

報道関係者各位

## エルテックス 第14回通信販売調査レポート

### 「通信販売に関する【消費者調査】2019」Part2

2019年12月24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や通販で購入する商品ジャンルで「日用品・その他」が前年比+2.4%（複数回答）、+3.5%（単一回答）とじわりと伸長。

通販で身の回りのものを購入するという意識や習慣の変化が感じられます

---

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2019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】2019」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いきたいと考えています。

今回は、そのPart2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/通販でよく購入する商品ジャンル」、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」「それら商品の存在を知った後にとる行動」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】2019」Part1 概要

- 1) EC や通販の経験者の自宅での保有機器で PC が減少に歯止め。スマートフォンの保有率も前年比で+0.4%と頭打ちとなりました。AI スピーカーは保有意欲が高いものの、5.7%とまだ普及には遠い状態と言えるでしょう。
- 2) EC や通販で購入する商品ジャンルで「日用品・その他」が前年比+2.4%（複数回答）、+3.5%（単一回答）とじわりと伸長。通販で身の回りのものを購入するという意識や習慣の変化が感じられます。
- 3) TV の CM などで見かける「化粧品・健康食品・サプリメント」といった商品を知るきっかけで、スマホやタブレットの広告が伸長し、前年比+3.7%の 31.0%となりここ 5 年で堅調に増えてきています。

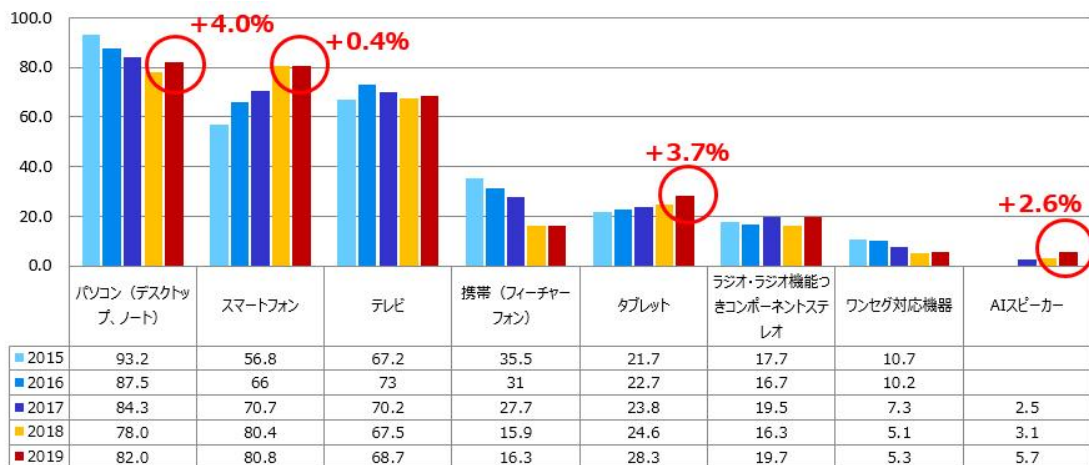
## 「通信販売に関する【消費者調査】2019」Part2 各項目の説明とグラフ

1) EC や通販の経験者の自宅での保有機器でPCが減少に歯止め。スマートフォンの保有率も前年比で+0.4%と頭打ちとなりました。AIスピーカーは保有意欲があるものの、5.7%とまだ普及には遠い状態と言えるでしょう

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

EC や通販の経験者の自宅での保有機器はPCが2015年から減少していましたが、本年+4.0%と増加しました。タブレットは前年比で+3.7%となり3割に迫っています。AIスピーカーは+2.6%増加したものの全体では5.7%と普及しているとはいえない状況です。

