

報道関係者各位

エルテックス 第3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 2014」 Part2 について

2014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/>

自社通販の顧客分析システムの利用状況は「自社で作成した計測システム (48.8%)」「通販パッケージなどに組み込まれているシステムで分析 (47.2%)」「エクセルなどの表計算ソフトでデータを手計算 (43.9%)」がトップ3ボックス ※複数回答

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」「オムニチャネルへの取り組み」などを集計・分析した調査結果の2014年版を発表いたしました。

通信販売に関する定期調査の2014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た独自調査「通信販売事業関係者の実態調査 2014」を昨年に続き実施いたしました。

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、「オムニチャネルへの取り組み」「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所存です。

今回は、その第2弾として、「通販や顧客の分析ツール利用の実態」「サーバー利用の実態と今後の意向」「通販ソフトやサービス導入の重視点（昨年同様の質問）」の調査結果を公開いたします。

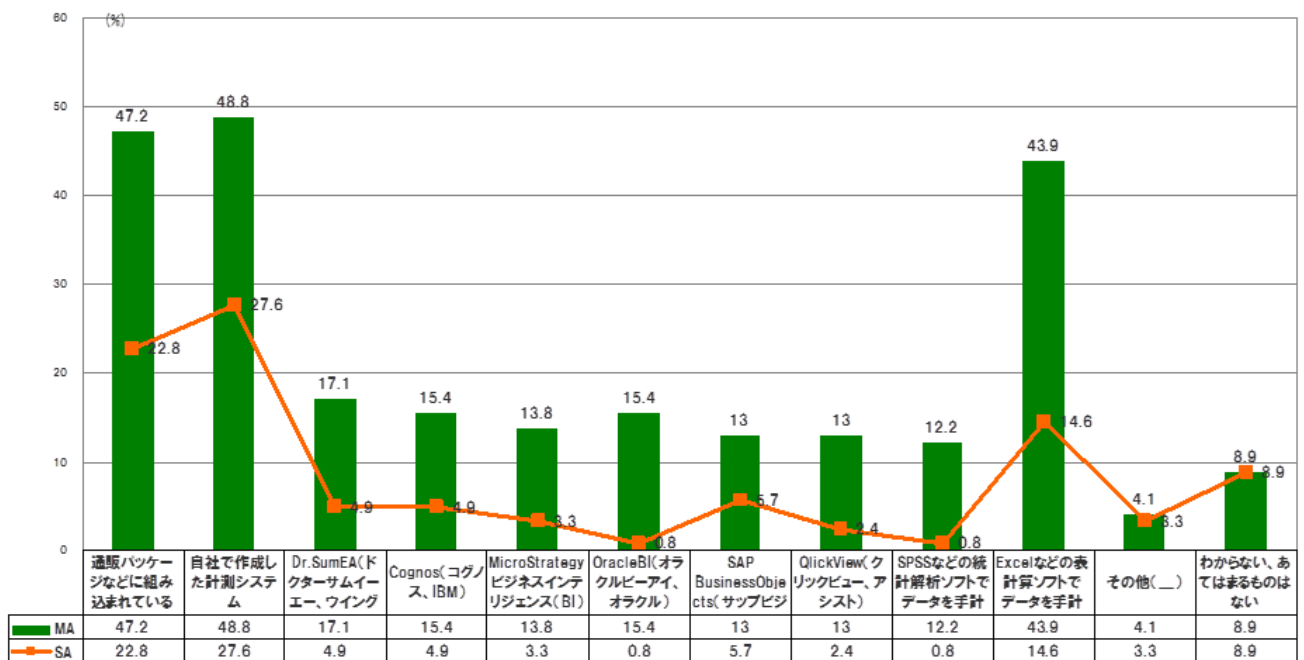
