

詳細資料をご希望の方

「年商別・職種別、他」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 27 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 2026」

2026 年 9 月 8 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

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

通販事業者の「約半数の 49.7%」が EC システムと通販業務システムを別々に運用

～別システム運用で「二重入力」「データ連携」が現場の負担に！～

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・通信販売事業関与者の実態調査、「通販事業者の EC システムと通販システムの利用実態」を発表しました。

2026 年版調査結果の概要

EC、通販システム利用の実態

- ・ EC システムと通販業務システムを「別々のシステムで運用」している通販事業者は 49.7%で最多、「同一のシステムで運用」は 33.3%
- ・ 年商 100 億円以上では、別システム運用が 60.9%と全体を 11.2 ポイント上回り、統合運用は 28.3%にとどまりました

同一システム利用の効果・メリット

- ・ 同一システムの効果・メリットは、全体では「顧客情報を一元管理できている」が67.0%で最も高く、次いで「二重入力や手作業が少ない」54.0%、「受注・在庫・出荷情報の連携がスムーズ」47.0%
- ・ 職種別では、マーケティングは「顧客情報の一元管理」75.8%、オペレーションは「情報連携がスムーズ」「二重入力や手作業が少ない」がともに66.7%、情報システムは「顧客情報の一元管理」65.1%が最も高くなっています

別システム運用の課題

- ・ 別システム運用の課題は、全体では「二重入力の手間や手作業が発生している」が45.6%で最多、次いで「データ連携の不具合やタイムラグがある」37.6%、「受注情報・在庫情報の連携に手間がかかる」34.9%
- ・ 職種別では、マーケティングは「システム改修・保守コストが高い」45.8%、オペレーションは「二重入力」55.4%、情報システムは「データ連携の不具合やタイムラグ」51.1%が最大の課題

今回の調査でわかったこと

ECと通販業務を別システムで運用する際の課題は、システムとシステムの“間”に生じる負荷として表れていることが見えてきました。

- ・ 同一システム運用では、「顧客情報の一元管理」「二重入力や手作業の削減」「受注・在庫・出荷情報のスムーズな連携」など、情報や業務をつなぐことによる効果が上位となりました
- ・ 一方、別システム運用では、「二重入力・手作業」「データ連携の不具合やタイムラグ」「受注・在庫情報の連携の手間」など、システム間をつなぐ部分で発生する負荷が上位となっています
- ・ こうしたシステムの分断は、マーケティングでは改修・保守コスト、オペレーションでは作業負荷、情報システムでは連携品質と、職種によって異なる形の課題として現れていることも特徴です

通販とECに関する調査レポート・コラム

通販調査から考察できるトレンドなどをまとめたコラムはこちらで読むことができます。

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

「通信販売事業関係者の実態調査 2026」各項目の説明とグラフ

1) ECシステムと通販業務システムは「別システム運用」が49.7%

質問項目)

あなたの会社または事業所では、ECシステム（ECサイトおよびその管理機能）と、通販業務システム（電話・FAX・ハガキ等の受注管理、コールセンター業務、顧客管理等）をどのように運用していますか。最も近いものをひとつだけお選びください。（単一回答）

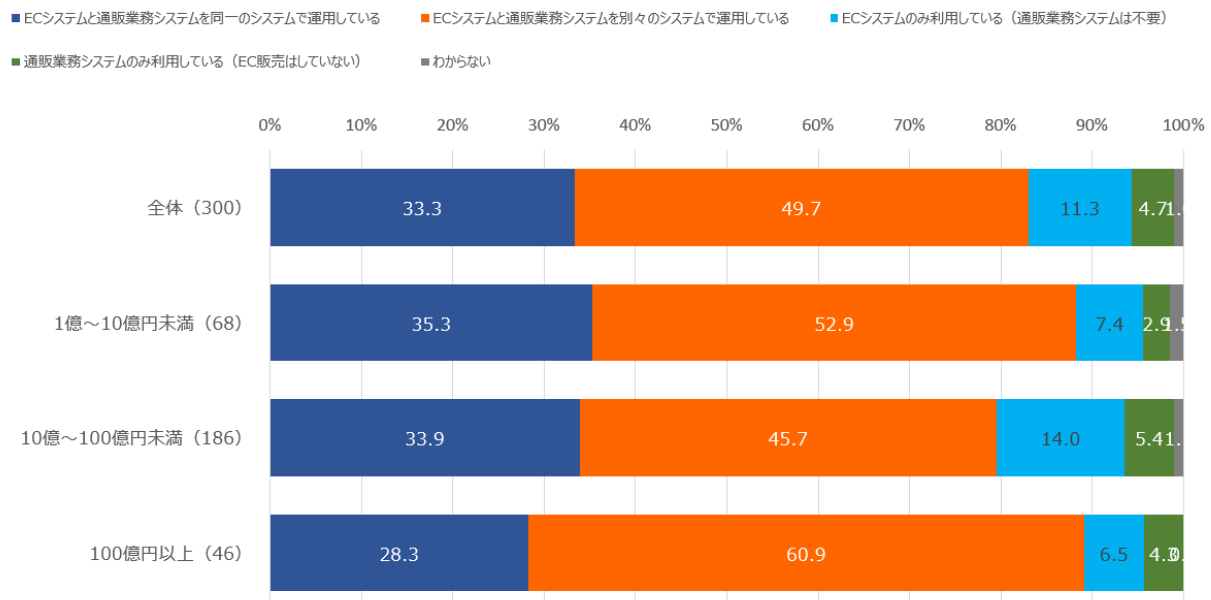
◇回答に見る特徴

ECシステムと通販業務システムを別々に運用する事業者が約半数を占め、同一システムでの運用を上回りました。このことから、ECと通販業務をそれぞれ異なる仕組みで支える運用が、通販事業者に広く存在していることがわかります。

