

報道関係者各位

エルテックス 第13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 2019」 Part2

2019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「既存顧客の満足度向上」が3年連続で増加、エルテックスの「通信販売事業関与者の実態調査 2019」

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、「EC/通販事業におけるSNSの活用実態」「今後活用したいSNS」と「EC/通販事業者の担当業務」、「通販事業全般の課題」「困り事・悩み事」などを集計・分析した調査結果の2019年版を発表しました。

通信販売に関する定期調査の2019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13回目の独自調査「通信販売事業関与者の実態調査 2019」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、SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）の普及に伴う、「EC/通販事業におけるSNSの活用実態」「今後活用したいSNS」や「EC/通販事業者の担当業務」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、その第二弾として、「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 2019」 Part2 概要

- 1) EC/通販事業者の悩み事・困り事「既存顧客の満足度向上」が3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で「導入や運用のコスト(▲12.4%)」「希望の納期への適応力(▲9.1%)」の2項目が大幅減少
- 3) EC/通販事業者のビジネス課題「売上げ拡大(▲8.7%)」「新規顧客獲得(▲7.7%)」の2項目は前年比でスコアが減少しここ5年間で最低の数値

「通信販売事業関与者の実態調査 2019」 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「既存顧客の満足度向上」が3年連続で増加

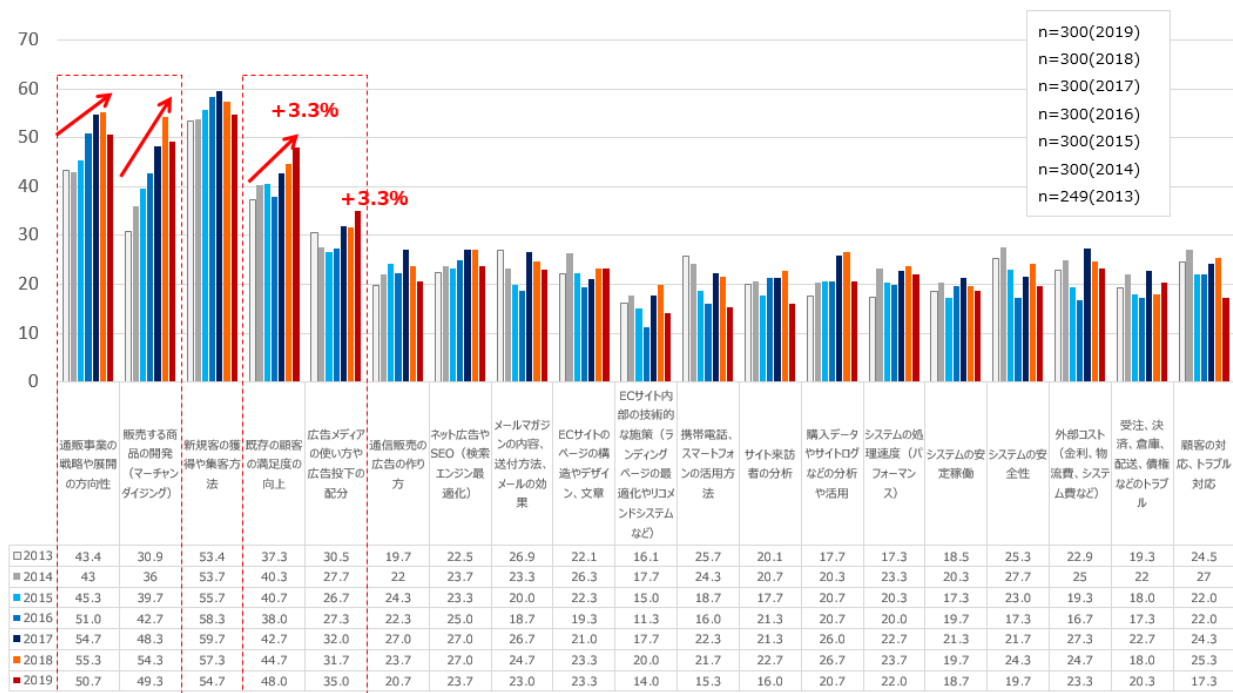
質問項目)

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かもお選びください。（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、「既存の顧客の満足度の向上」は3年連続で増加。2016年に一旦減少しましたが、2013年で37.3%だったスコアは48.0%と5年間で「10.4%」増加しており、単一回答でも昨年比で3.4%増となっています。本年の調査では、全般的な項目で数値が減少しましたがこの項目と「広告メディアの使い方」は増加しています。

