

報道関係者各位

エルテックス 第1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 2013」Part2 について

2013 年 8 月 28 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/>

- 
- ・ 通販事業ご担当者の約 4 割が、通販・EC 支援システムの管理者ページに不満
  - ・ 不満点のトップは「自分の作業に関係のないメニューが多い(32.6%)」
- 

EC システム構築/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 取締役社長:岡本 英利 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」「通販・EC 支援システムの不満点」などを集計・分析した調査結果を発表いたしました。

通信販売市場はネット通販の拡大を追い風に、堅調に成長を続けています。

2012 年 8 月 27 日公開の、公益社団法人日本通信販売協会(JADMA)「2011 年度通販市場売上高調査」では、通販市場は 5 兆円を突破し、前年比で 9.0%の増加し、2012 年を基点に過去 10 年で約 2 倍の売上高になったと発表されています。

[http://www.jadma.org/pdf/press/press\\_survey20120827.pdf](http://www.jadma.org/pdf/press/press_survey20120827.pdf)

エルテックスでは、2000 年頃より、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た独自調査「通信販売事業関与者の実態調査 2013」を実施いたしました。

調査では通信販売事業に携わること担当者様の「悩み事・困り事」「通販事業に対する課題」「通販・EC 支援システムに対する不満」などを集計・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・EC 支援システムの改善、付帯サービスの質の向上など、ソリューションサービスの強化につなげてまいり所存です。

今回は、その第 2 弾として、「通販・EC 支援システム(パッケージソフトや ASP サービスなど)に対する意識」の調査結果を公開いたします。

<http://www.eltex.co.jp/eltexlab/research.html>

## 「通信販売事業関係者の実態調査 2013」Part2 概要

1) 通販・EC 支援システム導入の際の重視点は「導入や運用のコスト(47.3%)」「スタッフの技術力(35.8%)」「ソフトやサービス、機能の充実度(33.3%)」となり、コストに対する高い意識を持ちつつ、「システム提供者側のシステム・エンジニアなどのスタッフの技術力」と「ソフトやサービスの機能の充実度」が必要ということがわかりました。

2) 通販支援のシステムに対しては、「バックヤード(管理・運営者向け)のページの作りや機能に不満(39.4%)」となり、約 4 割のご担当者が、ご自身のお使いになる管理者向けページに不満を持っています。

3) 管理・運営者向けのページに対する不満点は、「自分の作業に関係のないメニューが多い(32.6%)」「メニューや言葉がわかりにくい、難しい(23.7%)」「画面のデザインが悪く、効率や操作性が悪い(20.7%)」(全て複数回答のスコア)となり、ユーザビリティに関する不満が多い傾向です。

