物販ネットビジネスに関するアンケート調査

ご協力のお願い

近年、ベンチャーあるいは従来の既存事業の拡張としてｅ－ビジネスが注目を集めています。

このアンケート調査は、**物品販売に焦点をあて、『インターネットを活用して物品を受注・販売し、注文商品を配送手段で消費者にお届けするビジネス』（「物販ネットビジネス」）を対象**として、その実態や今後の動向、集客、物流・配送、決済などで重要となる要因についてお伺いするものです。

ご回答いただいたアンケートは、コンピュータで集計し、統計資料としてのみ利用させていただき個票として、貴社や回答者のお名前が、外部に出ることは一切ありません。

ご多忙のところ誠に恐縮ですが、ご記入いただいた調査票は同封の返信用封筒（切手不要）にて、**２００１年３月２日までにご投函ください**。

ご回答・ご記入の方法

１．質問は、記入欄に数字等を記入していただく質問と、あてはまる番号に「○印」をつけていただく質問があります。（**○印の数は各質問の文末に「１つ」又は「いくつでも」と指定してあります**。）

２．もし、質問の途中で（⇒問□□へ）に該当した場合は、その質問にお進みいただき、そのあとのご回答をお続けください。

３．物販ネットビジネスを計画している方は、その計画について、ご回答ください。

４．ご回答にあたっては、関係する部署・担当の方にご回覧・ご協力いただければ幸いです。

５．このアンケートは http://www.ne.jp/asahi/mri/qsheet/net.html でもご回答いただけます。

ご回答いただいた方へ

１．回答いただいた方には、謝礼品を送らせていただきます。下欄の送付先をご記入ください。

２．**記入を要する質問に全てご回答いただいた方の中で、ご希望の方に、アンケート調査の結果概要をお知らせする予定です。ご希望の方は下欄「結果概要の要否」にご記入ください**。

［お問い合わせ先及び返送先］　〒100-8141
千代田区大手町２－３－６　株式会社　三菱総合研究所
戦略技術研究部　　柳川直徳
TEL　03-3277-0553　FAX　03-3277-0567
E-Mail　yana@mri.co.jp

ご記入いただく方についてお答えください。

会社名	（計画者の方やまだ決まっていない方はブランクで結構です。）
ホームページ URL （３つ以上ある場合は代表的なものをお答えください。）	http:// http://
お名前	
所属部署または役職	
E-Mail アドレス	
謝礼品送り先	〒 （回答いただいた方には謝礼をお送りします。）
結果概要の要否 （○は１つ）	1. 要　　2. 不要　（要の方には上記 Mail アドレスへ送付します。）

物販ネットビジネスの実施形態と既存事業の概要

問１．物販ネットビジネスの開始状況はどれですか。（○は１つ）

1.既に実施している　　2.これから実施する（計画者）

注：計画者の方は、これ以降の質問は、すべて計画・予定としてご回答ください。

問２．物販ネットビジネスの実施形態として御社の形態はどれですか。（○は１つ）

1. 物販ネット以外の事業（「既存事業」）も実施　⇒　問２－１へ
2. 物販ネットビジネス専業　⇒　問３へ
3. 個人のサイドビジネス　⇒　問３へ

注：『既存事業』とは、物販ネット事業以外に行っている事業とします。

問２－１．御社全体の現時点での従業員数、売上規模を記入してください。（概数でも結構です。）

従業員　＿＿＿＿＿名　　アルバイト　＿＿＿＿＿名
売上規模（昨年度実績）　　年商　＿＿＿＿＿＿＿万円

問２－２．既存事業（物販ネットビジネス以外）のうち主要な事業はどれですか。（○は１つ）

1. 小売業（個人経営）　2. 小売業（1.以外）　3. 通信販売業　4. 卸売業　5. 倉庫業
6. 運輸業　7. 生産業（農林水産業）8. 製造業　9. 出版業　10. ISP
11.インターネット検索エンジン　12.その他（具体的に　　）

物販ネットビジネスの概要

問３．物販ネットビジネスに関わっている従業員数（現時点での実働数）を記入してください。（概数でも結構です。）

従業員　＿＿＿＿＿名　　アルバイト　＿＿＿＿＿名

問４．インターネットで商品の受注・販売を始めた年月（計画者の方は予定）を記入してください。

西暦　＿＿＿＿＿年　　＿＿月頃

問５．物販ネットビジネスで取り扱っている商品種類は次のどれですか、あてはまるものに○をつけてください。（○はいくつでも）

1.食品・飲料　2.産地直送品　3.衣料品　4.医薬品・化粧品　5.生活雑貨
6.本・CD 等　7.玩具・趣味・嗜好品　8.家電製品　9.パソコン・周辺機器
10.ゲーム・ソフトウェア　11.チケット　12.貴金属・アクセサリー
13.その他（具体的に　　）

問６．インターネットで注文可能なアイテム数を記入してください。（サイズ違い、色違い等も別数とし、ある時点における注文可能なアイテム数をご記入ください（概数でも結構です））

約＿＿＿＿＿＿＿＿アイテム

問７．１ケ月あたりのインターネットによる受注件数を記入してください。（概数でも結構です）

１ケ月　＿＿＿＿＿＿＿＿件

問８．インターネットによる受注１件あたりの平均受注額を記入してください。（概数でも結構です）

約　＿＿＿＿＿＿＿＿円

問９．顧客に発送する荷物１個あたりの平均的な重量はどれですか。**（○は１つ）**

1．２kg 未満　　2．２～５kg　　3．５～１０kg　　4．１０kg 以上

物販ネットビジネスの事業運営の課題

問１０．御社の物販ネットビジネスについて、以下の課題項目を現時点でどれくらい重要な課題と認識してますか。各項目ごとにあてはまる数字に○をつけてください。（○はそれぞれ１つずつ）

課 題 項 目	1 重要でない	2 やや重要である	3 重要である	4 かなり重要である	5 非常に重要である
	（○はそれぞれ１つずつ）				
1.御社ショップへのアクセス数	1	2	3	4	5
2.御社ショップでの受注件数	1	2	3	4	5
3.類似・競合するショップの存在	1	2	3	4	5
4.効果的な広告・販売促進の施策	1	2	3	4	5
5.顧客管理業務（注文客・見込み客など）	1	2	3	4	5
6.商品の在庫管理作業	1	2	3	4	5
7.受注商品の梱包・出荷作業	1	2	3	4	5
8.入金確認・決済関係の作業	1	2	3	4	5
9.返品関係の作業	1	2	3	4	5
10.顧客からの問合せ・クレーム対応	1	2	3	4	5
11.運営費用（出店料・広告料など）の負担	1	2	3	4	5
12.専門の人材確保(ｼｽﾃﾑ開発、ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝなど)	1	2	3	4	5
13.個人情報保護や情報セキュリティの対策	1	2	3	4	5

ショッピングモールへの出店と注文受付システムについて

問１１．「楽天市場」「Shopping@Nifty」「ショプラス」のようなショッピングモールに出店していますか。
［ポータルとしてのみ登録しているようなものは含みません。］　**（○は１つ、「出店している」場合は出店モール数を記入してください）**

1. 出店している（出店モール数 _____モール）⇒　**問１１－１へ**
2. 出店する計画がある　⇒　**問１１－１へ**
3. 出店していない　⇒　**問１２へ**

問１１－１．出店しているショッピングモールについて、以下の選択要素をどれくらい重要としますか。
選択要素ごとに、あてはまる数字に○をつけてください。**（○はそれぞれ１つずつ）**

選 択 要 素	1 重要でない	2 やや重要である	3 重要である	4 かなり重要である	5 非常に重要である
	（○はそれぞれ１つずつ）				
1.アクセス数が多いこと	1	2	3	4	5
2.出店数が多いこと	1	2	3	4	5
3.類似・競合ショップが少ないこと	1	2	3	4	5
4.ショップの出店基準を設けていること	1	2	3	4	5
5.出店手続きが容易なこと	1	2	3	4	5
6.出店諸経費が安いこと	1	2	3	4	5
7.経営指導・セミナーをしてくれること	1	2	3	4	5
8.物流代行機能があること	1	2	3	4	5
9.決済代行機能があること	1	2	3	4	5
10.共同販促事業をやってくれること	1	2	3	4	5
11.営業・利用勧奨されたこと	1	2	3	4	5

問１１－２．今後（１年程度）、ショッピングモールへの出店をどのようにしますか。**（○は１つ）**

1.現状維持　2.出店モール数を増やす　3.出店モール数を減らす
4.全部やめる　5.出店モール先を変更する　6.その他（具体的に　　）

問１２．インターネットで注文されたデータはどのように処理されますか。**（ショッピングモール以外で受注可能な方はそのシステムについてお答えください。○は１つ）**

1. 電子メールで通知されるだけ　⇒　**問１３へ**
2. 電子メールで通知されるだけなので人手で受注システムに登録する　⇒　**問１２－１へ**
3. 受注システムに自動登録される　⇒　**問１２－１へ**

問１２－１．受注システムの調達方法として、あてはまるものに○をつけてください。（**○は１つ**）

1. 既成のソフトウェアを使用している
2. 既成のソフトウェアをカスタマイズして使用している
3. 自社開発したものを使用している

プロモーション・販売促進策について

問１３．これまで、物販ネットビジネスのプロモーション・販売促進策として実施しているものはどれですか。（**○はいくつでも**）

1. 自社発行のメールマガジン
2. 他社発行のメールマガジンへの広告掲載
3. ショッピングモールへの出店
4. バナー広告
5. 懸賞広告
6. アフェリエート（注）
7. 共同販売促進施策
（例：ｼｮｯﾋﾟﾝｸﾞﾓｰﾙ運営者の主催）
8. 紙媒体の広告・宣伝
（例：ﾀﾞｲﾚｸﾄ･ﾒｰﾙ、雑誌広告）
9. 割引券・クーポン券の発行
10. その他（具体的に　　）

注：「アフェリエート」：パートナーのサイトに広告（ロゴ）を掲載し、それを経由した受注に対して報酬を支払う仕組

問１４．上記回答のうち費用対効果が最も高いと思われるものに○をつけてください。（**○は１つ**）

1. 自社発行のメールマガジン
2. 他社発行のメールマガジンへの広告掲載
3. ショッピングモールへの出店
4. バナー広告
5. 懸賞広告
6. アフェリエート
7. 共同販売促進施策
8. 紙媒体の広告・宣伝
9. 割引券・クーポン券の発行
10. その他

