

報道関係者各位

エルテックス 第 17 回通信販売調査レポート

「通信販売事業関係者の実態調査 2021」

2021 年 8 月 27 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/通販の商品返品率は 5~10%がボリュームゾーン。年商 10-100 億円未満の事業者では、5%以上の返品率が 6 割を占めており 3 段階の年商別で高返品率が目立つ。

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・通信販売事業関係者の実態調査、「通販事業全般の課題」「EC/通販システム導入時の重視点」、「年商規模別返品率」などを集計・分析した調査結果の 2021 年版を発表しました。

通信販売に関する定期調査の 2021 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 17 回目の独自調査「通信販売事業関係者の実態調査 2021」を実施いたしました。

調査では通信販売事業に携わるご担当者様の「通販事業に対する課題」「EC・通販システム導入時の重視点」など、昨年同様の内容の定点調査のほか、「出荷した商品の返品率」について集計・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、通販ビジネスの強化、通販サービス質の向上に向け、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。

<http://www.eltex.co.jp/lab/research/>

「通信販売事業関係者の実態調査 2021」 概要

- 1) EC/通販の商品返品率は5~10%がボリュームゾーン。年商10-100億円未満の事業者では、5%以上の返品率が6割を占めており3段階の年商別で高返品率が目立つ。
- 2) EC・通販のビジネス課題では、年商100億円以上で約半数が「売上げの拡大(46.7ポイント)」を選択。年商の違いで課題意識も異なる。
- 3) EC・通販システム導入際の重視点でも、年商別の意識差が顕著。年商が増えると「導入、運用コスト」にシビアな傾向。

「通信販売事業関与者の実態調査 2021」各項目の説明とグラフ

- 1) EC/通販の返品率は5~10%がボリュームゾーン。年商10-100億円未満の事業者では、5%以上の返品率が6割を占めており3段階の年商別で高返品率が目立つ結果となりました。

質問項目)

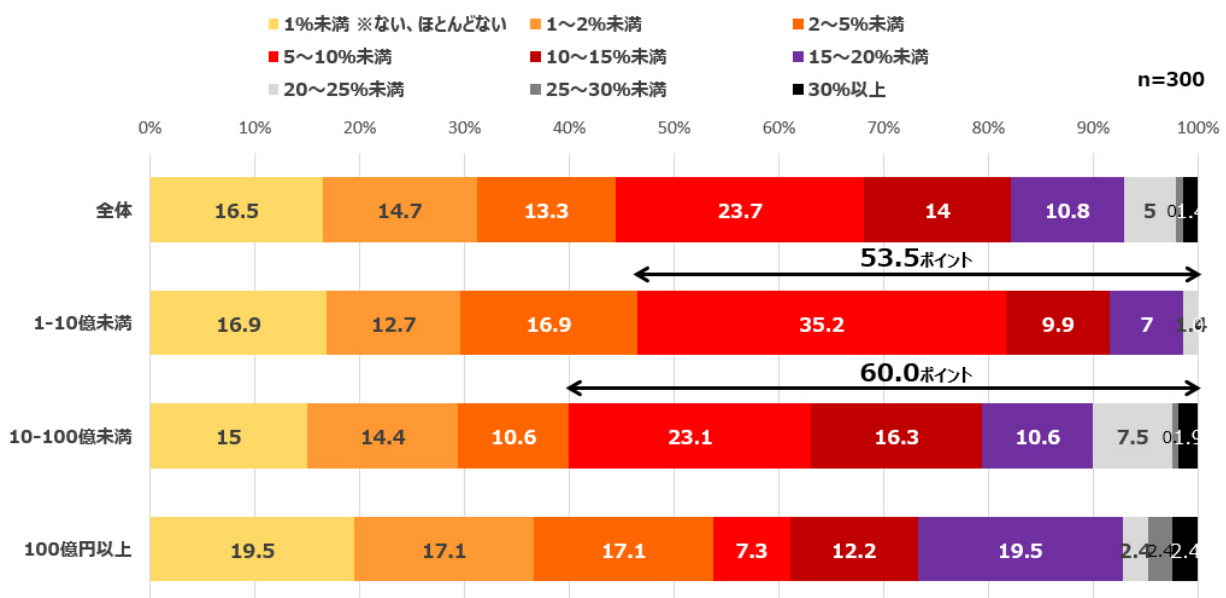
あなたの事業所での出荷に対し返品される数値（返品率）で、いちばんあてはまるものをひとつだけお選びください。（単一回答）

