

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 19 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 2022」

2022 年 8 月 24 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 3 割は「ESG 投資/SDG s といった企業の社会的責任」をビジネス上の重要課題としており、新型コロナウイルス感染対策のスコアを大きく上回る

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、EC・通信販売事業関係者の実態調査、「通販事業全般の課題」「EC/通販システム導入時の重視点」、「不正注文の対策」などを集計・分析した調査結果の 2022 年版を発表しました。

通信販売に関する定期調査の 2022 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 19 回目の独自調査「通信販売事業関係者の実態調査 2022」を実施いたしました。

調査では通信販売事業に携わると担当者様の「通販事業に対する課題」「EC・通販システム導入時の重視点」など、昨年同様の内容の定点調査のほか、「不正注文への対策」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ゆ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 2022」概要

- 1) EC/通販事業者の3割は「ESG投資/SDGsといった企業の社会的責任」をビジネス上の重要課題としており、新型コロナウイルス感染対策のスコアを大きく上回る。
- 2) EC/通販事業者でESG投資やSDGsを重要なビジネス課題としなかった理由は「通販やECビジネスには関係ない」「効果がわからない」がトップ2。
- 3) EC・通販事業者の98%が何らかの不正注文対策を実施。対策で最も多いのは、不正注文検知システム(42.0%)。
- 4) EC・通販システム導入時の重視点で、100億円以上の事業者では「ソフトやサービスの機能の充実度(57.1%)」がトップ。システムに対する高度な対応も求めている様子が見える。

「通信販売事業関与者の実態調査 2022」各項目の説明とグラフ

- 1) EC/通販事業者の3割は「ESG投資/SDGsといった企業の社会的責任」をビジネス上の重要課題としており、新型コロナウイルス感染対策のスコアを大きく上回る。

質問項目)

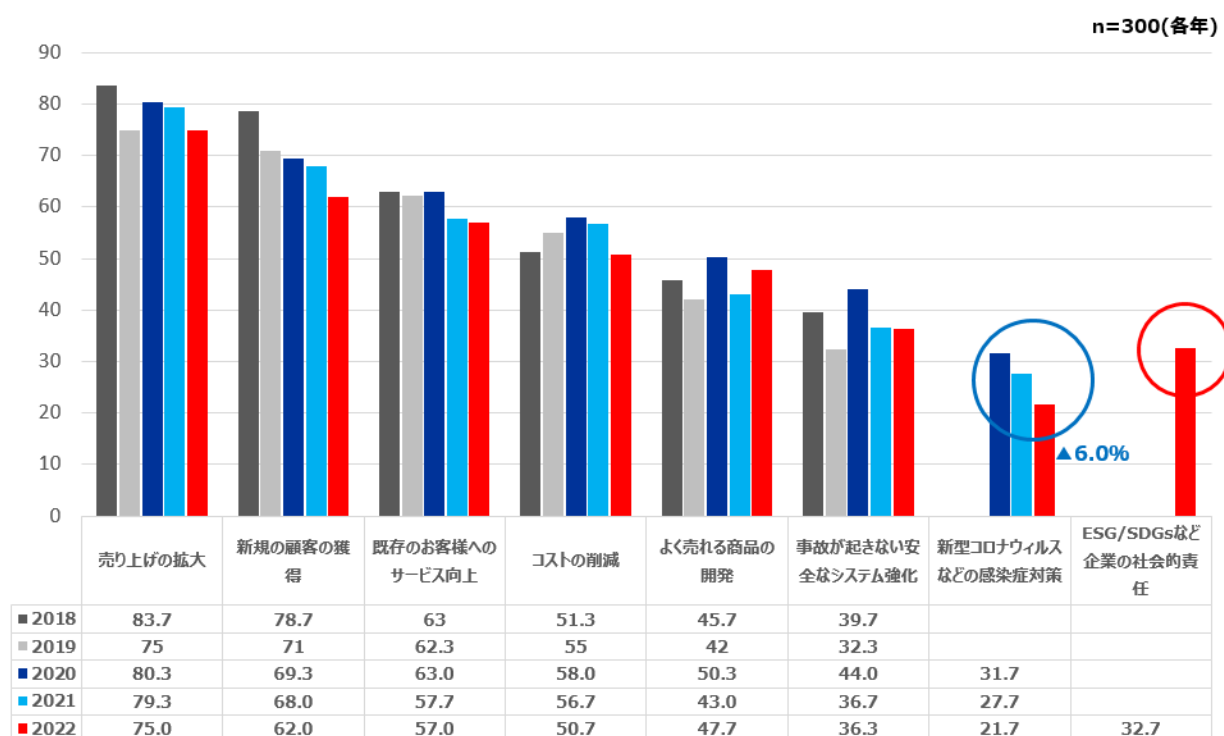
あなたの会社、事業所の通信販売事業（EC：エレクトロニック・コマースを含む）について、ビジネス上重要と思われるものをいくつかでもお選びください。（複数回答）

