

詳細資料をご希望の方

「年代別・性別・性×年代別」などのクロス集計を掲載した詳細資料もご用意しています。

ご希望の方は、以下メールアドレスまでお知らせください。

メールアドレス : koho@eltex.co.jp

件名 : 通販調査詳細資料を希望

本文 : 貴社名とお名前、以下に記載の資料タイトルを記入ください

原則 3 営業以内に担当者よりメールにて PDF データを送付いたします。

エルテックス 第 18 回通信販売調査レポート
「通信販売に関する【消費者調査】」

2021 年 12 月 21 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/>

健康食品や機能性化粧品の通信販売の購入方法「定期」「1 回のみ」では、「迷って 1 回購入」が少数派。「迷わず定期購入」「迷って定期購入」「迷わず 1 回購入」のスコアは肩を並べる。

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、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 2021 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】2021」を実施しました。

調査では通信販売を利用する消費者の「消費行動や利用動向」「周辺を取り巻く環境」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行きたいと考えています。

<http://www.eltex.co.jp/lab/research/>

「通信販売事業関係者の実態調査 2021」概要

- 1) 健康食品や機能性化粧品の通信販売の購入方法「定期」「1 回のみ」では、「迷って 1 回購入」が少数派。「迷わず定期購入」「迷って定期購入」「迷わず 1 回購入」のスコアは肩を並べる。
- 2) EC 決済方法の利用意向で、「その他決済（〇〇ペイ）」「キャリア決済」が昨年比で伸長。クレジット決済、コンビニエンス決済がやや後退。
- 3) EC・通販利用経験者の保有機器、スマートフォンが 9 割越え。パソコンは減少傾向。AI スピーカーは伸び悩む。

「通信販売事業関与者の実態調査 2021」各項目の説明とグラフ

- 1) 健康食品や機能性化粧品の通信販売の購入方法「定期」「1回のみ」では、「迷って1回購入」が少数派。「迷わず定期購入」「迷って定期購入」「迷わず1回購入」のスコアは肩を並べる。

質問項目)

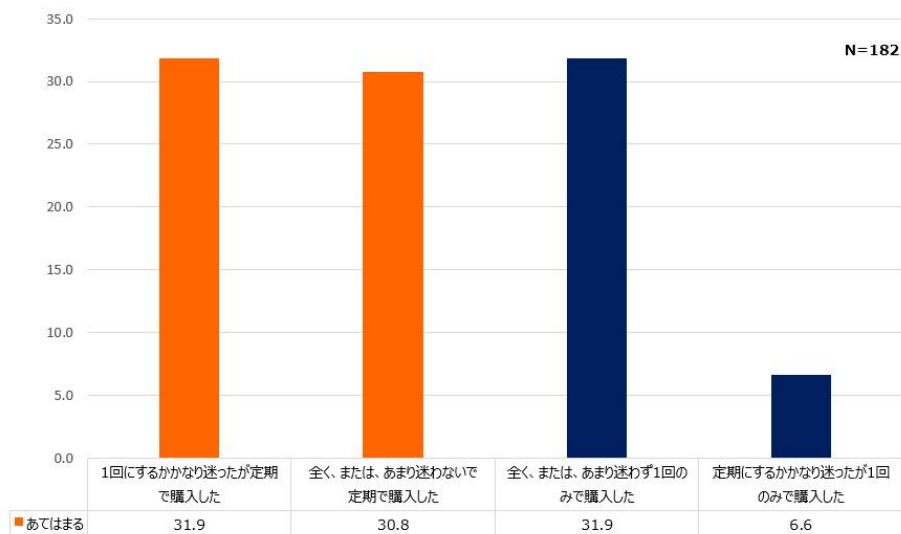
あなたが、購入したことがあると回答された「健康食品・サプリメント・薬」で、定期購入に関してあてはまるものをいくつでもお選びください。(複数回答)

◇回答に見る特徴

健康食品や機能性化粧品の通信販売では、定期的に購入すると、1回のみで購入するより購入単価が安くなったり、送料が無料になったり、これら双方が適用されることが良く見受けられます。こうした定期購入に関して、健康食品や機能性化粧品の近似商品「健康食品・サプリメント・薬」を購入したユーザーに質問。

複数回答のため、過去に複数回購入したことがあるユーザーでは、「購入する商品、価格、お気に入り度合い」などで1ユーザーが異なる選択肢を選んだ可能性があります。また、「迷って定期購入」「迷わず定期購入」「迷わず1回購入」がそれぞれ約3割と、肩を並べました。

一方、「定期にするか迷って、1回購入」は6.6ポイントと他の選択肢に比べかなり低い数値となりました。



質問項目)

