

報道関係者各位

エルテックス 第12回通信販売調査レポート

「通信販売に関する【消費者調査】2018」Part1

2018年12月14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/>

通販チャネルとしての「通信販売のカatalog」は、2015年から利用率を下げ続け、
本年も前年比▲4.3%とチャネルとして存在感の低下が続く。

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2018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】2018」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IT関連機器」「今後保有したい・使いたいIT関連機器」「EC/通販で商品を購入するときのチャネル」「昨今テレビCMなどでもよく目にする、化粧品、健康食品・サプリメントなどをどのメディアで知ったのか」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】2018」 Part1 概要

- 1) EC/通販利用経験者が保有する IT 関連機器では、パソコンの保有率が減少傾向の一方、スマートフォン保有率は当調査で8割を超えました。今後「欲しい」と回答率の高い「AIスピーカー」は、昨年比で+0.6%に留まり、保有意欲と実際の購買には乖離があることがわかりました。
- 2) 通販、EC の利用チャネルでは、最も利用されているのは「インターネットの大規模モール (61.8%)」続いて「テレビ (地デジ・39.8%)」。「通信販売のカタログ (25.0%)」は3番手ではありますが、2015年から利用率を下げ続け、本年も前年比で▲4.3%とチャネルとしての存在感の低下が続いています。
- 3) 調査対象者の中で、化粧品、健康食品・サプリメントに興味があると回答した方々に「どのようなメディアでそれらの存在を知ったのか?」という質問を行いました。トップ3ボックスは「テレビCM (地デジ) 53.8%」「パソコンの広告やサイト (38.6%)」「スマホ・タブレットの広告やサイト (27.3%)」となり、大きく傾向に変化は見られませんでした。前年比で最も数字を伸ばしたのが「テレビCM (BS・CS)」の+6.0%、続いて「ラジオCM」で+5.4%。BS・CSは長尺CMが使える、ラジオはじっくり聴かせることができる、といったメディア特性に立脚した通販各社の取り組みが感じられる結果です。

