

報道関係者各位

**エルテックス 第 21 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 2023」**

2023 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/>

通販事業者の 3 割が AI を導入済み、または導入を予定

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、「通販事業者の AI 導入事情」、「通販事業者の利用する情報源」などを集計・分析した調査結果の 2023 年版を発表しました。

通信販売に関する定期調査の 2023 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 21 回目の独自調査「通信販売事業関係者の実態調査 2023」を実施いたしました。

調査により、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 2023」概要

- 1) 通販事業者の 3 割が AI を導入済み、または導入を予定
- 2) 利用したい AI トップ 3 は「サイト内検索（54.2%）」「チャットボットや接客ツール（52.7%）」「マーケティング分析（48%）」
- 3) 通販事業者の利用する情報源上位は「新聞」「展示会」などの旧来メディア

「通信販売事業関係者の実態調査 2023」各項目の説明とグラフ

1) 通販事業者の3割がAIを導入済み、または導入を予定

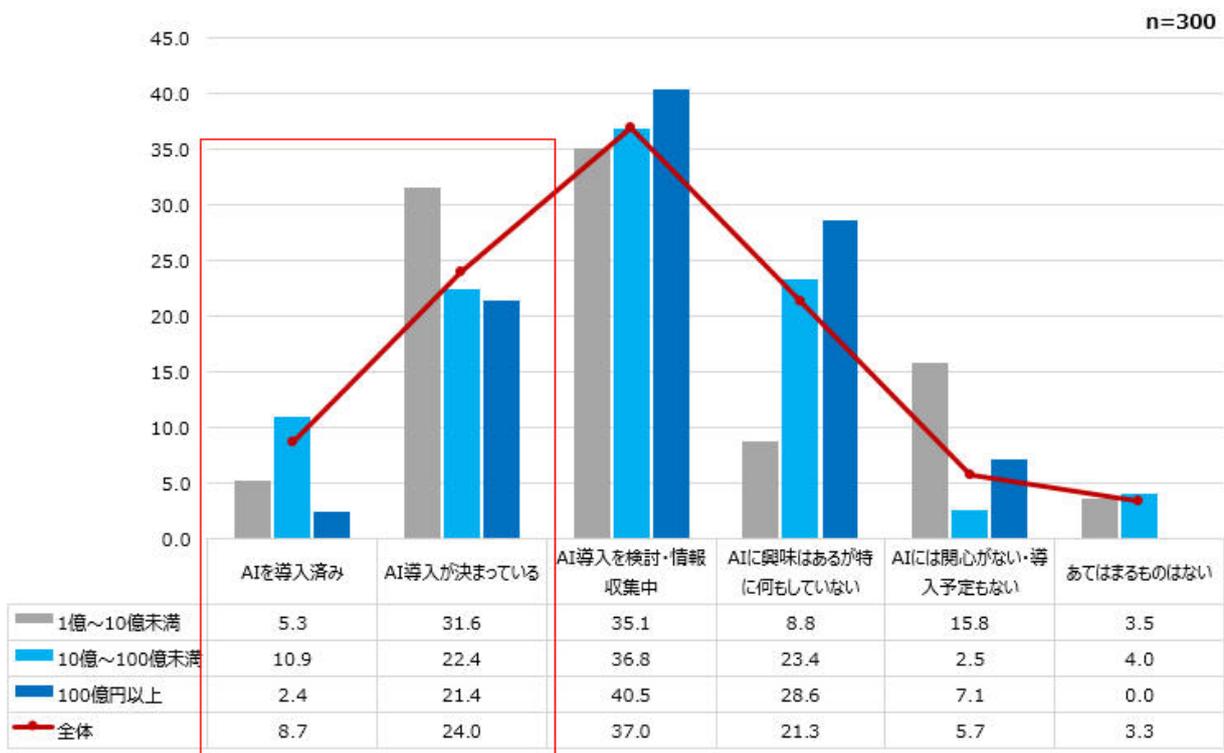
質問項目)

通販事業全般（EC：エレクトロニック・コマースを含む）で、あなたご自身やあなたの会社で「チャット GPT を代表とする AI」について、もっとも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