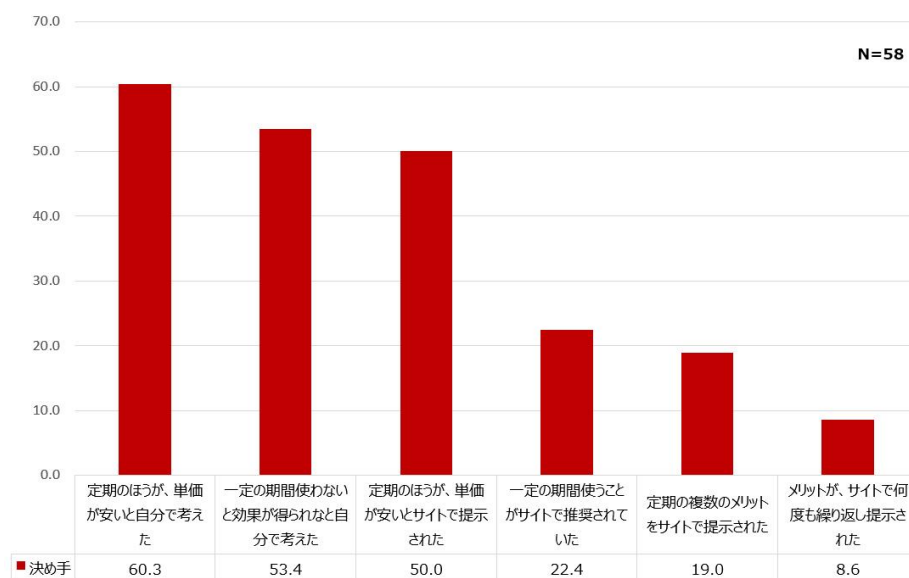
あなたが回答した、「定期購入と1回をみの購入が選べる商品で1回にするかかなり迷ったが定期購入した」理由であてはまるものをいくつでもお選びください。(複数回答)

定期購入するか1回をみの購入にするか、かなり悩んだユーザーに限って、結局定期で購入した決め手について質問をしました。

複数回答のため、1ユーザーが複数選択している可能性があります。「単価が安い(60.3)」「一定期間使わないと効果が得られない(53.4)」といったことを自分で考えたことが、決め手のトップ2ボックスとなりました。

サイト上などで安いことが提示されていた(50.0)、一定期間使ったほうが良い(22.4)といった事業者側のアピールも決め手となっていますが、ユーザーはどちらかというと、自分で考え、主体的に定期購入を決めているよ