※調査対象者の回答を元にしたもので、出荷数と返品数の実数を算出したものではないため、実態とは異なっている可能性があります。しかしながら、大まかな傾向はつかめると考えられます。

◇回答に見る特徴

出荷数に対しての、商品返品率に関しては、調査対象全体でのボリュームゾーンは5-10%未満の23.7ポイント。年商10-100億円未満の事業者では、5-10%の返品率が全体平均より少ないものの、5%以上の返品率では60ポイントと3段階の年商別で高返品率が目立つ数値となりました。

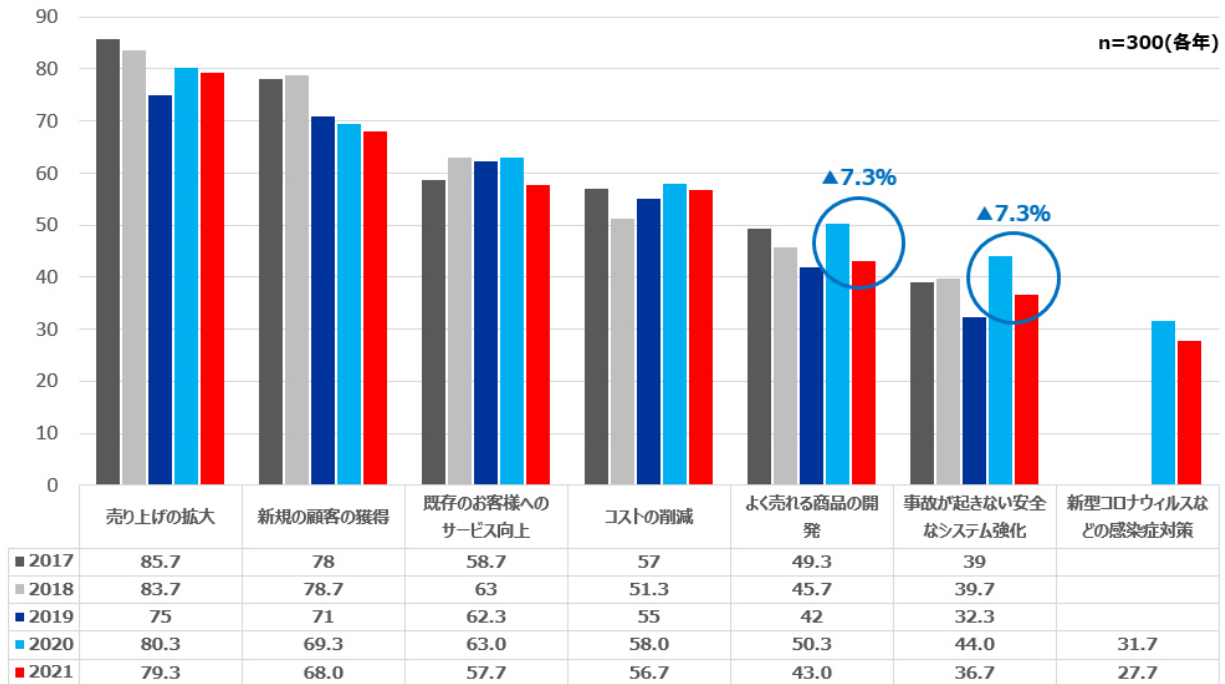
年商100億円以上では、5%未満との回答が5割(53.7ポイント)を超えていて、1-10億円未満、10-100億円未満の事業者に比べ返品を抑え込んでいる様子がうかがえます。



- 2) EC・通販のビジネス課題では、年商100億円以上で約半数が「売上げの拡大(46.7ポイント)」を選択。年商の違いで課題意識も異なっています。

質問項目)

