

【報道関係者各位】

【マーケティング担当者様】

2010年12月13日
株式会社IMJモバイル
東京都目黒区青葉台3-6-28
代表取締役社長 川合 純一

ECサイトに関する利用実態調査 ～商材によるECサイト利用の違いは？～

株式会社アイ・エム・ジェイ(JASDAQ 4305)のグループ会社である株式会社IMJモバイル(本社:東京都目黒区 代表取締役社長:川合 純一)は、「ECサイトに関する利用実態調査」を実施いたしました。調査期間は2010年11月16日～11月17日、有効回答数は722名から得られました。

【調査結果概要】

IMJモバイルでは、ユーザーのECサイト利用状況が商材によって異なるのかどうかを把握するため、ECサイトに関する利用実態調査を実施いたしました。

その結果から、商品ラインナップを確認したり、店舗へ出向く前に閲覧したりとECサイトをカタログのように利用しているユーザーが多い商材や、暇つぶし感覚でECサイトを閲覧しているユーザーが多い商材など、商材によってECサイトの利用についても様々な違いがあることがわかりました。

一方、利用しているECサイトは、どの商材においても購入する度に複数のサイトを比較して決めている様子が伺えました。利用するサイトを決める際に重要視している点は、「価格」「送料」に次いで「信頼・安心」が高く挙げられており、商品やサービスに対するクチコミやレビューを掲載するなど、ユーザーに対して安心感を与えることが重要であると推察できます。

【調査結果のトピック】

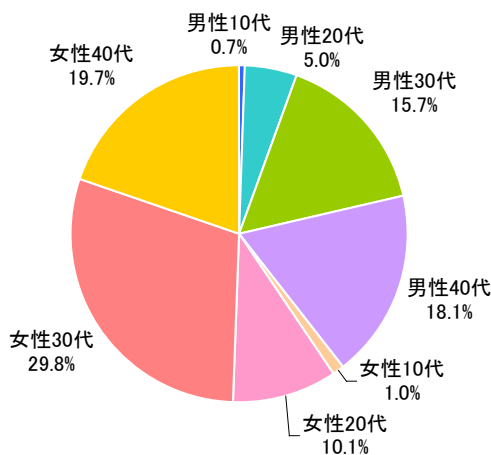
- カタログ感覚で「家具/インテリア」「PC関連/AV/家電製品」のECを利用
- 6割以上のユーザーが購入する度に利用するサイトを比較していると回答
- ECサイトで重視されている点は「価格」「送料」「信頼・安心」
- 実店舗と連携している情報、サービスに対するニーズあり

【調査結果詳細】

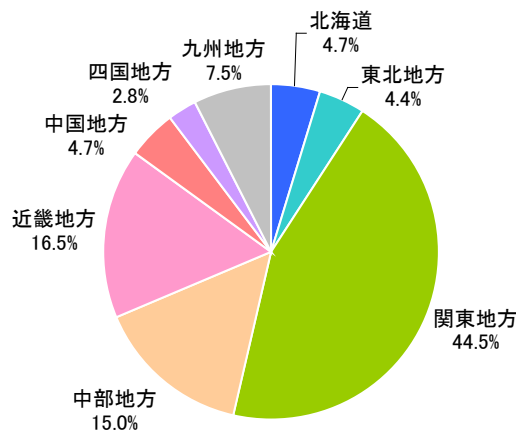
■調査概要

- ・調査方法 : インターネットリサーチ
- ・調査地域 : 全国
- ・調査対象 : 15～49歳の最近1年間にECサイトを利用したことのある男女
※調査会社が保有する調査パネル
- ・有効回答数: 722 サンプル
- ・調査日時 : 2010年11月16日～11月17日
- ・割付条件 : 以下の商品をECサイトで1年以内に購入したユーザーを均等に割付
「化粧品/香水」「衣料品/下着」「服飾雑貨(アクセサリ/靴/靴など)」「食品/飲料/酒類」「ダイエット用品/健康食品/サプリメント」「書籍/CD/DVD」「チケット/航空券」「家具/インテリア」「文具/雑貨」「PC関連/AV/家電製品」「スポーツ/アウトドア用品」

