

報道関係者各位

エルテックス 第8回通信販売調査レポート

「通信販売に関する【消費者調査】2016」Part1

2016年12月22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/通販で商品を購入するときのチャンネル利用率で、「通信販売のカatalog」が3年連続で減少。
2013年に「41.5%」だったカatalog利用率は2016年で「29.8%」となり、3年間で11.7ポイント低下。

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2016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、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】2016」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ゆく所存です。

今回は、そのPart1として、「EC/通販販売経験者が保有する機器」「EC/通販で商品を購入するときのチャンネル」「EC/通販で購入する商品」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】2016」Part1 概要

- 1) EC/通販利用経験者が保有する機器では、スマートフォン保有率が大きく伸長（対 2015 年+9.2%）しました。一方、パソコンとフィーチャーフォンの保有率低下が進んでおり、生活者とのコミュニケーション手段である機器の保有バランスが徐々に変わりつつあるようです。
- 2) EC/通販で商品を購入するときのチャンネル利用率では、「インターネットの大規模モール（61.7%）」「地上波テレビ（38.2%）」「通信販売のカタログ（29.8%）」がトップ3ボックス。とはいえ、2013 年に 41.5%だったカタログ利用率は 2016 年では 29.8%となり、3 年間で 11.7 ポイント低下しました。
- 3) EC/通販でよく購入する商品ジャンルでは、「本・電子書籍・CD・DVD・Blu-ray・ゲーム」「ファッション（服、靴、カバン、アクセサリ）・腕時計」がトップ2ボックスで定番の順位となっています。「文房具・オフィス用品」は前年比で+4.2%と、その他ジャンルに比較して大きく伸張しました。

