

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 20 回通信販売調査レポート
「通信販売に関する【消費者調査】」

2022 年 12 月 20 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・通販で商品購入者の約半数（49.5%）が SNS を購入のきっかけや参考としており、全年代で YouTube のスコア（30 代：37.5%、60 代：21.7%など）が高い傾向。

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 2022 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】2022」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いきたいと考えています。

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

「通信販売に関する【消費者調査】2022」概要

- 1) EC・通販で商品購入者の約半数（49.5%）が SNS を購入のきっかけや参考としており、全年代で YouTube のスコア（30代：37.5%、60代：21.7%など）が高い傾向。
- 2) EC 決済方法の利用意向で、「アプリ決済（アップルペイ、グーグルペイ）」が昨年比で、+22.6%と急伸。コンビニエンス決済は▲8.6%減少。
- 3) EC・通販利用経験者の保有機器、スマートフォン 91%、タブレットは 3 割をうかがう 29.3%。パソコンは 4 年連続での減少傾向 69.5%、AI スピーカーは普及に苦戦の 8.2%。

「通信販売に関する【消費者調査】2022」各項目の説明とグラフ

1. EC・通販で商品購入者の約半数（49.5%）が SNS を購入のきっかけや参考としており、全年代で YouTube のスコア（30代：37.5%、60代：21.7%など）が高い傾向。

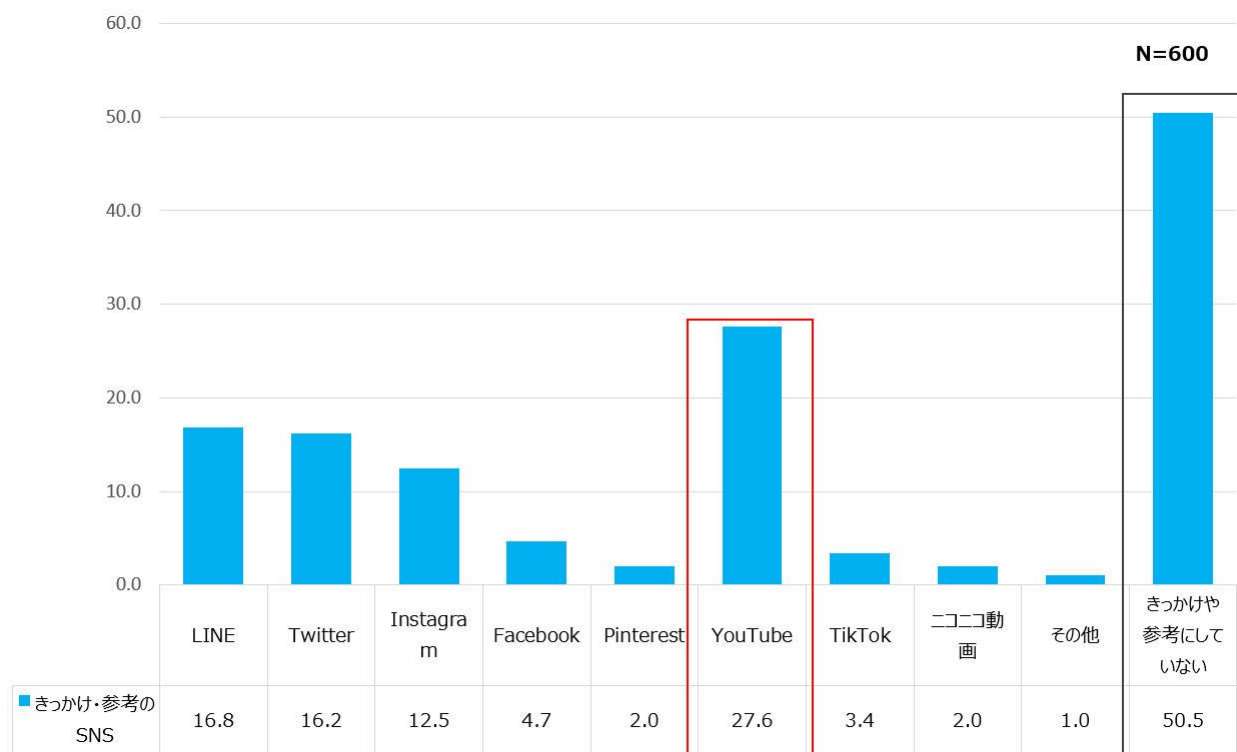
質問項目)

