

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」 Part1 について

2018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「悩み事・困り事、商品開発（マーチャンダイジング）」が5年連続で増加
背景には **EC/通販事業者間での年々高まる競争の激化**が推測される

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」「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、その第一弾として、「EC/通販事業者の悩み事・困り事」「通販支援ソフトやサービス導入時の重視点」「EC/通販事業者のビジネス課題」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」 Part1 概要

- 1) EC/通販事業者の「悩み事・困り事、商品開発（マーチャンダイジング）」が5年連続で増加
- 2) 通販支援ソフトやサービス導入時の重視点（導入コスト、納期、機能など）は年々ハードルが高くなる傾向
- 3) EC/通販事業者のビジネス課題「売上げ拡大」「新規顧客獲得」「既存客へのサービス向上」などはここ5年間で大きな変動は無く安定

「通信販売事業関与者の実態調査 2018」 Part1 各項目の説明とグラフ

1) EC/通販事業者の「悩み事・困り事、商品開発（マーチャライジング）」が5年連続で増加

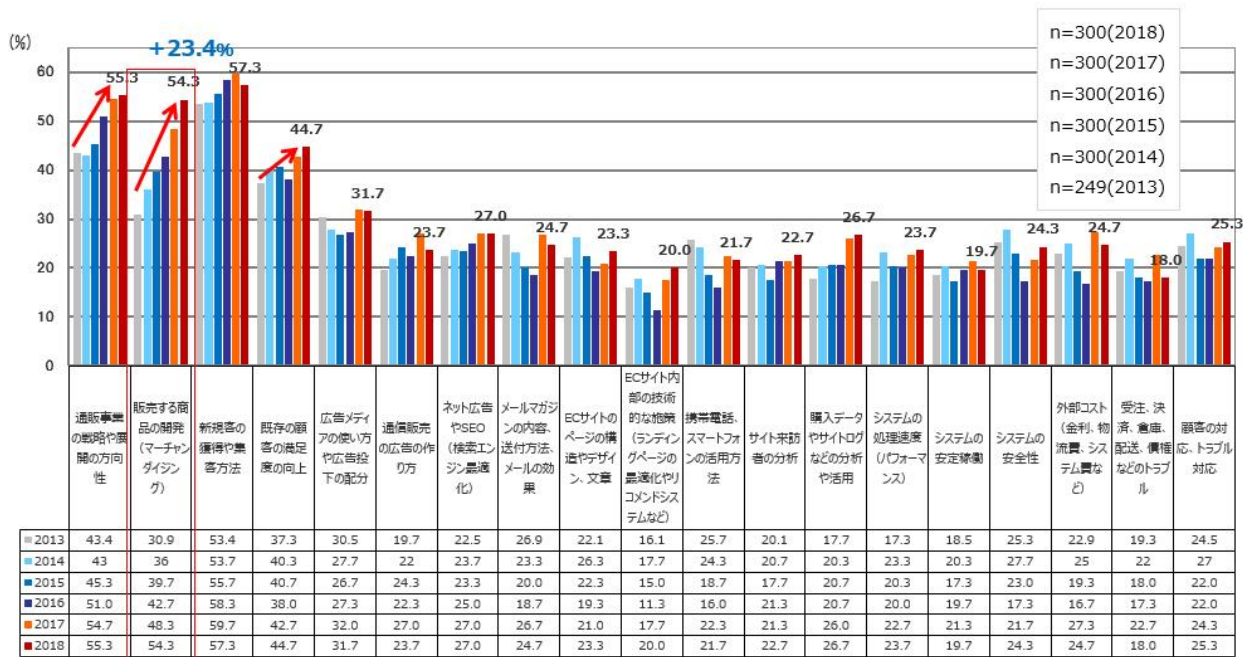
質問項目)

通販事業全般（EC：エレクトロニック・コマースを含む）のお仕事について、過去～今現在での悩み事や困りごとで、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/通販事業者の悩み事や困り事に関する質問は、本調査開始年から実施していますが、「販売する商品の開発（マーチャライジング）」は5年連続で増加。2013年で30.9%だったスコアは54.3%と5年間で「23.4%」も増加しました。