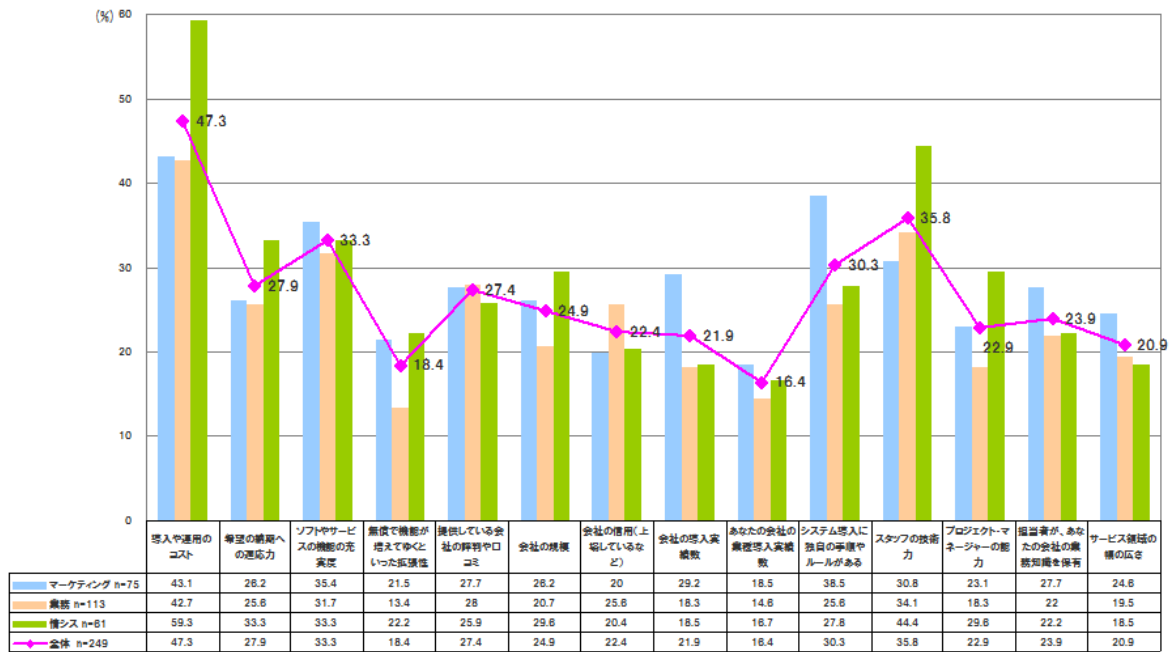
「通信販売事業関与者の実態調査 2013」Part2 各項目の説明とグラフ

1) 通販・EC 支援システム導入の際の重視点は「導入や運用のコスト(47.3%)」「スタッフの技術力(35.8%)」「ソフトやサービス、機能の充実度(33.3%)」(全て複数回答のスコア)

質問項目) あなたの会社、事業所の通信販売事業のためシステムを導入する際に重視するものをいくつかもお選びください。その中で最も重要なものひとつをお選びください。

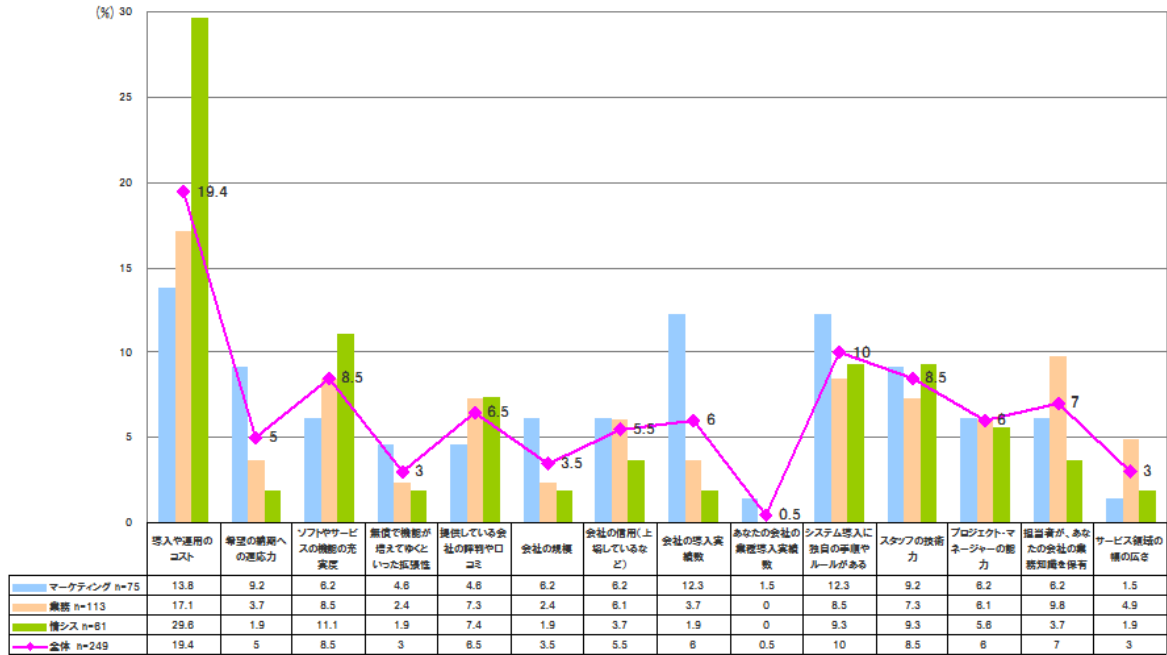
◇複数回答に見る特徴

通信販売事業を支援するシステム導入時の重視点は、「導入や運用のコスト(47.3%)」「スタッフの技術力(35.8%)」「ソフトやサービスの機能の充実度(33.3%)」がトップ3ボックスとなり、コストに対する意識の高さがうかがわれました。特に、情報システムのご担当者のコスト意識は他の担当者と比較すると極めて高くなっています。また、システムそのものの機能より、システムを導入するスタッフの技術力を重視している点からは、人的なスキルの高さもシステム提供者側に必要とされていることを示唆しています。