あなたが EC を含む通信販売（以下、通販と言います）で買い物をしたときに、購入のきっかけや、参考にした SNS がありますか。（複数回答）

◇回答に見る特徴

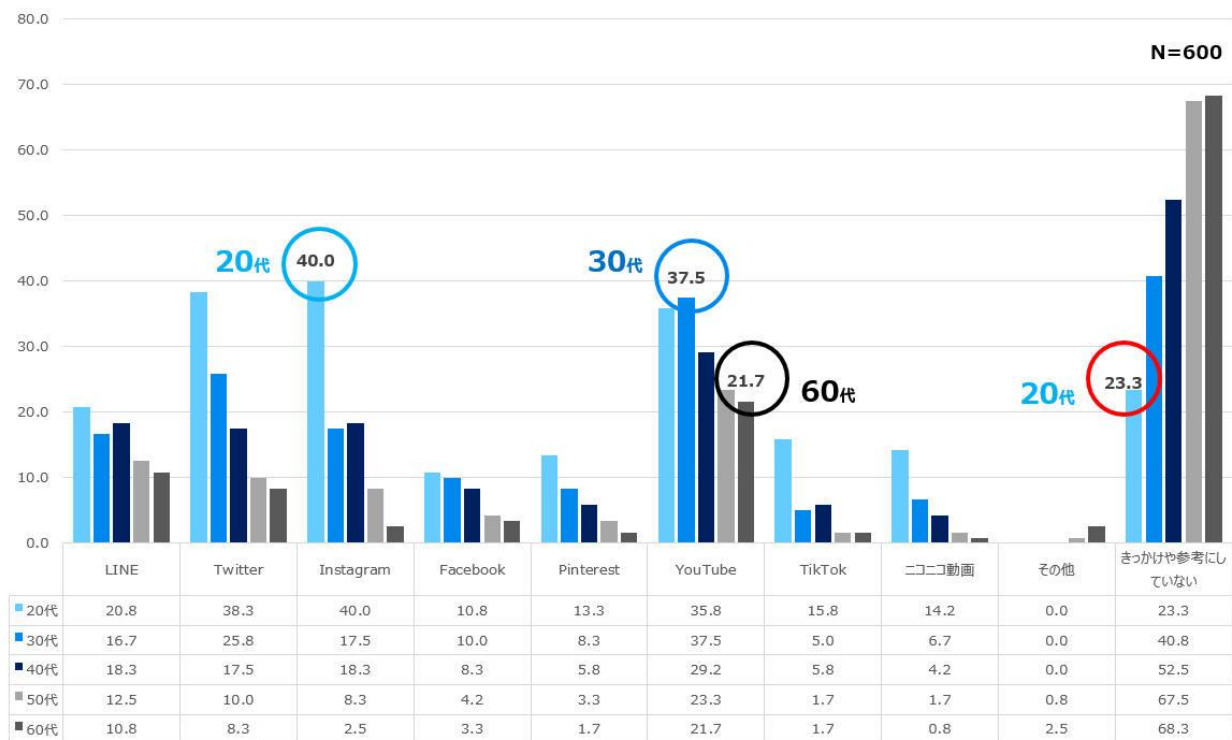
EC を含む通信販売での商品購入の際に、何らかの SNS を購入のきっかけや参考としたのは全対象者の 49.5% でした。※100% - 50.5%（きっかけや参考にしていない）= 49.5%

SNS の内訳としては、YouTube（27.6%）、LINE（16.8%）、Twitter（16.2%）がトップ 3 ボックスとなっています。



年代別で見た場合、20代では Instagram が 40%、30代では YouTube が 37.5%と各年代でのスコアトップ。20代では、きっかけや参考にしていないと回答したのは 23.3%にとどまり、全般的に 20代は EC・通販購入時に SNS との結びつきが強いという傾向が確認できました。

YouTube に関しては年代が高くなるにつれスコアは減少してゆきますが、60代でも 21.7%がきっかけや参考していると回答していることから、EC・通販の購入に対する影響力が他の SNS よりありそうです。



2. **EC 決済方法の利用意向で、「アプリ決済（アップルペイ、グーグルペイ）」が昨年比で、+22.6%と急伸。コンビニエンス決済は▲8.6%と意向が減少。**

