

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「通信販売に関する【消費者調査】2024 年」

EC サイトのマイページ利用実態

2024 年 12 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 サイトのマイページ利用率は全通販利用者の約 6 割

「定期便」利用者は 7 割で利用意向も高い

通販システム構築・支援/EC サイト構築を主要事業として手が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。

通信販売に関する第 24 回目の定期調査

エルテックスでは、通販システム・EC サイトの【統合構築】を積極的に推進しており、通信販売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】2024 年」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」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。

https://dc.eltex.co.jp/research_column/

調査結果サマリー

1. 全通販利用者のマイページ利用率は約 6 割、定期便の経験者と現在利用者（以降、定期便利用者）は 7 割
2. 定期便利用者は通販利用者全体の 4 割強(41.8%)、26.7%は現在利用中
3. マイページでほしい機能トップ 3 ボックスは「クーポン、キャンペーン」「購入履歴から同じ商品が買える」「問い合わせフォームとその回答/履歴」
4. 定期便利用者で、マイページ機能の「要」トップ 3 に「定期購入している商品の操作機能」がランクイン、3 割強が「絶対欲しい」と回答

「通販利用者 EC サイトのマイページ利用実態」の説明とグラフ

1) 全通販利用者のマイページ利用率は約 6 割、定期便の経験者と現在利用者（以降、定期便利用者）は 7 割

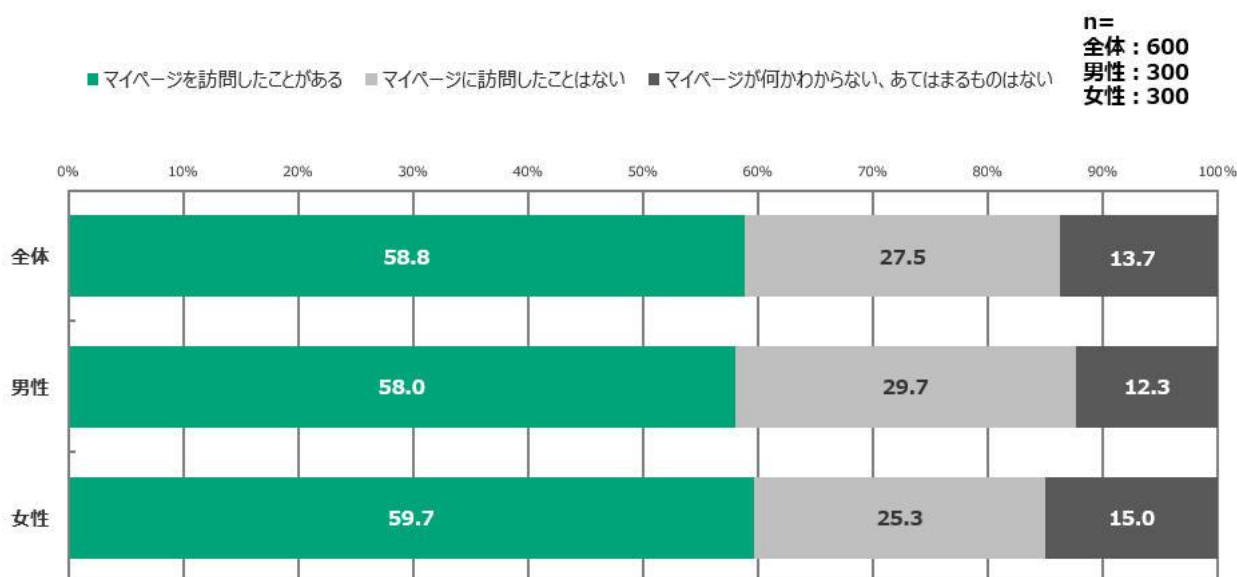
質問項目)

あなたが通販で買い物をした会社の EC サイトの「マイページ」について、あてはまるものをひとつだけお選びください。（単一回答）

◇回答に見る特徴

本設問は、EC で商品を購入したことがある、さらにテレビやカタログ通販など（EC 以外）で商品を購入した場合でも、購入した会社の EC サイトのマイページの訪問の有無を聞いています。つまり、EC 購入だけではない通販利用者全体のマイページ訪問の傾向把握を設問としました。