在庫管理と商品配送について

問１５．商品（実在庫）の在庫管理はどうしていますか。（**商品で異なる場合は最も多いもの、○は１つ**）

1. 在庫管理していない（受注の都度、仕入・発送している）
2. 外部へ委託している
3. 自社で在庫管理している

問１６．物販ネットビジネス開始前から、消費者への商品配送システムがありましたか。（**○は１つ**）

1. あった　　2. なかった

問１７．現在、ネットで受注した商品は、いずれの方法で配送されていますか。（**○はいくつでも**）

1. 郵便、郵便小包（ゆうパック）
2. 宅配便
3. 自社便
4. その他（具体的に　　）

問１８．配送事業者を自社で選択していますか。（〇は１つ）

1.自社で選択している。　⇒　問１８－１へ
2.自社で選択してない。（外部の代行業者に任せている）　⇒　問１９へ

問１８－１．配送事業者を選択する場合、以下の選択要素をどれくらい重要としますか。選択要素ごとに、あてはまる数字に〇をつけてください。（〇はそれぞれ１つずつ）

選 択 要 素	1 重要でない	2 や や 重要である	3 重要である	4 かなり重要である	5 非常に重要である
	（〇はそれぞれ１つずつ）				
1.随時集荷・多頻度集荷を行うこと	1	2	3	4	5
2.定時集荷（毎日１回）を行うこと	1	2	3	4	5
3.宛名ラベル作成ソフトなどを提供してくれること	1	2	3	4	5
4.宛名ラベルを作成（宛名書き）してくれること	1	2	3	4	5
5.システムに接続して集荷指示できること	1	2	3	4	5
6.配送以外に物流・決済機能も有していること	1	2	3	4	5
7.配送料金や手数料（代引手数料など）が安いこと	1	2	3	4	5
8.配達時間帯指定の区分が細かいこと	1	2	3	4	5
9.指定された時間帯に確実に配達すること	1	2	3	4	5
10.留置きサービスがあること（顧客が、特定の場所（宅配営業所や郵便局など）に留置いて受け取れるサービス）	1	2	3	4	5
11.配達日数が安定していること（本州は翌日配達など）	1	2	3	4	5
12.事故（誤配・遅配や破損）に迅速に対応すること	1	2	3	4	5
13.荷物追跡のチェックポイント数が多いこと（例えば、３地点より５地点チェック）	1	2	3	4	5
14.運送事業者のサイトに自社広告ロゴを置けること	1	2	3	4	5
15.顧客から要望が多い配送事業者であること	1	2	3	4	5

問１９．商品の配達先情報は、配送事業者（物流代行事業者を含む）にデータを渡していますか。最もよくあてはまるものに〇をつけてください。（〇は１つ）

1.オンラインでデータを渡している　　2. メディアまたは紙（ﾘｽﾄ）でデータを渡している
3.データは渡していない

問２０．宛名ラベルへの配達先住所等の記載は、どのようにしていますか。最もよくあてはまるものに○をつけてください。（**○は１つ**）

1. 自社側で手書き	2. 自社側で宛名ラベルに印字（配送事業者提供のソフトで）
3. 自社側で宛名ラベルに印字（2.以外のソフトで）	4. 配送事業者側で作成
5. その他（具体的に　　）	

決済手段の状況について

問２１．顧客が利用できる決済手段について、御社における現状及び将来予定（１年程度）を該当する箇所にそれぞれ○をつけてください。（**○はそれぞれ１つずつ**）

	現在提供	将来提供予定	未計画
	（○はそれぞれ１つずつ）		
1.郵便振替	1	2	3
2.銀行振込	1	2	3
3.コンビニ決済	1	2	3
4.代引き(郵便局・運送会社提供)	1	2	3
5.クレジットカード	1	2	3
6.デビットカード（預貯金口座で即時決済）	1	2	3
7.その他（　　）	1	2	3

問２２．決済代行を利用していますか。該当するものに○をつけてください。（**○はいくつでも**）

1. 利用していない	2. クレジットカード決済代行
3. コンビニ決済代行	4. その他（具体的に　　）

問２３．提供する決済手段を選択する場合、以下の選択要素をどれくらい重要としますか。それぞれの要素ごとに、あてはまる数字に○をつけてください。（**○はそれぞれ１つずつ**）

選択要素	1 重要でない	2 やや重要である	3 重要である	4 かなり重要である	5 非常に重要である
	（○はそれぞれ１つずつ）				
1.世間一般に普及していること	1	2	3	4	5
2.ネット決済で利用件数が増えていること	1	2	3	4	5
3.顧客の都合でいつでも利用可能なこと	1	2	3	4	5
4.顧客からの要望が多いこと	1	2	3	4	5
5.現金化までの日数が短いこと	1	2	3	4	5
6.手数料が安いこと	1	2	3	4	5
7. (御社側の)決済関係事務を省力化できること	1	2	3	4	5
8.代金を確実に回収できること	1	2	3	4	5

今後の経営方針と将来市場動向

問２４．御社における物販ネットビジネスの今後の経営方針は次のうちどれですか、最もよくあてはまるものに１つ○印をつけてください。（**○は１つ**）

1. 現状を維持していく
2. 既存事業と一体的な事業として展開していく
3. 事業の柱を物販ネットに移行していく
4. 新しい事業の柱として展開していく
5. 物販ネット事業の内容（品揃え、対象顧客）を変更・見直しする
6. 物販ネット事業をやめる

注：『既存事業』とは、物販ネット事業以外に行っている事業とします。

問２５．将来（２～３年後）の予想として、物販ネットビジネス市場に関する以下の市場規模や環境の要素は、どれくらい「増加」又は「減少」すると思いますか。それぞれ要素ごとに、あてはまる数字または記号に○をつけてください。（**○はそれぞれ１つずつ**）

市場規模や環境の要素	**－2 減少する**	**－1 やや減少する**	**0 かわらない**	**＋1 やや増加する**	**＋2 増加する**	**？ わからない**
	（○はそれぞれ１つずつ）					
1.物販ネットで購入する消費者数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
2.物販ネット市場の全体売上高	－２	－１	０	＋１	＋２	？
3.物販ネットビジネスの全体ショップ数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
4.個人や小規模なネット専業ショップ数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
5.物流代行や決済代行を利用するショップ数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
6.顧客が配送事業者を選択できるショップ数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
7.購買連鎖など相乗効果があるショップ間提携 (例：携帯電話機とキャリングケース)	－２	－１	０	＋１	＋２	？
8.ショッピングモールが出店基準を設けること	－２	－１	０	＋１	＋２	？
9.不良・悪質なショップ数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
10.個人情報漏洩などネット関連事件数	－２	－１	０	＋１	＋２	？

調査にご協力いただき、ありがとうございました。１ページ目のご回答者について等、記入もれがないかもう一度ご確認のうえ、同封の返信用封筒（切手不要）にてご返送ください。

『物販ネットビジネスに関するアンケート調査』の単純集計結果

1. 物販ネットビジネス開始状況（SA）

	合計	実施者	計画者	無回答
【**総数**】	275 100.0	247 89.8	28 10.2	0 0.0

2. 物販ネットビジネスの実施形態(SA)

	合計	物販ネット以外の事業も実施	物販ネットビジネス専業	個人のサイドビジネス	無回答
【**総数**】	275 100.0	221 80.4	27 9.8	21 7.6	6 2.2

2-1.1 兼業者の従業員数(SA)

	合計	1人	2～4人	5～9人	10～99人	100人以上	無回答
【**総数**】	221 100.0	22 10.0	72 32.6	39 17.6	60 27.1	24 10.9	4 1.8

2-1.2 兼業者のアルバイト人数(SA)

	合計	0人	1～4人	5～9人	10～99人	100人以上	無回答
【**総数**】	221 100.0	60 27.1	55 24.9	10 4.5	31 14.0	10 4.5	55 24.9

2-1.3 兼業者の売上規模（昨年度実績・年商）(SA)

	合計	1千万円未満	1千万円～5千万円未満	5千万円～1億円未満	1億円～10億円未満	10億円以上	無回答
【**総数**】	221 100.0	18 8.1	53 24.0	29 13.1	63 28.5	47 21.3	11 5.0

2-2 兼業者の既存事業のうち主要な事業(MA)

	合計	小売業(個人経営)	小売業(個人経営以外)	通信販売業	卸売業	倉庫業	運輸業	生産業(農林水産業)	製造業	出版業	ISP	検索エンジン	その他	無回答
【**総数**】	221 ------	28 12.7	56 25.3	23 10.4	54 24.4	0 0.0	0 0.0	4 1.8	37 16.7	3 1.4	1 0.5	0 0.0	24 10.9	6 2.7

3.1 物販ネットビジネスに関わっている従業員数(SA)

	合計	0人	～1人	～2人	～4人	5人～9人	10人以上	無回答
【**総数**】	275 100.0	12 4.4	122 44.4	70 25.5	38 13.8	12 4.4	7 2.5	14 5.1

3.2 物販ネットビジネスに関わっているアルバイト人数(SA)

	合計	0人	～1人	2人～4人	5人～9人	10人以上	無回答
【**総数**】	275 100.0	106 38.5	30 10.9	12 4.4	3 1.1	5 1.8	119 43.3

3.3 物販ネットビジネスに関わっている従業員数＋アルバイト人数(SA)

	合計	～1人	～2人	～4人	5人～9人	10人以上	無回答
【**総数**】	275 100.0	122 44.4	70 25.5	50 18.2	14 5.1	9 3.3	10 3.6

4 インターネットで商品の受注・販売を始めた年(SA)

	合計	～1997年	1998年	1999年	2000年	2001年以降	無回答
【**総数**】	275 100.0	36 13.1	20 7.3	63 22.9	117 42.5	38 13.8	1 0.4

5 取り扱っている商品種類(MA)