なんらかのAIを導入しているのは8.7%（全体）、AI導入が決まっている（24%）回答を加えると32.7%となり、3割の事業者でAI活用が具体的になっていることがわかりました。一方、「導入予定がない」「あてはまるものはない」といった回答の合計は9パーセントにとどまりました。

年商別では、100億円以上の事業者で、導入済み=2.4%、導入が決まっている=21.4%、合算=23.8%となっていて1～10億円=36.9%、10～100億未満=33.3%に比べて10ポイント以上数値が低く、導入に慎重な様子が見えられます。



※本項目は株式会社コマースピックとの共同調査です。

2) 利用したい AI トップ 3 は「サイト内検索（54.2%）」「チャットボットや接客ツール（52.7%）」「マーケティング分析（48%）」

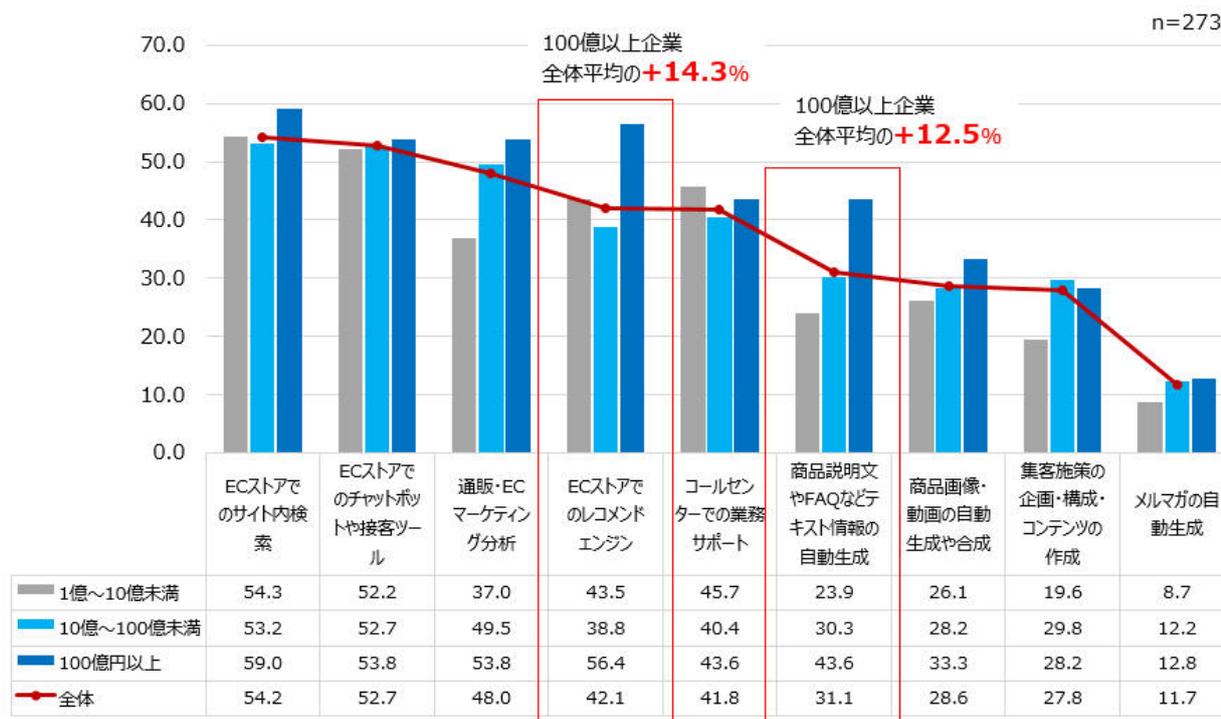
質問項目)

あなたご自身やあなたの会社で「チャット GPT を代表とする AI」に関して、導入の有無にかかわらず、通販や EC ビジネスで、効果が見込めそうなもの、興味のあるものをいくつでもお選びください。（複数回答）

利用したいAIでは、サイト内検索=54.2%、チャットボットや接客ツール=52.7%、マーケティング分析=48%、がトップ3ボックスとなりました（全体）。これら回答結果は、あまり驚く内容ではなく、ある意味予定調和の結果ではないでしょうか。