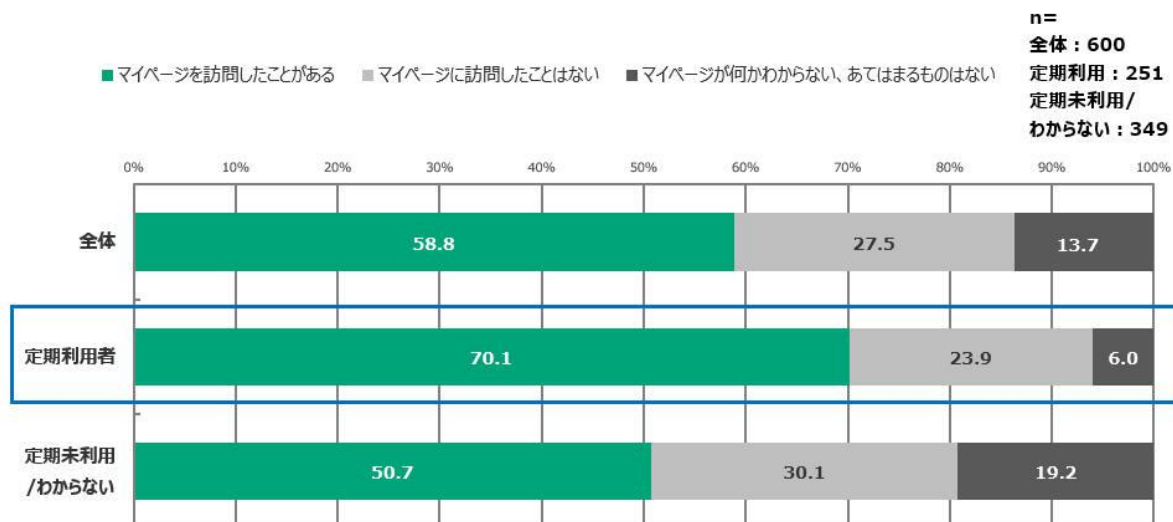
回答者全体でマイページを訪問したのは約 6 割（58.8%）、訪問したことがないは 3 割弱（27.5%）となりました。男女の性差で、数値は極端に変わりませんでした。



この後に記載する「商品を定期的に購入した/している」という定期便利用者にフォーカスしてみると、約 7 割が「マイページを訪問したことがある」と回答し、利用率が全体より高い数値となりました。定期的に商品が届くこともあり、何らかの理由でマイページを

訪問することが多くなっている実態が見えてきます。一方、定期購入したことがない/わからない回答者の訪問率は全体に比べて8.1ポイント低く、「マイページが何かわからない」という回答も2割弱（19.2%）と高い数値となりました。

※商品を定期購入しているかどうか、という質問は次の項目に記載しています。



2) 商品の定期便利用者は通販利用者全体の4割強(41.8%)、26.7%は現在利用中

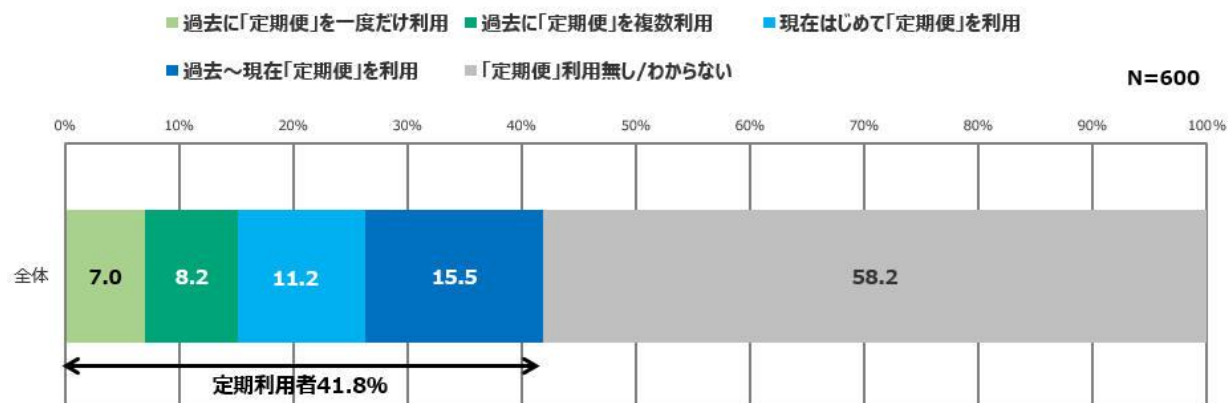
質問項目)