	合計	食品・飲料	産地直送品	衣料品	医薬品・化粧品	生活雑貨	本・CD等	玩具・趣味・嗜好品	家電製品	パソコン・周辺機器	ゲーム・ソフトウェア	チケット	貴金属・アクセサリー	その他	無回答
【**総数**】	275 ―――	95 34.5	55 20.0	57 20.7	26 9.5	87 31.6	22 8.0	60 21.8	26 9.5	16 5.8	9 3.3	1 0.4	28 10.2	73 26.5	1 0.4

6 注文可能なアイテム数(SA)

	合計	20未満	20～50未満	50～100未満	100～1,000未満	1,000以上	無回答
【**総数**】	275 100.0	41 14.9	48 17.5	41 14.9	102 37.1	37 13.5	6 2.2

7 1ケ月あたりのインターネットによる受注件数(SA)

	合計	5件未満	5～20件未満	20～100件未満	100～1,000件未満	1,000件以上	無回答
【**総数**】	275 100.0	47 17.1	62 22.5	79 28.7	62 22.5	14 5.1	11 4.0

8 1件あたりの平均受注額(SA)

	合計	3,000円未満	3,000～5,000円未満	5,000～10,000円未満	1,0000～50,000円未満	50,000円以上	無回答
【**総数**】	275	39	67	75	72	15	7
	100.0	14.2	24.4	27.3	26.2	5.5	2.5

7x8 1ヶ月あたりの受注額(SA)

	合計	10万円未満	10～20万円未満	20～100万円未満	100～1,000万円未満	1,000万円以上	無回答
【**総数**】	275	99	41	60	49	13	13
	100.0	36.0	14.9	21.8	17.8	4.7	4.7

9 荷物1個あたりの平均的な重量(SA)

	合計	2kg未満	2～5kg	5～10kg	10kg以上	無回答
【**総数**】	275	149	71	33	15	7
	100.0	54.2	25.8	12.0	5.5	2.5

10 経営課題としての重要度合い

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
御社ショップへのアクセス数	275	4	22	40	48	160	1
	100	1.5	8	14.5	17.5	58.2	0.4
御社ショップでの受注件数	275	8	16	51	37	162	1
	100.0	2.9	5.8	18.5	13.5	58.9	0.4
類似・競合するショップの存在	275	45	55	70	52	49	4
	100.0	16.4	20.0	25.5	18.9	17.8	1.5
効果的な広告・販売促進の施策	275	7	39	69	69	86	5
	100.0	2.5	14.2	25.1	25.1	31.3	1.8
顧客管理業務（注文客・見込み客など）	275	4	36	75	75	82	3
	100.0	1.5	13.1	27.3	27.3	29.8	1.1
商品の在庫管理作業	275	40	53	94	36	49	3
	100.0	14.5	19.3	34.2	13.1	17.8	1.1
受注商品の梱包・出荷作業	275	22	47	107	41	56	2
	100.0	8.0	17.1	38.9	14.9	20.4	0.7
入金確認・決済関係の作業	275	9	34	72	52	106	2
	100.0	3.3	12.4	26.2	18.9	38.5	0.7
返品関係の作業	275	29	52	80	41	69	4
	100.0	10.5	18.9	29.1	14.9	25.1	1.5
顧客からの問合せ・クレーム対応	275	9	22	52	48	141	3
	100.0	3.3	8.0	18.9	17.5	51.3	1.1
運営費用（出店料・広告料など）の負担	275	25	41	89	53	64	3
	100.0	9.1	14.9	32.4	19.3	23.3	1.1
専門の人材確保(ｼｽﾃﾑ開発、ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝなど)	275	60	54	86	32	39	4
	100.0	21.8	19.6	31.3	11.6	14.2	1.5
個人情報保護や情報セキュリティの対策	275	16	25	64	54	113	3
	100.0	5.8	9.1	23.3	19.6	41.1	1.1

11 ショッピングモールへの出店状況(SA)

	合計	出店している	出店する計画がある	出店していない	無回答
【**総数**】	275	158	21	89	7
	100.0	57.5	7.6	32.4	2.5

11A 出店しているモール数(SA)

	合計	1モール	2モール	3モール	4～5モール	6モール以上	無回答
【**総数**】	158	84	30	13	8	7	16
	100.0	53.2	19.0	8.2	5.1	4.4	10.1

11-1.1 モール選択要素の重要度合い (SA)

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
アクセス数が多いこと	179	4	6	25	27	113	4
	100.0	2.2	3.4	14.0	15.1	63.1	2.2
出店数が多いこと	179	40	37	54	19	27	2
	100.0	22.3	20.7	30.2	10.6	15.1	1.1
類似・競合ショップが少ないこと	179	49	35	41	20	30	4
	100.0	27.4	19.6	22.9	11.2	16.8	2.2
ショップの出店基準を設けていること	179	21	34	75	22	25	2
	100.0	11.7	19.0	41.9	12.3	14.0	1.1
出店手続きが容易なこと	179	32	34	59	25	29	0
	100.0	17.9	19.0	33.0	14.0	16.2	0.0
出店諸経費が安いこと	179	11	7	34	40	87	0
	100.0	6.1	3.9	19.0	22.3	48.6	0.0
経営指導・セミナーをしてくれること	179	48	36	41	32	19	3
	100.0	26.8	20.1	22.9	17.9	10.6	1.7
物流代行機能があること	179	82	32	41	12	10	2
	100.0	45.8	17.9	22.9	6.7	5.6	1.1
決済代行機能があること	179	53	33	38	25	27	3
	100.0	29.6	18.4	21.2	14.0	15.1	1.7
共同販促事業をやってくれること	179	39	31	49	25	34	1
	100.0	21.8	17.3	27.4	14.0	19.0	0.6
営業・利用勧奨されたこと	179	49	39	65	12	12	2
	100.0	27.4	21.8	36.3	6.7	6.7	1.1

11-2 モール出店の今後の方針(SA)

	合計	現状維持	出店モール数を増やす	出店モール数を減らす	全部やめる	出店モール先を変更する	その他	無回答
【**総数**】	179	93	38	7	7	12	12	10
	100.0	52.0	21.2	3.9	3.9	6.7	6.7	5.6

12 受注データの処理方法(SA)

	合計	電子メールで通知されるだけ	電子メールで通知されるだけなので人手で受注システムに登録する	受注システムに自動登録される	無回答
【**総数**】	275 100.0	91 33.1	82 29.8	84 30.5	18 6.5

12-1 受注システムの調達方法(SA)

	合計	既成のソフトウェアを使用している	既成のソフトウェアをカスタマイズして使用している	自社で開発したものを使用している	無回答
【**総数**】	166 100.0	76 45.8	36 21.7	50 30.1	4 2.4

13 実施している販売促進策(MA)

	合計	自社発行のメールマガジン	他社発行のメールマガジンへの広告掲載	ショッピングモールへの出店	バナー広告	懸賞広告	アフェリエート	共同販売促進施策	紙媒体の広告・宣伝	割引券の発行	その他	無回答
【**総数**】	275 ------	102 37.1	79 28.7	164 59.6	51 18.5	96 34.9	12 4.4	54 19.6	72 26.2	26 9.5	34 12.4	17 6.2

14 費用対効果の高い販売促進策(MA)

	合計	自社発行のメールマガジン	他社発行のメールマガジンへの広告掲載	ショッピングモールへの出店	バナー広告	懸賞広告	アフェリエート	共同販売促進施策	紙媒体の広告・宣伝	割引券の発行	その他	無回答
【**総数**】	275 ------	59 21.5	19 6.9	65 23.6	13 4.7	33 12.0	8 2.9	17 6.2	35 12.7	8 2.9	25 9.1	28 10.2

15 商品の在庫管理の状況(SA)

	合計	在庫管理していない	外部へ委託している	自社で在庫管理している	無回答
【**総数**】	275 100.0	52 18.9	17 6.2	199 72.4	7 2.5

16 物販ネット開始前の商品配送システムの有無(SA)

	合計	あった	なかった	無回答
【**総数**】	275 100.0	166 60.4	103 37.5	6 2.2

17 商品の配送手段(MA)

	合計	郵便、郵便小包	宅配便	自社便	その他	無回答
【**総数**】	275 ------	94 34.2	239 86.9	18 6.5	6 2.2	6 2.2

18 配送事業者を選択している状況(SA)

	合計	自社で選択	自社で選択していない	無回答
【**総数**】	275 100.0	237 86.2	16 5.8	22 8.0

18-1.1 配送事業者の選択要素の重要度合い (SA)

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
随時集荷・多頻度集荷を行うこと	237 100.0	39 16.5	28 11.8	51 21.5	40 16.9	70 29.5	9 3.8
定時集荷(毎日1回)を行うこと	237 100.0	44 18.6	17 7.2	52 21.9	44 18.6	74 31.2	6 2.5
宛名ラベル作成ソフトなどを提供してくれること	237 100.0	98 41.4	41 17.3	41 17.3	21 8.9	30 12.7	6 2.5
宛名ラベルを作成(宛名書き)してくれること	237 100.0	116 48.9	33 13.9	44 18.6	18 7.6	22 9.3	4 1.7
システムに接続して集荷指示できること	237 100.0	91 38.4	35 14.8	49 20.7	23 9.7	36 15.2	3 1.3
配送以外に物流・決済機能も有していること	237 100.0	45 19.0	29 12.2	52 21.9	47 19.8	62 26.2	2 0.8
配送料金や手数料(代引手数料など)が安いこと	237 100.0	2 0.8	7 3.0	13 5.5	42 17.7	170 71.7	3 1.3
配達時間帯指定の区分が細かいこと	237 100.0	12 5.1	24 10.1	56 23.6	48 20.3	95 40.1	2 0.8
指定された時間帯に確実に配達すること	237 100.0	4 1.7	8 3.4	29 12.2	34 14.3	160 67.5	2 0.8
留置きサービスがあること	237 100.0	31 13.1	44 18.6	64 27.0	28 11.8	64 27.0	6 2.5
配達日数が安定していること	237 100.0	4 1.7	7 3.0	25 10.5	34 14.3	164 69.2	3 1.3
事故(誤配・遅配や破損)に迅速に対応すること	237 100.0	1 0.4	2 0.8	27 11.4	37 15.6	168 70.9	2 0.8
荷物追跡のチェックポイント数が多いこと	237 100.0	21 8.9	20 8.4	58 24.5	45 19.0	86 36.3	7 3.0
運送事業者のサイトに自社広告ロゴを置けること	237 100.0	100 42.2	51 21.5	52 21.9	17 7.2	11 4.6	6 2.5
顧客から要望が多い配送事業者であること	237 100.0	36 15.2	33 13.9	66 27.8	39 16.5	57 24.1	6 2.5

