

報道関係者各位

エルテックス 第5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 2015」 Part2 について

2015年9月3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/>

通販ソフトやサービス導入の重視点でここ3年間に伸長した項目は「ソフトやサービスの機能の拡充度（54%、2013年比+20.7%）」で、「導入や運用のコスト（63.8%）」に迫る勢い

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：犬飼 邦夫 以下、エルテックス）は、通信販売事業関係者の実態調査、「通販事業全般の課題」「困り事・悩み事」「広告やECサイト、顧客分析ツールの導入状況」などを集計・分析した調査結果の2015年版を発表しました。

通信販売に関する定期調査の2015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5回目の独自調査「通信販売事業関係者の実態調査 2015」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、「広告やECサイト、顧客分析ツールの導入状況」「ECサイトのスマートフォンの対応状況」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、通販サービスの質向上に向け、ソリューションサービス改善につなげてまいります。

今回は、その第二弾として、「通販ソフトやサービス導入の重視点」「通販商品の販売分析や通販商品を購入した顧客分析の方法（昨年同様の質問）」「ネット広告の効果測定方法（昨年同様の質問）」の調査結果を公開いたします。

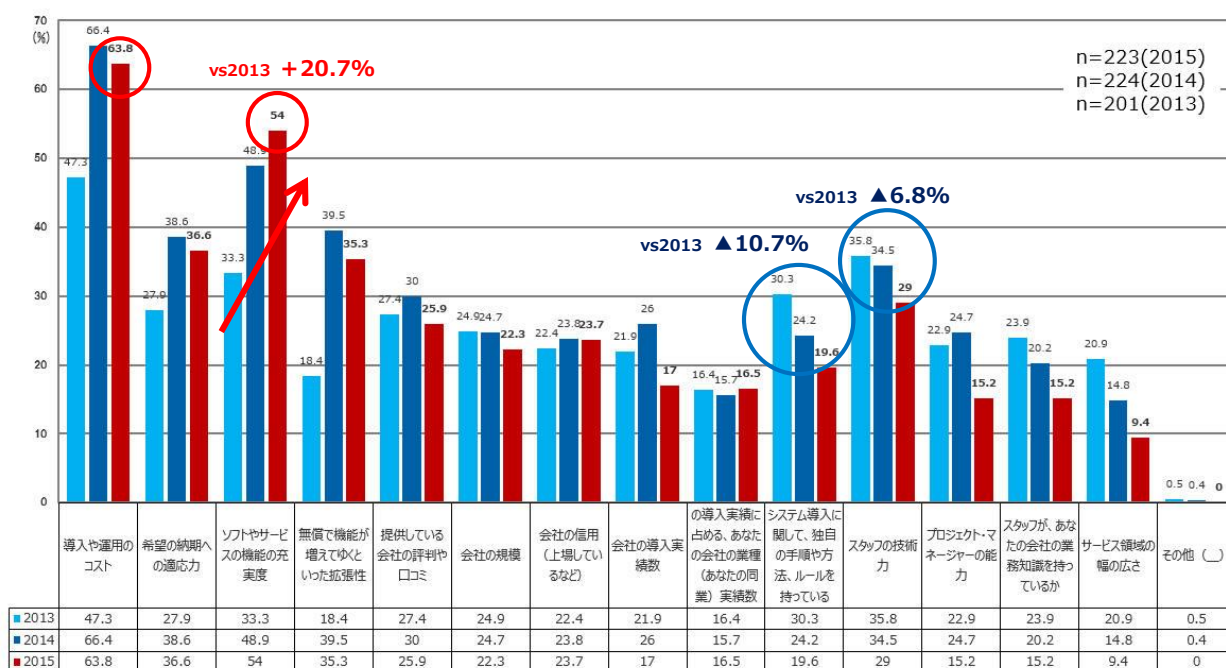
<http://www.eltex.co.jp/eltexlab/>

「通信販売事業関与者の実態調査 2015」 Part2 概要

- 1) 通販ソフトやサービス導入の重視点でここ3年間に伸長した項目は「ソフトやサービスの機能の拡充度 (54%、2013年比+20.7%)」となり、「導入や運用のコスト (63.8%)」に迫る勢いで、昨年同様2番目に高いスコアを維持しています。
- 2) 通販商品の販売分析や通販商品を購入した顧客分析の方法では「自社で作成した計測システム」がトップの32.6% (単一回答) となり、通販パッケージに組み込まれたもの、特にサードパーティー性のものは、自社システムに比べてスコアが低い結果となりました。
- 3) ネット広告の効果測定方法では「通販パッケージに組み込まれた計測システム (55.4%)」「自社で制作したシステム (50%)」「表計算ソフト (36.6%)」(すべて複数回答) がトップ3ボックスとなりました。表計算ソフトは前年比で14.7%減となり、そのほかの方法が全般的に増加しました。