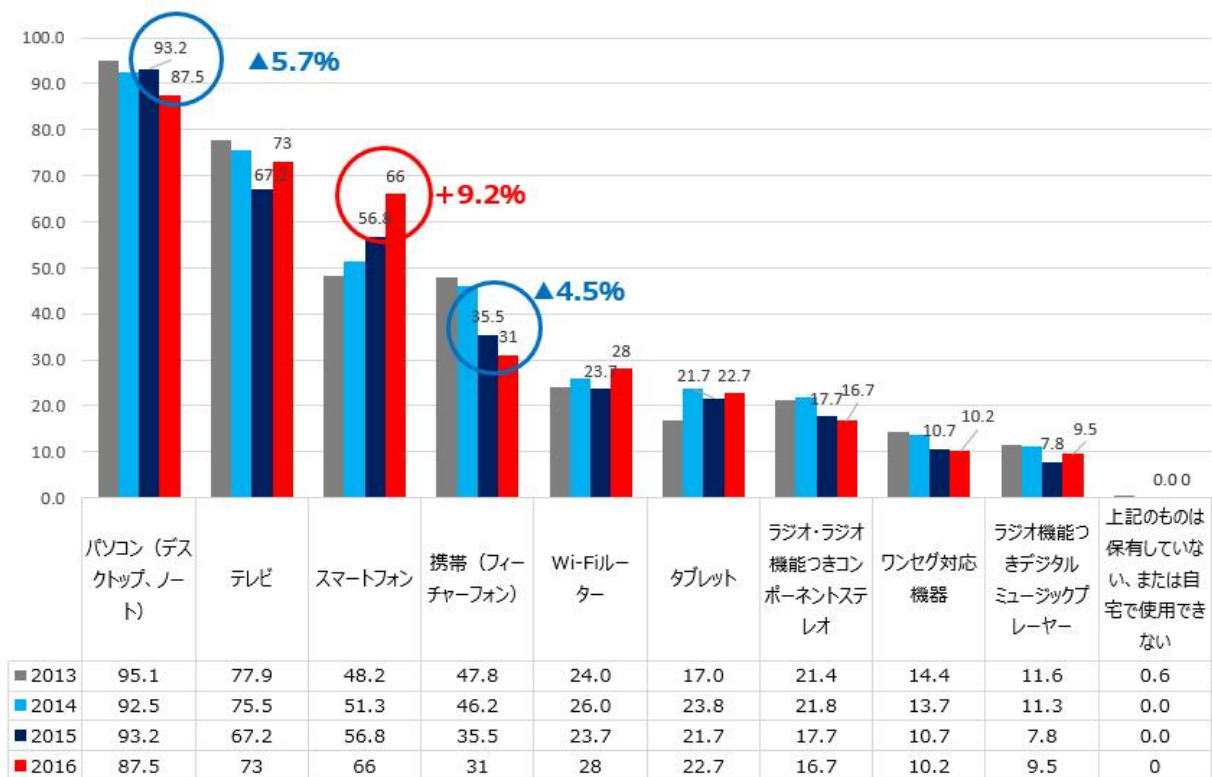
「通信販売に関する【消費者調査】2016」Part1 各項目の説明とグラフ

- 1) EC/通販利用経験者が保有する機器では、スマートフォン保有率が大きく伸長（対2015年+9.2%）しました。一方、パソコンとフィーチャーフォンの保有率低下が進んでおり、生活者とのコミュニケーション手段である機器の保有バランスが徐々に変わりつつあるようです。

質問項目) あなたが個人で保有している、またはご自宅で使うことができる機器をいくつでもお選びください（複数回答）。

◇回答に見る特徴

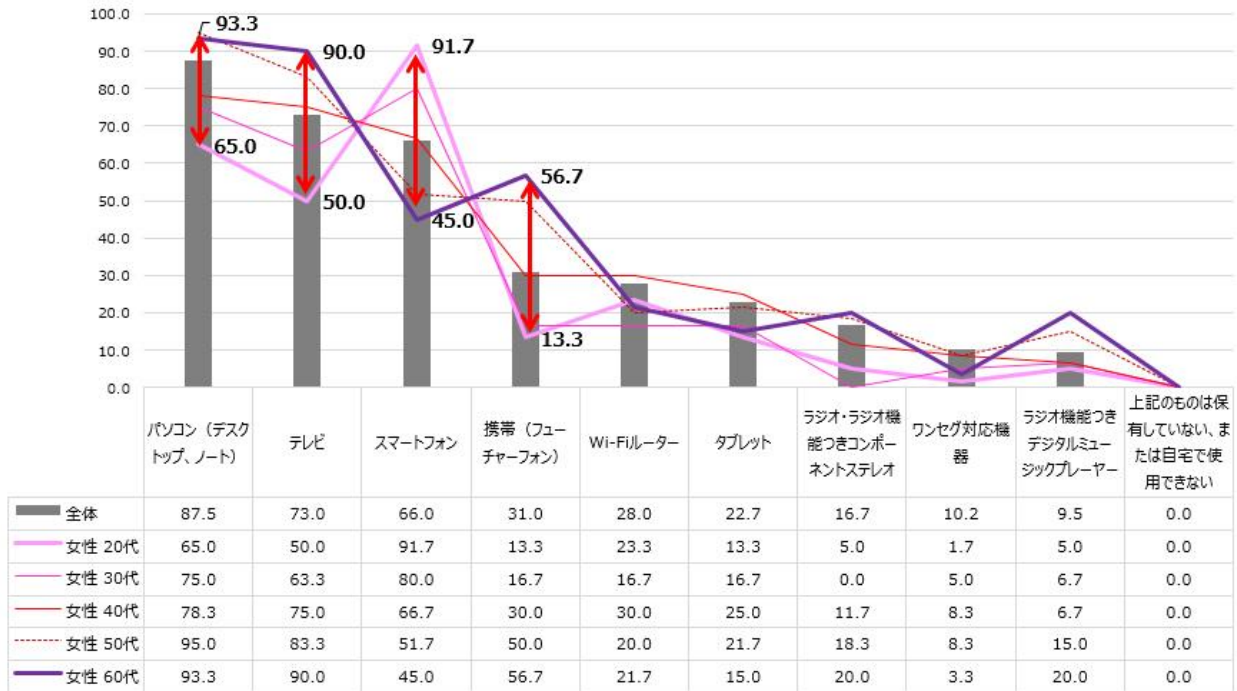
2013年の調査開始からパソコンの保有率は緩やかに低下、2015年と比較すると▲5.7%。テレビ保有は昨年まで低下傾向でしたが本年は一転増加となりました。携帯電話（フィーチャーフォン）は調査開始年では約5割でしたが、約3割まで低下してきています。