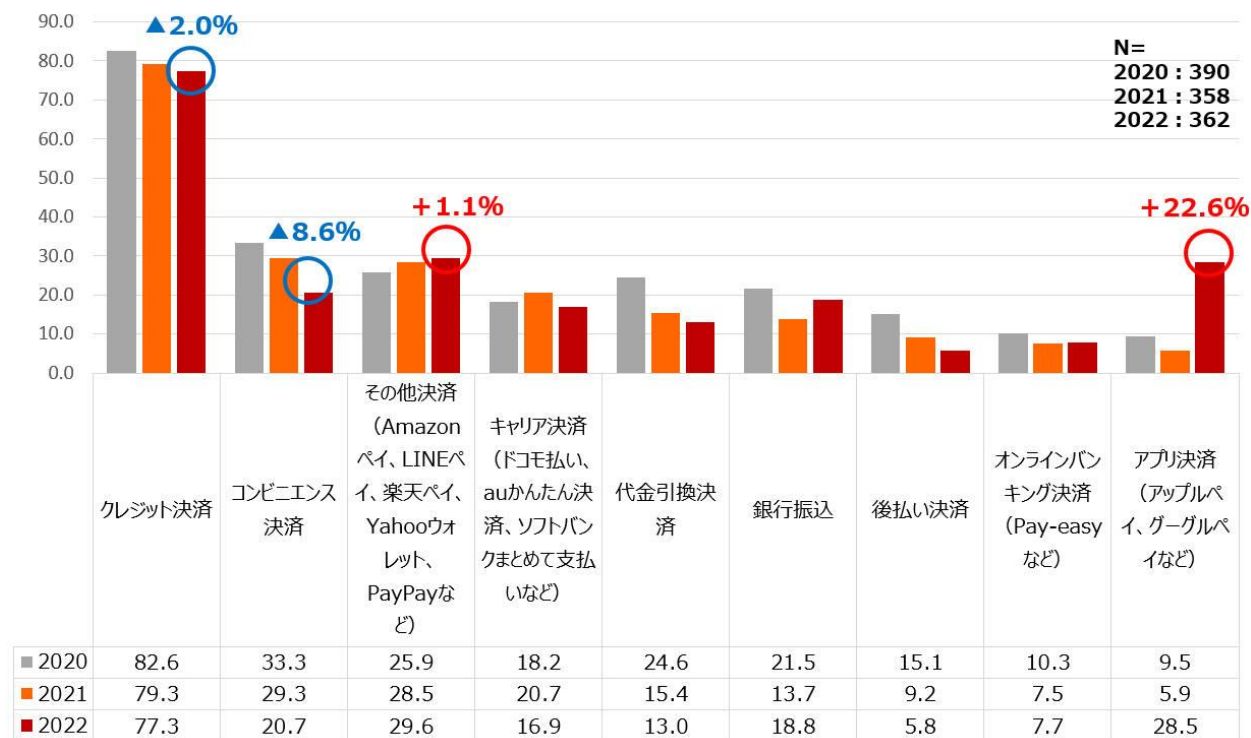
質問項目)

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でもお選びください。（複数回答）

◇回答に見る特徴

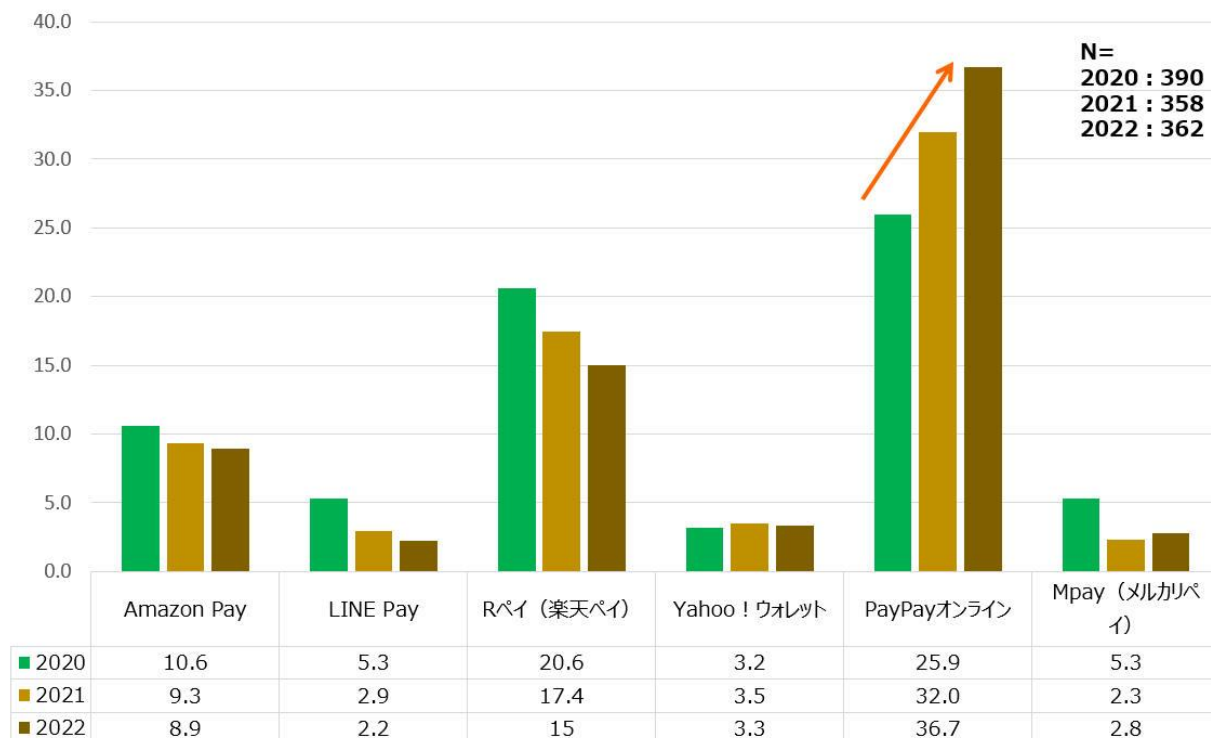
EC サイトの決済方法の定点観測の「今後使いたい決済方法」では、2021年調査比で、クレジット決済が▲2.0%、コンビニエンス決済が▲8.6%とスコアを下げています。