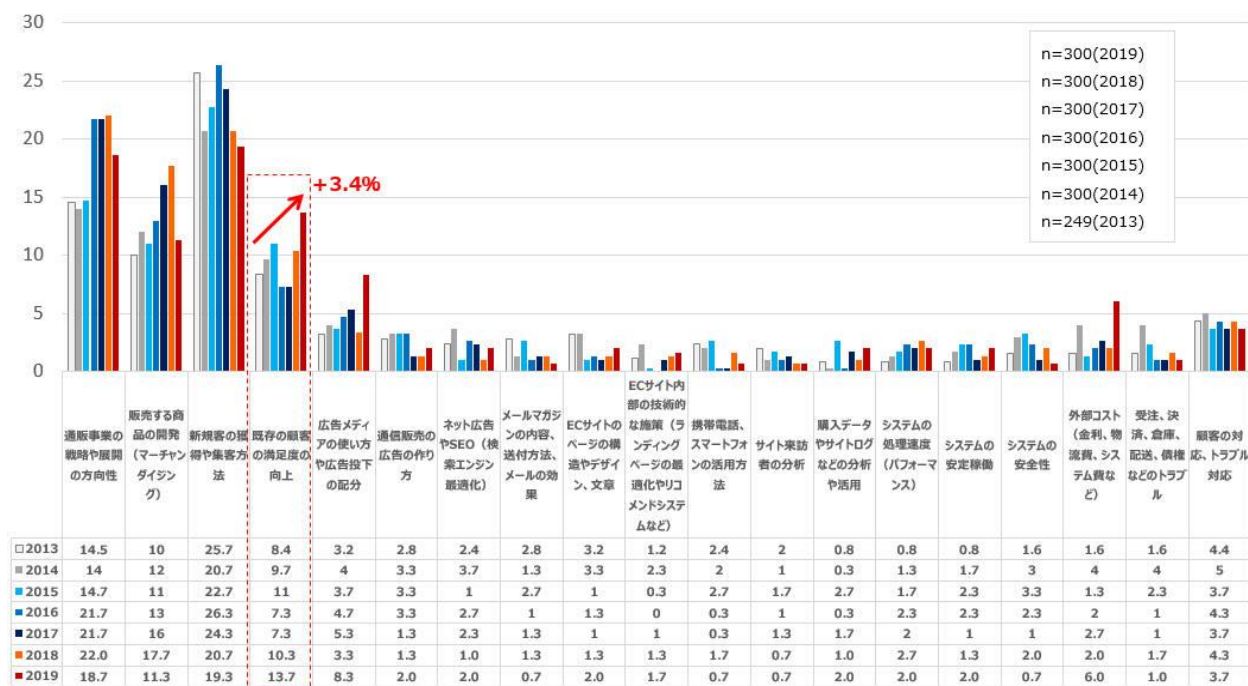
また、本年はスコアが下がった「通販事業の戦略」「販売する商品のマーチャンダイジング」については調査初年度からの傾向を見る限り、上昇傾向にあるとは言えるでしょう。



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。

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、あてはまるものをひとつだけお選びください。（単一回答）