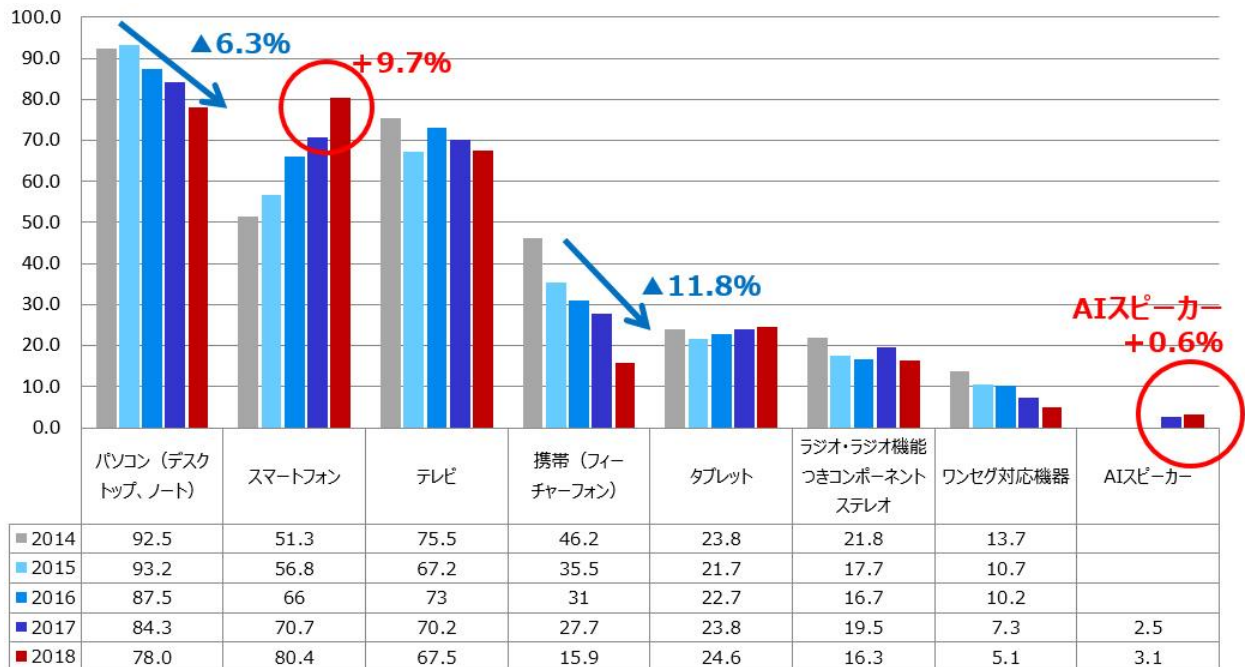
「通信販売に関する【消費者調査】2018」Part1 各項目の説明とグラフ

- 1) EC/通販利用経験者が保有するIT関連機器では、パソコンの保有率が減少傾向の一方、スマートフォン保有率は当調査で8割を超えました。今後「欲しい」と回答率の高い「AIスピーカー」は、昨年比で+0.6%に留まり、保有意欲と実際の購買には乖離があることがわかりました。

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)。※1

◇回答に見る特徴

スマートフォンの保有率はここ一年で約10%上昇し、当調査で8割を超えました。一方、パソコンの保有率は低下を続け、2017年と比較すると▲6.3%となりました。また、昨今話題となっている「AIスピーカー」を昨年追加しましたが、後述のように、AIスピーカーの保有意欲が高いにも関わらず、0.6%の保有増加に留まりました。

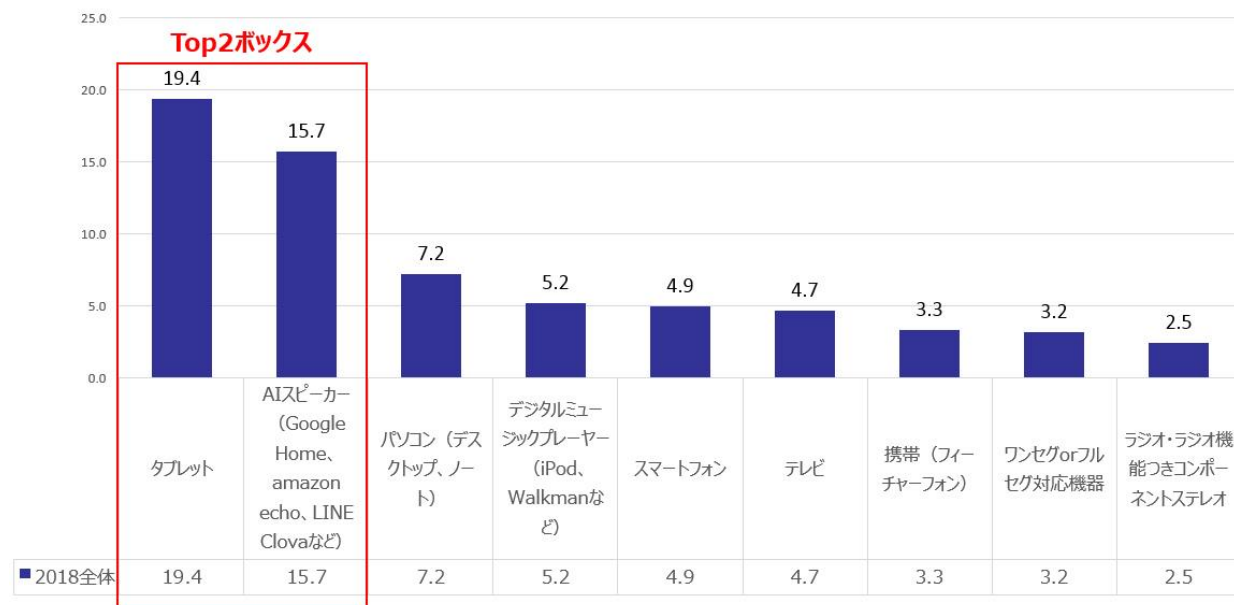


2018・2017・2016・2015・2014 n=600

質問項目) あなたが個人で保有したい、またはご自宅で使ってみたい機器をいくつでもお選びください。(複数回答)。

※1の質問項目で「保有している」と回答した方にはその項目は非表示にしています。

トップ2ボックスは、「タブレット、AIスピーカー」となりましたが、AIスピーカーに関して昨年比で増えたのは0.6%となっており、欲しいと思う気持と実際の購入にいたる行動には相違が見られました。