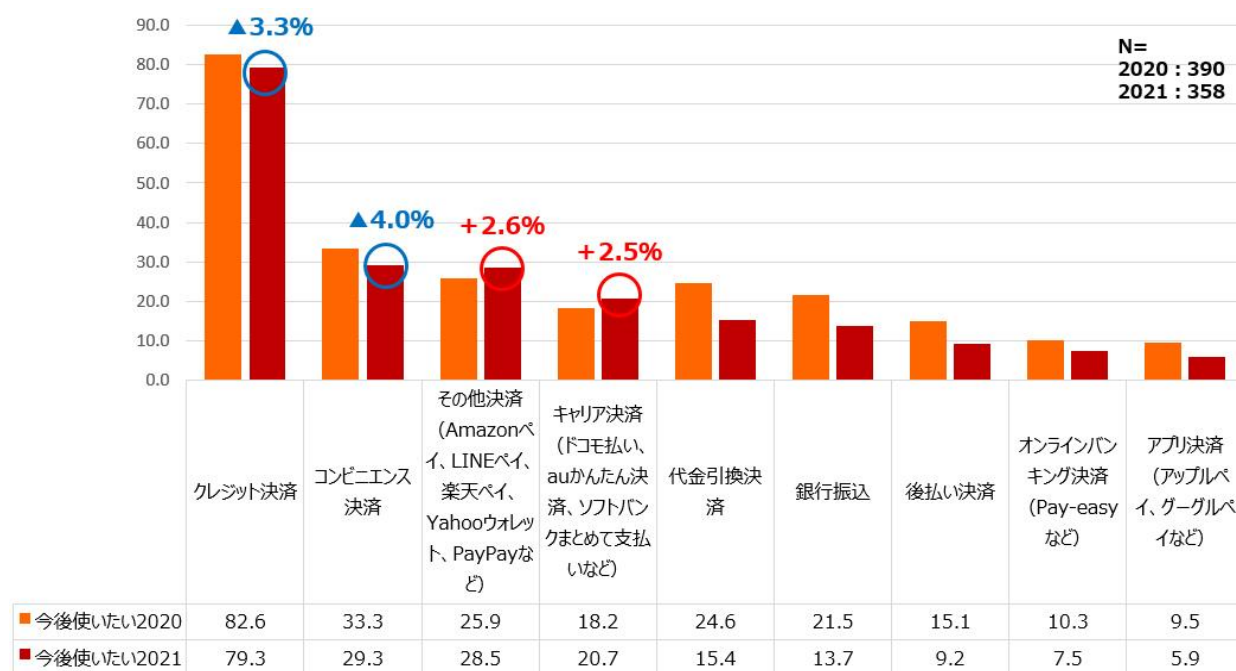
うです。



2) EC 決済方法の利用意向で、「その他決済 (〇〇ペイ)」「キャリア決済」が昨年比で伸長。クレジット決済、コンビニエンス決済がやや後退。

質問項目)

あなたが、知っているとは回答した EC サイトの決済方法で、使ったことがある、ないに関わらず、今後使いたいものをいくつかお選びください。(複数回答)



◇回答に見る特徴

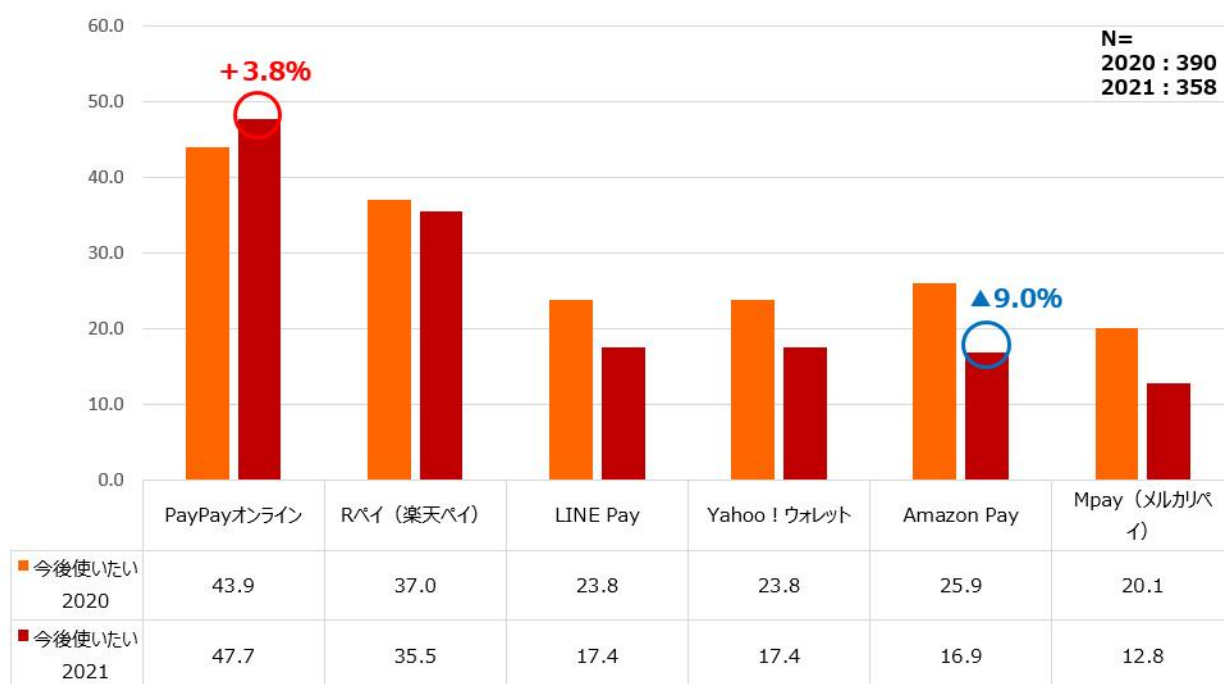
知っている EC サイト上での決済について、今後使いたい方法 (利用意向) を昨年に続き本年も調査。「クレジット

決済」「コンビニエンス決済」に続いて「その他決済（Amazon ペイ、LINE ペイ、楽天ペイなど）」がトップ 3 ボックスとなりましたが、クレジットとコンビニエンス決済が昨年比でやや減少。その他決済の「〇〇ペイ」が 2.6 ポイント増加、さらにキャリア決済が 2.5 ポイント増加という結果となりました。

質問項目) あなたが、知っていると思う EC サイトの決済方法の「その他決済」で、使ったことがある、ないに関わらず、今後使いたいものをいくつかもお選びください。(複数回答)

その他決済方法での利用意向では、昨年同様「PayPay オンライン」「R ペイ」がトップ 2 ボックスとなり、PayPay オンラインは昨年比で 3.8 ポイント増加し人気が高まっています。