あなたの会社、事業所の通信販売事業（EC：エレクトロニック・コマースを含む）について、ビジネス上重要と思われるものをお選びください。（複数回答）



◇回答に見る特徴

EC/通販ビジネスで重要と感じていることについて、事業者全体では、前年に比べて目立ってスコアが低下したのが「よく売れる商品の開発、▲7.3ポイント」「事故が起きない安全なシステム強化、▲7.3ポイント」。そのほかの項目は目立った変化は見られませんでした。

質問項目)

あなたの会社、事業所の通信販売事業（EC：エレクトロニック・コマースを含む）について、ビジネス上重要と思われるものをひとつだけお選びください。（単一回答）



一方、同じ質問項目で、重要と思うものを「ひとつだけ」選んでもらい、3段階の年商別で集計したところ、「売り上げの拡大」「事故が起きない安全なシステム」の2項目に関して年商が増えるほどスコアも上昇し、逆に「既存のお客様へのサービス向上」は低下しました。

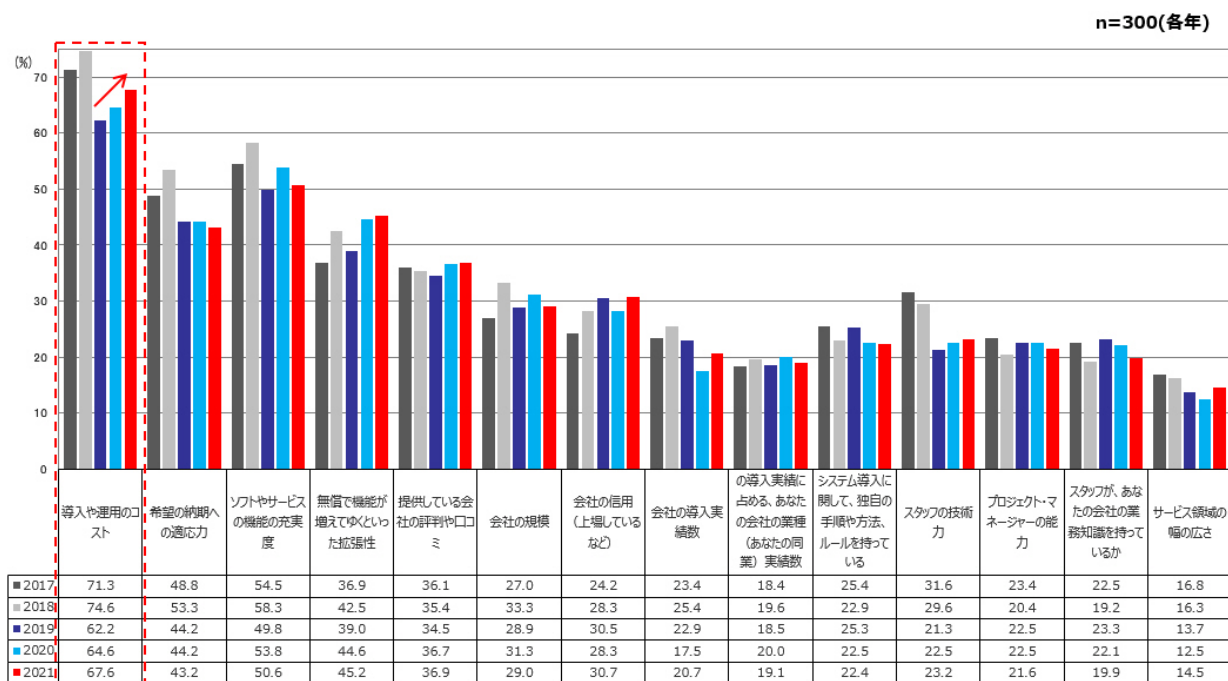
2021年夏は全国で新型コロナウイルス感染者が急増していますが、「新型コロナウイルスなどの感染症対策」は全体で2.3ポイント、100億円以上では0ポイントで、巣ごもり需要などで業績が伸びているEC/通販事業社などもあることから、当該項目が選択されなかった可能性があります。

3) EC・通販システム導入際の重視点でも、年商別の意識差が顕著。年商が増えると「導入、運用コスト」にシビアな傾向が確認できました。

質問項目)