質問項目) あなたやあなたの会社が、通販支援ソフトやサービスの導入を決定した際に重視した項目をいくつでもお選びください。その中で最も重視したものをひとつだけお選びください。

n=223



「通信販売事業関与者の実態調査 2015」 Part2 各項目の説明とグラフ

- 1) 通販ソフトやサービス導入の重視点でここ 3 年間に伸長した項目は「ソフトやサービスの機能の拡充度 (54%、2013 年比+20.7%)」となり、「導入や運用のコスト (63.8%)」に迫る勢いで、昨年同様 2 番目に高いスコアを維持しています。

質問項目) あなたやあなたの会社が、通販支援ソフトやサービスの導入を決定した際に重視した項目をいくつでもお選びください。その中で最も重視したものをひとつだけお選びください。

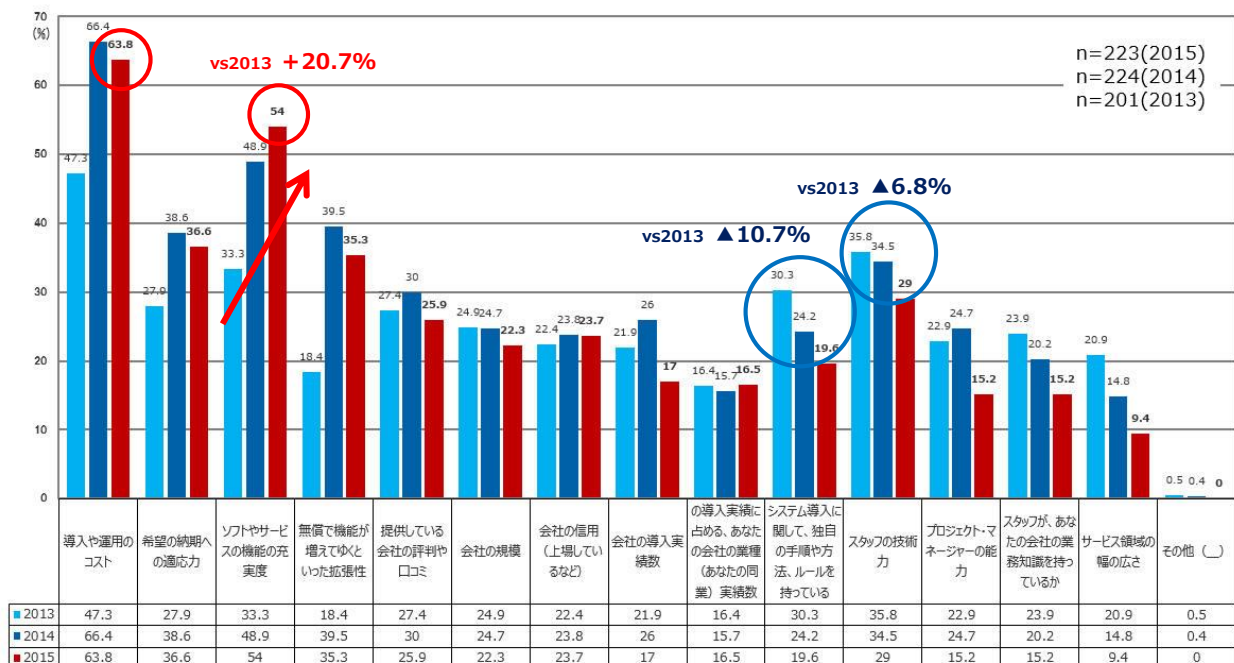
※この質問は、「システム選定や導入に関わった」と回答した方 223 名にお聞きしました。

◇回答に見る特徴

通販ソフトやサービス導入の際の重視点では、やはりコストが最重要ポイントにはなっていますが、昨年比ではやや減少しました。2013 年度の調査と比較して 20.7 ポイントもスコアを伸ばしたのは「ソフトやサービスの機能の充実度」です。この傾向は、スマートフォン対応、O2O やオムニチャネルへの対応、ビッグデータ解析を活用した CRM 施策の適用など、次々と台頭してくる通販や EC の課題に対する危機感の表れとも見る事ができるでしょう。