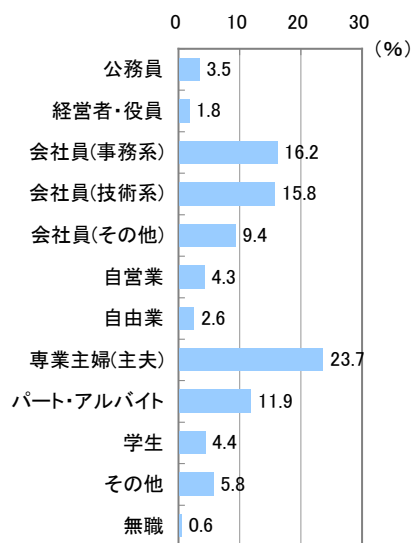
■性年代 (n=722)



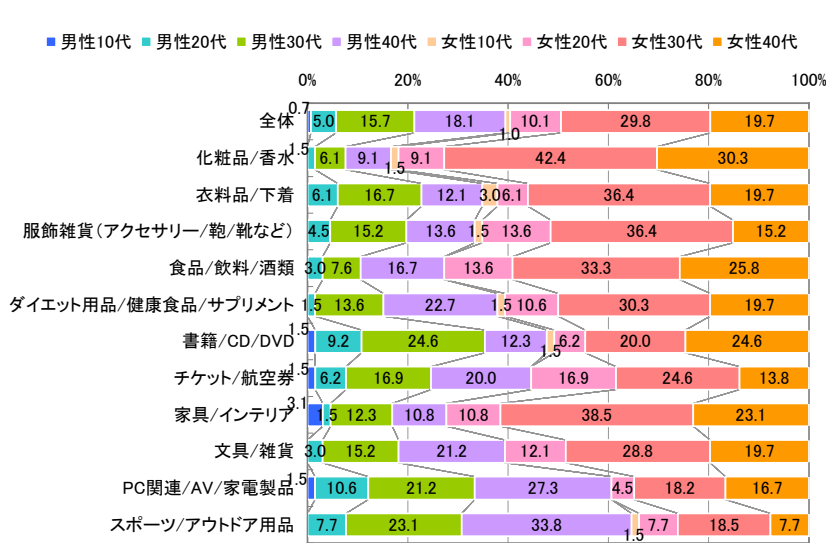
■居住地域 (n=722)



■職業 (n=722)



■セグメント別性年代 (n=722)



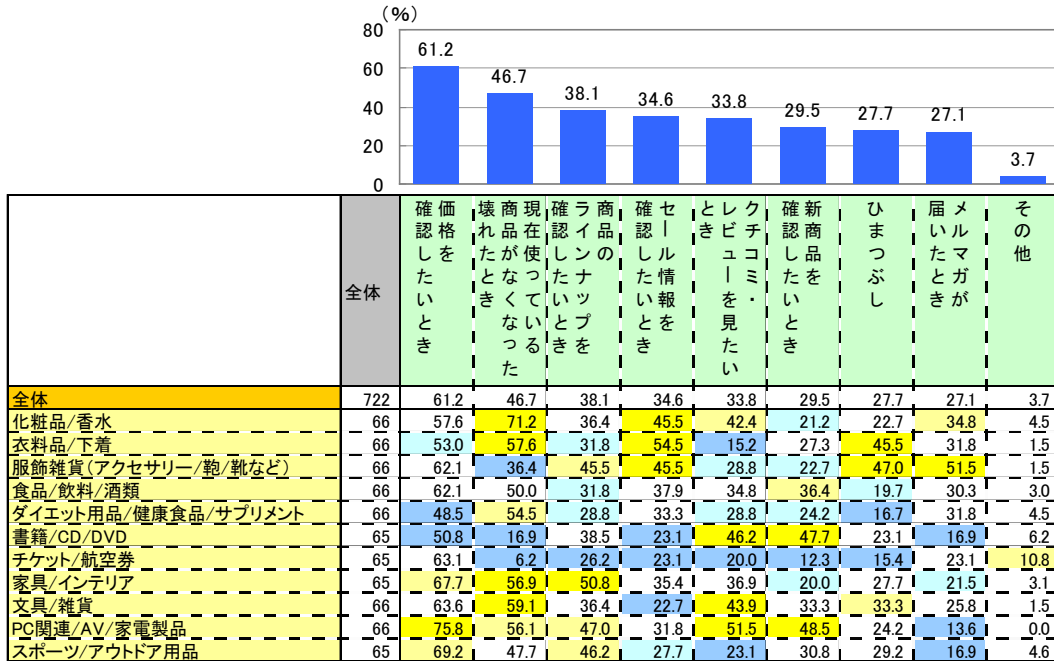
■カタログ感覚で「家具/インテリア」「PC 関連/AV/家電製品」の EC を利用