2) 通販支援ソフトやサービス導入時の重視点で「導入や運用のコスト(▲12.4%)」「希望の納期への適応力(▲9.1%)」の2項目が大幅減少

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(249人)のみに質問

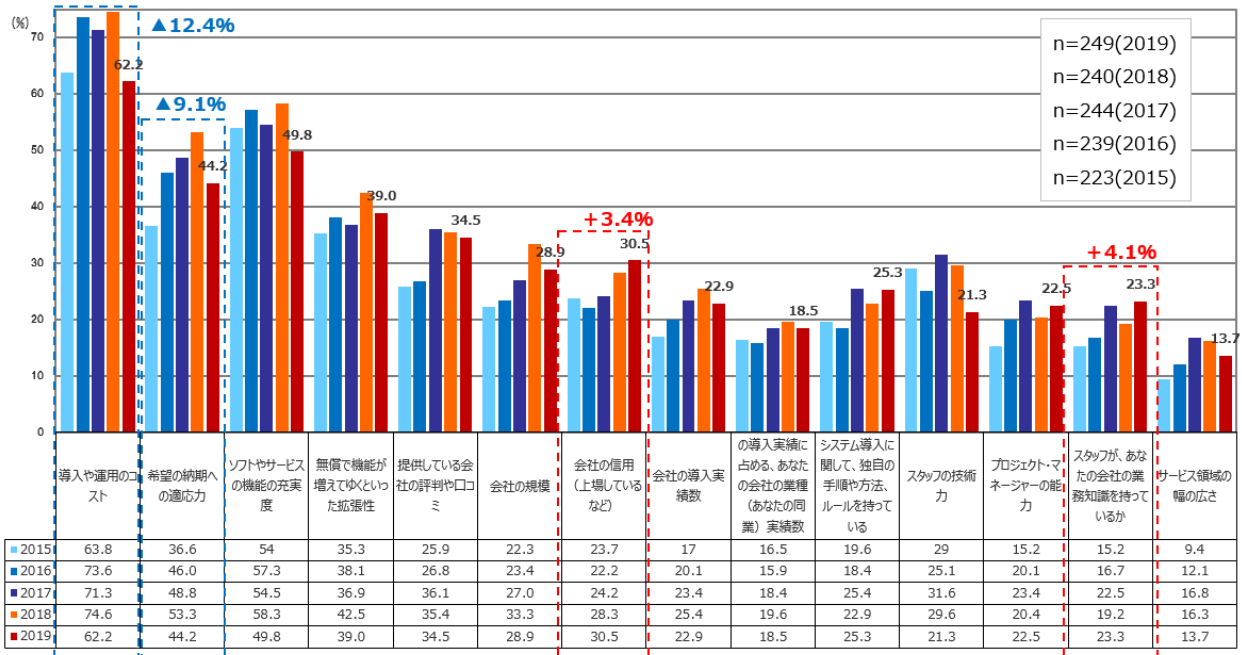
◇回答に見る特徴

ECや通販パッケージを実際導入した経験者に、導入時の重視点を聞いたところ14項目中で10項目が前年に比べて減少。

減少幅が大きかったのは「導入や運用のコスト(▲12.4%)」「希望の納期への適応力(▲9.1%)」、スコアが増加したのは「スタッフがあなたの会社の業務知識を持っているか(+4.1%)」「会社の信用(+3.4%)」でした。

大幅に減少した2項目について、この項目選択の理由を深掘していないために詳細は不明です。

あくまで推測となりますが、働き方改革の考え方が世間に浸透しつつあることで、「コスト」「納期」といった選択項目がシステム構築の悪しき風潮ともいえる「過重労働や残業」を連想させ、回答者の当該項目の選択をためらわせたとも考えられます。

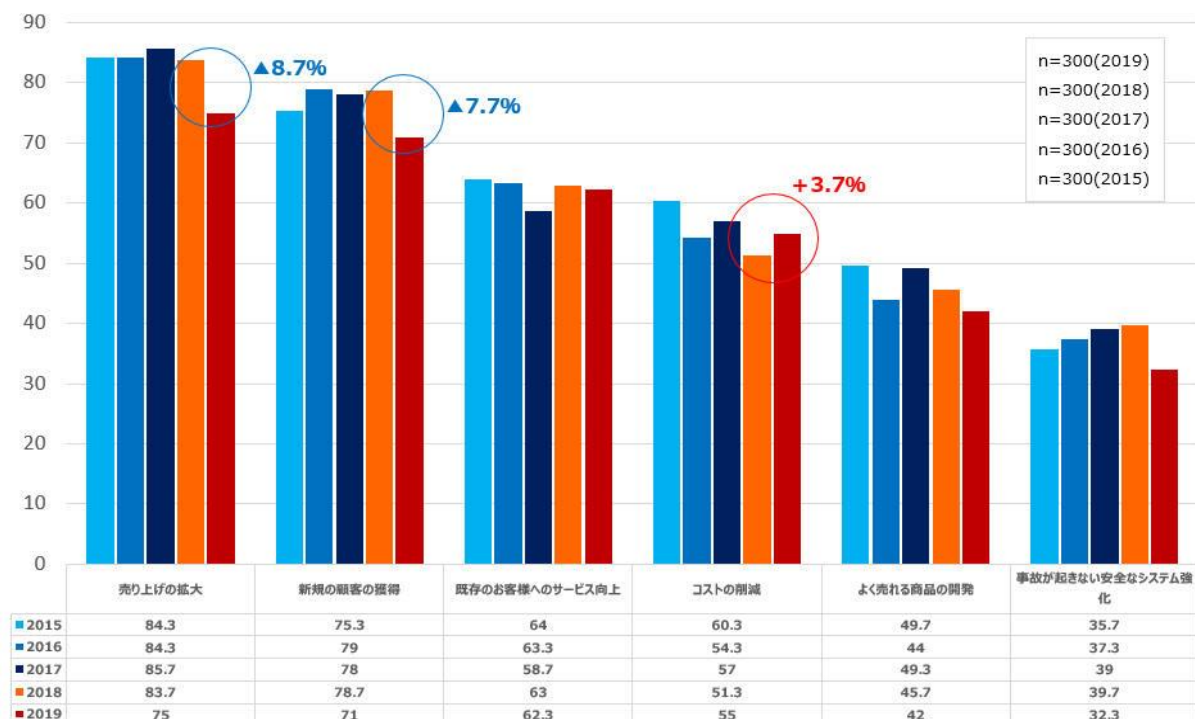


3) EC/通販事業者のビジネス課題「売上げ拡大 (▲8.7%)」「新規顧客獲得 (▲7.7%)」の2項目は前年比でスコアが減少しここ5年間で最低の数値

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)

本件調査も定点観測をしていますが、6項目中5項目でスコアが減少。唯一前年比でスコアが増加したのが「コストの削減 (+3.7%)」でした。「売上げ拡大 (▲8.7%)」「新規顧客獲得 (▲7.7%)」の2項目はここ5年間での最低数値となりました。



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 1 億円以上（1～10 億円未満：111、10～100 億円未満：88、100 億円以上：101）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： 2019 年 6 月 21 日～24 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 23 億円
従業員数 111 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：75
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 Cloud 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