あなたが通販で買い物をした際の、「定期便」利用有無について教えてください。（単一回答）

※定期便とは「一定間隔で商品が自動的に届く方法で購入すること」

◇回答に見る特徴

この質問も、ECを含む通販利用経験者全員を対象としています。過去に定期便を利用したことがある、今現在も定期便を利用している、と回答したのは4割強（41.8%）。そのうち、今現在「定期便」を利用しているのは26.7ポイントで通販経験者の4人に1人が現在進行形となっています。



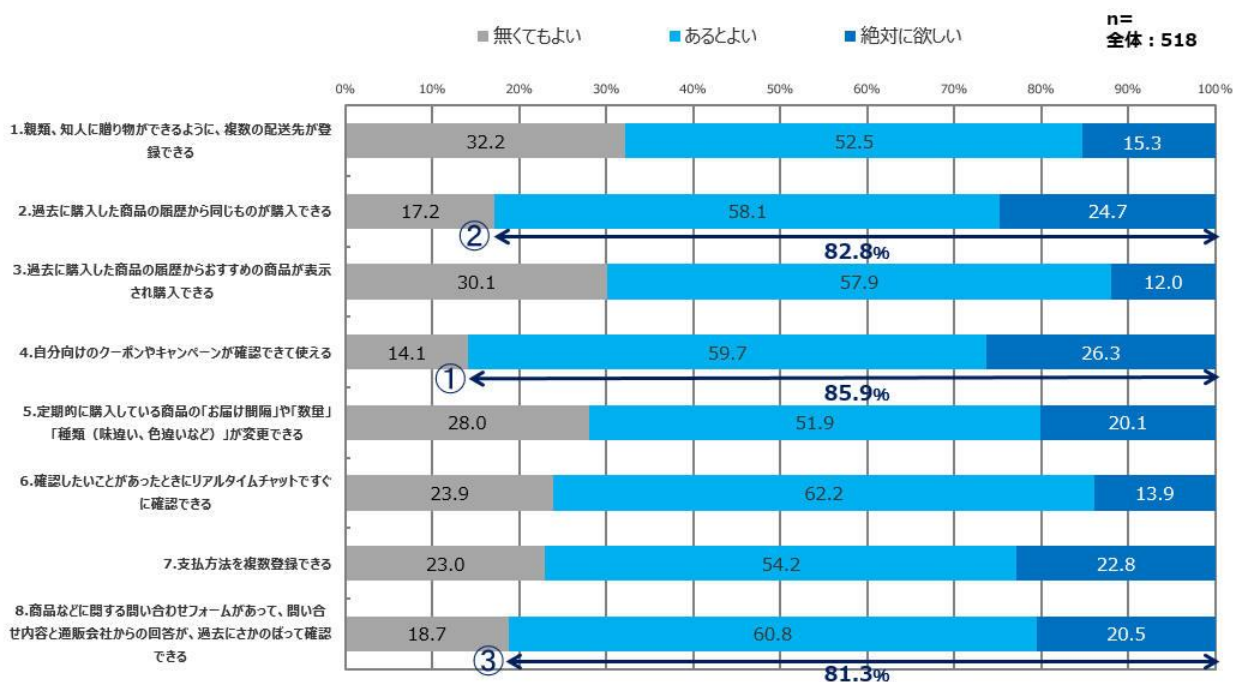
3) マイページでほしい機能トップ3ボックスは「クーポン、キャンペーン」「購入履歴から同じ商品が買える」「問い合わせフォームとその回答・履歴」