◇回答に見る特徴

当該項目の調査は調査開始の2013年から定点観測しており、「売り上げの拡大」「新規顧客の獲得」といったトップ2ボックスの項目を含め、順番は変わっていません。2020年からは新型コロナウイルス、本年はESG/SDGsに関する設問を追加。

「新型コロナウイルスなどの感染症対策」の項目は年々スコアを下げ、本年では2021年比で▲6.0ポイント減少しました。

本年、新項目として追加した設問「ESG/SDGsなど企業の社会的責任」は、32.7%選択され、回答者の1/3がビジネス上の重要課題としていることがわかりました。

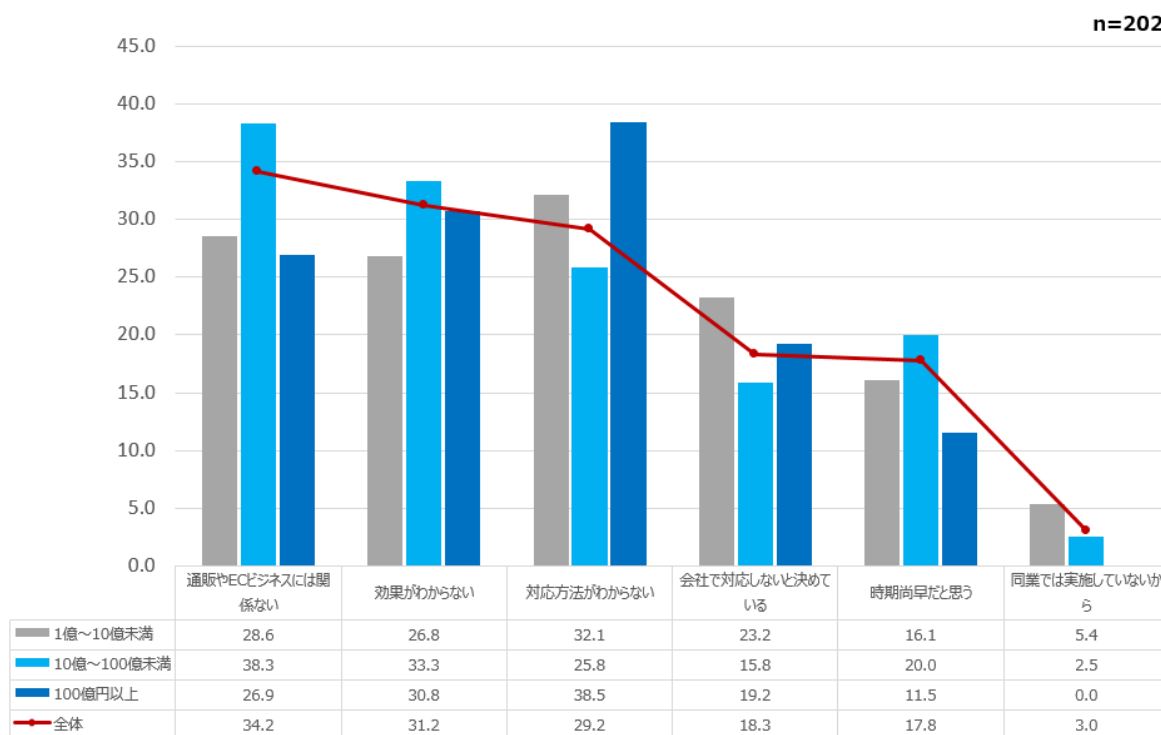


- 2) EC/通販事業者でESG投資やSDGsを重要なビジネス課題としなかった理由は「通販やECビジネスには関係ない」「効果がわからない」がトップ2。

質問項目)