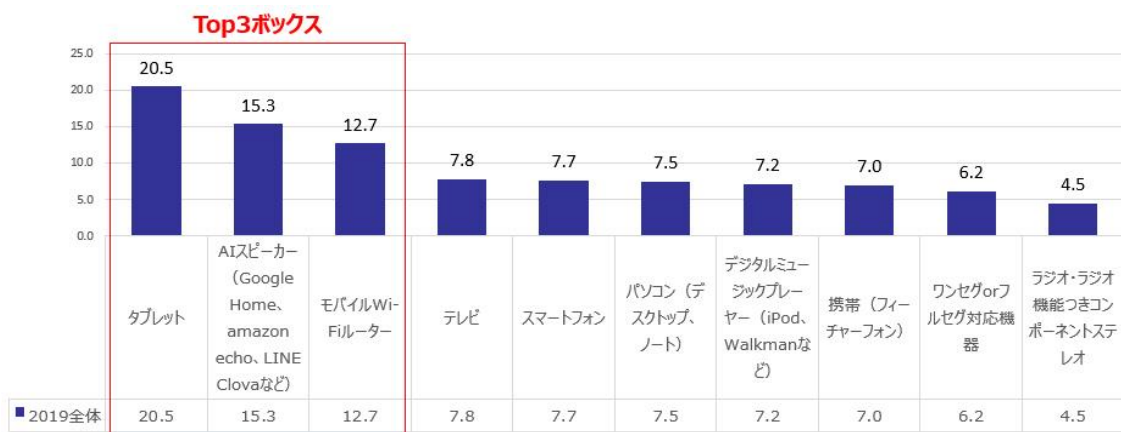


n=600

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)。

◇回答に見る特徴

保有したい機器ではタブレットが20.5ポイントとトップ。AIスピーカーも15.3ポイントと2番手につけていますので、この2つのデバイスは急激に普及するというより、徐々に増えていくといったものなのかもしれません。



n=600

2) EC や通販で購入する商品ジャンルで「日用品・その他」が前年比+2.4% (複数回答)、+3.5% (単一回答) とじわりと伸長。通販で身の回りのものを購入するという意識や習慣の変化が感じられます。

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商品 (ジャンル) ですか。あてはまるものをすべてお選びください (複数回答)。

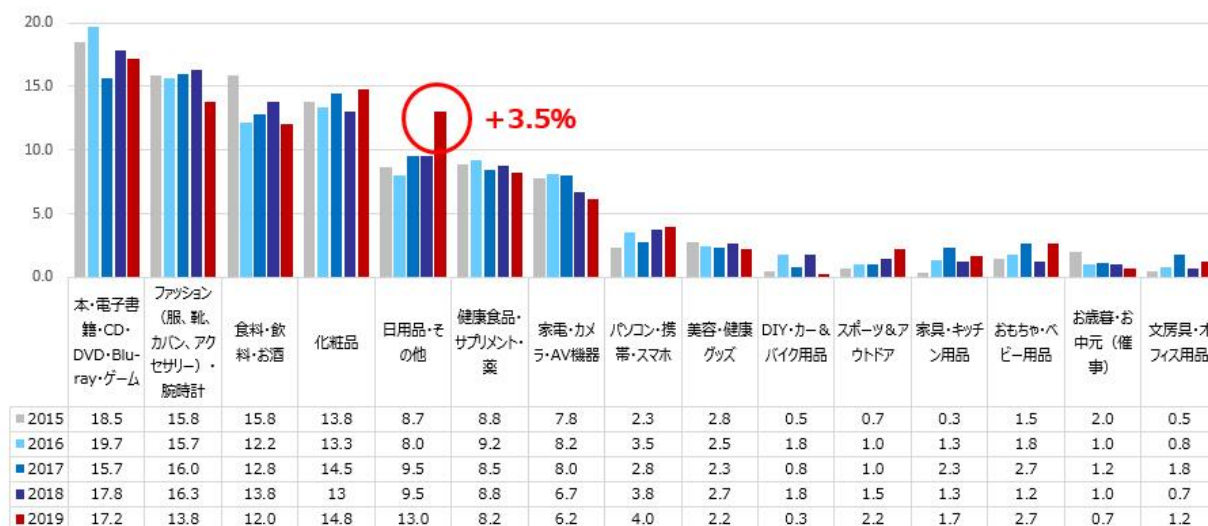
◇回答に見る特徴

購入ジャンルでは「家具・キッチン用品、▲12.1%」「ファッション、▲9.0%」と大きく減少。日用品は複数回答で+2.4%、単一回答で+3.5%と増加傾向を示しており、通販で身の回りのものを購入するという意識や習慣の変化が感じられます。