n=595

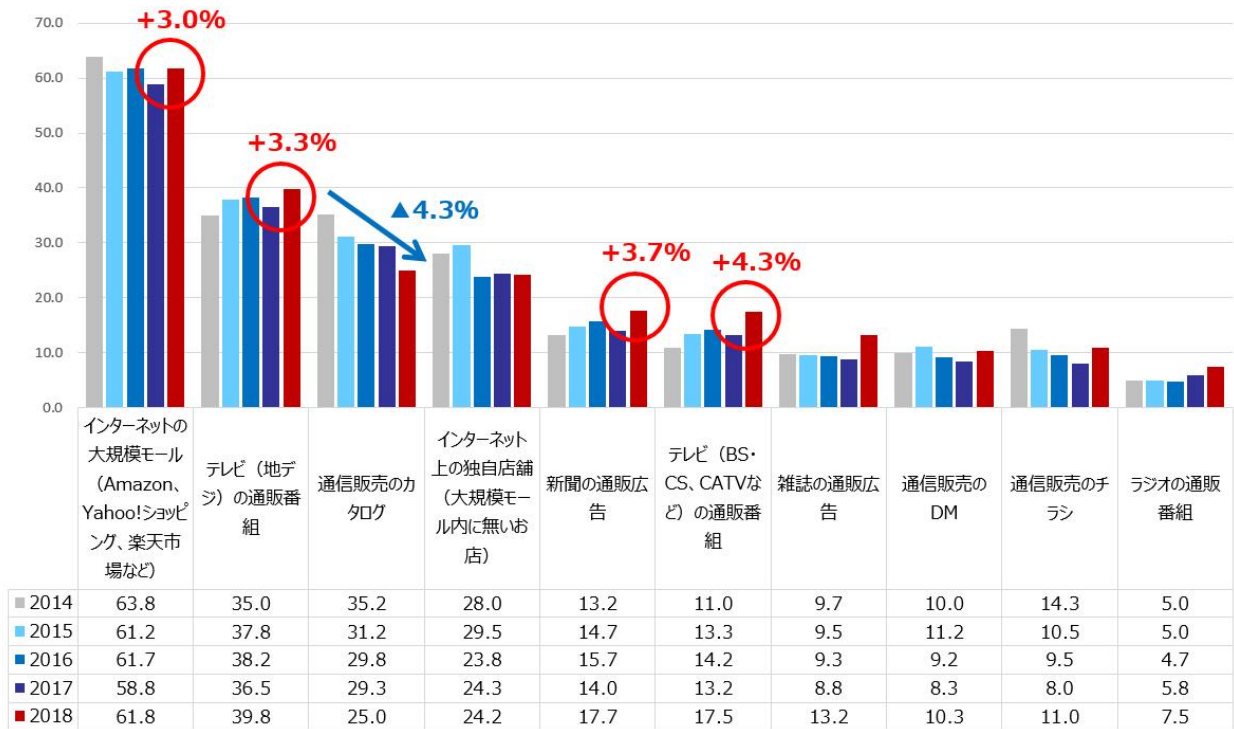
2) 通販、ECの利用チャネルでは、最も利用されているのは「インターネットの大規模モール (61.8%)」続いて「テレビ (地デジ・39.8%)」。「通信販売のカタログ (25.0%)」は3番手ではありますが、2015年から利用率を下げ続け、今年も前年比で▲4.3%とチャネルとしての存在感の低下が続いています。