あなたが「ESG 投資や SDGs といった環境や社会に対する企業の社会的責任」を選ばなかった理由であればまるものをいくつかもお選びください。(複数回答)

一方、調査対象とした通販事業関連従事者の約 7 割は、ESG/SDGs に関して重要事項と選択はしていません。そうした、選択しなかった回答者に対して理由を聞いてみたところ、「通販や EC ビジネスには関係ない」「効果がわからない」が全体のトップ 2 ボックスとなりました。この設問を年商別で集計すると、年商 100 億円以上の企業で「対応方法がわからない (38.5%)」となり、年商別トップの数値となりました。年商 10~100 億円の企業では「通販や EC ビジネスには関係ない (38.3%)」と、僅差の回答数値でした。



3) EC・通販事業者の 98%が何らかの不正注文対策を実施。対策で最も多いのは、不正注文検知システム (42.0%)。

質問項目)

あなたの会社で実施している不正注文の対策をいくつかもお選びください。(複数回答)

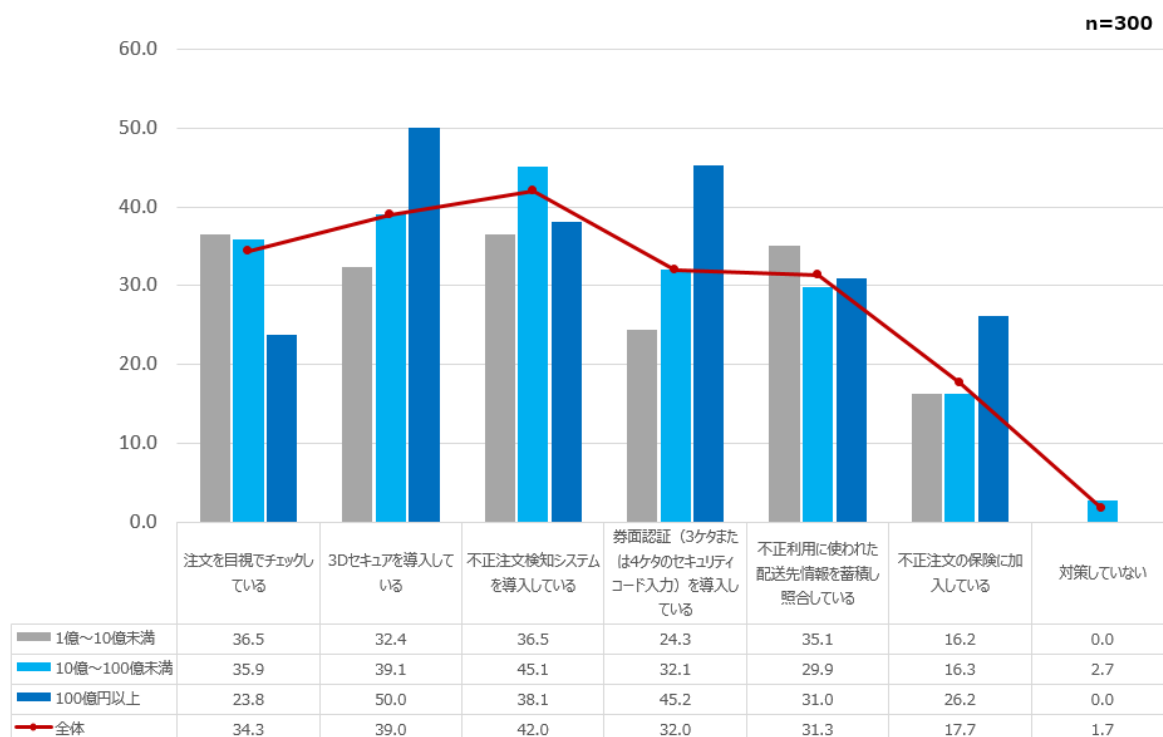
◇回答に見る特徴

一般社団法人日本クレジット協会の調査によれば、EC 化率が高まる中で、クレジットカードの不正利用被害は年々増加しています。(出展:一般社団法人日本クレジット協会 <https://www.j-credit.or.jp/download/news20220630c1.pdf>) 2014 年に約 114 億円だった被害額は 2021 年には 330 億円になり、2022 年度第一四半期 (1~3 月) ではすでに 100 億円となっています。

