

報道関係者各位

## エルテックス 第10回通信販売調査レポート

### 「通信販売に関する【消費者調査】2017」Part2

2017年12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/>

---

「化粧品」「健康食品」などの通販商品を知った情報源は「テレビCM」がトップ（54.3%、前年比+1.5%）で、さらに旧来メディアの「新聞」「ラジオCM」が増加する一方、PCの広告やサイトは減少傾向

---

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、2013年から実施している、通信販売に関する「消費者の行動や意識」を集計・分析した調査結果の最新版を発表いたしました。

### 通信販売に関する定期調査の2017年版

エルテックスでは、ECサイト・通販システムの【統合構築】を積極的に推進しており、EC/通販に関する市場動向を考慮した独自調査「通信販売に関する【消費者調査】2017」を実施しました。

調査では通信販売を利用する消費者の「周辺を取り巻く環境」「消費行動や利用動向」などを集計・分析いたしました。弊社中核顧客である通販企業の先の、一般の消費者行動や意識を把握することで、通販やECに関する弊社ソリューションサービスを改善し、顧客通販企業へ提供しているサービス強化やビジネス貢献につなげてゆく所存です。

今回は、そのPart2として、「EC/通販でよく購入する商品ジャンル」「ECや通販で興味のある化粧品や健康食品を知った情報源」「興味のある化粧品や健康食品を知ったあとにとった行動」の調査結果を公開いたします。

## 「通信販売に関する【消費者調査】2017」 Part2 概要

- 1) EC/通販でよく購入する商品ジャンルでは、「本・電子書籍・CD・DVD・Blu-ray・ゲーム」「ファッション（服、靴、カバン、アクセサリー）・腕時計」がトップ2ボックスで定番の順位となっています。「文房具・オフィス用品」は前年比で+4.2%と、その他ジャンルに比較して伸張しました。最もよく購入する商品ジャンルを質問したところ、今までトップだった「本・電子書籍・CD・DVD・Blu-ray・ゲーム」が2位となり、前年比（2016）で▲4.0%となりました。
- 2) EC や通販経験者で「化粧品」「健康食品」に興味があると回答した方の、その商品を知った情報源は「テレビCM」がトップ（54.3%、前年比+1.5%）。また、旧来メディアである「新聞（22.1%、前年比+3.4%）」「ラジオCM（7.5%、前年比+2.1%）」が健闘しています。一方で、「パソコン・スマートフォンの広告やサイトで商品を知った」は減少傾向（前年比▲6.4%）。
- 3) EC や通販で「化粧品」「健康食品」商品を知った後にとった行動では、【パソコン】で検索し「商品が紹介されているサイトを見た」がトップですがダウントレンド。スマホでの商品サイト訪問、パソコン・スマホともに比較サイトでの商品確認や口コミチェックが増加傾向。実店舗での商品確認も前年（2016年）比+5.2%と高い伸び率を示しています。