<http://www.eltex.co.jp/eltexlab/>

「通信販売事業関与者の実態調査 2014」 Part2 概要

- 1) 自社通販の商品や顧客分析システムの利用状況は「自社で作成した計測システム (48.8%)」「通販パッケージなどに組み込まれているシステムで分析 (47.2%)」「エクセルなどの表計算ソフトでデータを手計算 (43.9%)」がトップ3ボックス
- 2) 通信販売事業者のサーバーの利用実態では、年商規模が多い通販事業者ほど、自社内にサーバーを設置しているかデータセンターでのホスティングが増えます。また、今後のサーバー利用意向では年商規模5億円以上の企業はデータセンターでのホスティングを希望、年商規模が5億円未満の場合クラウドサービスを希望する比率が高まる傾向です
- 3) 通販ソフトやサービス導入の重視点は「導入や運用のコスト (66.4%、前年比+19.1%)」「ソフトやサービスの機能の充実度 (48.9%、前年比+15.6%)」「無償で機能が増えてゆくといった拡張性 (39.5%、前年比+21.1%)」

※全て複数回答のスコア

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。



n=123

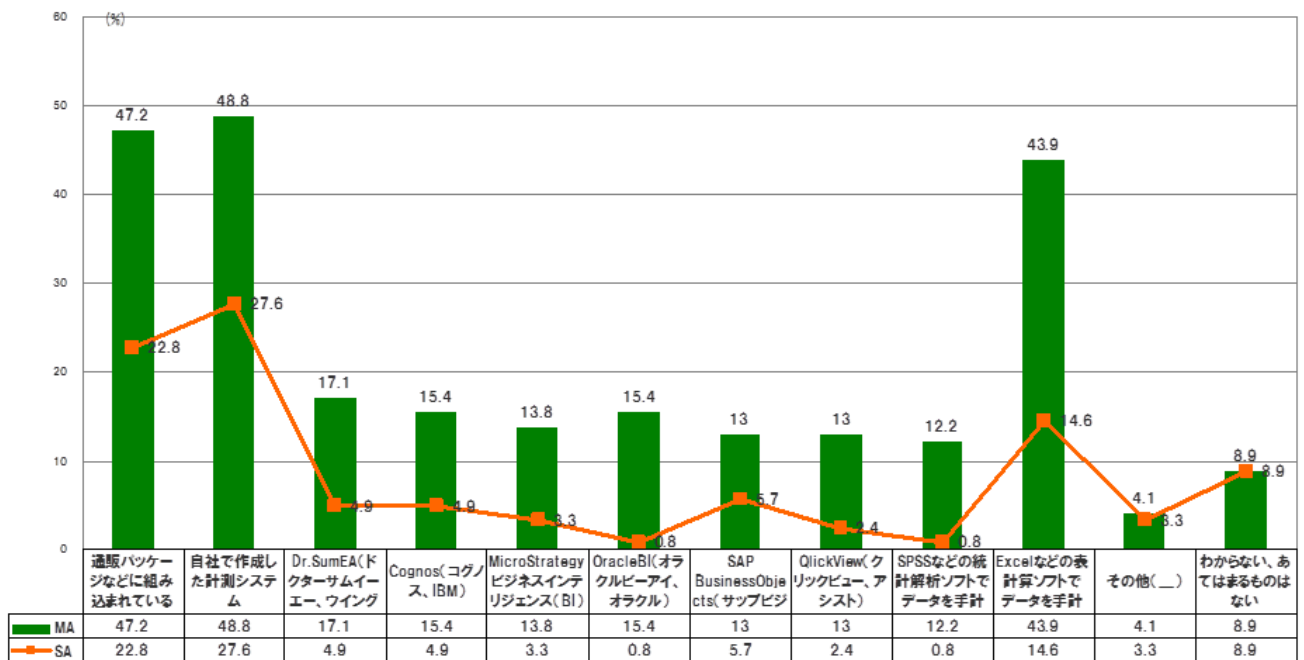
「通信販売事業関与者の実態調査 2014」 Part2 各項目の説明とグラフ

- 1) 自社通販の商品や顧客分析システムの利用状況は「自社で作成した計測システム (48.8%)」「通販パッケージなどに組み込まれているシステムで分析 (47.2%)」「エクセルなどの表計算ソフトでデータを手計算 (43.9%)」がトップ3ボックス ※複数回答のスコア