◇単一回答に見る特徴

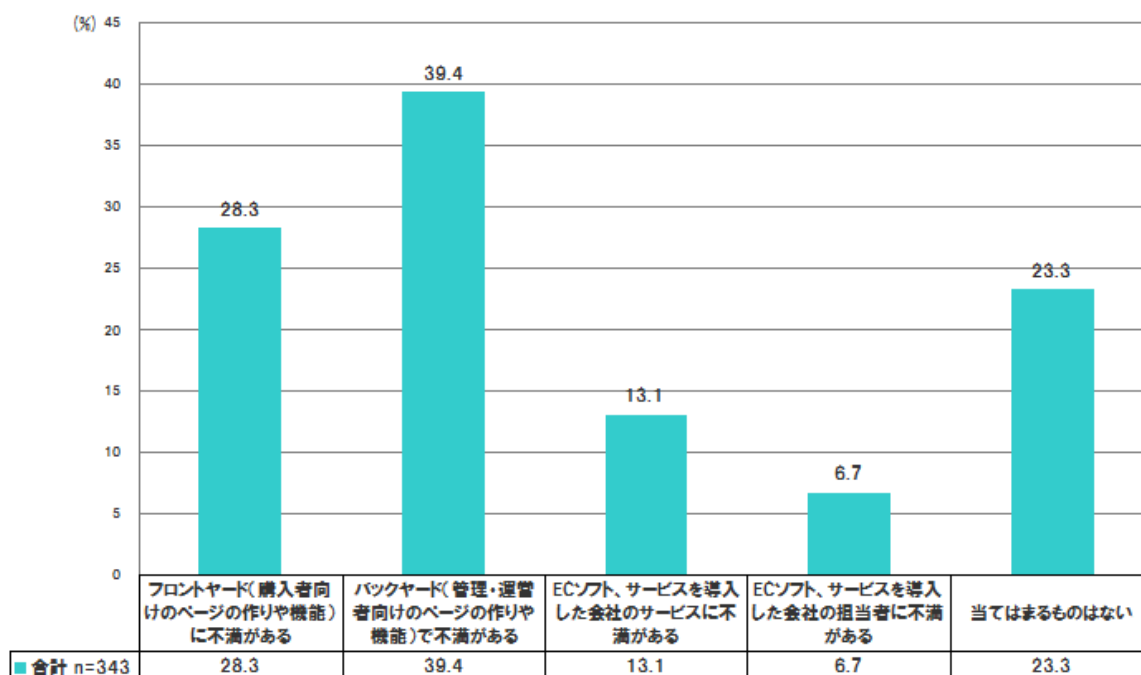
単一回答のスコアで見た場合、トップの項目は複数回答同様に「導入や運用のコスト(19.4%)」となりましたが、2番目に「システム導入に独自の手順やルールがある(10.0%)」が浮上し、特にマーケティングのご担当者の重視度が高くなっています。そして、3番目には「ソフトやサービスの機能の充実度(8.5%)」「スタッフの技術力(8.5%)」が同率で並びました。



2) 通販・EC 支援のシステムに対しては、「バックヤード(管理・運営者向け)のページの作りや機能に不満(39.4%)」となり、約4割のご担当者が、ご自身のお使いになる管理者向けページに不満を持っています(全て複数回答のスコア)

質問項目)あなたが、今現在お使いになっている、または過去使ったことのある通販支援のシステム(パッケージや ASP サービスなど)ではまるものをいくつかもお選びください。