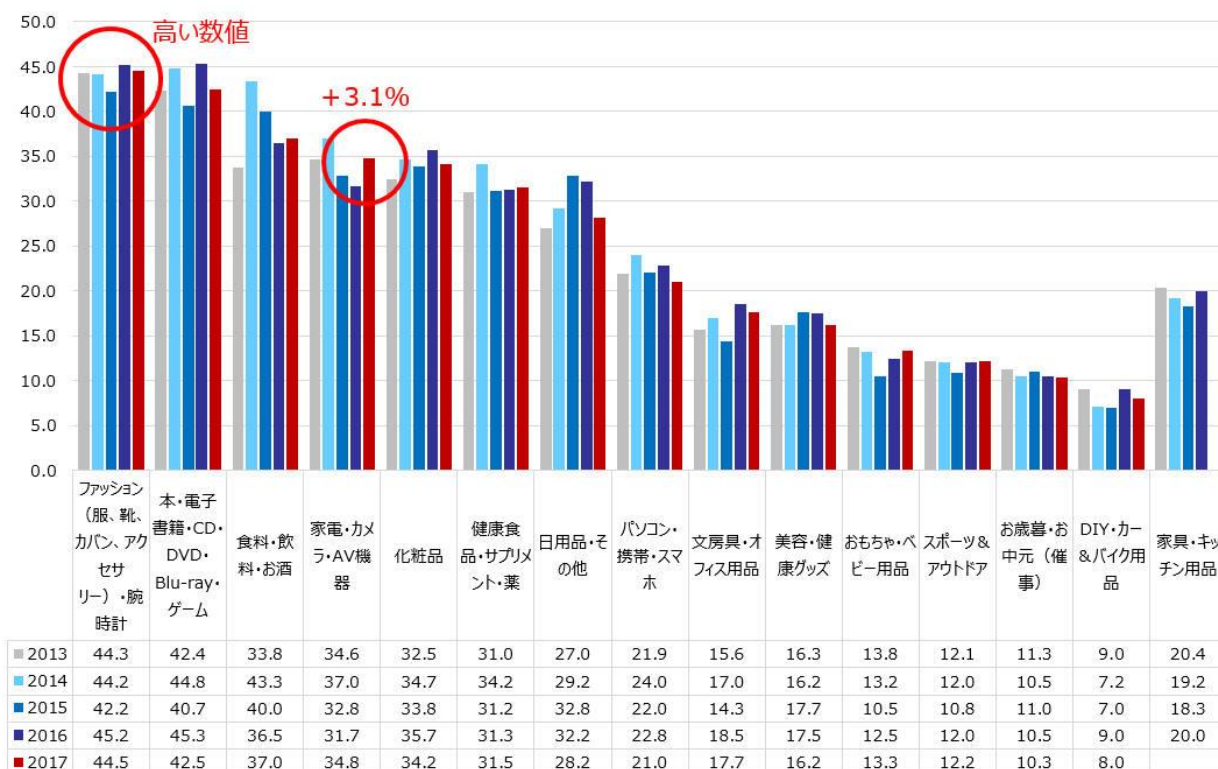
## 「通信販売に関する【消費者調査】2017」Part2 各項目の説明とグラフ

1) EC/通販でよく購入する商品ジャンルでは、「本・電子書籍・CD・DVD・Blu-ray・ゲーム」「ファッション（服、靴、カバン、アクセサリ）・腕時計」がトップ2ボックスで定番の順位となっています。「文房具・オフィス用品」は前年比で+4.2%と、その他ジャンルに比較して伸張しました。最もよく購入する商品ジャンルを質問したところ、今までトップだった「本・電子書籍・CD・DVD・Blu-ray・ゲーム」が2位となり、前年比（2016）で▲4.0%となりました。

