

報道関係者各位

エルテックス 第7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 2016」 Part1 について

2016年8月29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/通販事業者の情報システム担当者の半数以上（52%）が
「AI（人工知能）は、今後のECや通販のマーケティングに影響を与える」と考えている

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」「AI（人工知能）のEC/通販事業への影響」「ECのスマートフォンアプリ化」などを集計・分析した調査結果の2016年版を発表しました。

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、このような市場動向を考慮し、今回で7回目の独自調査「通信販売事業関与者の実態調査 2016」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「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、近年話題となっている「AI（人工知能）」やECの「スマートフォンアプリ」についての意識などを集計・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、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、その第一弾として、「AIがEC/通販に与える影響」「ECのスマートフォンアプリ化について」「ECのスマートフォン対応の実態」の調査結果を公開いたします。

<http://www.eltex.co.jp/eltexlab/>

「通信販売事業関係者の実態調査 2016」 Part1 概要

- 1) EC/通販事業者の情報システム担当者の半数以上（52%）が、「AI（人工知能）は、今後のECや通販のマーケティングに影響を与える」と考えている（複数回答）
- 2) ECを運営する通販事業者では、92.3%がECのスマートフォンアプリ化が進むと回答しているが、3割弱は顧客が積極的にダウンロードしてくれないと回答（複数回答）
- 3) ECを運営する通販事業者では、スマートフォン対応、または対応予定が約94%。対応済みだが改善点が多い事業者が半数の約50%（単一回答）

「通信販売事業関与者の実態調査 2016」 Part1 各項目の説明とグラフ

1) EC/通販事業者の情報システム担当者の半数以上 (52%) が、「AI (人工知能) は、今後の EC や通販のマーケティングに影響を与える」と考えている

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。EC や通販業務に関してあてはまるものをいくつでもお選びください。(いくつでも)