通信販売を支援するシステムに対しては、管理・運営者のためのページに対する不満が、消費者が利用する商品購入のページの機能に比べて、高いことがわかりました。



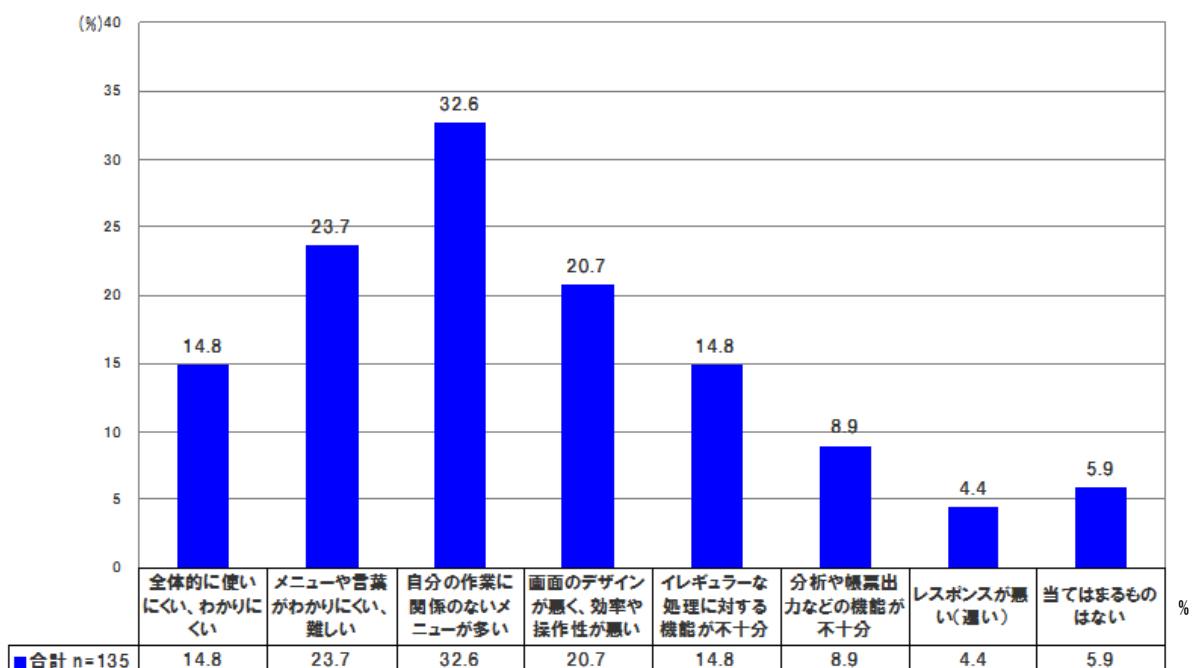
※本質問は、エルテックスが販売している通販・EC支援ソフト「Xspeecs(クロススピークス)」を含む、合計 18 の主要「通販・EC 支援パッケージソフト」「EC の ASP サービス」を、「過去に使ったことがある」「今現在使っている」方に質問しています。

3)管理・運営者向けのページに対する不満点は、「自分の作業に関係のないメニューが多い(32.6%)」「メニューや言葉がわかりにくい、難しい(23.7%)」「画面のデザインが悪く、効率や操作性が悪い(20.7%)」(全て複数回答のスコア)

バックヤード(管理・運営者向けのページの作りや機能)で不満があると回答した方だけに質問

質問項目)あなたが不満に思うものをいくつかもお選びください。

通販・EC 支援システムの管理・運用者向けのページに対する不満点のトップ 3 ボックスは、「自分の作業に関係のないメニューが多い(32.6%)」「メニューや言葉がわかりにくい、難しい(23.7%)」「画面のデザインが悪く、効率や操作性が悪い(20.7%)」となり、機能やレスポンスといったシステムの持つパフォーマンス性に対しての不満は比較的低く、ユーザビリティについての不満が高いことがわかりました。



## ◇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 3000 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： 2013 年 5 月 26 日～28 日

回収サンプル数： 249

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

## ◇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・宣伝・マーケティンググループ

六角(ろっかく)、並木

TEL: 045-332-6655 E-mail: [sales@eltex.co.jp](mailto:sales@eltex.co.jp)

## 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: <a href="http://www.eltex.co.jp">http://www.eltex.co.jp</a>		
設立	1985 年(昭和 60 年)12 月 14 日		
資本金	1 億 4000 万円		
主要役員	代表取締役会長 犬飼邦夫 取締役社長 岡本英利		
事業年度	7 月 1 日~6 月 30 日		
売上高	20 億円(2013 年 6 月期)		
従業員数	114 名(内技術職 86 名)		
資格保有数	応用情報技術者:36 高度情報処理技術者:54 公認会計士: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 サイト構築サービス (Xspeecs/EC) <http://www.eltex.co.jp/eastec/index.html>
- EC・通販統合システム構築サービス (Xspeecs) <http://www.eltex.co.jp/xspeecs/index.html>
- EC 事業マーケティング支援サービス
- EC サイト分析・改善サービス

#### 【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

#### 【ビジネスシステム構築事業】

- 統合経営管理システムクラウド提供 (CAM MACS) <http://www.eltex.co.jp/cam/>
- 中小企業向け ERP の導入支援サービス (SAP Business One)
- 顧客企業の業務に応じたシステム開発

#### 【データセンター事業】

- マネージドクラウドサービス (ELTEX Cloud) <http://www.eltex.co.jp/cloud/>
- マネージドハウジングサービス

#### 【運用支援事業】

- コールセンターサービス
- コンテンツマネージメントサービス

( )は主要なプロダクト/サービス

以上