質問項目) あなたが通信販売で購入するものはどのようなジャンルのものですか。あてはまるものをいくつでもお選びください（複数回答）。

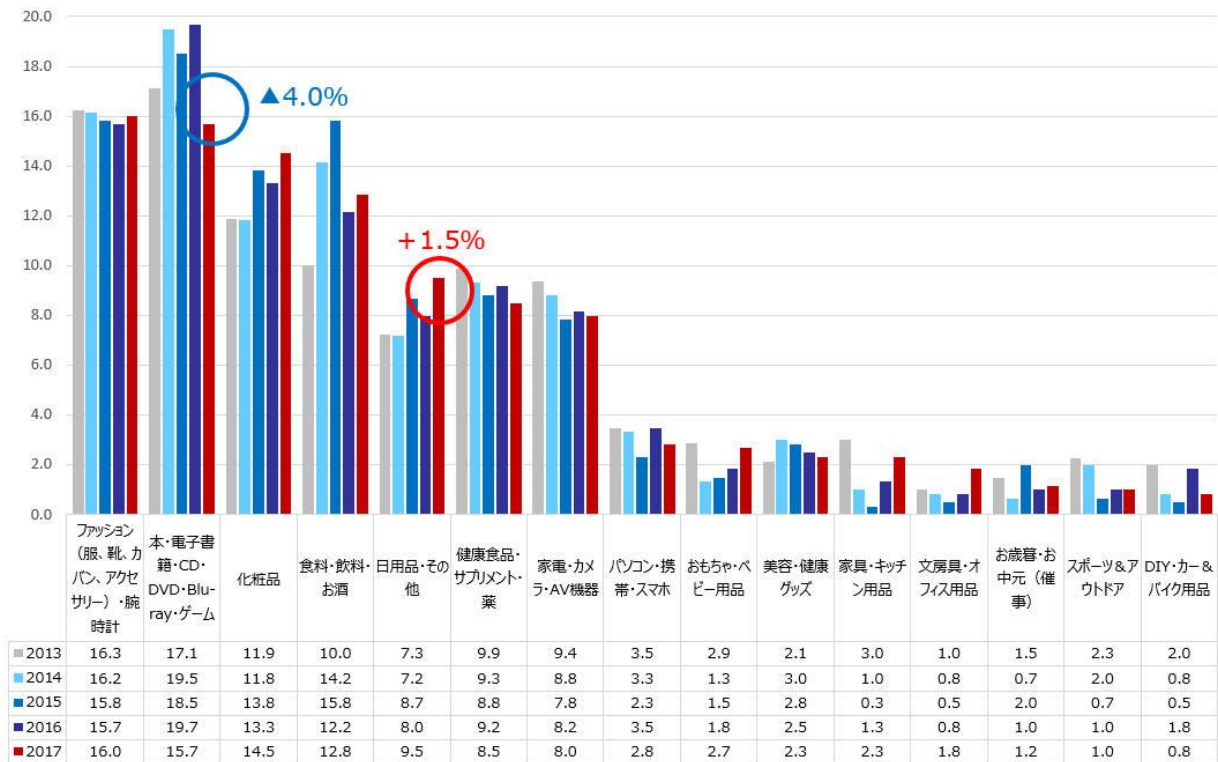
◇回答に見る特徴

EC通信販売で購入するものは調査開始以来「ファッション（服、靴、カバン、アクセサリ）・腕時計」「本・電子書籍・CD・DVD・Blu-ray・ゲーム」がトップ2ボックスの状態が続いています。今年の調査では「家電・カメラ・AV機器」が3.1%増加しましたが、それ以外のほとんどのジャンルは横ばい、または減少となりました。



質問項目) あなたが通信販売で購入するものはどのようなジャンルのものですか。最も購入する商品（ジャンル）を、ひとつだけお選びください（単一回答）。

最もよく購入する商品ジャンルを質問したところ、今までトップだった「本・電子書籍・CD・DVD・Blu-ray・ゲーム」が2位となり、前年比（2016）で▲4.0%となりました。定額制の音楽・動画配信サービス普及により、CD・DVDなどの購入機会が少なくなっていることも考えられるかもしれません。