19 配送事業者への配達先データの提供状況(SA)

	合計	オンラインでデータを渡している	メディアまたは紙でデータを渡している	データは渡していない	無回答
【**総数**】	275 100.0	24 8.7	32 11.6	196 71.3	23 8.4

20 宛名ラベルへの配達先住所等の記載方法(SA)

	合計	自社側で手書き	配送事業者ソフトで自社側で印字	配送事業者以外のソフトで自社で印字	配送事業者側で作成	その他	無回答
【**総数**】	275 100.0	139 50.5	25 9.1	80 29.1	18 6.5	2 0.7	11 4.0

21.1 決済手段別の提供・計画状況 (SA)

	合計	現在提供	将来提供予定	未計画	無回答
郵便振替	275 100.0	165 60.0	27 9.8	48 17.5	35 12.7
銀行振込	275 100.0	201 73.1	26 9.5	24 8.7	24 8.7
コンビニ決済	275 100.0	65 23.6	84 30.5	84 30.5	42 15.3
代引き(郵便局、運送会社提供)	275 100.0	207 75.3	35 12.7	13 4.7	20 7.3
クレジットカード	275 100.0	108 39.3	79 28.7	62 22.5	26 9.5
デビットカード(預貯金口座で即時決済)	275 100.0	15 5.5	65 23.6	136 49.5	59 21.5
その他	275 100.0	27 9.8	6 2.2	34 12.4	208 75.6

22 決済代行の利用状況(MA)

	合計	利用していない	クレジットカード決済代行	コンビニ決済代行	その他	無回答
【**総数**】	275 ------	137 49.8	78 28.4	55 20.0	20 7.3	24 8.7

23.1 決済手段の選択要素の重要度合い(SA)

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
世間一般に普及していること	275	5	8	54	47	151	10
	100.0	1.8	2.9	19.6	17.1	54.9	3.6
ネット決済で利用件数が増えていること	275	14	14	83	70	82	12
	100.0	5.1	5.1	30.2	25.5	29.8	4.4
顧客の都合でいつでも利用可能なこと	275	6	11	48	66	136	8
	100.0	2.2	4.0	17.5	24.0	49.5	2.9
顧客からの要望が多いこと	275	4	9	56	62	134	10
	100.0	1.5	3.3	20.4	22.5	48.7	3.6
現金化までの日数が短いこと	275	16	23	72	47	109	8
	100.0	5.8	8.4	26.2	17.1	39.6	2.9
手数料が安いこと	275	2	3	31	55	176	8
	100.0	0.7	1.1	11.3	20.0	64.0	2.9
(御社側の)決済関係事務を省力化できること	275	10	20	71	66	97	11
	100.0	3.6	7.3	25.8	24.0	35.3	4.0
代金を確実に回収できること	275	1	2	13	38	209	12
	100.0	0.4	0.7	4.7	13.8	76.0	4.4

24 物販ネットビジネスの今後の経営方針(SA)

	合計	現状を維持していく	既存事業と一体的な事業として展開していく	事業の柱を物販ネットに移行していく	新しい事業の柱として展開していく	物販ネット事業の内容（品揃え、対象顧客）を変更・見直しする	物販ネット事業をやめる	無回答
【**総数**】	275	40	108	18	69	31	3	6
	100.0	14.5	39.3	6.5	25.1	11.3	1.1	2.2

25.市場規模や市場環境要素の将来予想 (SA)

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
物販ネットで購入する消費者数	275	1	2	2	53	212	4	1
	100.0	0.4	0.7	0.7	19.3	77.1	1.5	0.4
物販ネット市場の全体売上高	275	1	4	7	58	201	3	1
	100.0	0.4	1.5	2.5	21.1	73.1	1.1	0.4
物販ネットビジネスの全体ショップ数	275	4	14	9	52	191	2	3
	100.0	1.5	5.1	3.3	18.9	69.5	0.7	1.1
個人や小規模なネット専業ショップ数	275	8	16	13	71	157	7	3
	100.0	2.9	5.8	4.7	25.8	57.1	2.5	1.1
物流代行や決済代行を利用するショップ数	275	1	3	20	74	165	9	3
	100.0	0.4	1.1	7.3	26.9	60.0	3.3	1.1
顧客が配送事業者を選択できるショップ数	275	0	2	82	72	74	44	1
	100.0	0.0	0.7	29.8	26.2	26.9	16.0	0.4
購買連鎖など相乗効果があるショップ間提携	275	0	1	32	99	107	31	5
	100.0	0.0	0.4	11.6	36.0	38.9	11.3	1.8
ショッピングモールが出店基準を設けること	275	6	8	55	88	86	26	6
	100.0	2.2	2.9	20.0	32.0	31.3	9.5	2.2
不良・悪質なショップ数	275	17	14	22	61	144	16	1
	100.0	6.2	5.1	8.0	22.2	52.4	5.8	0.4
個人情報漏洩などネット関連事件数	275	2	4	20	58	180	8	3
	100.0	0.7	1.5	7.3	21.1	65.5	2.9	1.1

『物販ネットビジネスに関するアンケート調査』のクロス集計結果（一部）

注：以下は、５段階評価尺度で調査した「経営課題」、「専門事業者選択要素」（ショッピングモール、配送事業者、決済手段）及び「将来市場規模・環境要素」について、開始状況別、実施形態別、受注件数ランク別にクロス集計したデータである。

経営課題の重要度合い

【開始状況別】

1.御社ショップへのアクセス数

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	4	22	40	48	160	1
	100.0	1.5	8.0	14.5	17.5	58.2	0.4
【開始状況】							
既に実施している	247	4	19	36	44	143	1
	100.0	1.6	7.7	14.6	17.8	57.9	0.4
これから実施する	28	–	3	4	4	17	–
	100.0	–	10.7	14.3	14.3	60.7	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–

2.御社ショップでの受注件数

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	8	16	51	37	162	1
	100.0	2.9	5.8	18.5	13.5	58.9	0.4
【開始状況】							
既に実施している	247	7	13	45	32	149	1
	100.0	2.8	5.3	18.2	13.0	60.3	0.4
これから実施する	28	1	3	6	5	13	–
	100.0	3.6	10.7	21.4	17.9	46.4	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–

3. 類似・競合するショップの存在

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	45	55	70	52	49	4
	100.0	16.4	20.0	25.5	18.9	17.8	1.5
【開始状況】							
既に実施している	247	42	54	65	41	41	4
	100.0	17.0	21.9	26.3	16.6	16.6	1.6
これから実施する	28	3	1	5	11	8	–
	100.0	10.7	3.6	17.9	39.3	28.6	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–

4. 効果的な広告・販売促進の施策

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	7	39	69	69	86	5
	100.0	2.5	14.2	25.1	25.1	31.3	1.8
【開始状況】							
既に実施している	247	7	36	66	62	71	5
	100.0	2.8	14.6	26.7	25.1	28.7	2.0
これから実施する	28	–	3	3	7	15	–
	100.0	–	10.7	10.7	25.0	53.6	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–

5. 顧客管理業務（注文客・見込み客など）

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	4	36	75	75	82	3
	100.0	1.5	13.1	27.3	27.3	29.8	1.1
【開始状況】							
既に実施している	247	3	34	72	64	71	3
	100.0	1.2	13.8	29.1	25.9	28.7	1.2
これから実施する	28	1	2	3	11	11	–
	100.0	3.6	7.1	10.7	39.3	39.3	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–

6. 商品の在庫管理作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	9	34	72	52	106	2
	100.0	3.3	12.4	26.2	18.9	38.5	0.7
【開始状況】							
既に実施している	247	9	34	66	47	89	2
	100.0	3.6	13.8	26.7	19.0	36.0	0.8
これから実施する	28	－	－	6	5	17	－
	100.0	－	－	21.4	17.9	60.7	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

7. 受注商品の梱包・出荷作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	22	47	107	41	56	2
	100.0	8.0	17.1	38.9	14.9	20.4	0.7
【開始状況】							
既に実施している	247	19	42	101	36	47	2
	100.0	7.7	17.0	40.9	14.6	19.0	0.8
これから実施する	28	3	5	6	5	9	－
	100.0	10.7	17.9	21.4	17.9	32.1	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

8. 入金確認・決済関係の作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	40	53	94	36	49	3
	100.0	14.5	19.3	34.2	13.1	17.8	1.1
【開始状況】							
既に実施している	247	35	52	87	31	39	3
	100.0	14.2	21.1	35.2	12.6	15.8	1.2
これから実施する	28	5	1	7	5	10	－
	100.0	17.9	3.6	25.0	17.9	35.7	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

9. 返品関係の作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	29	52	80	41	69	4
	100.0	10.5	18.9	29.1	14.9	25.1	1.5
【開始状況】							
既に実施している	247	25	51	77	30	60	4
	100.0	10.1	20.6	31.2	12.1	24.3	1.6
これから実施する	28	4	1	3	11	9	－
	100.0	14.3	3.6	10.7	39.3	32.1	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

10. 顧客からの問い合わせ・クレーム対応

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	9	22	52	48	141	3
	100.0	3.3	8.0	18.9	17.5	51.3	1.1
【開始状況】							
既に実施している	247	8	22	49	42	123	3
	100.0	3.2	8.9	19.8	17.0	49.8	1.2
これから実施する	28	1	－	3	6	18	－
	100.0	3.6	－	10.7	21.4	64.3	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

11. 運営費用（出店料・広告料など）の負担

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	25	41	89	53	64	3
	100.0	9.1	14.9	32.4	19.3	23.3	1.1
【開始状況】							
既に実施している	247	25	40	77	45	57	3
	100.0	10.1	16.2	31.2	18.2	23.1	1.2
これから実施する	28	－	1	12	8	7	－
	100.0	－	3.6	42.9	28.6	25.0	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