2016 n=600 2015 n=600 2014 n=600 2013 n=800

機器の保有は年代によって特長が見られ、特に女性は顕著な違いが見られます。

テレビ保有では、20代女性は50.0%、60代女性は90.0%、スマートフォン保有では、20代女性は91.7%、60代女性は45.0%となっており、新規顧客として集客する場合や、顧客としてコミュニケーションする場合などターゲットに合わせた、ツール活用が必要といえるでしょう。



2016 n=300、女性のみを抽出

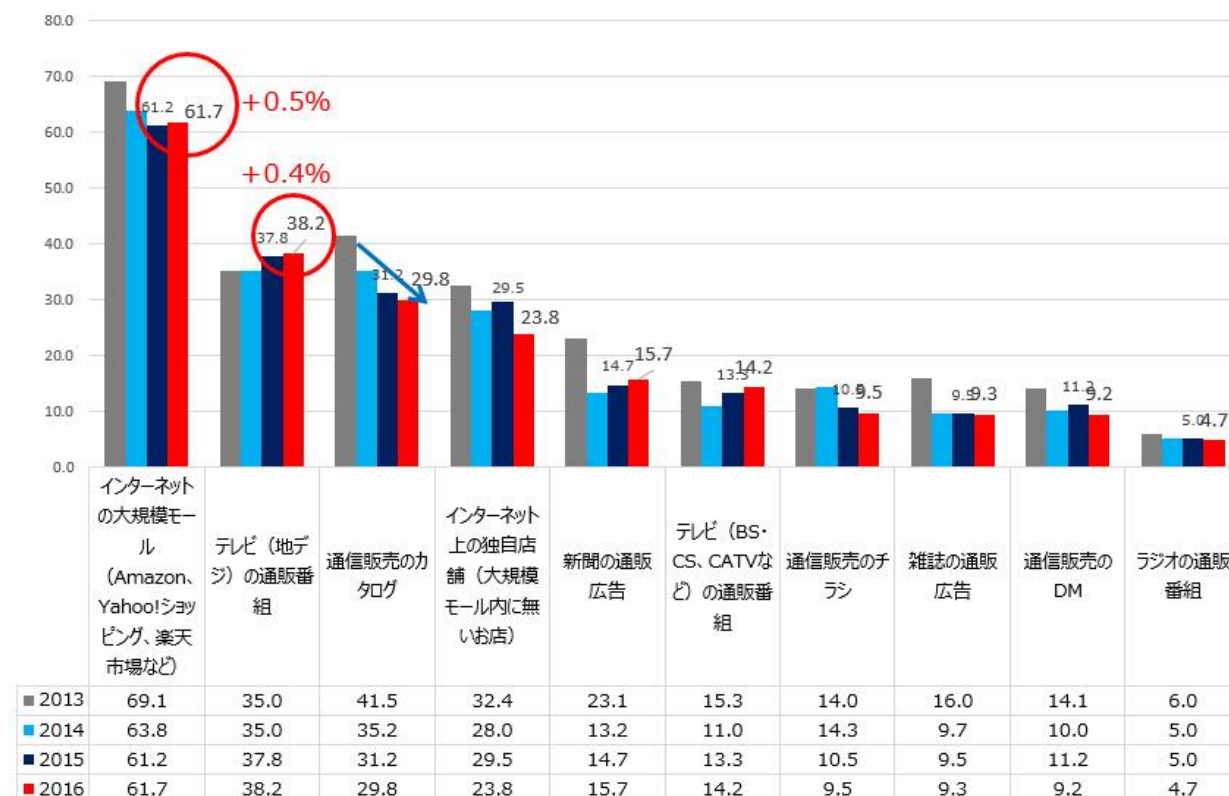
2) EC/通販で商品を購入するときのチャネル利用率では、「インターネットの大規模モール (61.7%)」「地上波テレビ (38.2%)」「通信販売のカタログ (29.8%)」がトップ3ボックス。とはいえ、2013年に41.5%だったカタログ利用率は2016年では29.8%となり、3年間で11.7ポイント低下しました。