質問項目)

「マイページ」を訪問した、訪問していないにかかわらず、「マイページでできること」に関して、あなたの考えに最も近いものをひとつずつお選びください。（単一回答）

◇回答に見る特徴

マイページがなにかかわからない/あてはまるものはない、と回答した対象を除く方々にマイページの機能の「要・不要」の度合いを聞いたところ、「要＝あるとよい＋絶対に欲しい」を合算した数値でトップとなったのは「自分向けのクーポンやキャンペーンが確認できて使える」で、絶対に欲しいと回答した数値も最も高くなりました（26.3%）。次点は「過去に購入した商品の履歴から同じものが購入できる」、3番めは「商品などに関する問い合わせフォームがあって、問い合わせ内容と通販会社からの回答が、過去にさかのぼって確認できる」という結果になりました。



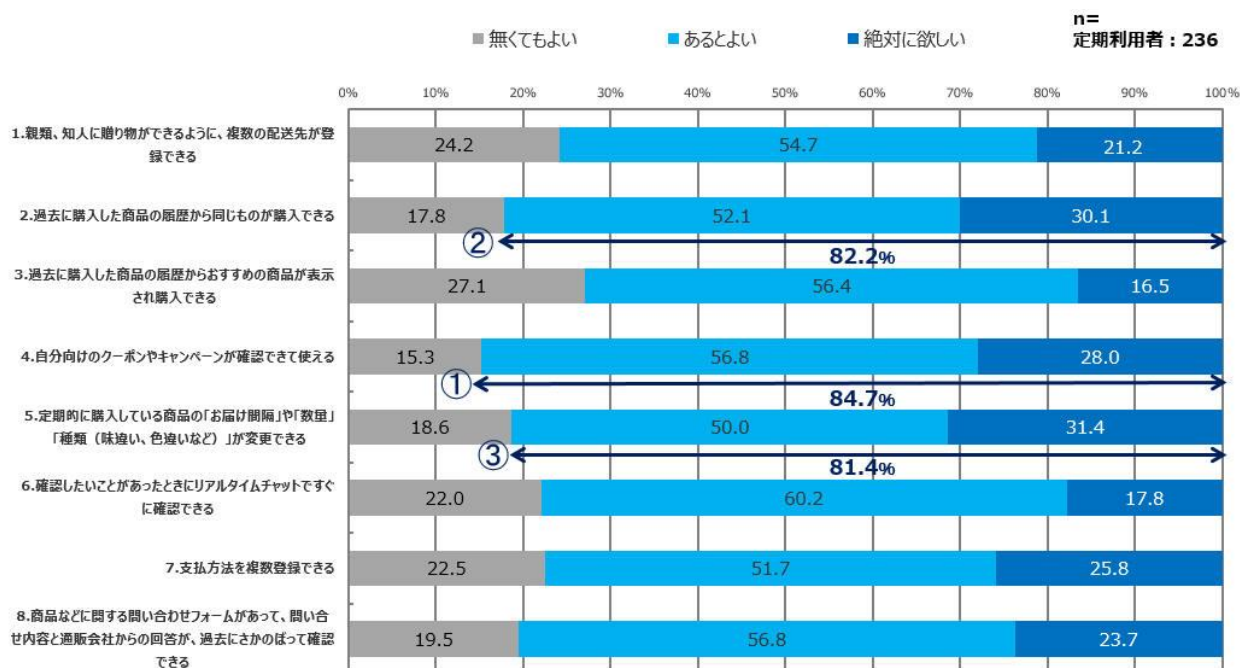
4) 定期便利ユーザーで、マイページ機能の「要」トップ3に「定期購入している商品の操作機能」がランクイン、3割強が「絶対に欲しい」と回答

質問項目)