こうした状況を踏まえ、不正注文に対する対策を質問したところ、何らかの対策を実施しているとの回答が 98%超となりました。導入している対策は、「不正注文検知システム (42.0%)」「3D セキュア (39.0%)」「注文を目視でチェッ

ク (34.3%)」がトップ3。

※本項目は株式会社コマースピックとの共同調査です。



4) EC・通販システム導入時の重視点で、100 億円以上の事業者では「ソフトやサービスの機能の充実度 (57.1%)」がトップ。システムに対する高度な対応も求めている様子がうかがえる。

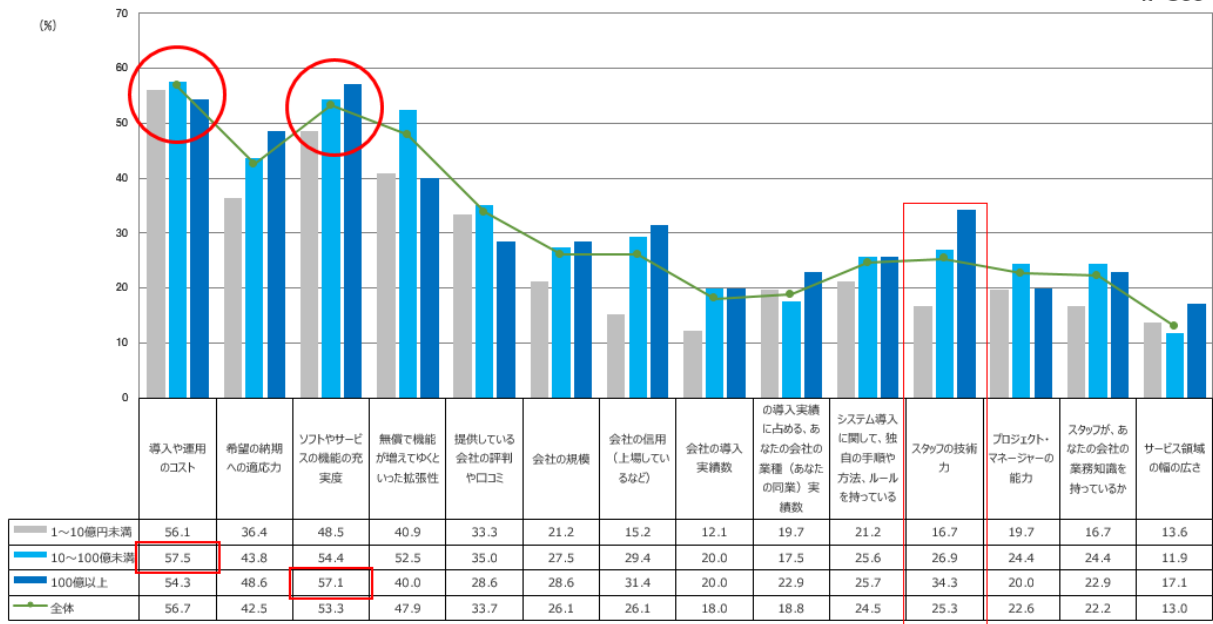
質問項目)

「通販の販売管理システム、EC システム (パッケージ、クラウド、ASP など)」の導入を決定した際に重視した項目をいくつかからお選びください。(複数回答)

通販の販売管理システムや、EC システムの導入時の重視点では、「導入や運用のコスト (56.7%)」が全体トップとなっていますが、年商別では 100 億円以上の事業者で「ソフトやサービスの機能の充実度 (57.1%)」がトップとなり、売上の多い事業者では高機能なソフトや関連サービスが求められている様子がうかがえます。

年商 100 億円以上の企業で「スタッフの技術力 (34.3%)」が重視点として選択されているのも、技術的にも高度な対応が必要、という理由からなのでしょう。

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 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： 2022 年 6 月 30 日～7 月 4 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 2022（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