EC サイトを閲覧するタイミングを尋ねたところ、「価格を確認したいとき」(61%)が最も高く、次いで「現在利用している商品がなくなった、壊れたとき」(47%)、「商品ラインナップを確認したいとき」(38%)となりました。

商材別に見ると「家具/インテリア」「PC 関連/AV/家電製品」では、価格や商品ラインナップを確認したいときに閲覧する傾向が高く、また店舗に行く前の EC サイト閲覧も他ジャンルに比べ高いことから、EC サイトがカタログのように利用されていることが推察できます。

図1 ECサイトを閲覧するタイミング(複数回答)

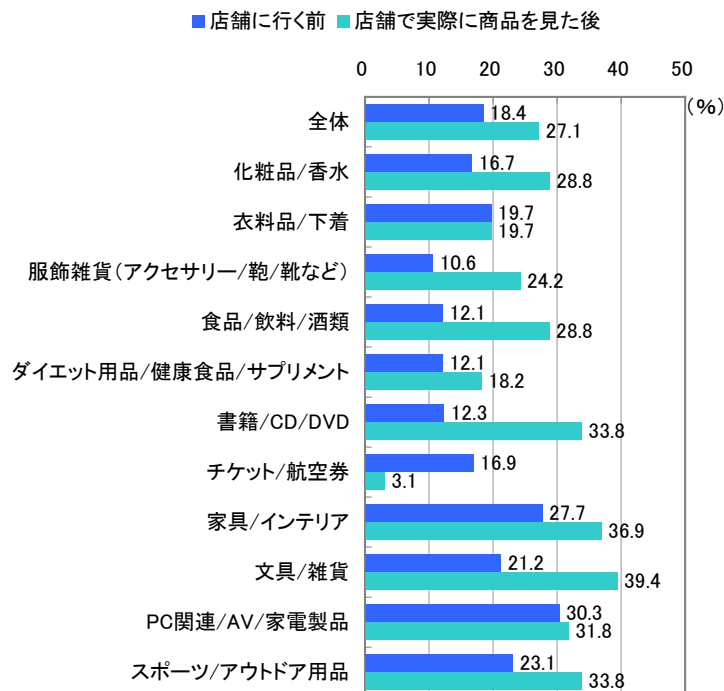
【n=722】



※ ■は全体+5ポイント以上、■は全体+10ポイント以上、■は全体-5ポイント以下、■は全体-10ポイント以下

図2 来店前後の EC サイト閲覧経験(複数回答)