その一方、アプリ決済（アップルペイ、グーグルペイ）が、前年比+22.6%と急伸しました。



質問項目)

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でもお選びください。(複数回答)



「その他決済 (Amazon ペイ、LINE ペイ、楽天ペイなど)」は前年比で+1.1%と微増にとどまりましたが、その内訳をみると、PayPay オンラインは年次増加、その他決済方法の多くは年次減少といった傾向が明らかです。

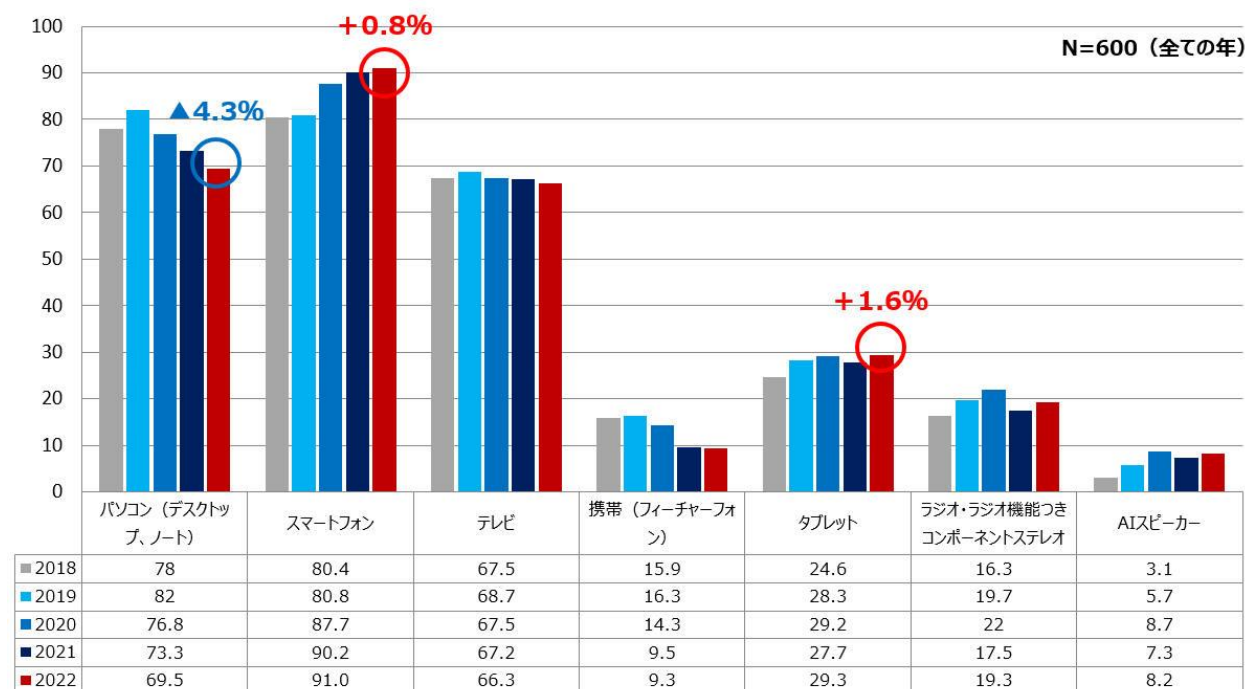
3. EC・通販利用経験者の保有機器、スマートフォン 91%、タブレットは3割をうかがう 29.3%。パソコンは4年連続での減少傾向 69.5%で、AIスピーカーは普及に苦戦の 8.2%。

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でもお選びください。(複数回答)

◇回答に見る特徴

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、昨年 90%を超えたスマートフォンが 91%になり、タブレットが 29.3%と3割をうかがっています。

パソコンは4年連続での減少傾向の 69.5%で、7割を下まわりました。



携帯電話 (フィーチャーフォン) は昨年 9.5%と1割未満となりましたが、本年 9.3%と下げ止まった模様。

AIスピーカーは昨年比では微増ですが8.2%の保有率にとどまり、広く普及しているとは言えない状態となっています。

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： 2022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 28億円
従業員数 130名(内技術職95名)
資格保有数 高度情報処理技術者：88
公認会計士：1 中小企業診断士：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
横浜市SDGs認証制度 Y-SDGs【上位】「Superior(スーパーリア)」 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/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) <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/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)

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

以上