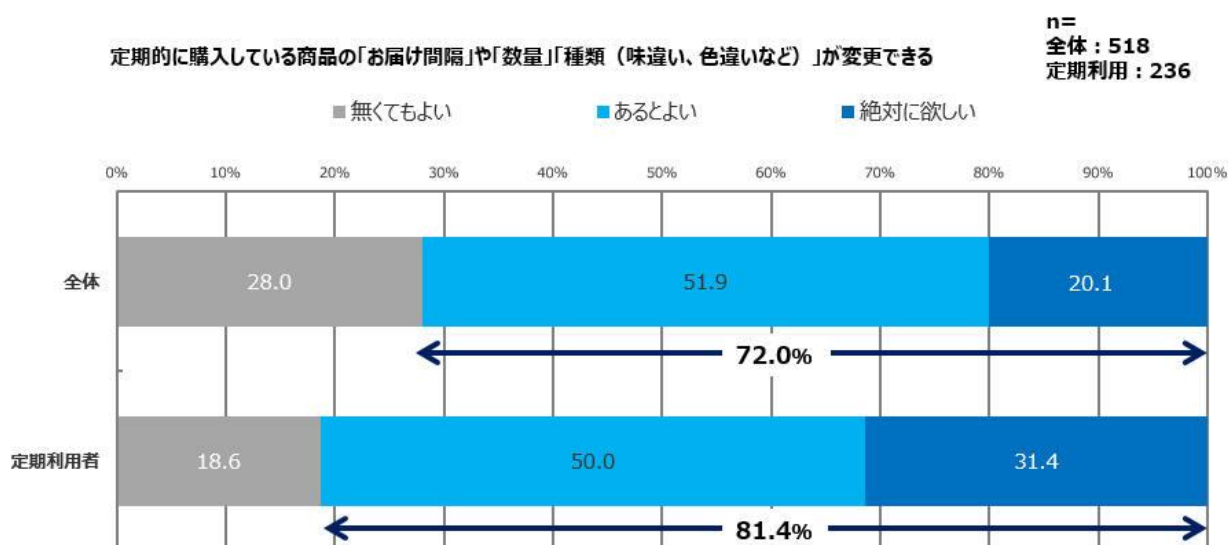
「マイページ」を訪問した、訪問していないにかかわらず、「マイページでできること」に関して、あなたの考えに最も近いものをひとつずつお選びください。（単一回答）※この質問項目を定期便利ユーザーに絞りこみ集計しました。

◇回答に見る特徴

マイページの機能の「要・不要」の度合いを、定期利用者のみに絞って集計したところ、すべての項目で「絶対に欲しい」の数値が増加し、要（＝あるとよい＋絶対に欲しい）のトップと2番目の項目は変わらなかったものの、3番目に「定期的に購入している商品の【お届け間隔】や【数量】【種類（味違い/色違いなど）】が変更できる」、が変更できる】がランクインしました。さらに、この項目は絶対欲しいの中でトップの数値（31.4%）となりました



参考までに、以下のグラフは「定期的に購入している商品の「お届け間隔」や「数量」「種類（味違い、色違いなど）」が変更できる」の項目について、全体と定期利用者のみを対比したものです。



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： 2024 年 11 月 23 日～25 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 35 億円
従業員数 146 名 (内技術職 108 名)
資格保有数 高度情報処理技術者：97
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
ISO/IEC 27017 (ISMS クラウドセキュリティ認証) JQA-IC0033 (財)日本品質保証機構
※対象サービス【eltexCloud (IaaS およびマネージドサービス)】
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 2023 (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 (スーペリア)」 横浜市
かながわ SDGs パートナー (第 7 期) 神奈川県

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) <https://dc.eltex.co.jp/>

EC サイト構築サービス (eltexDC)

多機能 MA ツール (eltexCX) <https://dc.eltex.co.jp/products/services/>

EC/ICT サイト分析・改善サービス (eltexUXD) <https://dc.eltex.co.jp/products/services/>

【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) <https://dc.eltex.co.jp/products/services/>

【PIM 事業】

クラウド型商品情報管理サービス (HANABI Data) <https://hanabidata.jp/>

【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

コンテンツマネージメントサービス

() 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