

報道関係者各位

## エルテックス 第 11 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 2018」 Part2 について

2018年9月5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通販事業者のスマホ対応「対応済み・課題なし」がじわりと増加（+4.5 ポイント）**

---

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、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」「顧客とのコミュニケーション方法～ショートメッセージや SNS の活用」「EC サイトのスマートフォン対応」「AI が EC/通販に及ぼす影響」などを集計・分析した調査結果の 2018 年版を発表しました。

### 通信販売に関する定期調査の 2018 年版

エルテックスでは 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 11 回目の独自調査「通信販売事業関与者の実態調査 2018」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」「通販事業へ対する課題」など、昨年同様の内容の定点調査のほか、スマートフォンの普及に伴う、「顧客とのコミュニケーション方法～ショートメッセージや SNS の活用」「EC サイトのスマートフォン対応」、「AI が EC/通販に及ぼす影響」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まいりたいと考えます。

今回は、その第二弾として、「顧客とのコミュニケーション方法～ショートメッセージや SNS の活用」「EC サイトのスマートフォン対応」、「AI が EC/通販に及ぼす影響」の調査結果を公開いたします。

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

## 「通信販売事業関係者の実態調査 2018」 Part2 概要

- 1) EC/通販事業者のスマホ対応「対応済み・課題なし」がじわりと増加（+4.5 ポイント）
- 2) EC/通販事業者【使ってみたい】コミュニケーションツールのスマホ向け「ショートメッセージ」がさらに期待値上昇、「休業のお知らせ」「支払いの督促」などのスコアが増加
- 3) 「AI（人工知能）がEC/通販事業に与える影響」に対する事業者の意識はここ2年で約10%の上昇項目も

## 「通信販売事業関係者の実態調査 2018」 Part2 各項目の説明とグラフ

### 1) EC/通販事業者のスマホ対応「対応済み・課題なし」がじわりと増加 (+4.5 ポイント)

質問項目) あなたの関わっている EC に関して、スマートフォン対応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)

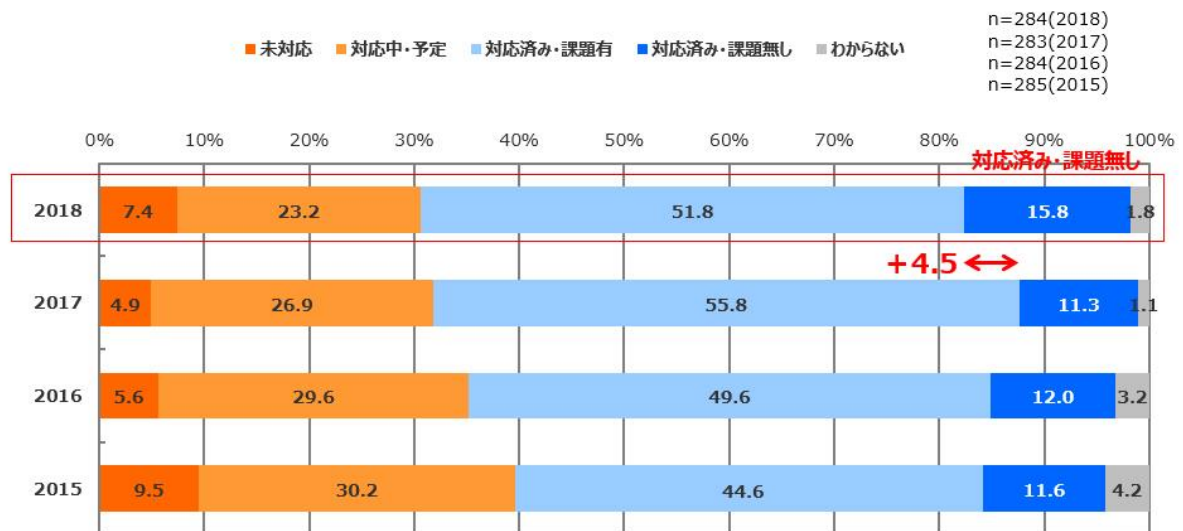
※販売方法で、「EC 中心」、「EC とマスメディアを併用」とお答えになった方(284 名)にのみ質問。