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。

◇回答に見る特徴

通販事業者が利用している、販売分析や顧客分析で一番多かったのは、複数回答、単一回答共に「自社で作成した計測システム」、次いで「通販パッケージに組み込まれている仕組み」「エクセルなどの表計算ソフト」と続きます。単一回答（もっとも使っている）で見た場合では、サードパーティーのスコアは軒並み下がり、トップ3の方法合計で65%（自社で作成：27.6%+ 通販パッケージに組み込み：22.8%+ エクセル：14.6%）となり全体の2/3を占める結果となりました。



n=123

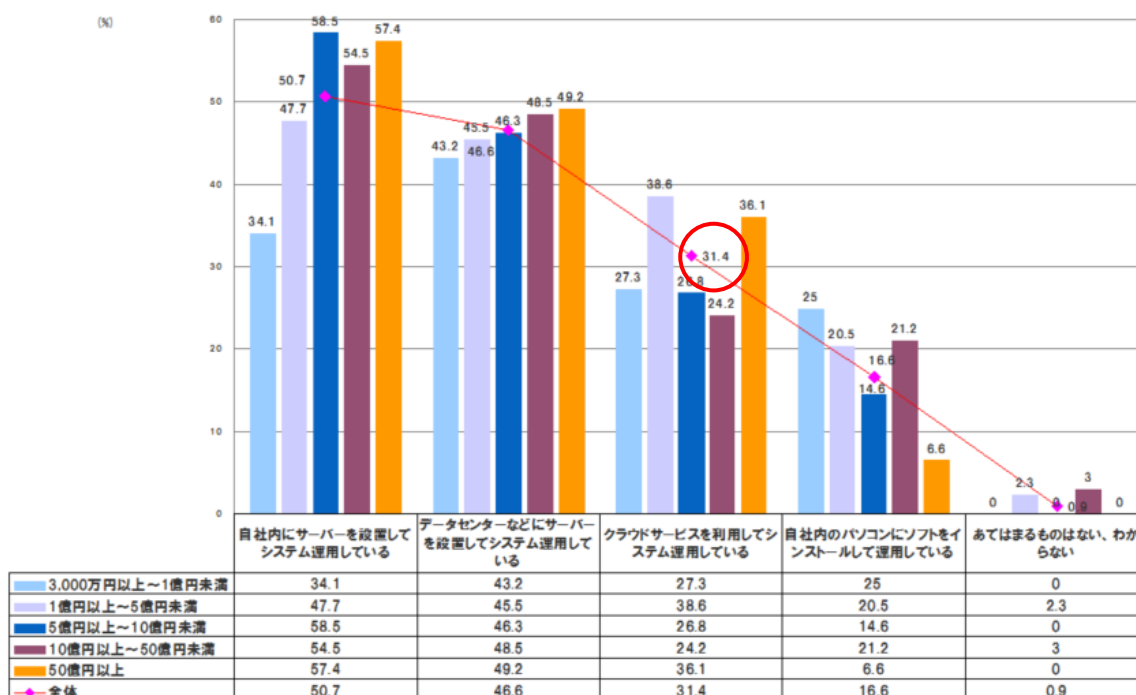
2) 通信販売事業者のサーバーの利用実態では、年商規模が多い通販事業者ほど、自社内にサーバーを設置しているかデータセンターでのホスティングが増えます。また、今後のサーバー利用意向では年商規模5億円以上の企業はデータセンターでのホスティングを希望、年商規模が5億円未満の場合クラウドサービスを希望が高まる傾向です