【n=722】

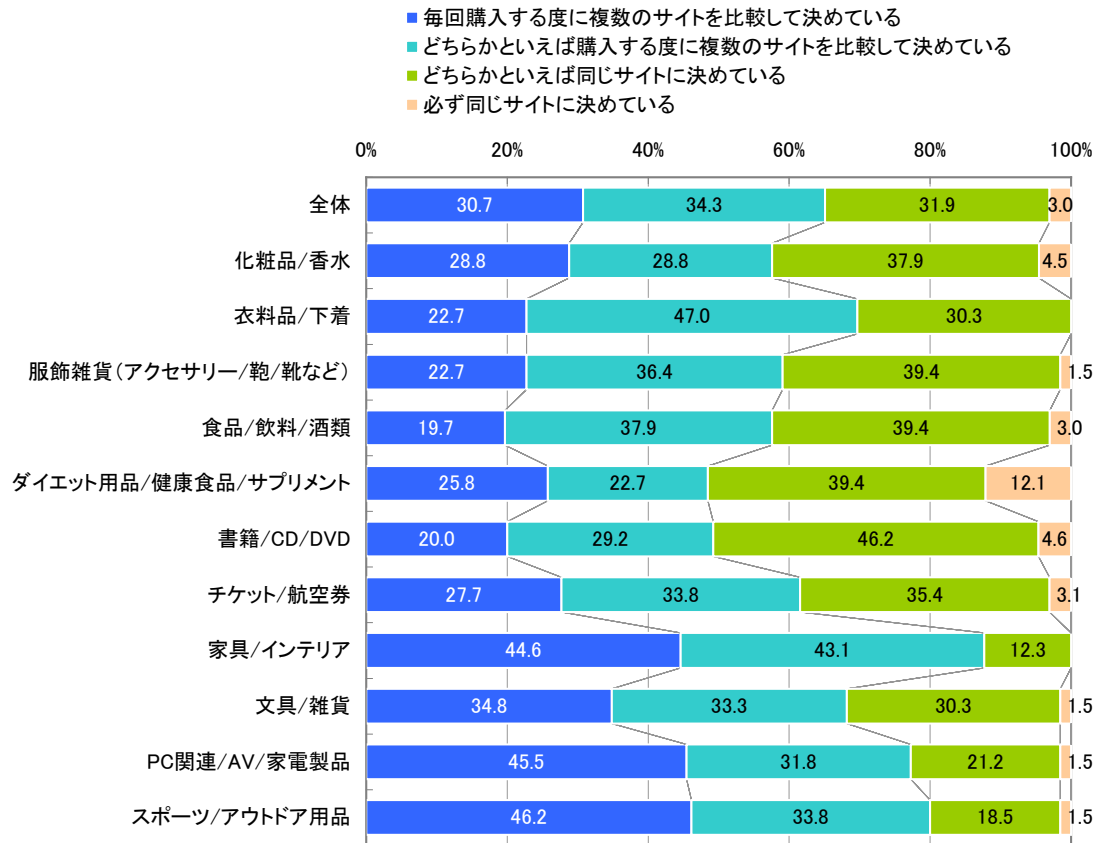


■6割以上のユーザーが購入する度に利用するサイトを比較していると回答

ECサイトで商品を購入する際にECサイトをどのように決めているか尋ねたところ、6割以上が「購入する度に複数のサイトを比較して決めている」と回答する結果となりました。
 商材別に見ると「家具/インテリア」「スポーツ/アウトドア用品」「PC関連/AV/家電製品」では他ジャンルに比べ複数サイトを比較しているユーザーが多いことがわかりました。