◇回答に見る特徴

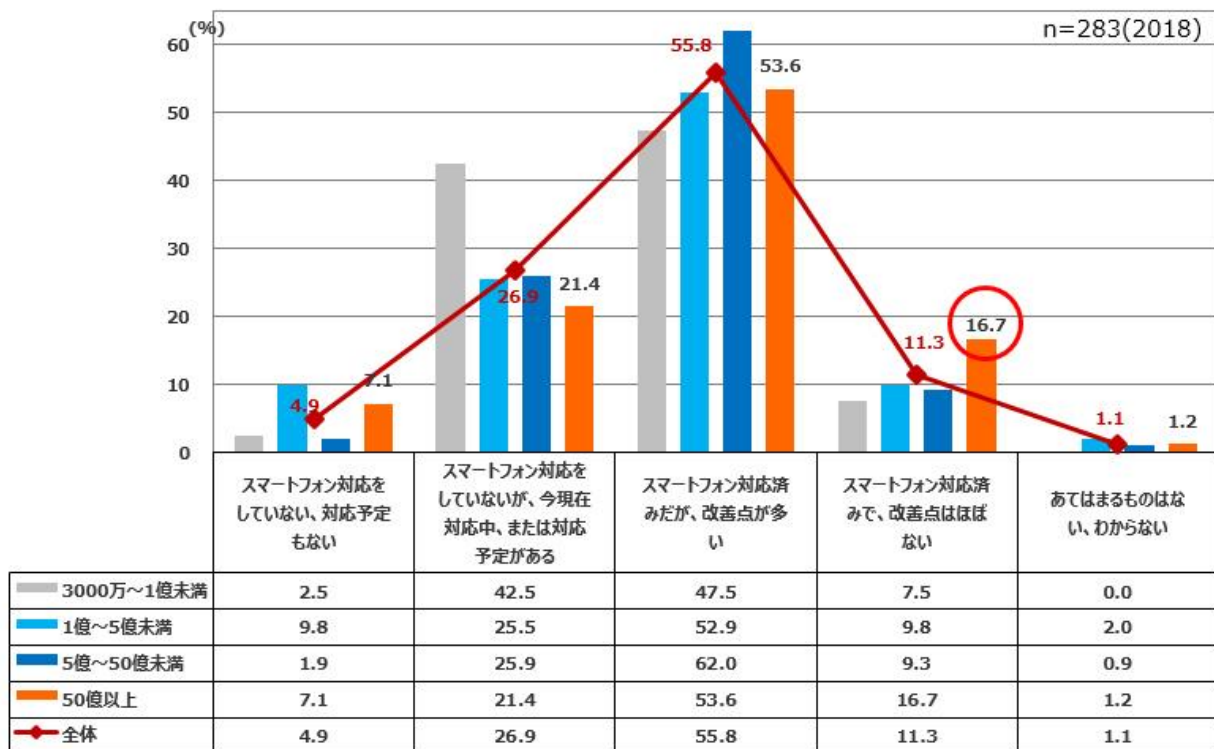
EC 事業者のスマートフォン対応は年々すすんでいます。課題があるとの回答は半数以上の 51.8%で、課題の内容としては「使い勝手の向上」「表示の適正化」「メンテナンスの効率化」などとなっています。

とはいえ、対応済みでかつ課題がないとの回答は 15.8%となり、前年比で+4.5%とじわりと上昇しました。

事業者やソリューションを提供側もスマホ対応に手馴れてきた模様です。



回答内容を、年商別で見ると、年商 50 億円以上の事業者の 16.7%が「スマホ対応済み・課題は無い」と回答しており、50 億円未満の事業者の全てが 10%未満という結果と対照的です。



2) EC/通販事業者【使ってみたい】コミュニケーションツールのスマホ向け「ショートメッセージ」がさらに期待値上昇、「休業のお知らせ」「支払いの督促」などのスコアが増加

質問項目) あなたの会社などで、お客様に対して連絡を取る際に利用している方法を、いくつかもお選びください。(複数回答)