年商別に見ると、特に100億円以上の事業者では別システム運用の割合が高く、同一システム運用は3割を下回りました。

一方、1億～100億円未満の2区分では同一システム運用の割合に大きな差は見られませんが、10～100億円の年商レンジでの「ECシステムのみ利用している」が14ポイントと目立っています。

事業規模が大きくなるほど一律に別システム化が進むというより、100億円以上の層でシステム分離がより顕著になる点が特徴的です。事業規模の拡大に伴う業務や販売チャネル、既存システムの複雑化などが、システム構成に影響している可能性もうかがえます。



2) 同一システムの効果・メリットは「顧客情報の一元管理」がトップ

質問項目)

あなたが回答した「ECシステムと通販業務システムを同一のシステムで運用している」について、効果やメリットを感じていることを

お選びください。(複数回答)

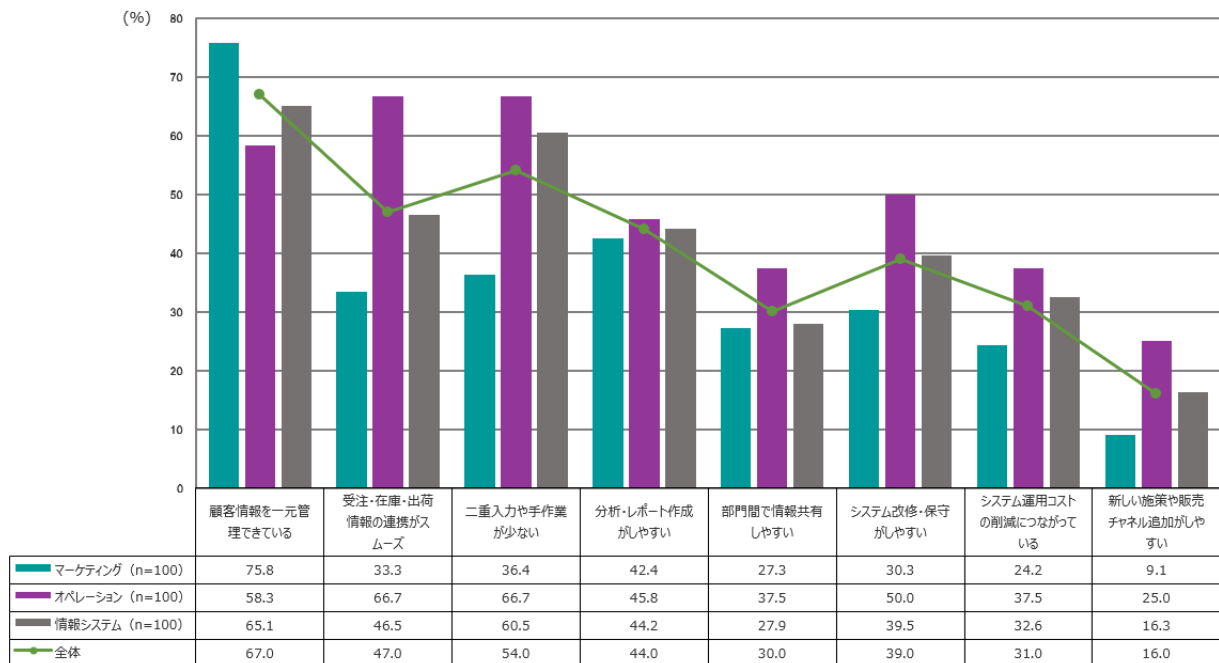
◇回答に見る特徴

同一システム運用のメリットは、単にシステムをひとつにすること自体ではなく、「情報をまとめる」「作業を減らす」「業務をつなぐ」ことに強く表れました。顧客情報の一元管理に加え、二重入力・手作業の削減、受注・在庫・出荷情報のスムーズな連携が上位となっています。

また、職種によって評価するポイントには明確な違いが見られます。

マーケティングでは顧客情報の一元管理、オペレーションでは情報連携や手作業の削減が特に高く、同じシステム統合でも、部門によって実感するメリットが異なることがわかります。

一方、「新しい施策や販売チャネル追加がしやすい」は全体で相対的に低く、統合の効果は新たな施策への拡張性よりも、まず現在の業務を正確かつ効率的に回すことに強く認識されていることがうかがえます。



3) 別システムの課題は「二重入力・手作業」が 45.6%

質問項目)

