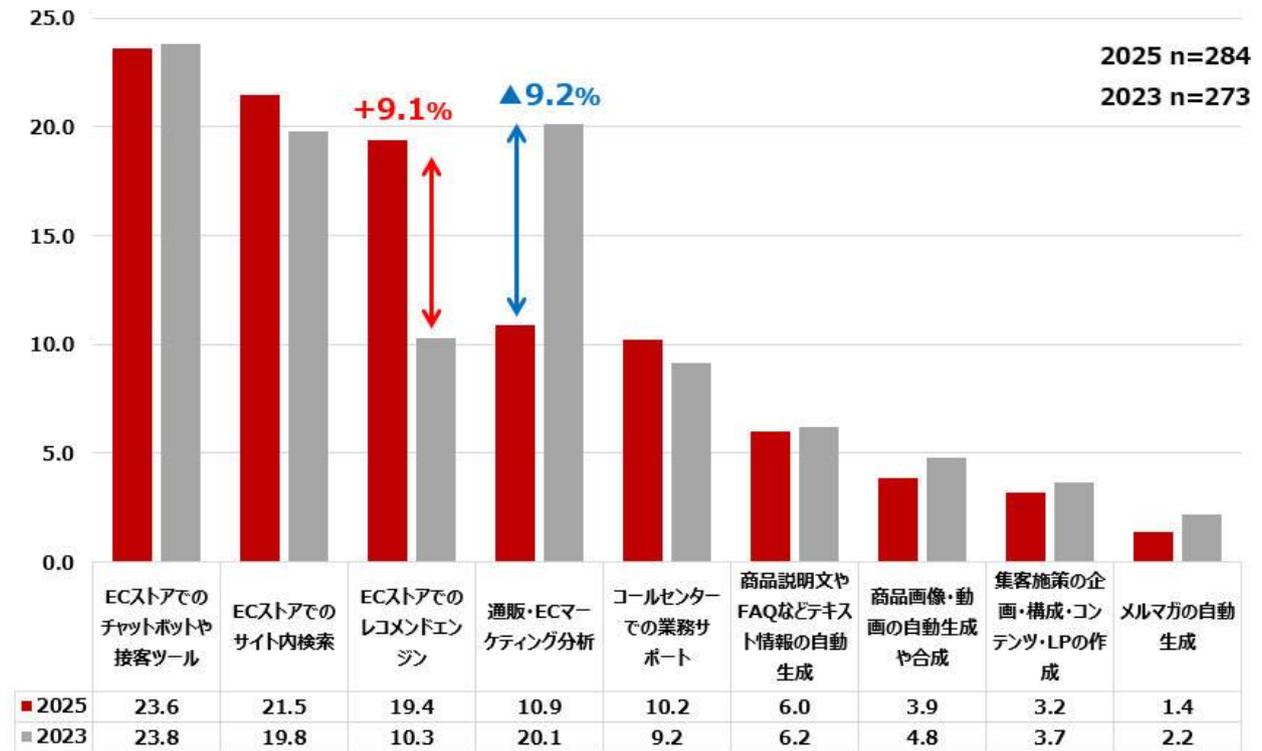
質問項目)

あなたご自身やあなたの会社で「AI（人工知能）」に関して、導入の有無にかかわらず、通販や EC ビジネスで、効果がありそうなもの、興味のあるものをいくつかもお選びください。そのなかで一番だと思ふ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

単一回答では「EC ストアでのサイト内検索」がトップ、「EC ストアでのチャットボットや接客ツール」がトップ 2 ボックスとなり 2023 年では 2 番手だった「通販・EC マーケティング分析」はスコアを大幅に下げた（▲9.2 ポイント）。3 番手にはなったが、2023 年比で大幅に増加（+9.1 ポイント）したのが「EC ストアでのレコメンドエンジン」。

いずれにしろ、EC サイトフロントでの AI 活用に「効果がありそう、興味ある」という結果となっている。



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：75、10～50 億円未満：172、50 億円以上：53）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： 2025 年 6 月 30 日～7 月 2 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 35 億円
- 従業員数 146 名（内技術職 108 名）
- 資格保有数 高度情報処理技術者：97
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/>

【商品情報管理システム事業】

AI 搭載クラウド型商品情報管理サービス (HANABI Data) <https://hanabidata.jp/>

【運用支援事業】

コールセンターサービス

コンテンツマネージメントサービス

() 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

広報・プロモーション

六角 (ろっかく)

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

以上