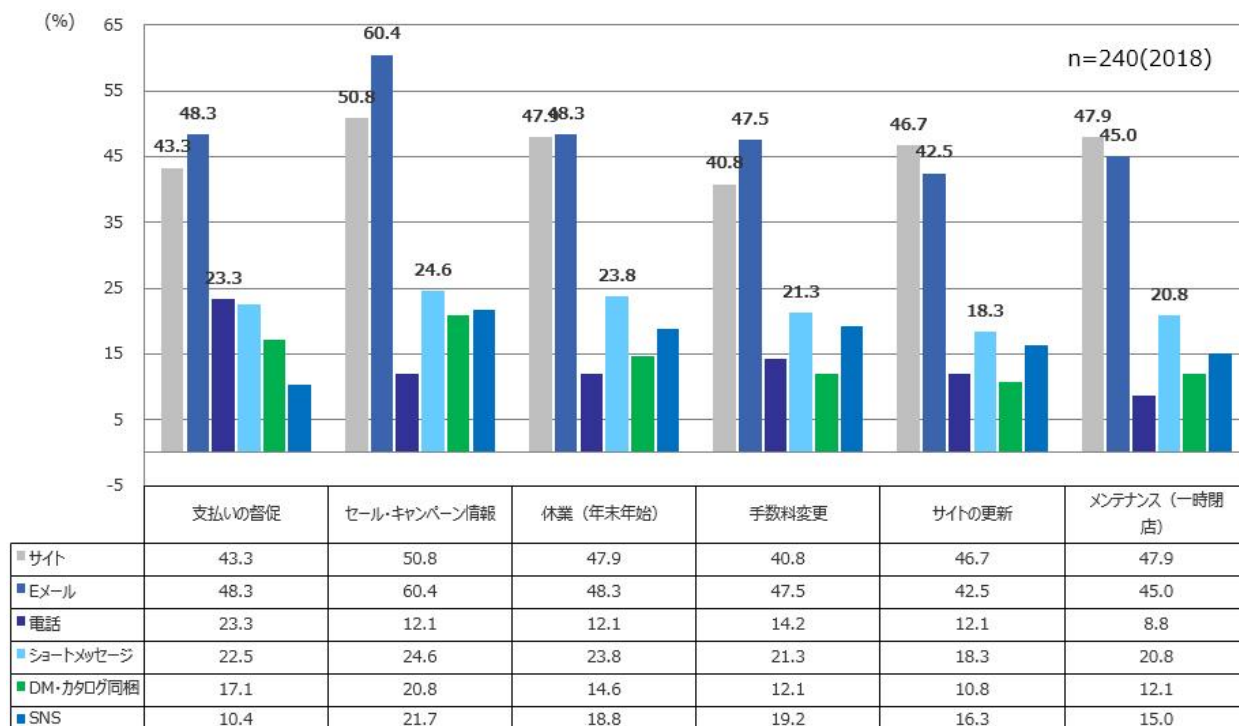
◇回答に見る特徴

お客様とのコミュニケーションは、EC/通販の運営上様々なシーンで考えられます。

深刻なものとしては「支払いの督促」、販売促進の視点からは「セールやキャンペーンのお知らせ」など。

すべてのシーンでコミュニケーションツールとして最も利用が多かったのは「Eメール」で、次点が「サイト(ニュースやマイページの活用)」となり、本年の調査も想像の範囲の結果となりました。

3番目に入ったのが、スマートフォンや携帯電話向けの「ショートメッセージ」で、「支払いの督促」に関しては「電話」に対して▲0.8%となりましたが、それ以外の項目すべてにおいて「SNS」、さらには「電話」や「DM・カタログ同梱」といった旧来型のツールをほとんどのシーンで上回りました。