EC/通販市場は全体的に見た場合、いまのところは順調に成長を続けていますが、事業者間での競争激化により、自社ストアで販売する商品で「売上げを伸ばしたい」「自社の特長を出したい」「競合他社と差異化したい」といった思惑が高まり、こうした結果になっていると言えるでしょう。



一方、「システムの処理速度」「システムの安全性」「受注・決済・倉庫・配送・債権などのトラブル」といったフルフィルメントに関わる項目のスコアの変動はあまり見られず、EC/通販事業者を支援するソリューション側のサービスは安定していると考えられます。

2) 通販支援ソフトやサービス導入時の重視点（導入コスト、納期、機能など）は年々ハードルが高くなる傾向

質問項目)

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。（複数回答）

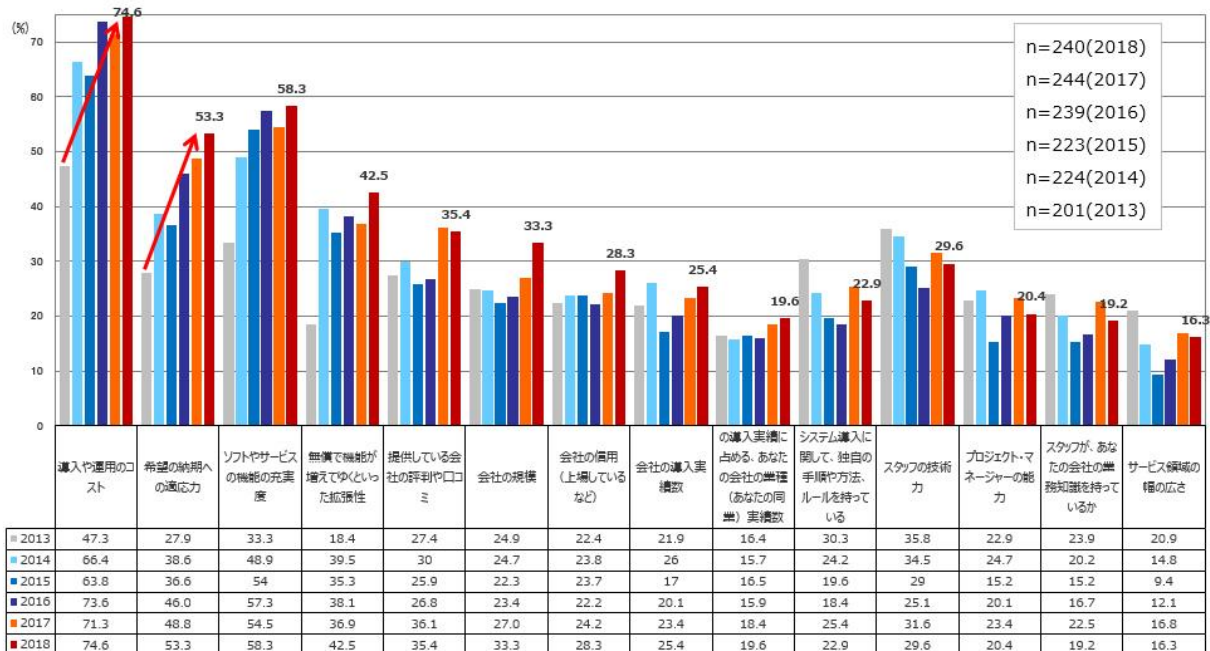
※EC や通販パッケージを導入した経験があると回答した（240人）のみに質問

◇回答に見る特徴

EC や通販パッケージを実際の導入した経験者に、導入の際の重視点を聞いたところ 14 項目中で 9 項目が前年に比べて増加。

2018 年調査のトップ 3 ボックスは「導入や運用のコスト (74.6%)」「ソフトやサービスの機能の充実度 (58.3%)」「希望の納期への適応力 (53.3%)」となっており、ソリューションを提供する会社への厳しい選択の姿勢が鮮明になっています。