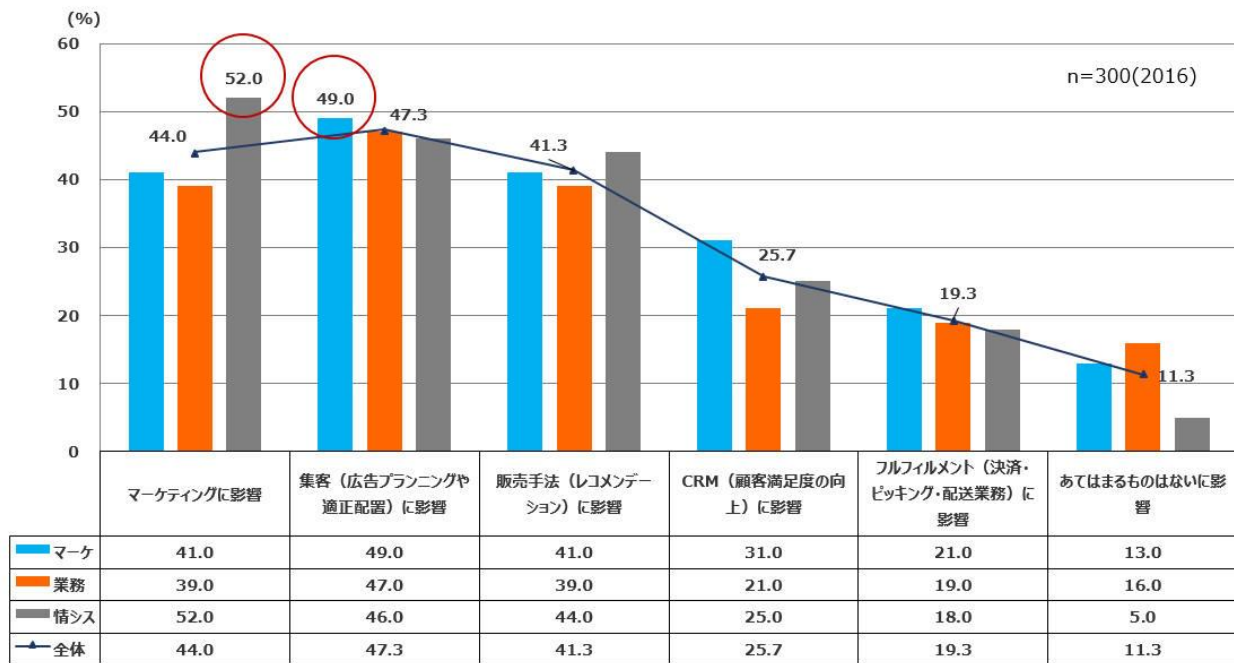
◇回答に見る特徴

AI (人工知能) テクノロジーは、世界の自動車メーカーが競って自動車の自動運転に応用するなど、近年めざましい進歩を遂げています。

AI や AI を搭載したロボットなどは、少子高齢化の進展による人口減少=労働力人口減少の担い手となる一方、それらに仕事を奪われる「テクノ失業」も懸念されていますが、「EC/通販業務への影響」を業務担当別に聞いたところ、マーケティングや集客、販売手法に影響があるといった回答が、4~5割となりました。

特に情報システム担当者の反応は高く、5項目中3項目で高い回答となっています。一番高かったのは「マーケティングに影響がある (52%)」。

マーケティング担当者のトップは「集客~広告プランニングや適正配置 (49%)」で、担当業務の違いにより若干の傾向の違いが見られました。



2) ECを運営する通販事業者では、92.3%がECのスマートフォンアプリ化が進むと回答しているが、3割弱は顧客が積極的にダウンロードしてくれないと回答

質問項目) ECのスマートフォンアプリについてあてはまるものをいくつかもお選びください。(矢印方向にそれぞれひとつだけ)

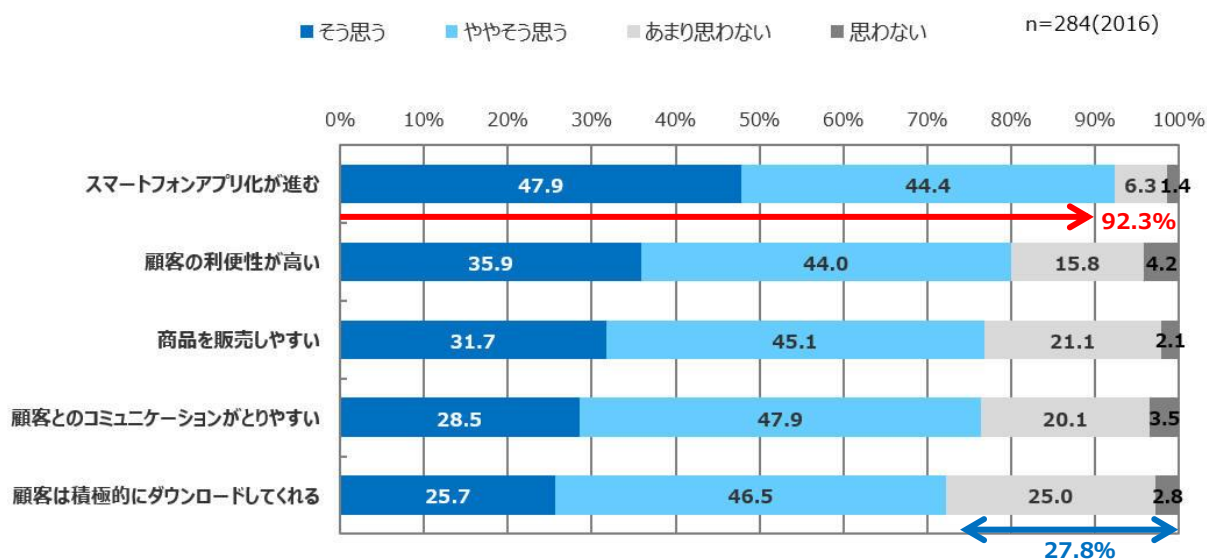
※あなたのECサイトでスマートフォンアプリを導入してなくても結構です。

◇回答に見る特徴

スマートフォン普及率の高さには言及の必要もありませんが、スマートフォン向けアプリも年々増加しています。こういった時代性の中で、スマートフォンアプリに関する意識を聞いたところ、9割強(92.3%)のEC/通販事業者が「ECのスマートフォンアプリ化が進む(そう思う、ややそう思う、の合算)」と回答しています。

顧客の利便性、事業者の便益(商品を販売しやすい、顧客とコミュニケーションがとりやすい)といった項目でも7~8割が「そう思う、ややそう思う」と回答しており、ECのスマートフォンのアプリ提供はトレンドでもあり、顧客と事業者双方にとってメリットがありそうです。