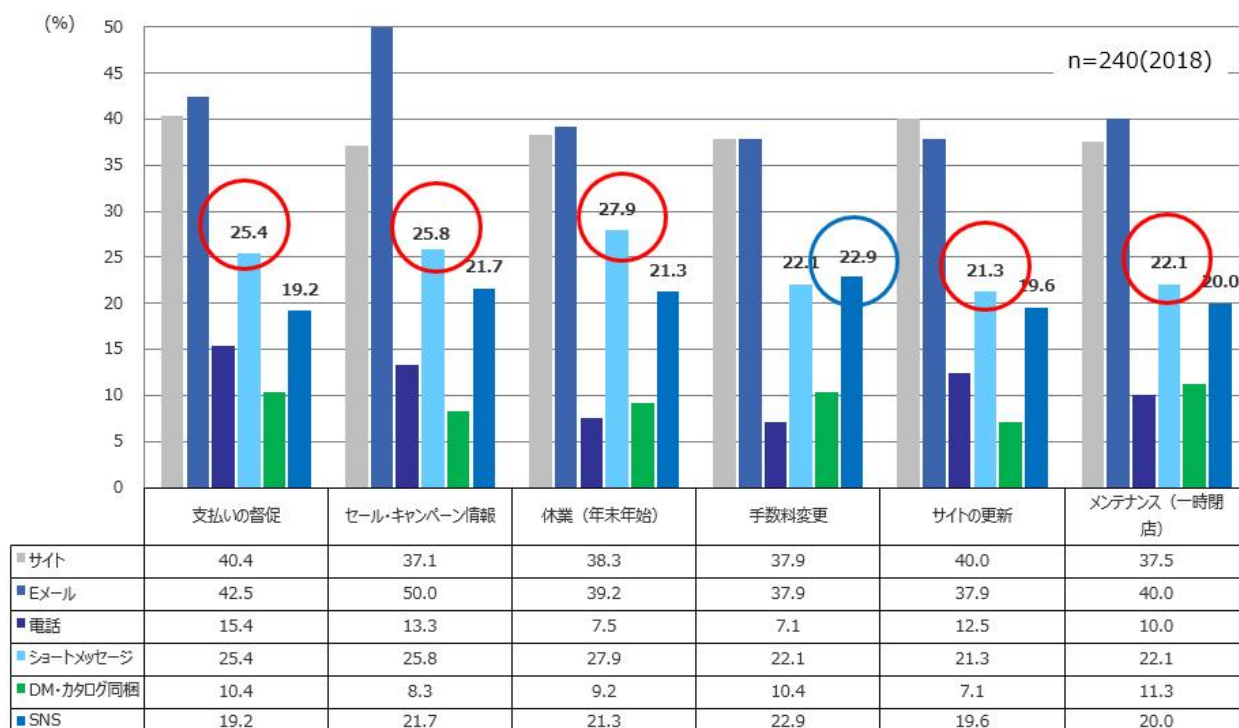


#### 質問項目)

あなたの会社などで、お客様に対して連絡を取る際に利用している方法で、今現在や過去に使ってなくても、今後使ってみたいもの、をいくつかもお選びください。(複数回答)

さらに、「今後使いたいコミュニケーションツール」を複数回答で聞いたところ、「Eメール」と「サイト」の順番は変わりませんでした。利用意向の数値は減少し、「ショートメッセージ」と「SNS」の数値が上昇。

6つのシーン全部で、旧来型ツール「電話、DM・カタログ同梱」の利用意向を大幅に上回りました。



2017年にも同様の調査を実施しましたが、「支払いの督促」「休業（のお知らせ）」「サイトの更新」「メンテナンス（のお知らせ）」などの項目において前年比で増加しました。

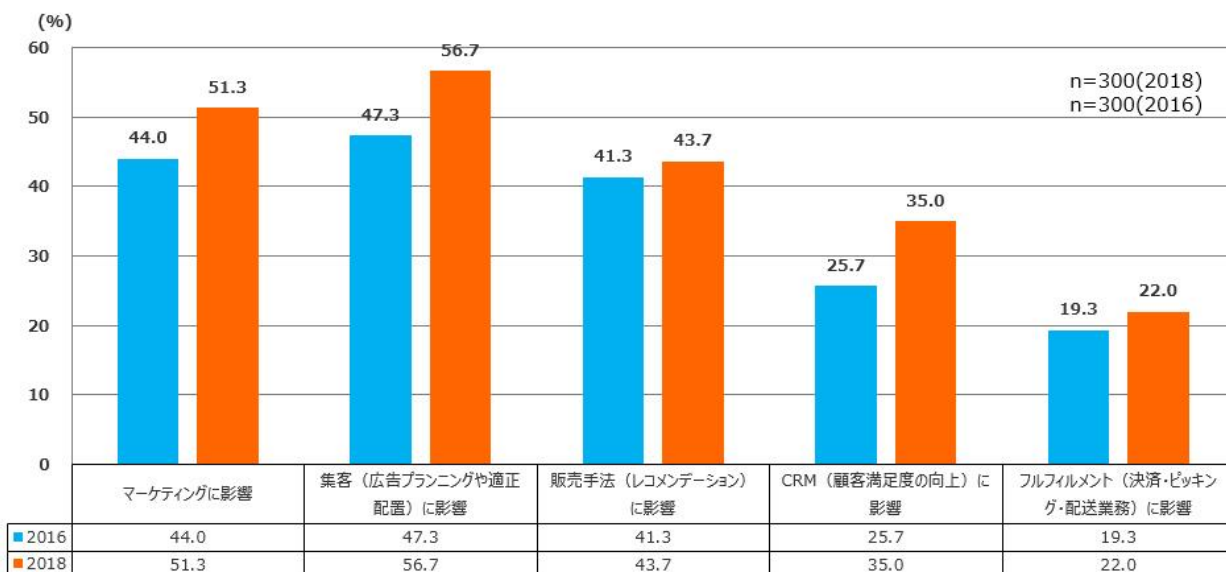


### 3) 「AI（人工知能）がEC/通販事業に与える影響」に対する事業者の意識はここ2年で約10%の上昇項目も

質問項目)

昨今、AI（人工知能）が技術革新や今後の産業構造や労働形態にも影響を及ぼすといった話題が増えていますが、ECや通販業務に関してあてはまるものをいくつかもお選びください。（複数回答）

AI（人工知能）がEC/通販のどのようなことに影響を及ぼすか？といった質問は2016年にも実施しましたが、様々な事業分野で利用がはじまり、AIスピーカーなどの普及もあり、その存在がより身近になったことなどもあり、スコアが上昇しました。特に「集客に影響、+9.4%」「CRMに影響、+9.3%」となり増加率は10%に迫る勢いです。



## 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 3,000 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： 2018 年 6 月 24 日～27 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 20 億円  
従業員数 112 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：76  
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