図4 購入するECサイトの決め方（単一回答）

【n=722】



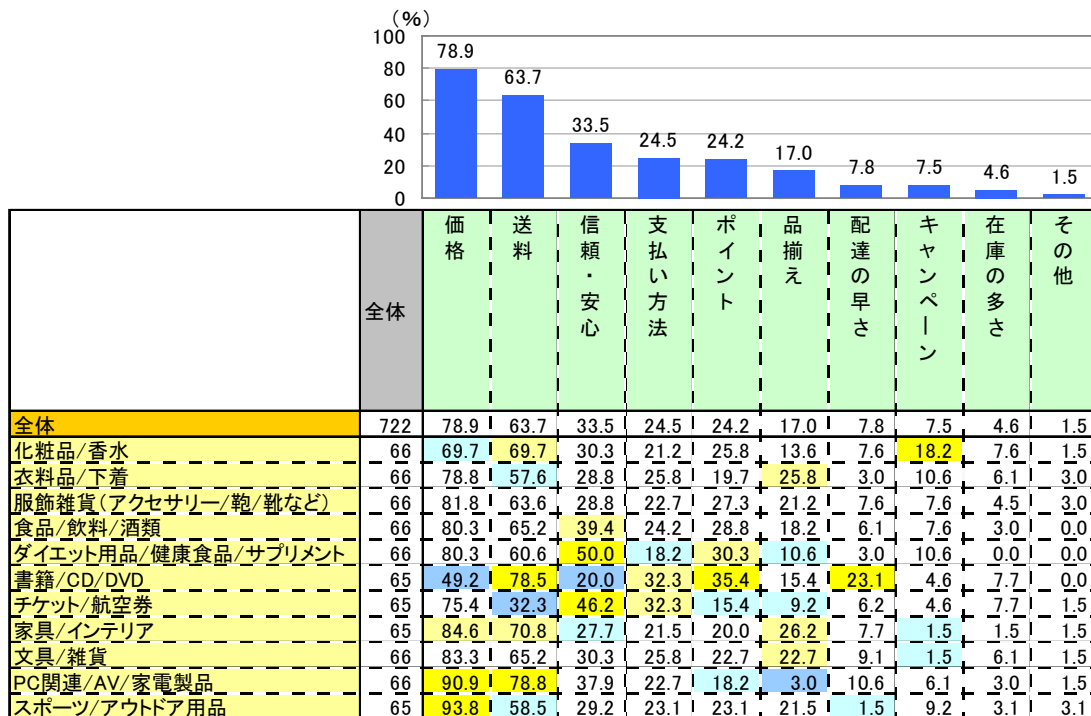
■ECサイトで重視されている点は「価格」「送料」「信頼・安心」

どの EC サイトで購入するかを選ぶ際に重視している点を尋ねたところ、「価格」(79%)との回答が最も多く、次いで「送料」(64%)、「信頼・安心」(34%)となり、金額面だけでなく、ユーザーの不安を取り除くようなサイト設計も重要であることがわかりました。

一方、「キャンペーン」に関して全体では 8%と低いものの、「化粧品/香水」(18%)や「衣料品/下着」「ダイエット用品/健康食品/サプリメント」(ともに 11%)においては他ジャンルに比べ高い結果となっており、これらの商材ではキャンペーンの実施が好影響を与えることが推察されます。