12. 専門の人材確保（システム開発、プロモーションなど）

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	60	54	86	32	39	4
	100.0	21.8	19.6	31.3	11.6	14.2	1.5
【開始状況】							
既に実施している	247	58	52	76	25	32	4
	100.0	23.5	21.1	30.8	10.1	13.0	1.6
これから実施する	28	2	2	10	7	7	−
	100.0	7.1	7.1	35.7	25.0	25.0	−
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

13. 個人情報保護や情報セキュリティの対策

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	16	25	64	54	113	3
	100.0	5.8	9.1	23.3	19.6	41.1	1.1
【開始状況】							
既に実施している	247	16	24	61	44	99	3
	100.0	6.5	9.7	24.7	17.8	40.1	1.2
これから実施する	28	−	1	3	10	14	−
	100.0	−	3.6	10.7	35.7	50.0	−
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

【実施形態別】

1 御社ショップへのアクセス数

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	4	22	40	48	160	1
	100.0	1.5	8.0	14.5	17.5	58.2	0.4
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	3	21	32	39	125	1
	100.0	1.4	9.5	14.5	17.6	56.6	0.5
ネット専業	27	1	−	2	5	19	−
	100.0	3.7	−	7.4	18.5	70.4	−
個人のサイドビジネス	21	−	−	6	2	13	−
	100.0	−	−	28.6	9.5	61.9	−
無回答	6	−	1	−	2	3	−
	100.0	−	16.7	−	33.3	50.0	−

2 御社ショップでの受注件数

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	8	16	51	37	162	1
	100.0	2.9	5.8	18.5	13.5	58.9	0.4
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	7	16	39	29	129	1
	100.0	3.2	7.2	17.6	13.1	58.4	0.5
ネット専業	27	−	−	3	3	21	−
	100.0	−	−	11.1	11.1	77.8	−
個人のサイドビジネス	21	1	−	7	3	10	−
	100.0	4.8	−	33.3	14.3	47.6	−
無回答	6	−	−	2	2	2	−
	100.0	−	−	33.3	33.3	33.3	−

3. 類似・競合するショップの存在

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	45	55	70	52	49	4
	100.0	16.4	20.0	25.5	18.9	17.8	1.5
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	39	49	58	39	32	4
	100.0	17.6	22.2	26.2	17.6	14.5	1.8
ネット専業	27	5	3	7	2	10	−
	100.0	18.5	11.1	25.9	7.4	37.0	−
個人のサイドビジネス	21	−	1	5	8	7	−
	100.0	−	4.8	23.8	38.1	33.3	−
無回答	6	1	2	−	3	−	−
	100.0	16.7	33.3	−	50.0	−	−

4. 効果的な広告・販売促進の施策

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	7	39	69	69	86	5
	100.0	2.5	14.2	25.1	25.1	31.3	1.8
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	6	32	61	51	66	5
	100.0	2.7	14.5	27.6	23.1	29.9	2.3
ネット専業	27	1	4	4	7	11	−
	100.0	3.7	14.8	14.8	25.9	40.7	−
個人のサイドビジネス	21	−	2	2	9	8	−
	100.0	−	9.5	9.5	42.9	38.1	−
無回答	6	−	1	2	2	1	−
	100.0	−	16.7	33.3	33.3	16.7	−

5. 顧客管理業務（注文客・見込み客など）

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	4	36	75	75	82	3
	100.0	1.5	13.1	27.3	27.3	29.8	1.1
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	3	29	61	59	66	3
	100.0	1.4	13.1	27.6	26.7	29.9	1.4
ネット専業	27	−	3	6	8	10	−
	100.0	−	11.1	22.2	29.6	37.0	−
個人のサイドビジネス	21	1	2	5	8	5	−
	100.0	4.8	9.5	23.8	38.1	23.8	−
無回答	6	−	2	3	−	1	−
	100.0	−	33.3	50.0	−	16.7	−

6. 商品の在庫管理作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	40	53	94	36	49	3
	100.0	14.5	19.3	34.2	13.1	17.8	1.1
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	33	43	78	28	36	3
	100.0	14.9	19.5	35.3	12.7	16.3	1.4
ネット専業	27	4	4	8	3	8	−
	100.0	14.8	14.8	29.6	11.1	29.6	−
個人のサイドビジネス	21	3	3	6	4	5	−
	100.0	14.3	14.3	28.6	19.0	23.8	−
無回答	6	−	3	2	1	−	−
	100.0	−	50.0	33.3	16.7	−	−

7. 受注商品の梱包・出荷作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	22	47	107	41	56	2
	100.0	8.0	17.1	38.9	14.9	20.4	0.7
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	17	37	92	33	40	2
	100.0	7.7	16.7	41.6	14.9	18.1	0.9
ネット専業	27	2	3	9	5	8	−
	100.0	7.4	11.1	33.3	18.5	29.6	−
個人のサイドビジネス	21	3	6	3	2	7	−
	100.0	14.3	28.6	14.3	9.5	33.3	−
無回答	6	−	1	3	1	1	−
	100.0	−	16.7	50.0	16.7	16.7	−

8. 入金確認・決済関係の作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	9	34	72	52	106	2
	100.0	3.3	12.4	26.2	18.9	38.5	0.7
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	9	28	61	42	79	2
	100.0	4.1	12.7	27.6	19.0	35.7	0.9
ネット専業	27	−	2	6	5	14	−
	100.0	−	7.4	22.2	18.5	51.9	−
個人のサイドビジネス	21	−	3	3	4	11	−
	100.0	−	14.3	14.3	19.0	52.4	−
無回答	6	−	1	2	1	2	−
	100.0	−	16.7	33.3	16.7	33.3	−

9. 返品関係の作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	29	52	80	41	69	4
	100.0	10.5	18.9	29.1	14.9	25.1	1.5
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	24	47	67	29	51	3
	100.0	10.9	21.3	30.3	13.1	23.1	1.4
ネット専業	27	2	2	7	5	10	1
	100.0	7.4	7.4	25.9	18.5	37.0	3.7
個人のサイドビジネス	21	3	2	4	6	6	－
	100.0	14.3	9.5	19.0	28.6	28.6	－
無回答	6	－	1	2	1	2	－
	100.0	－	16.7	33.3	16.7	33.3	－

10. 顧客からの問い合わせ・クレーム対応

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	9	22	52	48	141	3
	100.0	3.3	8.0	18.9	17.5	51.3	1.1
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	8	17	43	40	110	3
	100.0	3.6	7.7	19.5	18.1	49.8	1.4
ネット専業	27	－	2	5	4	16	－
	100.0	－	7.4	18.5	14.8	59.3	－
個人のサイドビジネス	21	1	3	2	2	13	－
	100.0	4.8	14.3	9.5	9.5	61.9	－
無回答	6	－	－	2	2	2	－
	100.0	－	－	33.3	33.3	33.3	－

11. 運営費用（出店料・広告料など）の負担

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	25	41	89	53	64	3
	100.0	9.1	14.9	32.4	19.3	23.3	1.1
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	21	39	73	37	49	2
	100.0	9.5	17.6	33.0	16.7	22.2	0.9
ネット専業	27	1	1	8	8	8	1
	100.0	3.7	3.7	29.6	29.6	29.6	3.7
個人のサイドビジネス	21	3	1	4	6	7	－
	100.0	14.3	4.8	19.0	28.6	33.3	－
無回答	6	－	－	4	2	－	－
	100.0	－	－	66.7	33.3	－	－

12. 専門の人材確保（システム開発、プロモーションなど）

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	60	54	86	32	39	4
	100.0	21.8	19.6	31.3	11.6	14.2	1.5
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	49	44	71	26	28	3
	100.0	22.2	19.9	32.1	11.8	12.7	1.4
ネット専業	27	4	7	7	2	6	1
	100.0	14.8	25.9	25.9	7.4	22.2	3.7
個人のサイドビジネス	21	7	1	5	3	5	－
	100.0	33.3	4.8	23.8	14.3	23.8	－
無回答	6	－	2	3	1	－	－
	100.0	－	33.3	50.0	16.7	－	－

13. 個人情報保護や情報セキュリティの対策

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	16	25	64	54	113	3
	100.0	5.8	9.1	23.3	19.6	41.1	1.1
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	13	20	56	38	91	3
	100.0	5.9	9.0	25.3	17.2	41.2	1.4
ネット専業	27	2	1	4	9	11	－
	100.0	7.4	3.7	14.8	33.3	40.7	－
個人のサイドビジネス	21	1	4	1	5	10	－
	100.0	4.8	19.0	4.8	23.8	47.6	－
無回答	6	－	－	3	2	1	－
	100.0	－	－	50.0	33.3	16.7	－

【受注件数ランク別】

1 御社ショップへのアクセス数

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	4	22	40	48	160	1
	100.0	1.5	8.0	14.5	17.5	58.2	0.4
【受注件数／月】							
5件未満	47	1	3	8	6	29	−
	100.0	2.1	6.4	17.0	12.8	61.7	−
5～20件未満	62	−	7	5	9	41	−
	100.0	−	11.3	8.1	14.5	66.1	−
20～100件未満	79	2	3	17	14	42	1
	100.0	2.5	3.8	21.5	17.7	53.2	1.3
100～1000件未満	62	1	6	10	13	32	−
	100.0	1.6	9.7	16.1	21.0	51.6	−
1000件以上	14	−	2	−	5	7	−
	100.0	−	14.3	−	35.7	50.0	−
無回答	11	−	1	−	1	9	−
	100.0	−	9.1	−	9.1	81.8	−

2 御社ショップでの受注件数

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	8	16	51	37	162	1
	100.0	2.9	5.8	18.5	13.5	58.9	0.4
【受注件数／月】							
5件未満	47	2	6	11	3	24	1
	100.0	4.3	12.8	23.4	6.4	51.1	2.1
5～20件未満	62	4	3	13	8	34	−
	100.0	6.5	4.8	21.0	12.9	54.8	−
20～100件未満	79	2	2	13	15	47	−
	100.0	2.5	2.5	16.5	19.0	59.5	−
100～1000件未満	62	−	2	11	7	42	−
	100.0	−	3.2	17.7	11.3	67.7	−
1000件以上	14	−	2	1	3	8	−
	100.0	−	14.3	7.1	21.4	57.1	−
無回答	11	−	1	2	1	7	−
	100.0	−	9.1	18.2	9.1	63.6	−