一方、「顧客が積極的にダウンロードしてくれるか?」といった項目には7割強がそう思う、ややそう思うと回答していますが、否定的な回答も3割弱となっており、顧客がダウンロードしたくなる魅力あるアプリ開発が課題とも言えそうです。



3) ECを運営する通販事業者では、スマートフォン対応、または対応予定が約94%。対応済みだが改善点が多い事業者が半数の約50%

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ってはまるものをひとつだけお選びください。※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

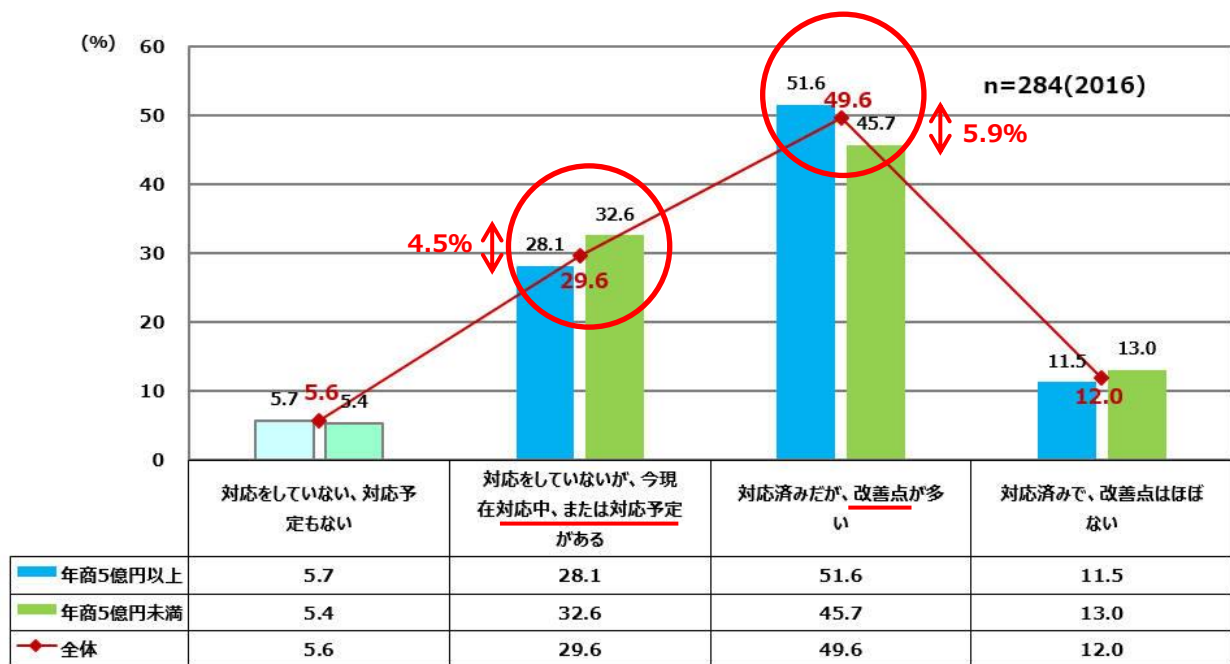
ECでもはや必須となっているスマートフォン対応ですが、「対応していない・対応予定も無い」との回答は5.6%となりました。

「対応済み」、「今現在対応していないが対応中か対応予定がある」事業者は94.4%と、非常に高い数値となっています。

年商規模(5億円以上、未満)で対応状況を見ると、「対応していない・対応予定も無い」ではあまり差がありませんが、「対応中・今後対応予定」では年商5億円未満の事業者のスコアが32.6%と年商5億円以上の事業者の28.1%に比べて4.5ポイント上回っており、導入が遅れている状況です。

「対応済みだが、改善点が多い」では、逆に年商5億円以上の事業者が、5億円未満の事業者を5.9%上回っており、導入後したものの、課題をより多く抱えているといった実態が確認できました。

※グラフは、わからないと回答された方3.2%(全体)を除いたものになっています。



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： 2016 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 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 106 名（内技術職 85 名）
- 資格保有数 応用情報技術者：38 高度情報処理技術者：65 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/eltexdc/>

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/strategy/cx.html>

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/strategy/>

EC/ICT 関連サイト分析・改善サービス

【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/eltex-sms/>

メール配信サービス (eltexCX) <http://www.eltex.co.jp/service/strategy/cx.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

【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) <http://www.eltex.co.jp/cam/>

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