質問項目) あなたの会社、事業所で通販支援ソフトや業務システムを使うにあたり、あてはまるものをいくつでもお選びください。

◇回答に見る特徴

サーバーの利用実態では、年商規模が5億円を超えると、自社内での運用が多くなり、データセンターでの利用も増加していきます。

年商規模「全体」で見た場合、クラウドサービスの利用状況は3割(31.4%)を超えており、今後の動向が気になるところです。



n=300

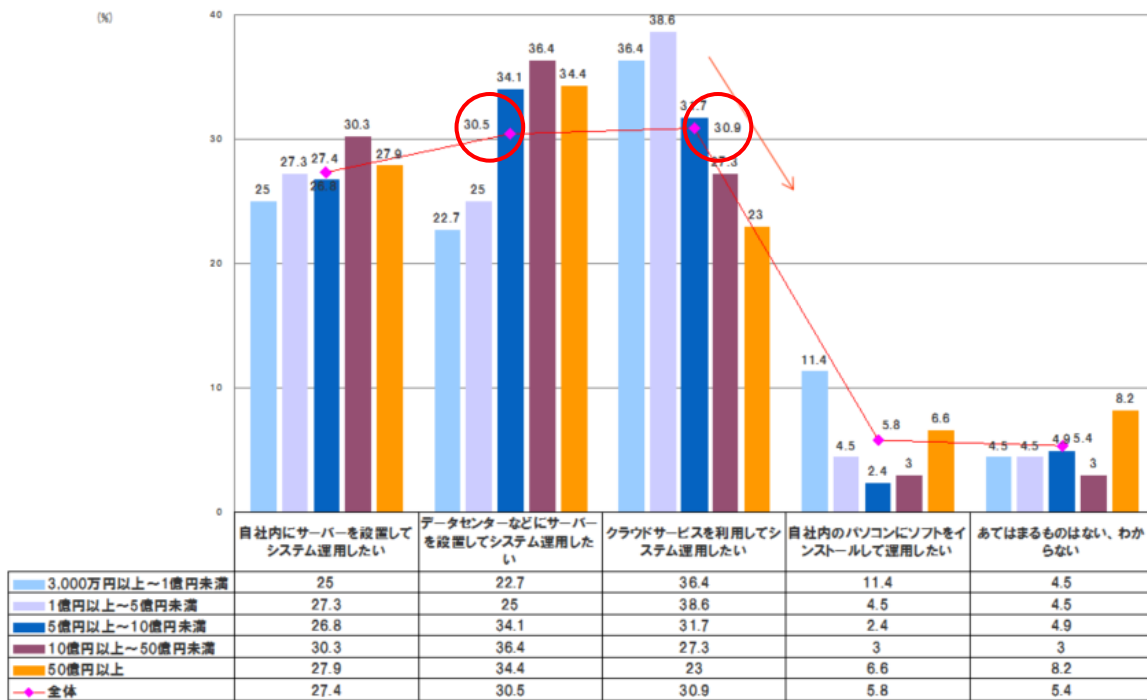
質問項目) . あなたの会社、事業所で通販支援ソフトや業務システムを使うにあたり、今後はどのようにしてゆきたいですか。もっともあなたのお考えに近いものをひとつだけお選びください。

◇回答に見る特徴

サーバーの今後の利用意向では、年商規模「全体」で「クラウドサービス」が 30.9%と僅差でトップ。「データセンターでのホスティング」が 30.5%で次点となり、「自社でのホスティング」は 27.4%の 3 位となりました。

一方、年商規模で見た利用意向は、年商規模が 5 億円を超える事業者は、データセンターでのホスティングを希望し、5 億円未満ではクラウドサービスを希望する比率が高くなっています。

一般的には、クラウドサービスのほうがコストを抑えることができるために、このような意向が浮き彫りになったものと思われま。



n=300

3) 通販ソフトやサービス導入の重視点は「導入や運用のコスト (66.4%、前年比+19.1%)」「ソフトやサービスの機能の充実度 (48.9%、前年比+15.6%)」「無償で機能が増えてゆくといった拡張性 (39.5%、前年比+21.1%)」