3. 類似・競合するショップの存在

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	45	55	70	52	49	4
	100.0	16.4	20.0	25.5	18.9	17.8	1.5
【受注件数／月】							
5件未満	47	9	7	14	10	6	1
	100.0	19.1	14.9	29.8	21.3	12.8	2.1
	62	15	13	17	8	7	2
	100.0	24.2	21.0	27.4	12.9	11.3	3.2
20～100件未満	79	15	19	18	11	16	−
	100.0	19.0	24.1	22.8	13.9	20.3	−
100～1000件未満	62	4	12	17	12	17	−
	100.0	6.5	19.4	27.4	19.4	27.4	−
1000件以上	14	−	3	3	6	1	1
	100.0	−	21.4	21.4	42.9	7.1	7.1
無回答	11	2	1	1	5	2	−
	100.0	18.2	9.1	9.1	45.5	18.2	−

4. 効果的な広告・販売促進の施策

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	7	39	69	69	86	5
	100.0	2.5	14.2	25.1	25.1	31.3	1.8
【受注件数／月】							
5件未満	47	2	6	8	15	14	2
	100.0	4.3	12.8	17.0	31.9	29.8	4.3
5件	62	3	7	16	16	18	2
	100.0	4.8	11.3	25.8	25.8	29.0	3.2
	79	1	11	19	22	25	1
	100.0	1.3	13.9	24.1	27.8	31.6	1.3
100～1000件未満	62	1	9	26	8	18	−
	100.0	1.6	14.5	41.9	12.9	29.0	−
1000件以上	14	−	3	−	6	5	−
	100.0	−	21.4	−	42.9	35.7	−
無回答	11	−	3	−	2	6	−
	100.0	−	27.3	−	18.2	54.5	−

満

5. 顧客管理業務（注文客・見込み客など）

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	4	36	75	75	82	3
	100.0	1.5	13.1	27.3	27.3	29.8	1.1
【受注件数／月】							
5件未満	47	－	6	16	9	14	2
	100.0	－	12.8	34.0	19.1	29.8	4.3
5～20件未満	62	2	10	23	13	14	－
	100.0	3.2	16.1	37.1	21.0	22.6	－
20～100件未満	79	1	9	19	24	26	－
	100.0	1.3	11.4	24.1	30.4	32.9	－
100～1000件未満	62	1	8	12	21	19	1
	100.0	1.6	12.9	19.4	33.9	30.6	1.6
1000件以上	14	－	－	3	5	6	－
	100.0	－	－	21.4	35.7	42.9	－
無回答	11	－	3	2	3	3	－
	100.0	－	27.3	18.2	27.3	27.3	－

6. 商品の在庫管理作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	40	53	94	36	49	3
	100.0	14.5	19.3	34.2	13.1	17.8	1.1
【受注件数／月】							
5件未満	47	8	12	11	4	10	2
	100.0	17.0	25.5	23.4	8.5	21.3	4.3
5～20件未満	62	16	11	22	7	6	－
	100.0	25.8	17.7	35.5	11.3	9.7	－
20～100件未満	79	8	14	31	12	14	－
	100.0	10.1	17.7	39.2	15.2	17.7	－
100～1000件未満	62	5	11	22	9	14	1
	100.0	8.1	17.7	35.5	14.5	22.6	1.6
1000件以上	14	1	3	2	4	4	－
	100.0	7.1	21.4	14.3	28.6	28.6	－
無回答	11	2	2	6	－	1	－
	100.0	18.2	18.2	54.5	－	9.1	－

7. 受注商品の梱包・出荷作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	22	47	107	41	56	2
	100.0	8.0	17.1	38.9	14.9	20.4	0.7
【受注件数／月】							
5件未満	47	7	8	19	4	7	2
	100.0	14.9	17.0	40.4	8.5	14.9	4.3
5～20件未満	62	6	16	18	7	15	－
	100.0	9.7	25.8	29.0	11.3	24.2	－
20～100件未満	79	4	11	33	11	20	－
	100.0	5.1	13.9	41.8	13.9	25.3	－
100～1000件未満	62	2	9	25	14	12	－
	100.0	3.2	14.5	40.3	22.6	19.4	－
1000件以上	14	1	2	7	3	1	－
	100.0	7.1	14.3	50.0	21.4	7.1	－
無回答	11	2	1	5	2	1	－
	100.0	18.2	9.1	45.5	18.2	9.1	－

8. 入金確認・決済関係の作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	9	34	72	52	106	2
	100.0	3.3	12.4	26.2	18.9	38.5	0.7
【受注件数／月】							
5件未満	47	2	6	10	12	16	1
	100.0	4.3	12.8	21.3	25.5	34.0	2.1
5～20件未満	62	1	14	15	9	22	1
	100.0	1.6	22.6	24.2	14.5	35.5	1.6
	79	3	8	21	14	33	－
	100.0	3.8	10.1	26.6	17.7	41.8	－
100～1000件未満	62	2	4	17	13	26	－
	100.0	3.2	6.5	27.4	21.0	41.9	－
1000件以上	14	1	1	5	3	4	－
	100.0	7.1	7.1	35.7	21.4	28.6	－
無回答	11	－	1	4	1	5	－
	100.0	－	9.1	36.4	9.1	45.5	－

9. 返品関係の作業

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	29	52	80	41	69	4
	100.0	10.5	18.9	29.1	14.9	25.1	1.5
【受注件数／月】							
5件未満	47	6	7	13	7	11	3
	100.0	12.8	14.9	27.7	14.9	23.4	6.4
	62	7	13	19	未 5	18	−
	100.0	11.3	21.0	30.6	8.1	29.0	−
20～100件未満	79	8	15	24	11	20	1
	100.0	10.1	19.0	30.4	13.9	25.3	1.3
100～1000件未満	62	4	14	16	11	17	−
	100.0	6.5	22.6	25.8	17.7	27.4	−
1000件以上	14	2	2	5	3	2	−
	100.0	14.3	14.3	35.7	21.4	14.3	−
無回答	11	2	1	3	4	1	−
	100.0	18.2	9.1	27.3	36.4	9.1	−

10. 顧客からの問い合わせ・クレーム対応

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	9	22	52	48	141	3
	100.0	3.3	8.0	18.9	17.5	51.3	1.1
【受注件数／月】							
5件未満	47	2	1	15	8	19	2
	100.0	4.3	2.1	31.9	17.0	40.4	4.3
5～20件未満	62	3	8	10	10	31	−
	100.0	4.8	12.9	16.1	16.1	50.0	−
20～100件未満	79	2	7	14	14	41	1
	100.0	2.5	8.9	17.7	17.7	51.9	1.3
100～1000件未満	62	2	5	10	11	34	−
	100.0	3.2	8.1	16.1	17.7	54.8	−
1000件以上	14	−	−	2	3	9	−
	100.0	−	−	14.3	21.4	64.3	−
無回答	11	−	1	1	2	7	−
	100.0	−	9.1	9.1	18.2	63.6	−

11. 運営費用（出店料・広告料など）の負担

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	25	41	89	53	64	3
	100.0	9.1	14.9	32.4	19.3	23.3	1.1
【受注件数／月】							
5件未満	47	5	7	11	7	16	1
	100.0	10.6	14.9	23.4	14.9	34.0	2.1
5～20件未満	62	8	7	20	13	14	−
	100.0	12.9	11.3	32.3	21.0	22.6	−
20～100件未満	79	7	14	28	14	15	1
	100.0	8.9	17.7	35.4	17.7	19.0	1.3
100～1000件未満	62	5	9	18	13	16	1
	100.0	8.1	14.5	29.0	21.0	25.8	1.6
1000件以上	14	−	3	5	4	2	−
	100.0	−	21.4	35.7	28.6	14.3	−
無回答	11	−	1	7	2	1	−
	100.0	−	9.1	63.6	18.2	9.1	−

12. 専門の人材確保（システム開発、プロモーションなど）

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	60	54	86	32	39	4
	100.0	21.8	19.6	31.3	11.6	14.2	1.5
【受注件数／月】							
5件未満	47	10	10	18	5	2	2
	100.0	21.3	21.3	38.3	10.6	4.3	4.3
	62	22	10	17	5	8	未−
	100.0	35.5	16.1	27.4	8.1	12.9	−
20～100件未満	79	19	20	20	5	13	2
	100.0	24.1	25.3	25.3	6.3	16.5	2.5
100～1000件未満	62	7	12	21	11	11	−
	100.0	11.3	19.4	33.9	17.7	17.7	−
1000件以上	14	−	−	8	4	2	−
	100.0	−	−	57.1	28.6	14.3	−
無回答	11	2	2	2	2	3	−
	100.0	18.2	18.2	18.2	18.2	27.3	−

13. 個人情報保護や情報セキュリティの対策

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	16	25	64	54	113	3
	100.0	5.8	9.1	23.3	19.6	41.1	1.1
【受注件数／月】							
5件未満	47	4	9	10	4	18	2
	100.0	8.5	19.1	21.3	8.5	38.3	4.3
5～20件未満	62	4	5	12	12	29	－
	100.0	6.5	8.1	19.4	19.4	46.8	－
20～100件未満	79	4	6	25	12	31	1
	100.0	5.1	7.6	31.6	15.2	39.2	1.3
100～1000件未満	62	3	5	10	18	26	－
	100.0	4.8	8.1	16.1	29.0	41.9	－
1000件以上	14	1	－	3	4	6	－
	100.0	7.1	－	21.4	28.6	42.9	－
無回答	11	－	－	4	4	3	－
	100.0	－	－	36.4	36.4	27.3	－

ショッピングモール選択要素の重要度合い

【開始状況別】

1.アクセス数が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	4	6	25	27	113	4
	100.0	2.2	3.4	14.0	15.1	63.1	2.2
【開始状況】							
既に実施している	168	4	6	23	27	104	4
	100.0	2.4	3.6	13.7	16.1	61.9	2.4
これから実施する	11	－	－	2	－	9	－
	100.0	－	－	18.2	－	81.8	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