質問項目) あなたが通販で買い物をする際に、利用したことがあるものを、いくつでもお選びください (複数回答)。

◇回答に見る特徴

利用した通販チャネルのスコアでは、「通信販売のカタログ」のスコアが3年連続で低下し30%を切りました。

一方、インターネットの大規模モール (前年比+0.5%)、地上波テレビ (+0.4%) などは微増しつつトップ2ボックスとなっています。

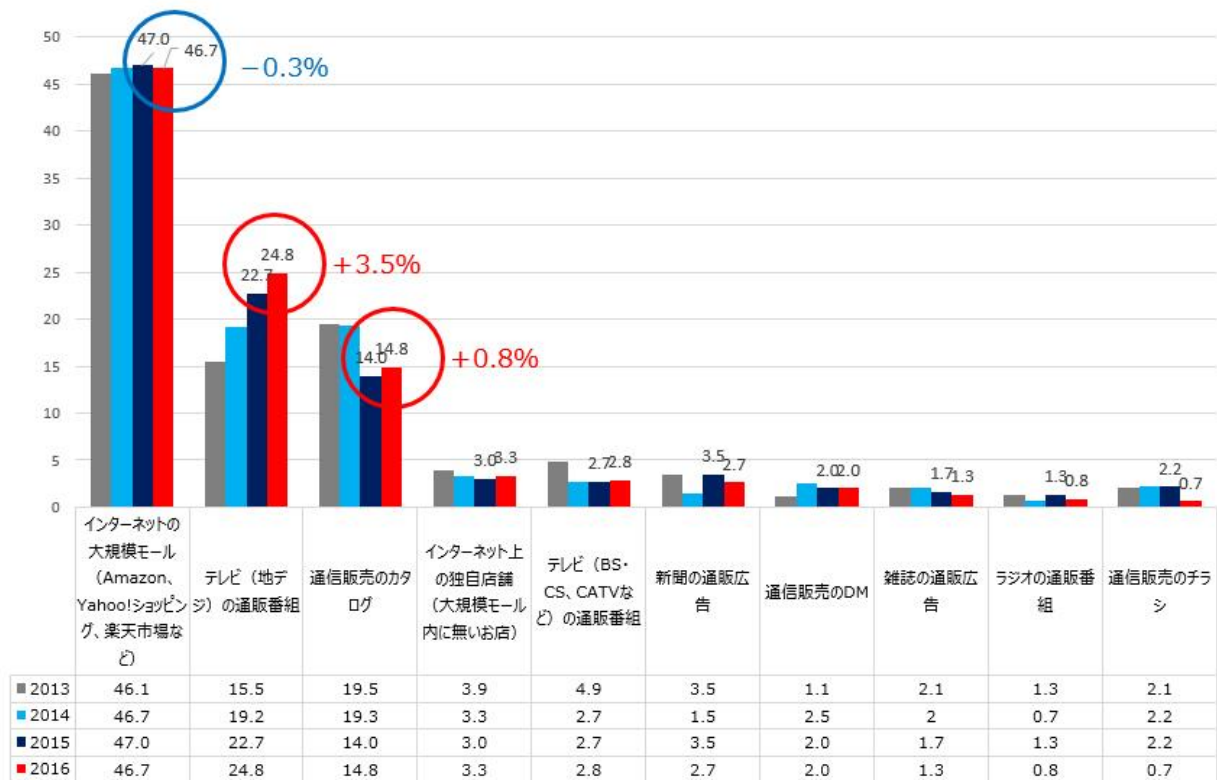


2016 n=600 2015 n=600 2014 n=600 2013 n=800

質問項目) あなたがお選びになった、通販で買い物をする際に利用したことがあるもので、最もよく利用するものをひとつだけお選びください (単一回答)。

利用する通販チャネルで、最もよく利用するものに限る (単一回答) と、インターネットの大規模モールは昨年比で-0.3%ではありますが磐石の地位となっています。

単一回答でも2位になった地上波テレビは、前年比で+3.5%、通信販売のカタログは複数回答では年々スコアを下げっていますが、単一回答では2015年比で+0.8%と微増しており、他のチャネルに比較するとまだまだ利用度は高いと言えるでしょう。