n=600

質問項目) あなたが通信販売で最も購入する商品 (ジャンル) を、ひとつだけお選びください (単一回答)。



n=600

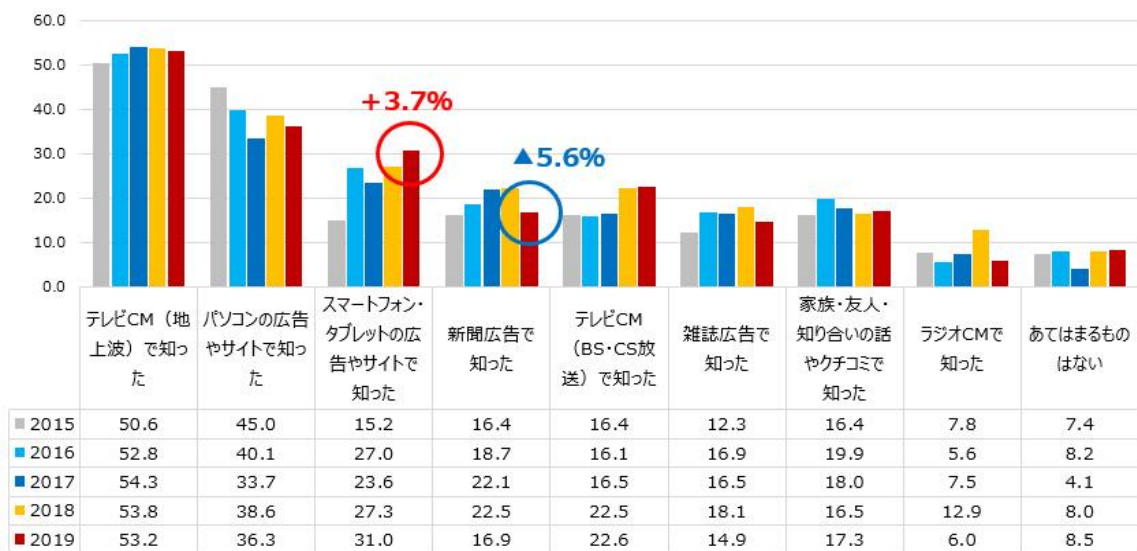
3) TVのCMなどで見かける「化粧品・健康食品・サプリメント」といった商品を知るきっかけで、スマホやタブレットの広告が伸長し、前年比+3.7%の31.0%となりここ5年で堅調に増えてきています。

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。あてはまるものをいくつでもお答えください(複数回答)。

◇回答に見る特徴

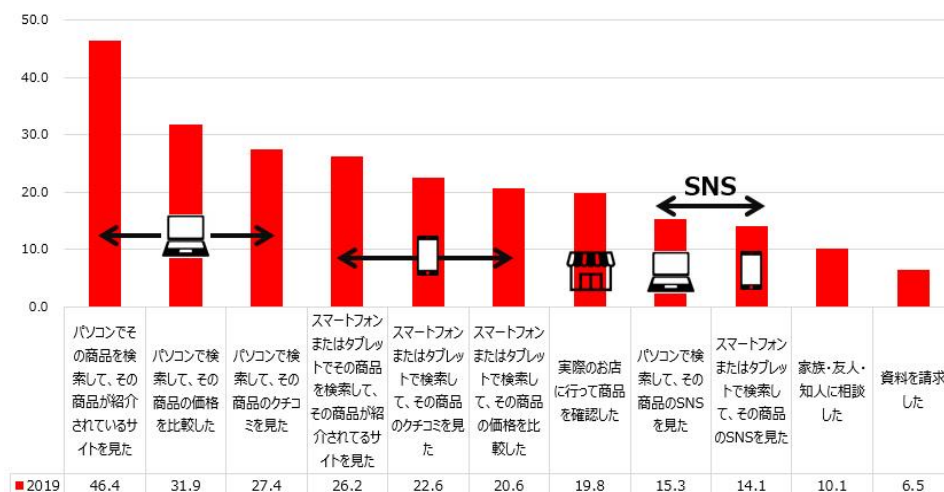
TVのCMなどで見かける「化粧品・健康食品・サプリメント」といった商品を知るきっかけでは、「テレビCM、53.2%」「パソコンの広告、36.3%」がトップ2ボックスですが、3番手として「スマホ・タブレットの広告、31.0%」の伸びが目立っています。新聞は前年比で▲5.6%とスコアを落としています。

また、その商品を知った後の行動は、PC/スマホでの商品情報の検索などで、SNSはあまり参照されていません。



n=248 (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が対象)

質問項目) 化粧品、健康食品・サプリメントを知った後にとった行動で、あてはまるものをいくつでもお答えください(複数回答)。



n=248 (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が対象)

## 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： 2019年11月30日～12月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 Cloud 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](mailto:koho@eltex.co.jp)

以上