年商別では、100億円以上の事業者で、レコメンドエンジン、商品説明文やFAQなどテキスト情報の自動生成の2つの利用方法で全体の平均値に比べて10ポイント以上利用意向が高いという特徴がみられました。

商品画像・動画の自動生成や合成（28.6%）、メルマガの自動生成（11.7%）、といった項目は予想に反して若干スコアが低く、フェイク画像や動画などのネガティブなイメージがあることで選択をためらったことなども推測されます。



※本項目は株式会社コマースピックとの共同調査です。

3) 通販事業者の利用する情報源上位は「新聞」「展示会」などの旧来メディア

質問項目)

あなたがよくご利用されている、通販/ECの仕事上での情報源をいくつかもお選びください。(複数回答)

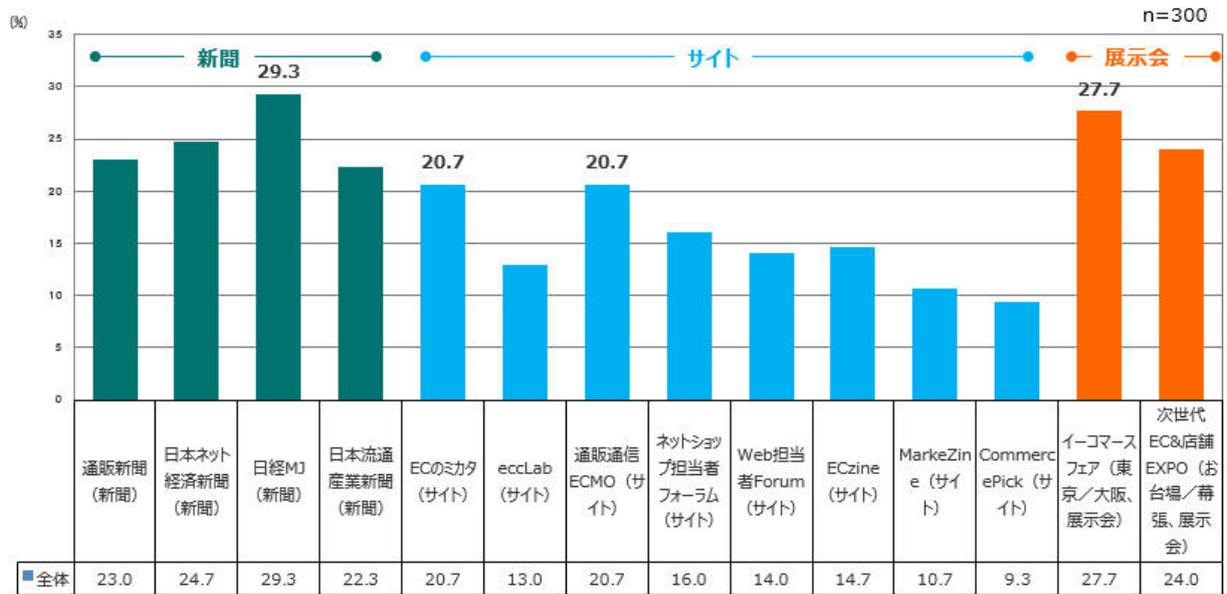
◇回答に見る特徴

通販/EC事業者が利用している情報源は、2023年時点では「展示会」「新聞」のスコアが高く、サイト（インターネット）はメディアが多い分スコアが分散化し、押しなべて数値が上がりなかつた模様です。

様々なメディアの中でトップは「日経 MJ」（29.3%）、次点は「イーコマースフェア（27.7%）」となり、新聞媒体と展示会がトップ2ボックスになりました。

サイトでは、「ECのミカタ」「通販通信 ECMO」が20.7%で、トップを分け合っています。

通販/EC事業者は、販売している商品ジャンルや価格帯、リアルメディア中心、EC中心、など千差万別ですので、情報源とする対象もその事業者ニーズにより異なります。ですので、展示会や幅広いネタを集めている新聞は比較的スコアを集め、編集内容に特徴のあるサイトは数値が分散化しているものと思われ、自社ビジネスに有用な情報が多いメディアを見極めることが課題と言えるでしょう。



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：	2023 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	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 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 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) <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