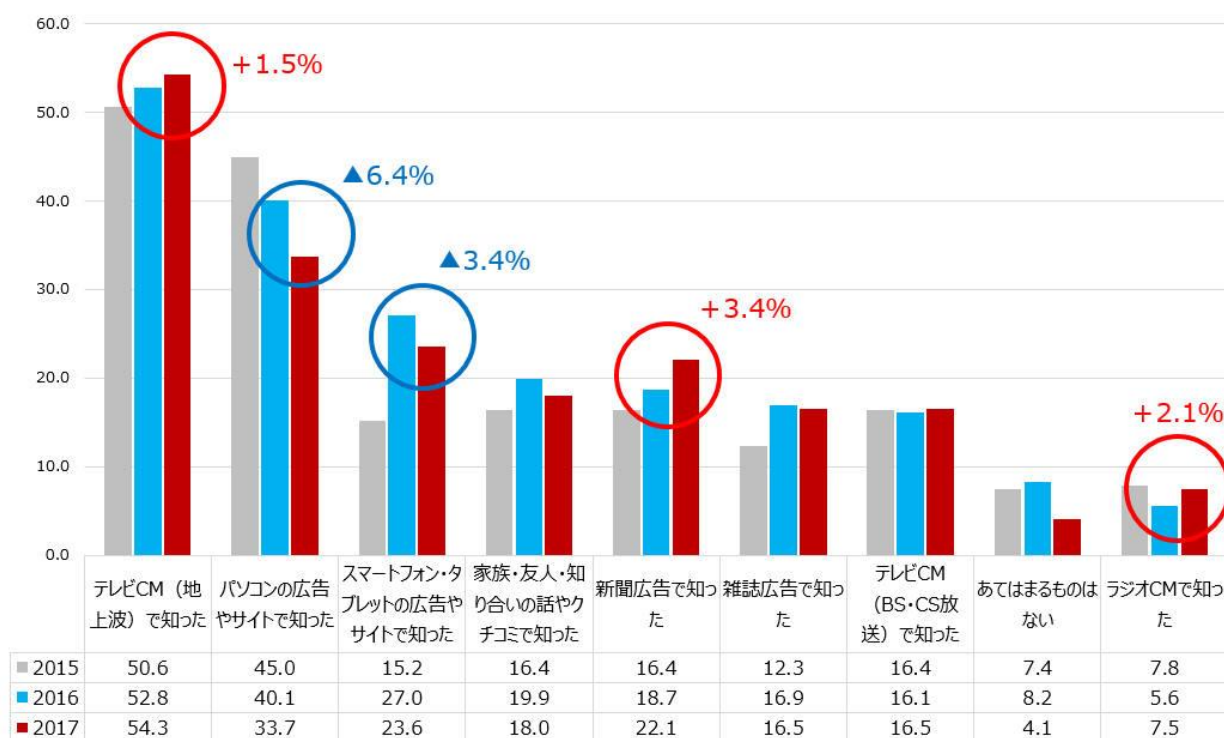
2017・2016・2015・2014: n=600 2013: n=800

2) EC や通販経験者で「化粧品」「健康食品」に興味があると回答した方の、その商品を知った情報源は「テレビCM」がトップ (54.3%、前年比+1.5%)。また、旧来メディアである「新聞 (22.1%、前年比+3.4%)」「ラジオCM (7.5%、前年比+2.1%)」が健闘しています。一方で、「パソコン・スマートフォンの広告やサイトで商品を知った」は減少傾向 (前年比▲6.4%)。

質問項目) あなたが購入した、していないに関わらず、興味があると答えになった、化粧品、健康食品・サプリメントはどのようなきっかけで知りましたか。あてはまるものをいくつでもお答えください (複数回答)。

◇回答に見る特徴

昨今、テレビCMや新聞広告でも見るようになったアンチエイジングなどの化粧品、サプリメントなどの健康食品に興味がある、と回答した方に絞って、それらを知った情報源を質問したところ、3年連続でテレビCMがトップ (54.3%) でスコアが前年 (2016年) 1.5%増加。また、旧来メディアである「新聞 (22.1%、前年比+3.4%)」「ラジオCM (7.5%、前年比+2.1%)」が健闘しています。一方で、「パソコン・スマートフォンの広告やサイトで商品を知った」回答は減少傾向。