一方、2013 年比で 10.7 ポイント減少したのは「システム導入に関しての手順やルールを持っている」、同じく 6.8 ポイント減少の「スタッフの技術力」でした。市場変化の激しい通販や EC 事業を進める上では、手順や技術といったことよりも、拡張性が高く柔軟性のあるソフトやサービスが通販事業者に見込まれている模様です。

(n=223)



2) 通販商品の販売分析や通販商品を購入した顧客分析の方法では「自社で作成した計測システム」がトップの32.6%（単一回答）となり、通販パッケージに組み込まれたもの、特にサードパーティー性のものは、自社システムに比べてスコアが低い結果となりました。

質問項目) あなたが実施している、「通販商品の販売分析や通販商品を購入した顧客分析」で利用している商品やサービスを全てお選びください。その中で最も利用しているものをひとつだけお選びください。

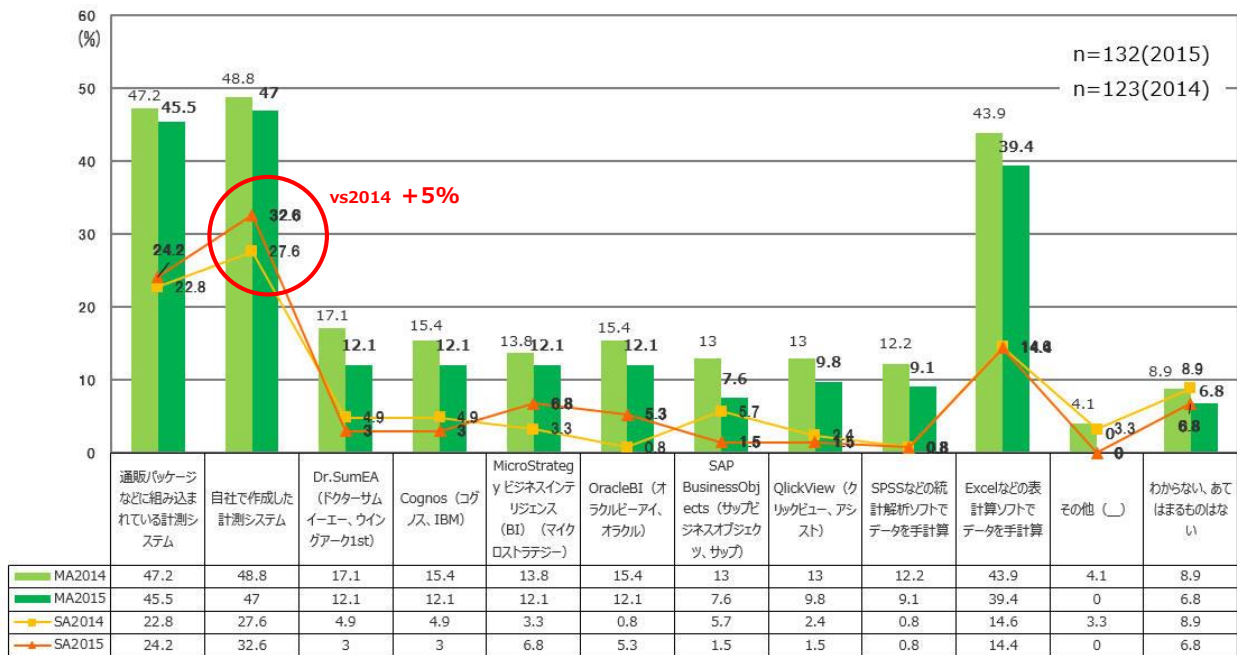
※この質問は、「通販商品の販売分析や通販商品を購入した顧客分析を実施している」と回答された132名にお聞きしました。

◇回答に見る特徴

この質問は昨年（2014年）から開始、複数回答で全般的に数値が下がっているのは今年の調査対象者の特徴と言えますが、単一回答では昨年同様、「自社で作成した計測システム」がトップとなり、昨年比でスコアも5%増えました。

さらに深掘りした質問はしていないため、真相ははっきりとはわからないものの、分析のためには、自社にカスタマイズした計測システムでないと、なかなか望みのデータや集計・分析ができないのでは？といった推測をすることもできるでしょう。

(n=132)