質問項目) あなたが通販、EC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

通販市場では、通販カタログを中核とした通販事業者の不調も聞こえてきており、それを裏付けるように、「通信販売カタログの利用」は減少を続けています。

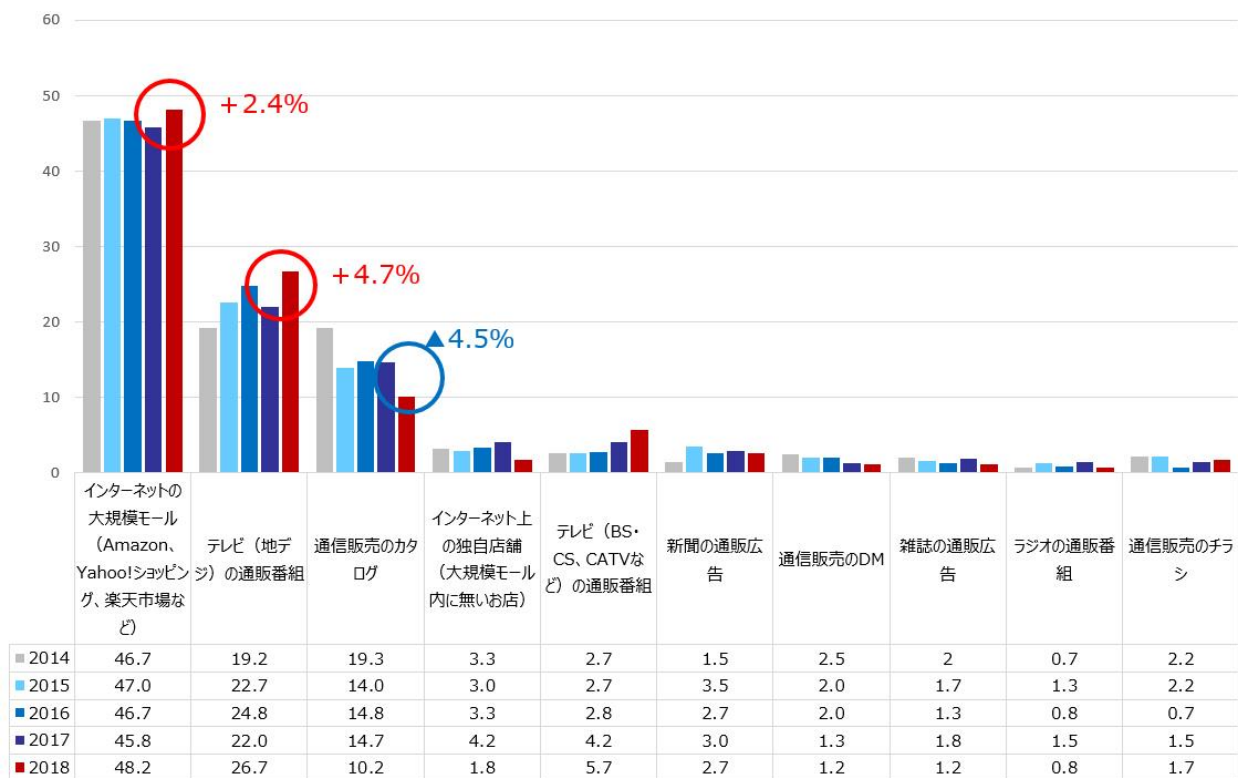
ネット系のチャネルが強いのは言うに及びませんが、旧来型のメディアである「テレビ (地デジ・39.8%)、前年比+3.3%」「新聞の通販広告 (17.7%)、前年比+3.7%」「テレビ (BS・CS、CATVなど・17.5%)、前年比+4.3%」などが、数値を維持し前年比でも伸長しています。



n=600

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)。

利用したことがある通販チャネルのなかで、もっともよく使うものを質問したところ、この項目でも「通信販売のカタログ (前年比▲4.5%)」の減少が確認できました。



n=600

3) 調査対象者の中で、化粧品、健康食品・サプリメントに興味があると回答した方々に「どのようなメディアでそれらの存在を知ったのか？」という質問を行いました。トップ3ボックスは「テレビCM (地デジ) 53.8%」「パソコンの広告やサイト (38.6%)」「スマホ・タブレットの広告やサイト (27.3%)」となり、大きく傾向に変化は見られませんでした。前年比で最も数字を伸ばしたのが「テレビCM (BS・CS)」の+6.0%、続いて「ラジオCM」で+5.4%。BS・CSは長尺CMが使える、ラジオはじっくり聴かせることができる、といったメディア特性に立脚した通販各社の取り組みが感じられる結果です。