一方ポイントを下げたのは「Amazon Pay (▲9.0)」でした。



3) EC・通販利用経験者の保有機器、スマートフォンが 9 割越え。パソコンは減少傾向。AI スピーカーは伸び悩む。

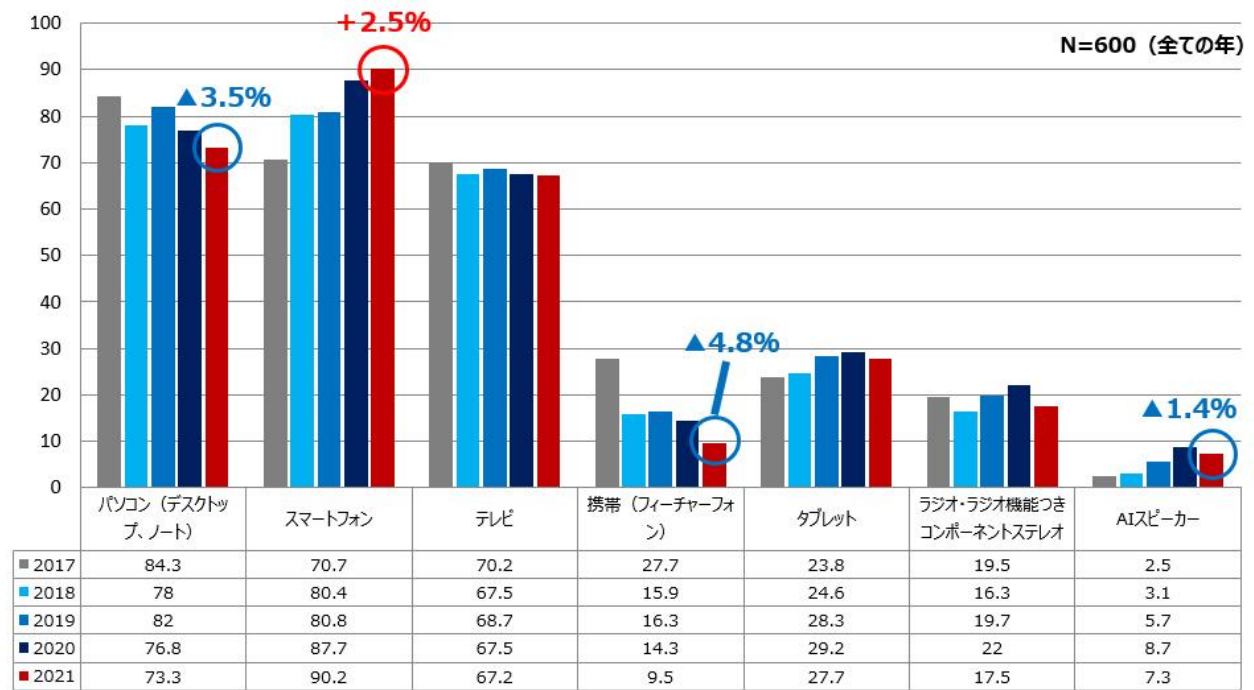
質問項目)

あなたが個人で保有している、またはご自宅で使うことができる機器をいくつかもお選びください。(複数回答)

通販や EC を利用したことがあるユーザーに対して、個人で保有している、または家庭内で使うことができる危機について質問したところ、スマートフォンが 90.2 ポイントと 9 割を超えました。

一方、フィーチャーフォンは 9.5 ポイント (前年比▲4.8 ポイント)、と 1 割を割り込み、パソコンは 73.3 ポイント (前年比▲3.5 ポイント) と減少傾向が続いています。

AI スピーカーは昨年まで緩やかな増加傾向でしたが今年は前年比▲1.4 ポイントとなり、普及は今一歩といった状況。



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： 2021 年 11 月 26 日～30 日
回収サンプル数： 600
調査主体： 株式会社エルテックス <https://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 代表取締役社長 森久尚
事業年度 7 月 1 日～6 月 30 日
売上高 27 億円
従業員数 125 名（内技術職 90 名）
資格保有数 高度情報処理技術者：83
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（QMS） JQA-QMA14486 (財)日本品質保証機構
ISO/IEC 27001（ISMS） JQA-IM0924 (財)日本品質保証機構
JIS Q 15001（P マーク） 10821894 (財)日本情報経済社会推進協会
電気通信事業者 A-23-11961 総務省
健康経営優良法人 2021（大規模法人部門） 日本健康会議
横浜健康経営認証「クラス AAA」 横浜市

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/eltexcx.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) <https://www.eltex.co.jp/service/ibmcloud/>

【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/eltexcx.html>

【Web/Mobile システム構築事業】

ポータルサイト構築サービス

エンターテイン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)

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

以上