あなたが回答した「EC システムと通販業務システムを別々のシステムで運用している」について、課題に感じていることをお選びください。(複数回答)

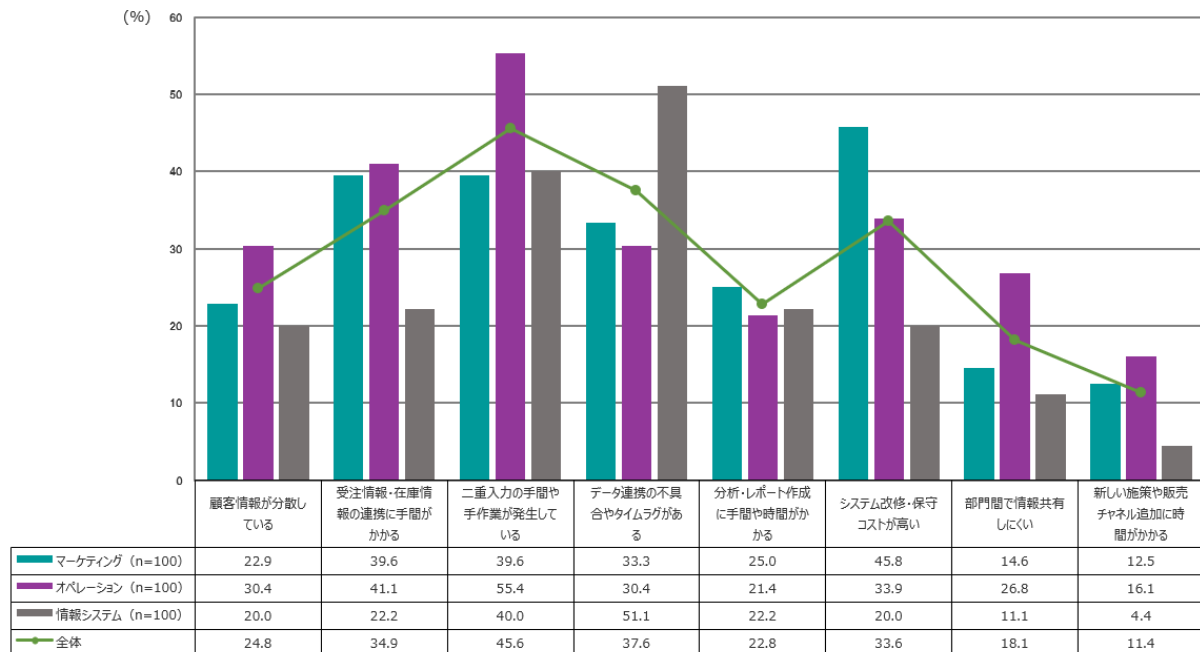
◇回答に見る特徴

別システム運用の課題は、システムそのものの機能不足よりも、システムとシステムの“間”で発生する負荷に集中しています。二重入力・手作業、データ連携の不具合やタイムラグ、受注・在庫情報の連携などが上位となり、システム間をつなぐ作業や運用が負担になっていることがうかがえます。

さらに職種別では、マーケティングは改修・保守コスト、オペレーションは二重入力・手作業、情報システムはデータ連携の

不具合やタイムラグを最大の課題として挙げています。同じ「システムの分断」が、マーケティングにはコスト、業務部門には作業負担、情報システムには連携品質の問題として現れている点が特徴的です。

一方、「新しい施策や販売チャネル追加に時間がかかる」は相対的に低く、将来の拡張性よりも、日々発生する入力・連携・保守といった足元の運用負担のほうが、課題として強く認識されている結果となりました。



4) 統合運用と別システム運用の対照

回答結果を対照すると、統合運用で評価されている効果と、別システム運用で認識されている課題は、相対する傾向がみられました。

観点	同一システムの効果・メリット	別システムの課題・デメリット
顧客・データ管理	顧客情報を一元管理できている (67.0%)	顧客情報が分散している (24.8%)
受注・在庫・出荷連携	情報の連携がスムーズ (47.0%)	情報連携に手間がかかる (34.9%)
入力・作業負担	二重入力や手作業が少ない (54.0%)	二重入力や手作業が発生 (45.6%)
改修・保守	改修・保守がしやすい (39.0%)	改修・保守コストが高い (33.6%)
部門間連携	部門間で情報共有しやすい (30.0%)	部門間で情報共有しにくい (18.1%)

調査概要

調査エリア： 全国

調査対象者： 楽天インサイト保有の調査パネル（ビジネスパネル）
年商規模 1 億円以上（1～10 億円未満：68、10～100 億円未満：186、100 億円以上：46）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： 2026 年 7 月 2 日～6 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： 楽天インサイト株式会社

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
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 37 億円

従業員数 152 名（内技術職 115 名）

資格保有数 高度情報処理技術者：90
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 及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 2024（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)

EC サイト分析・プロモーションサービス (eltexCX) <https://dc.eltex.co.jp/products/services/>

EC/ICT 関連サイト分析・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) <https://dc.eltex.co.jp/products/services/>

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/>

【商品情報管理システム事業】

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

【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

広報・プロモーション

E-mail : koho@eltex.co.jp

以上