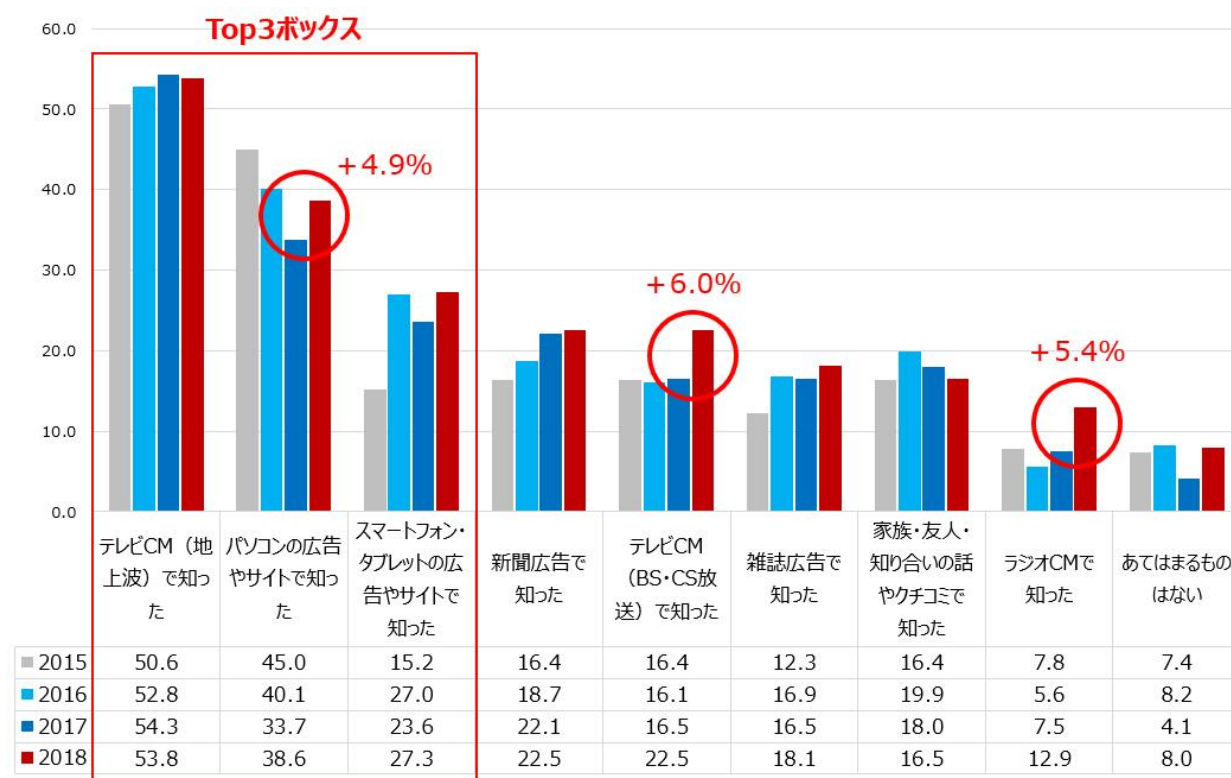
質問項目) あなたが購入した、していないに関わらず、興味があると答えになった、化粧品、健康食品・サプリメントはどのようなきっかけで知りましたか (複数回答)。

◇回答に見る特徴

近年、テレビや新聞紙上でよく見かける機能性化粧品や健康食品・サプリメントのCMや広告について、興味を持ったユーザーはどのメディアでその情報を仕入れたのかを確認しました。

最も影響力の大きいのは、テレビCM (地デジ) ですが、BS・CS放送のテレビCMやラジオCM、パソコンの広告やサイト、スマホ・タブレットの広告やサイトも少なくはありません。

BS・CS放送のテレビCMでは、長尺のCMや番組と連動したインフォマーシャルを目にする機会がより多くなったこと、ラジオでは様々な手法でじっくり聴かせるなどの趣向を凝らしていることで、こうした数値への影響が考えられます。



n: 2018=249 2017=267 2016=267 2015=269

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： 2018年12月1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 CEO 犬飼邦夫 代表取締役社長 COO 森久尚
事業年度 7月1日～6月30日
売上高 23億円
従業員数 111名(内技術職81名)
資格保有数 応用情報技術者：30 高度情報処理技術者：75
公認会計士：1 中小企業診断士：1 社会保険労務士：1
認定 ISO9001：2008(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/commerce/product/eltexc.html>

EC/ICT 関連サイト分析・改善サービス (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 Bluemix 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/commerce/product/eltexc.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

企画室

六角 (ろっかく)、鈴木

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

以上