2. 出店数が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	40	37	54	19	27	2
	100.0	22.3	20.7	30.2	10.6	15.1	1.1
【開始状況】							
既に実施している	168	39	34	53	18	22	2
	100.0	23.2	20.2	31.5	10.7	13.1	1.2
これから実施する	11	1	3	1	1	5	－
	100.0	9.1	27.3	9.1	9.1	45.5	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

3. 類似・競合ショップが少ないこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	49	35	41	20	30	4
	100.0	27.4	19.6	22.9	11.2	16.8	2.2
【開始状況】							
既に実施している	168	48	34	41	17	26	2
	100.0	28.6	20.2	24.4	10.1	15.5	1.2
これから実施する	11	1	1	－	3	4	2
	100.0	9.1	9.1	－	27.3	36.4	18.2
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

4. ショップの出店基準を設けていること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	21	34	75	22	25	2
	100.0	11.7	19.0	41.9	12.3	14.0	1.1
【開始状況】							
既に実施している	168	20	34	68	21	23	2
	100.0	11.9	20.2	40.5	12.5	13.7	1.2
これから実施する	11	1	－	7	1	2	－
	100.0	9.1	－	63.6	9.1	18.2	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

5. 出店手続が容易なこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	32	34	59	25	29	0
	100.0	17.9	19.0	33.0	14.0	16.2	0.0
【開始状況】							
既に実施している	168	30	34	56	22	26	－
	100.0	17.9	20.2	33.3	13.1	15.5	－
これから実施する	11	2	－	3	3	3	－
	100.0	18.2	－	27.3	27.3	27.3	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

6. 出店諸経費が安いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	11	7	34	40	87	0
	100.0	6.1	3.9	19.0	22.3	48.6	0.0
【開始状況】							
既に実施している	168	11	7	34	39	77	–
	100.0	6.5	4.2	20.2	23.2	45.8	–
これから実施する	11	–	–	–	1	10	–
	100.0	–	–	–	9.1	90.9	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–

7. 経営指導・セミナーをしてくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	48	36	41	32	19	3
	100.0	26.8	20.1	22.9	17.9	10.6	1.7
【開始状況】							
既に実施している	168	47	33	37	30	18	3
	100.0	28.0	19.6	22.0	17.9	10.7	1.8
これから実施する	11	1	3	4	2	1	–
	100.0	9.1	27.3	36.4	18.2	9.1	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–

8. 物流代行機能があること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	82	32	41	12	10	2
	100.0	45.8	17.9	22.9	6.7	5.6	1.1
【開始状況】							
既に実施している	168	80	31	37	10	8	2
	100.0	47.6	18.5	22.0	6.0	4.8	1.2
これから実施する	11	2	1	4	2	2	–
	100.0	18.2	9.1	36.4	18.2	18.2	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–

9. 決済代行機能があること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	53	33	38	25	27	3
	100.0	29.6	18.4	21.2	14.0	15.1	1.7
【開始状況】							
既に実施している	168	53	33	36	23	22	1
	100.0	31.5	19.6	21.4	13.7	13.1	0.6
これから実施する	11	–	–	2	2	5	2
	100.0	–	–	18.2	18.2	45.5	18.2
無回答	0	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–

10. 共同販促事業をやってくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	39	31	49	25	34	1
	100.0	21.8	17.3	27.4	14.0	19.0	0.6
【開始状況】							
既に実施している	168	38	29	45	24	31	1
	100.0	22.6	17.3	26.8	14.3	18.5	0.6
これから実施する	11	1	2	4	1	3	–
	100.0	9.1	18.2	36.4	9.1	27.3	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–

11. 営業・利用勧奨されたこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	49	39	65	12	12	2
	100.0	27.4	21.8	36.3	6.7	6.7	1.1
【開始状況】							
既に実施している	168	48	34	61	12	11	2
	100.0	28.6	20.2	36.3	7.1	6.5	1.2
これから実施する	11	1	5	4	–	1	–
	100.0	9.1	45.5	36.4	–	9.1	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–

【実施形態別】

1.アクセス数が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	4	6	25	27	113	4
	100.0	2.2	3.4	14.0	15.1	63.1	2.2
【実施形態】							
既存事業と兼業	147	4	4	23	17	95	4
	100.0	2.7	2.7	15.6	11.6	64.6	2.7
ネット専業	17	－	2	1	2	12	－
	100.0	－	11.8	5.9	11.8	70.6	－
個人のサイドビジネス	11	－	－	－	6	5	－
	100.0	－	－	－	54.5	45.5	－
無回答	4	－	－	1	2	1	－
	100.0	－	－	25.0	50.0	25.0	－

2. 出店数が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	40	37	54	19	27	2
	100.0	22.3	20.7	30.2	10.6	15.1	1.1
【実施形態】							
既存事業と兼業	147	35	30	46	12	23	1
	100.0	23.8	20.4	31.3	8.2	15.6	0.7
ネット専業	17	4	5	2	2	3	1
	100.0	23.5	29.4	11.8	11.8	17.6	5.9
個人のサイドビジネス	11	－	2	5	3	1	－
	100.0	－	18.2	45.5	27.3	9.1	－
無回答	4	1	－	1	2	－	－
	100.0	25.0	－	25.0	50.0	－	－

3. 類似・競合ショップが少ないこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	49	35	41	20	30	4
	100.0	27.4	19.6	22.9	11.2	16.8	2.2
【実施形態】							
既存事業と兼業	147	41	31	33	16	24	2
	100.0	27.9	21.1	22.4	10.9	16.3	1.4
ネット専業	17	5	2	5	1	4	－
	100.0	29.4	11.8	29.4	5.9	23.5	－
個人のサイドビジネス	11	2	－	2	3	2	2
	100.0	18.2	－	18.2	27.3	18.2	18.2
無回答	4	1	2	1	－	－	－
	100.0	25.0	50.0	25.0	－	－	－

4. ショップの出店基準を設けていること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	21	34	75	22	25	2
	100.0	11.7	19.0	41.9	12.3	14.0	1.1
【実施形態】							
既存事業と兼業	147	17	28	62	18	20	2
	100.0	11.6	19.0	42.2	12.2	13.6	1.4
ネット専業	17	3	2	7	2	3	－
	100.0	17.6	11.8	41.2	11.8	17.6	－
個人のサイドビジネス	11	1	2	4	2	2	－
	100.0	9.1	18.2	36.4	18.2	18.2	－
無回答	4	－	2	2	－	－	－
	100.0	－	50.0	50.0	－	－	－

5. 出店手続が容易なこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	32	34	59	25	29	0
	100.0	17.9	19.0	33.0	14.0	16.2	0.0
【実施形態】							
既存事業と兼業	147	24	27	52	21	23	－
	100.0	16.3	18.4	35.4	14.3	15.6	－
ネット専業	17	6	2	4	3	2	－
	100.0	35.3	11.8	23.5	17.6	11.8	－
個人のサイドビジネス	11	2	2	2	1	4	－
	100.0	18.2	18.2	18.2	9.1	36.4	－
無回答	4	－	3	1	－	－	－
	100.0	－	75.0	25.0	－	－	－

6. 出店諸経費が安いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	11	7	34	40	87	0
	100.0	6.1	3.9	19.0	22.3	48.6	0.0
【実施形態】							
既存事業と兼業	147	10	6	28	33	70	−
	100.0	6.8	4.1	19.0	22.4	47.6	−
ネット専業	17	1	−	3	4	9	−
	100.0	5.9	−	17.6	23.5	52.9	−
個人のサイドビジネス	11	−	−	1	3	7	−
	100.0	−	−	9.1	27.3	63.6	−
無回答	4	−	1	2	−	1	−
	100.0	−	25.0	50.0	−	25.0	−

7. 経営指導・セミナーをしてくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	48	36	41	32	19	3
	100.0	26.8	20.1	22.9	17.9	10.6	1.7
【実施形態】							
既存事業と兼業	147	39	29	34	26	16	3
	100.0	26.5	19.7	23.1	17.7	10.9	2.0
ネット専業	17	4	2	6	2	3	−
	100.0	23.5	11.8	35.3	11.8	17.6	−
個人のサイドビジネス	11	4	3	1	3	−	−
	100.0	36.4	27.3	9.1	27.3	−	−
無回答	4	1	2	−	1	−	−
	100.0	25.0	50.0	−	25.0	−	−

8. 物流代行機能があること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	82	32	41	12	10	2
	100.0	45.8	17.9	22.9	6.7	5.6	1.1
【実施形態】							
既存事業と兼業	147	70	25	34	10	6	2
	100.0	47.6	17.0	23.1	6.8	4.1	1.4
ネット専業	17	7	4	4	−	2	−
	100.0	41.2	23.5	23.5	−	11.8	−
個人のサイドビジネス	11	3	2	2	2	2	−
	100.0	27.3	18.2	18.2	18.2	18.2	−
無回答	4	2	1	1	−	−	−
	100.0	50.0	25.0	25.0	−	−	−

9. 決済代行機能があること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	53	33	38	25	27	3
	100.0	29.6	18.4	21.2	14.0	15.1	1.7
【実施形態】							
既存事業と兼業	147	49	25	31	19	22	1
	100.0	33.3	17.0	21.1	12.9	15.0	0.7
ネット専業	17	3	3	6	2	3	−
	100.0	17.6	17.6	35.3	11.8	17.6	−
個人のサイドビジネス	11	1	2	−	4	2	2
	100.0	9.1	18.2	−	36.4	18.2	18.2
無回答	4	−	3	1	−	−	−
	100.0	−	75.0	25.0	−	−	−

10. 共同販促事業をやってくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	39	31	49	25	34	1
	100.0	21.8	17.3	27.4	14.0	19.0	0.6
【実施形態】							
既存事業と兼業	147	33	24	41	20	28	1
	100.0	22.4	16.3	27.9	13.6	19.0	0.7
ネット専業	17	3	2	5	4	3	−
	100.0	17.6	11.8	29.4	23.5	17.6	−
個人のサイドビジネス	11	2	4	2	−	3	−
	100.0	18.2	36.4	18.2	−	27.3	−
無回答	4	1	1	1	1	−	−
	100.0	25.0	25.0	25.0	25.0	−	−