3) ネット広告の効果測定方法では「通販パッケージに組み込まれた計測システム (55.4%)」「自社で作成した計測システム (50%)」「表計算ソフト (36.6%)」(すべて複数回答)がトップ3ボックスとなりました。表計算ソフトは前年比で14.7%減となり、その他の方法が全般的に増加しました。

質問項目) あなたが実施している、「ネット広告の効果測定」で利用している商品やサービスを全てお選びください。その中で最も利用しているものをひとつだけお選びください。

※この質問は、「ネット広告の分析を実施している」と回答された112名にお聞きしました。

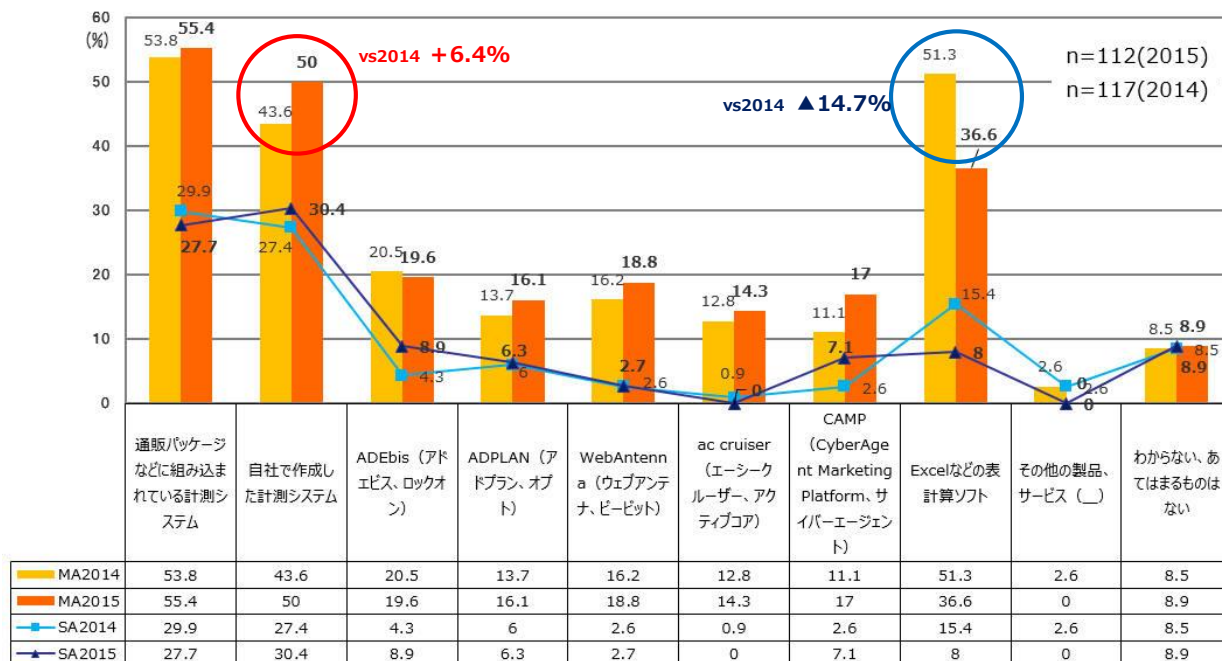
◇回答に見る特徴

ネット広告の分析で利用しているものについては、前述の「通販商品の販売分析や通販商品を購入した顧客分析の方法 (以下BI)」に似たところがあり、トップ3ボックスは「通販パッケージに組み込みの計測システム」「自社で作成した計測システム」「表計算ソフト」で、サードパーティーのサービス利用率は低くなっています。

しかしながら、BI分析におけるサードパーティー利用率7.6~12.1% (2015年)に比べれば、ネット広告分析における同利用率は14.3~19.6% (同)で、スコアが高いとも言えます。一般的な利用料金はネット広告分析のほうが安めで、利用しやすいといった事もあります。まずは集客の効率を高めたいというニーズも裏側にあると思われるます。

また、定点観測としては、表計算ソフトを除き、全般的に複数回答における利用率が2015年で高くなっており、ネット広告分析に対する積極的な姿勢がうかがわれます。

(n=112)



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： 2015 年 6 月 20 日～22 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 4000 万円
代表者 代表取締役 犬飼邦夫
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

【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/>

中小企業向け ERP の導入支援サービス (SAP Business One)

顧客企業の業務に応じたシステム開発

【データセンター事業】

おまかせクラウドサービス (eltexCloud) <http://www.eltex.co.jp/cloud/>

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)

【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)、西端

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

以上