2017: n=267 2016: n=267 2015: n=269

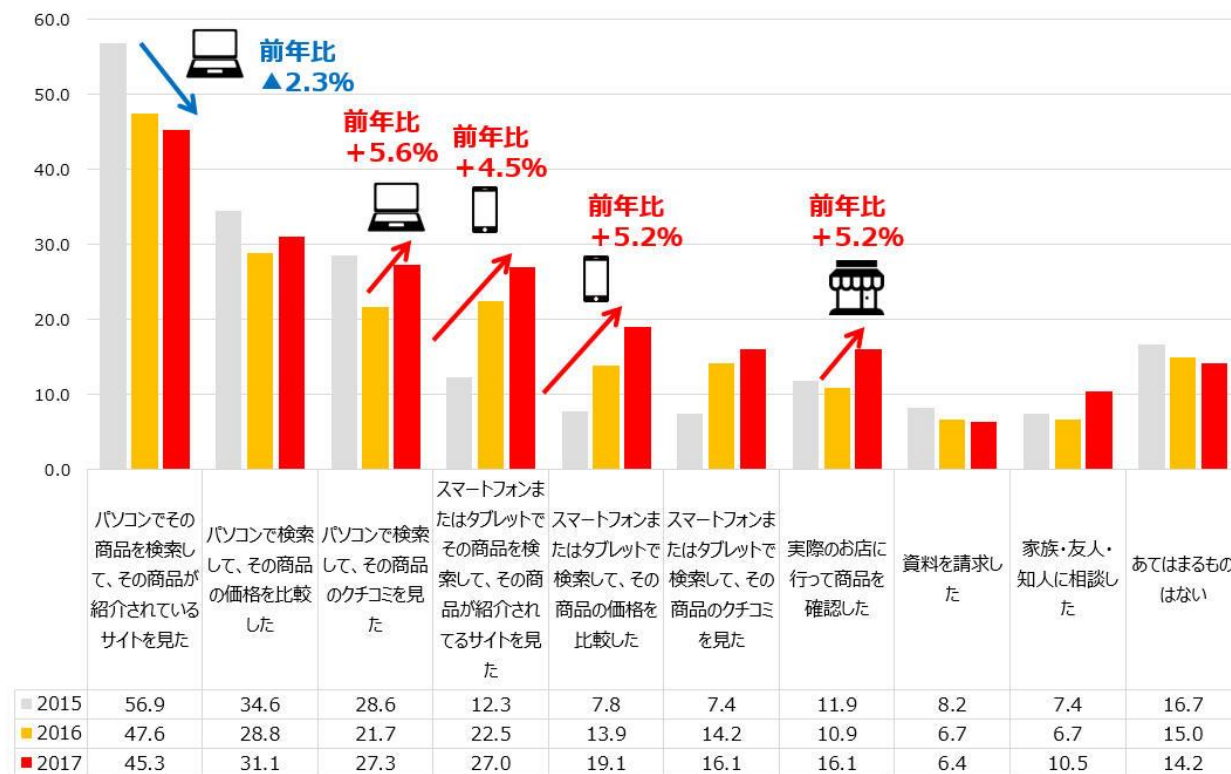
3) EC や通販で「化粧品」「健康食品」商品を知った後にとった行動では、【パソコン】で検索し「商品が紹介されているサイトを見た」がトップですがダウントレンド。スマホでの商品サイト訪問、パソコン・スマホともに比較サイトでの商品確認や口コミチェックが増加傾向。実店舗での商品確認も前年（2016年）比+5.2%と高い伸び率を示しています。

質問項目) あなたが購入した、していないに関わらず、興味があるとお答えになった、化粧品、健康食品・サプリメントを知った後にとった行動で、あてはまるものをいくつかもお答えください（複数回答）。

◇回答に見る特徴

2の項目と同様に、化粧品や健康食品に興味があると回答した方に絞込み、興味ある商品を知った後にとった行動を質問したところ、パソコンを利用しての情報収集がトップ3ボックス（黄色の棒グラフ）となりましたが、商品サイトを閲覧する率は減少（▲2.3%）。一方で、パソコンで商品の口コミを見た（+5.6%）、スマートフォンで商品サイトを閲覧する（+4.5%）スマートフォンで商品の価格を比較した（+5.2%）などが伸長しています。

また、実際のお店に行って商品を確認した（+5.2%）、も増加となりました。



2017: n=267 2016: n=267 2015: n=269

## 調査概要

調査エリア： 全国  
調査対象者： infoQ by GMO 調査パネルを利用  
調査方法： ネット方式による、アンケート調査  
調査期間： 2017年12月7日～9日  
回収サンプル数： 600  
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 22億円  
従業員数 109名(内技術職77名)  
資格保有数 応用情報技術者：35 高度情報処理技術者：74 中小企業診断士：1 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 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/eltexcx/>

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/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/eltexcx/>

### 【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】

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](mailto:koho@eltex.co.jp)

以上