調査対象の回答者 (n=300) が勤めているまたは経営している事業者規模は、売上げ 5 億円以上が 81% (n=243)、さらに 50 億円以上は 34.3% (n=103) です。従って、システムの新規導入ではなくリニューアルが多いと考えられ、リニューアルする新しいシステムへ期待値が年々高まってきているといえるでしょう。また、前述の「困り後・悩み事」でもうかがわれた、EC/通販事業者間での競争激化のため、コスト、パフォーマンス、納期等を特に重視していることが推測されます。



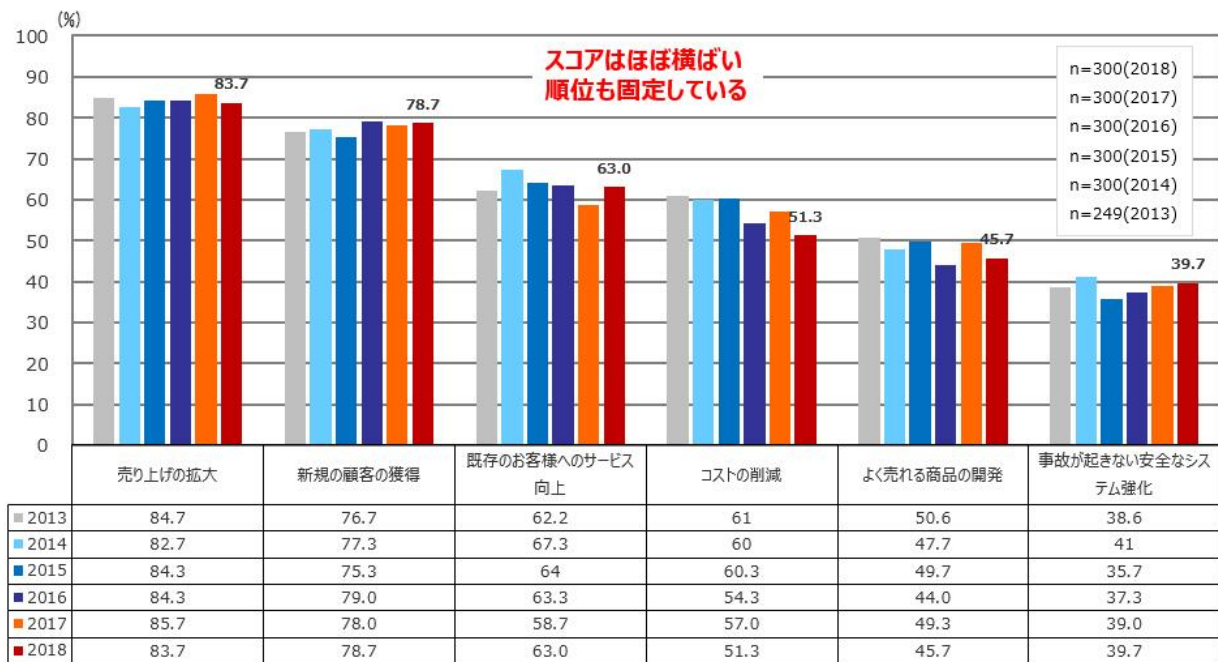
3) EC/通販事業者のビジネス課題「売上げ拡大」「新規顧客獲得」「既存客へのサービス向上」などはここ 5 年間で大きな変動は無く安定

質問項目)

あなたの会社、事業所の通信販売事業について、ビジネス上重要と思われるものをいくつかもお選びください。(複数回答)

本件調査は 6 年目となりますが、EC/通販事業者のビジネス上重要と考える項目のスコアは大きな変動は無く、順位の交代も見られません。EC/通販事業における「悩み事・困り事」「ソフトやサービス導入時の重視点」で見られるようなスコアの連続上昇とは対照的です。

こうした項目が、事業者では通念としての課題といえると思われませんが、今後も定点観測を続け、将来的なある時点での変化について注視したいと考えます。



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： 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

以上