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。

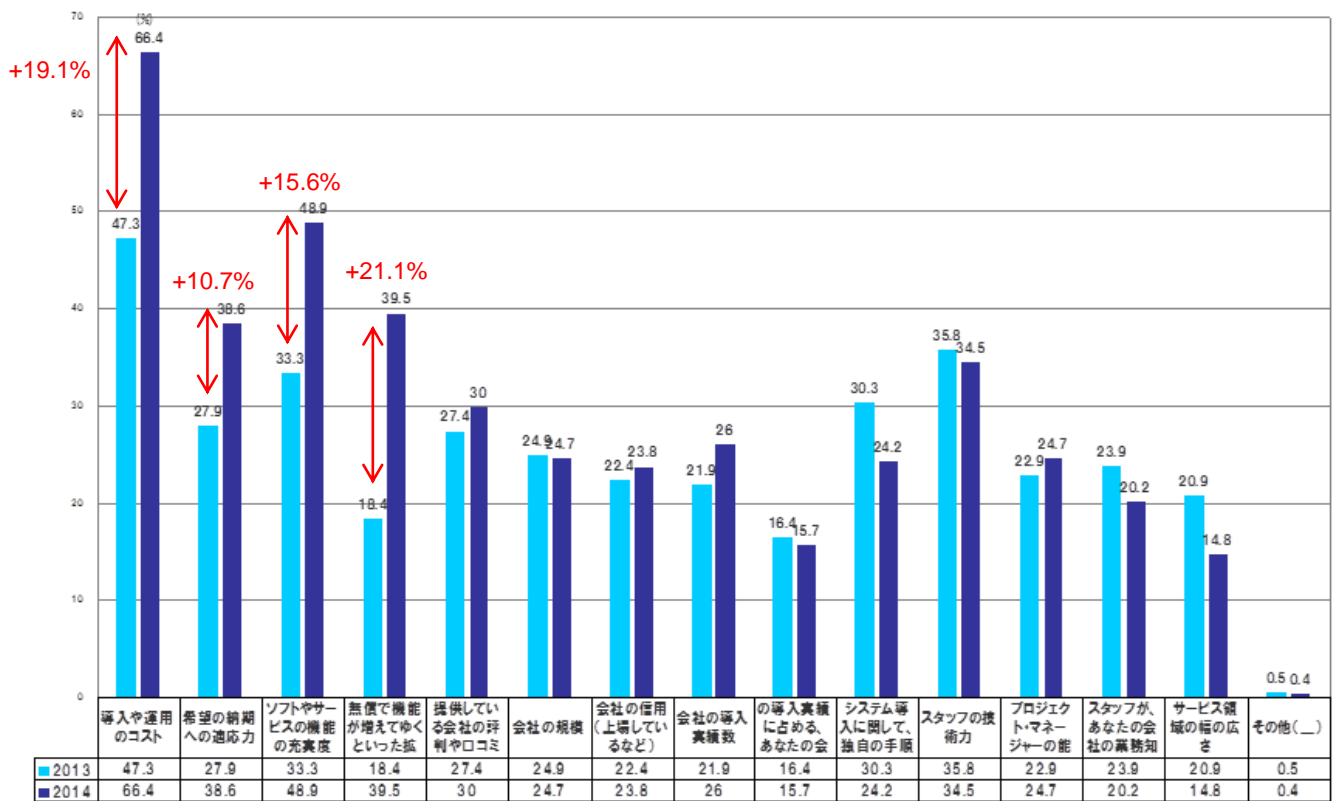
◇回答に見る特徴

昨年 (2013 年) 調査と同様の質問をした項目で、最も昨年との差が見られたのが、通販ソフトやサービスを導入する際の重視点で、「導入や運用のコスト (66.4%、前年比+19.1%)」「ソフトやサービスの機能の充実度 (48.9%、前年比+15.6%)」「無償で機能が増えてゆくといった拡張性 (39.5%、前年比+21.1%)」が今年のトップ3ボックス。

さらに「希望の納期への適応力 (38.6%、昨年比+10.7%)」は昨年比で 10%以上スコアが伸長。

「エルテックス」のような通信販売のシステムソリューションを提供している会社への、厳しい選定基準が改めて浮き彫りとなりました。その裏側には、通販事業者の競争激化によるコストダウンが迫られていることなども推測されるほか、本年 4 月の消費税増税の影響も考えられるでしょう。

通販ソリューションを提供するわれわれ提供者側も、創意工夫を凝らし、通販事業者の皆様へのサービス拡充をなの一層図ることが重要と再認識できる結果です。



n=300

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 3000 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： 2014 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 114 名（内技術職 91 名）
- 資格保有数 高度情報処理技術者：64 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/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/>

おまかせハウジングサービス

【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

広報・宣伝・マーケティング室

六角 (ろっかく)、並木

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

以上