図 5 購入する EC サイトを選ぶ上で重視している点（上位 3 つまで回答）

【n=722】



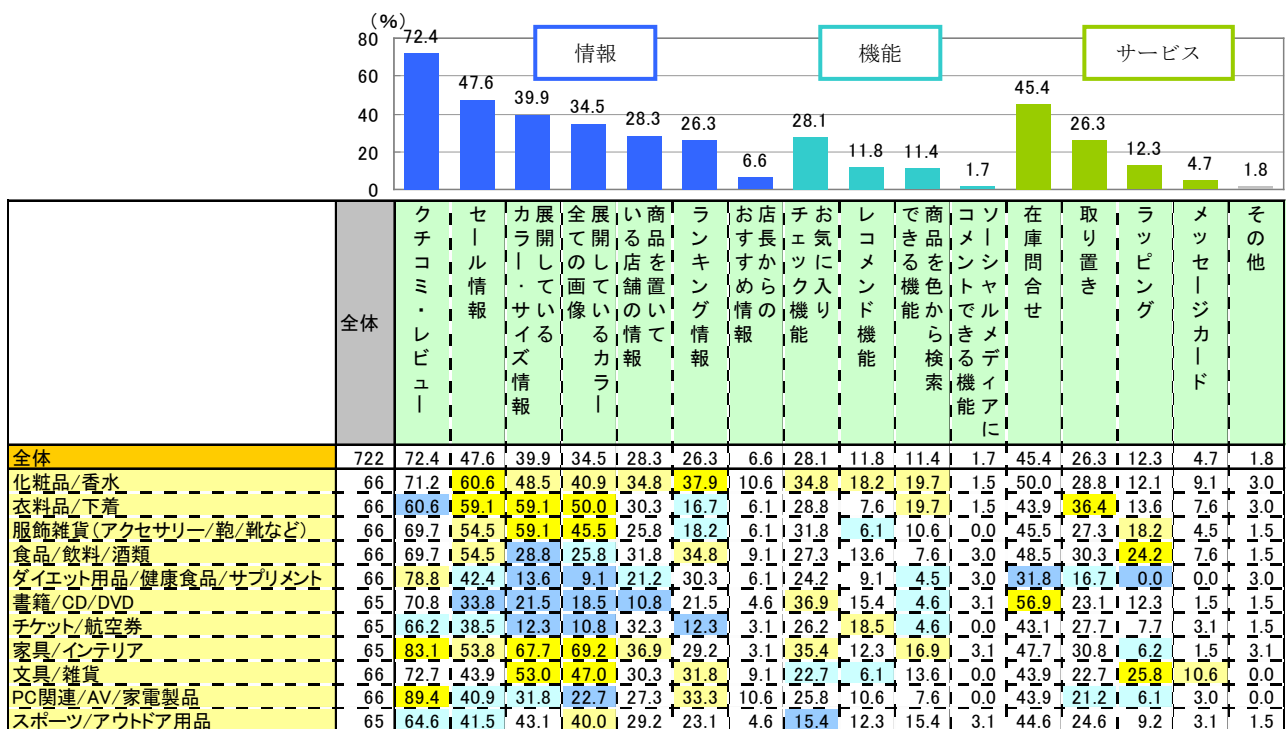
※ ■は全体+5ポイント以上、■は全体+10ポイント以上、■は全体-5ポイント以下、■は全体-10ポイント以下

■実店舗と連携している情報、サービスに対するニーズあり

EC サイトにどのような情報、機能、サービスがあると良いと思うか尋ねたところ、「クチコミ・レビュー」(72%)が最も多く、次いで「セール情報」(48%)、「在庫問合せ」(45%)となりました。トップの「クチコミ・レビュー」に関しては商材による大きな差は見られず、どの商材においても必要とされていることがわかります。また、「商品を置いている店舗の情報」(28%)や「取り置き」(26%)などの実店舗とEC サイトが連携している情報・サービスに対するニーズも見られました。

図6 ECサイトにありと良いと思う情報、機能、サービス（複数回答）

【n=722】



※ ■は全体+5ポイント以上、■は全体+10ポイント以上、■は全体-5ポイント以下、■は全体-10ポイント以下

【株式会社 IMJ モバイル 会社概要】

株式会社アイ・エム・ジェイのグループ企業であるIMJ モバイルは、調査分析から戦略立案、ユーザビリティ設計、クリエイティブ、システム開発、運用までのフルサービス&ワンストップサービスを提供しております。国内最大級の実績と経験をベースに、スマートフォンを含めたモバイル領域において、企業のデジタルマーケティングをサポートいたします。

- 社名 株式会社 IMJ モバイル
- 本社 東京都目黒区青葉台 3-6-28 住友不動産青葉台タワー
- URL <http://www.imjmobile.co.jp/>
- 設立 2000年7月18日
- 資本金 3億963万7500円(2010年7月現在)
- 従業員数 約350名(2010年7月現在)
- 事業内容
 - ・携帯公式サイト企画・運営事業
 - ・携帯メディア、広告事業
 - ・携帯サイト構築・運営代行事業
 - ・携帯ソリューション事業、等

＜本件に関するお問合せ先＞

■調査に関するお問合せ先

株式会社 IMJ モバイル <http://www.imjmobile.co.jp/>
 マーケティング本部 プランニング室 担当：嶋田
 TEL : 03-6415-4352

■プレスからのお問合せ先

株式会社アイ・エム・ジェイ <http://www.imjp.co.jp/>
 広報室 広報グループ
 TEL : 03-6415-4257 E-mail : irpr@imjp.co.jp