2016 n=600 2015 n=600 2014 n=600 2013 n=800

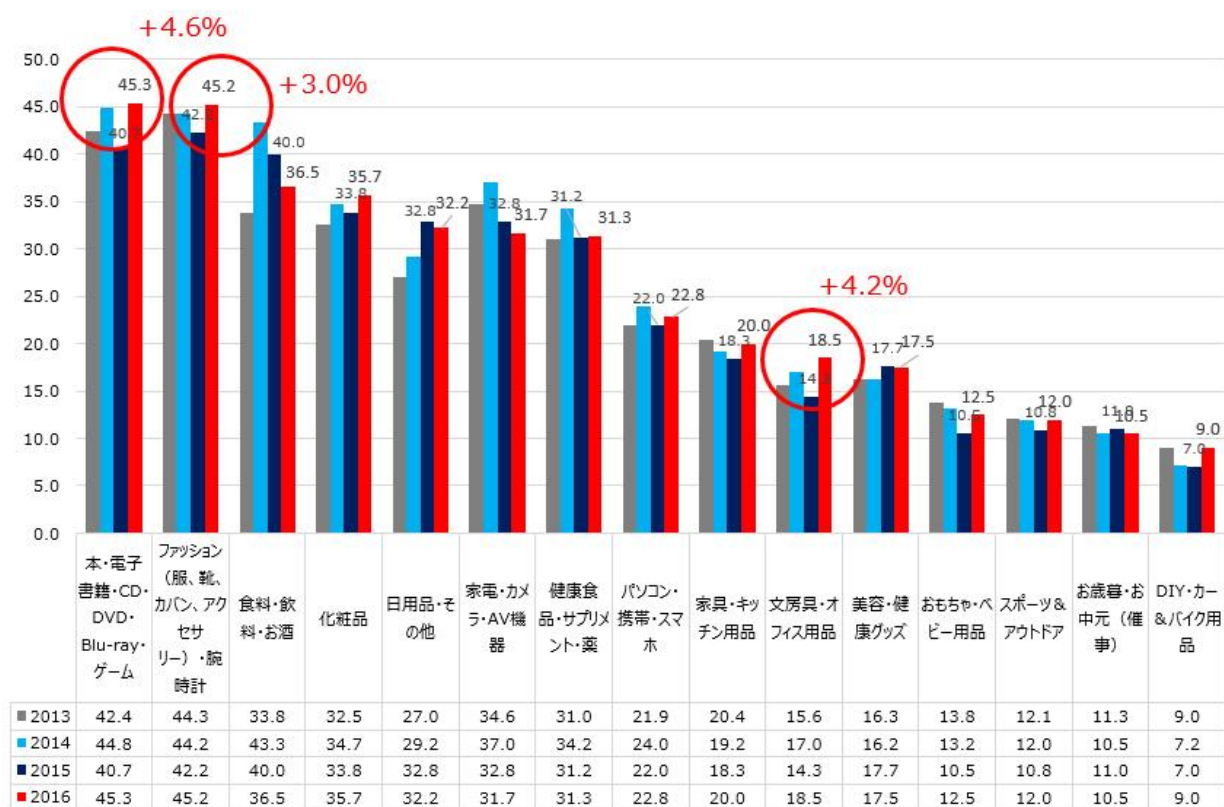
3) EC/通販でよく購入する商品ジャンルでは、「本・電子書籍・CD・DVD・Blu-ray・ゲーム」「ファッション（服、靴、カバン、アクセサリ）・腕時計」がトップ2ボックスで定番の順位となっています。「文房具・オフィス用品」は前年比で+4.2%と、その他ジャンルに比較して大きく伸張しました。

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ジャンルのものですか。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

EC通信販売で購入するものは調査開始以来「本・電子書籍・CD・DVD・Blu-ray・ゲーム」「ファッション（服、靴、カバン、アクセサリ）・腕時計」がトップ2ボックス。ここ3年では、「食料・飲料・お酒」のスコアが低下傾向ですが、その他ジャンルは調査年により上下動があるものの、概ね順位に大きな変動はありません。

本年のみで言えば、「文房具・オフィス用品」が+4.2%と増加しています。



2016 n=600 2015 n=600 2014 n=600 2013 n=800

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： 2016年12月2日～4日
回収サンプル数： 600
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 114名(内技術職84名)
資格保有数 応用情報技術者：33 高度情報処理技術者：71 中小企業診断士：1 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/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/eltexcx/>

EC/ICT 関連事業マーケティング支援サービス (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 SoftLayer 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/eltexcx/>

【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)

顧客企業の業務に応じたシステム開発

【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