あなたやあなたの会社が、「通販の販売管理システム、ECシステム（パッケージ、クラウド、ASPなど）」の導入の際に、そのシステムを比較検討したものであてはまるものをお選びください。（複数回答）

通販の販売管理システムや、ECシステムの導入時の重視点では、前年比ではあまり大きな変動は見られませんでした。唯一、2019年に一旦スコアを下げたものの、この3年間でじりじりとスコアを上げているのが「導入や運用のコスト」項目です。



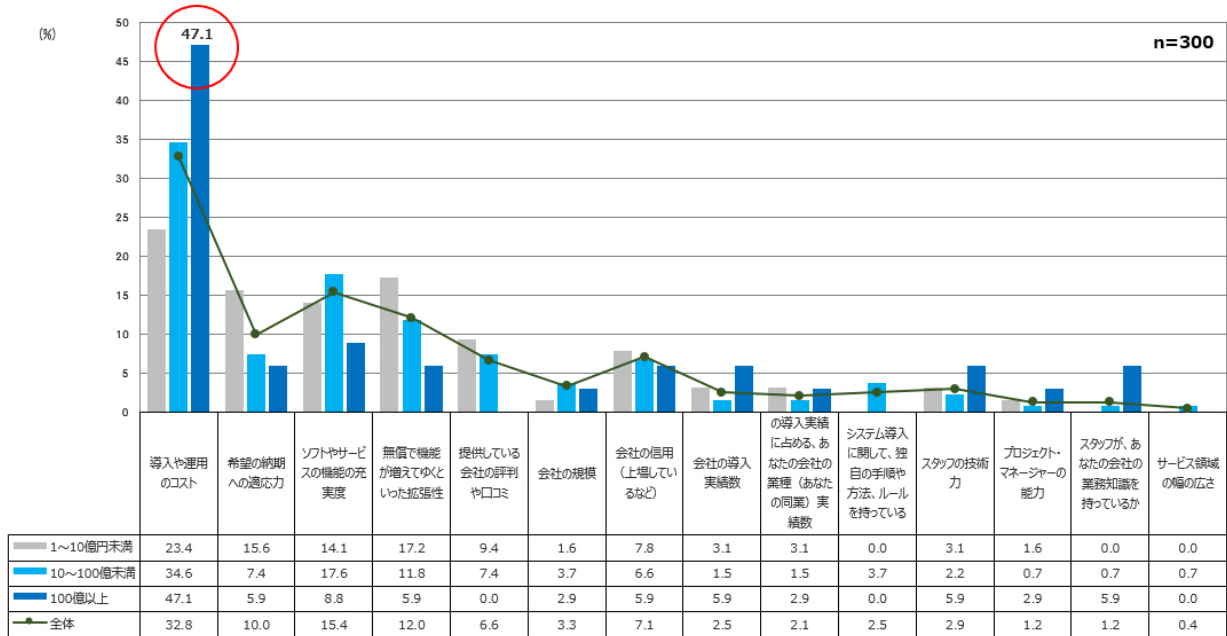
質問項目)

あなたやあなたの会社が、「通販の販売管理システム、ECシステム（パッケージ、クラウド、ASPなど）」の導入の際に、そのシステムを比較検討したものであてはまるものをひとつだけお選びください。（単一回答）

この質問でも、重要と思うものを「ひとつだけ」選んでもらい、3段階の年商別で集計をしたところ、「導入や運用の

コスト」項目のスコアの差が極端に異なっており、年商 100 億円以上の事業者では約半数に迫る 47.1 ポイントとなりました。

一方、年商 1-10 億円未満でも「導入や運用のコスト」が全項目中トップのスコアとなりましたが 23.4 ポイントにとどまり、他の項目に分散していることが浮き彫りとなりました。



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 1 億円以上（1～10 億円未満：111、10～100 億円未満：88、100 億円以上：101）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： 2021 年 6 月 25 日～28 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 代表取締役社長 森久尚
事業年度 7 月 1 日～6 月 30 日
売上高 26 億円
従業員数 119 名（内技術職 85 名）
資格保有数 高度情報処理技術者：77
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（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
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 2021（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

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) <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) <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)

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

以上