11. 営業・利用勧奨されたこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	49	39	65	12	12	2
	100.0	27.4	21.8	36.3	6.7	6.7	1.1
【実施形態】							
既存事業と兼業	147	39	28	56	11	11	2
	100.0	26.5	19.0	38.1	7.5	7.5	1.4
ネット専業	17	6	5	6	－	－	－
	100.0	35.3	29.4	35.3	－	－	－
個人のサイドビジネス	11	2	4	3	1	1	－
	100.0	18.2	36.4	27.3	9.1	9.1	－
無回答	4	2	2	－	－	－	－
	100.0	50.0	50.0	－	－	－	－

【受注件数ランク別】

1.アクセス数が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	4	6	25	27	113	4
	100.0	2.2	3.4	14.0	15.1	63.1	2.2
【受注件数／月】							
5件未満	22	2	－	3	3	13	1
	100.0	9.1	－	13.6	13.6	59.1	4.5
5～20件未満	42	－	2	9	10	21	－
	100.0	－	4.8	21.4	23.8	50.0	－
20～100件未満	56	－	3	8	7	37	1
	100.0	－	5.4	14.3	12.5	66.1	1.8
100～1000件未満	46	2	1	4	4	34	1
	100.0	4.3	2.2	8.7	8.7	73.9	2.2
1000件以上	9	－	－	1	2	5	1
	100.0	－	－	11.1	22.2	55.6	11.1
無回答	4	－	－	－	1	3	－
	100.0	－	－	－	25.0	75.0	－

2. 出店数が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	40	37	54	19	27	2
	100.0	22.3	20.7	30.2	10.6	15.1	1.1
【受注件数／月】							
5件未満	22	4	2	11	2	2	1
	100.0	18.2	9.1	50.0	9.1	9.1	4.5
5～20件未満	42	7	7	14	6	8	－
	100.0	16.7	16.7	33.3	14.3	19.0	－
20～100件未満	56	15	13	15	7	6	－
	100.0	26.8	23.2	26.8	12.5	10.7	－
100～1000件未満	46	10	13	10	3	9	1
	100.0	21.7	28.3	21.7	6.5	19.6	2.2
1000件以上	9	4	2	2	1	－	－
	100.0	44.4	22.2	22.2	11.1	－	－
無回答	4	－	－	2	－	2	－
	100.0	－	－	50.0	－	50.0	－

3. 類似・競合ショップが少ないこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	49	35	41	20	30	4
	100.0	27.4	19.6	22.9	11.2	16.8	2.2
【受注件数／月】							
5件未満	22	4	3	6	4	5	－
	100.0	18.2	13.6	27.3	18.2	22.7	－
5～20件未満	42	15	7	7	4	7	2
	100.0	35.7	16.7	16.7	9.5	16.7	4.8
20～100件未満	56	16	12	13	4	11	－
	100.0	28.6	21.4	23.2	7.1	19.6	－
100～1000件未満	46	12	9	10	6	7	2
	100.0	26.1	19.6	21.7	13.0	15.2	4.3
1000件以上	9	2	3	3	1	－	－
	100.0	22.2	33.3	33.3	11.1	－	－
無回答	4	－	1	2	1	－	－
	100.0	－	25.0	50.0	25.0	－	－

4. ショップの出店基準を設けていること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	21	34	75	22	25	2
	100.0	11.7	19.0	41.9	12.3	14.0	1.1
【受注件数／月】							
5件未満	22	4	3	10	1	3	1
	100.0	18.2	13.6	45.5	4.5	13.6	4.5
5～20件未満	42	4	12	12	6	7	1
	100.0	9.5	28.6	28.6	14.3	16.7	2.4
20～100件未満	56	4	14	22	7	9	－
	100.0	7.1	25.0	39.3	12.5	16.1	－
100～1000件未満	46	7	3	25	6	5	－
	100.0	15.2	6.5	54.3	13.0	10.9	－
1000件以上	9	1	2	3	2	1	－
	100.0	11.1	22.2	33.3	22.2	11.1	－
無回答	4	1	－	3	－	－	－
	100.0	25.0	－	75.0	－	－	－

5. 出店手続が容易なこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	32	34	59	25	29	0
	100.0	17.9	19.0	33.0	14.0	16.2	0.0
【受注件数／月】							
5件未満	22	1	1	10	5	5	－
	100.0	4.5	4.5	45.5	22.7	22.7	－
5～20件未満	42	6	12	15	5	4	－
	100.0	14.3	28.6	35.7	11.9	9.5	－
20～100件未満	56	11	10	20	5	10	－
	100.0	19.6	17.9	35.7	8.9	17.9	－
100～1000件未満	46	11	7	13	6	9	－
	100.0	23.9	15.2	28.3	13.0	19.6	－
1000件以上	9	3	4	－	1	1	－
	100.0	33.3	44.4	－	11.1	11.1	－
無回答	4	－	－	1	3	－	－
	100.0	－	－	25.0	75.0	－	－

6. 出店諸経費が安いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	11	7	34	40	87	0
	100.0	6.1	3.9	19.0	22.3	48.6	0.0
【受注件数／月】							
5件未満	22	1	－	2	6	13	－
	100.0	4.5	－	9.1	27.3	59.1	－
5～20件未満	42	2	－	8	11	21	－
	100.0	4.8	－	19.0	26.2	50.0	－
満	56	5	4	9	12	26	－
	100.0	8.9	7.1	16.1	21.4	46.4	－
100～1000件未満	46	2	3	11	7	23	－
	100.0	4.3	6.5	23.9	15.2	50.0	－
1000件以上	9	1	－	3	3	2	－
	100.0	11.1	－	33.3	33.3	22.2	－
無回答	4	－	－	1	1	2	－
	100.0	－	－	25.0	25.0	50.0	－

7. 経営指導・セミナーをしてくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	48	36	41	32	19	3
	100.0	26.8	20.1	22.9	17.9	10.6	1.7
【受注件数／月】							
5件未満	22	8	4	4	2	2	2
	100.0	36.4	18.2	18.2	9.1	9.1	9.1
	42	13	8	10	9	2	－
	100.0	31.0	19.0	23.8	21.4	4.8	－
20～100件未満	56	13	11	14	9	8	1
	100.0	23.2	19.6	25.0	16.1	14.3	1.8
100～1000件未満	46	10	10	7	12	7	－
	100.0	21.7	21.7	15.2	26.1	15.2	－
1000件以上	9	3	3	3	－	－	－
	100.0	33.3	33.3	33.3	－	－	－
無回答	4	1	－	3	－	－	－
	100.0	25.0	－	75.0	－	－	－

8. 物流代行機能があること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	82	32	41	12	10	2
	100.0	45.8	17.9	22.9	6.7	5.6	1.1
【受注件数／月】							
5件未満	22	5	5	6	2	2	2
	100.0	22.7	22.7	27.3	9.1	9.1	9.1
5～20件未満	42	18	6	13	3	2	－
	100.0	42.9	14.3	31.0	7.1	4.8	－
満	56	20	15	10	5	6	－
	100.0	35.7	26.8	17.9	8.9	10.7	－
100～1000件未満	46	30	4	11	1	－	－
	100.0	65.2	8.7	23.9	2.2	－	－
1000件以上	9	7	2	－	－	－	－
	100.0	77.8	22.2	－	－	－	－
無回答	4	2	－	1	1	－	－
	100.0	50.0	－	25.0	25.0	－	－

9. 決済代行機能があること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	53	33	38	25	27	3
	100.0	29.6	18.4	21.2	14.0	15.1	1.7
【受注件数／月】							
5件未満	22	5	3	6	4	3	1
	100.0	22.7	13.6	27.3	18.2	13.6	4.5
	42	10	8	10	6	8	－
	100.0	23.8	19.0	23.8	14.3	19.0	－
20～100件未満	56	12	12	11	9	12	－
	100.0	21.4	21.4	19.6	16.1	21.4	－
100～1000件未満	46	19	8	9	6	2	2
	100.0	41.3	17.4	19.6	13.0	4.3	4.3
1000件以上	9	6	2	1	－	－	－
	100.0	66.7	22.2	11.1	－	－	－
無回答	4	1	－	1	－	2	－
	100.0	25.0	－	25.0	－	50.0	－

10. 共同販促事業をやってくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	39	31	49	25	34	1
	100.0	21.8	17.3	27.4	14.0	19.0	0.6
【受注件数／月】							
5件未満	22	3	5	5	4	4	1
	100.0	13.6	22.7	22.7	18.2	18.2	4.5
5～20件未満	42	11	6	15	6	4	－
	100.0	26.2	14.3	35.7	14.3	9.5	－
20～100件未満	56	7	10	16	6	17	－
	100.0	12.5	17.9	28.6	10.7	30.4	－
100～1000件未満	46	14	9	8	7	8	－
	100.0	30.4	19.6	17.4	15.2	17.4	－
1000件以上	9	3	1	4	－	1	－
	100.0	33.3	11.1	44.4	－	11.1	－
無回答	4	1	－	1	2	－	－
	100.0	25.0	－	25.0	50.0	－	－

11. 営業・利用勧奨されたこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	179	49	39	65	12	12	2
	100.0	27.4	21.8	36.3	6.7	6.7	1.1
【受注件数／月】							
5件未満	22	3	3	12	1	2	1
	100.0	13.6	13.6	54.5	4.5	9.1	4.5
5～20件未満	42	13	9	16	3	1	－
	100.0	31.0	21.4	38.1	7.1	2.4	－
満	56	13	14	16	7	6	－
	100.0	23.2	25.0	28.6	12.5	10.7	－
100～1000件未満	46	16	11	16	1	2	－
	100.0	34.8	23.9	34.8	2.2	4.3	－
1000件以上	9	4	1	3	－	－	1
	100.0	44.4	11.1	33.3	－	－	11.1
無回答	4	－	1	2	－	1	－
	100.0	－	25.0	50.0	－	25.0	－

配送事業者選択要素の重要度合い

【開始状況別】

1. 随時集荷・多頻度集荷を行うこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	39	28	51	40	70	9
	100.0	16.5	11.8	21.5	16.9	29.5	3.8
【開始状況】							
既に実施している	216	34	26	49	36	63	8
	100.0	15.7	12.0	22.7	16.7	29.2	3.7
これから実施する	21	5	2	2	4	7	1
	100.0	23.8	9.5	9.5	19.0	33.3	4.8
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

2. 定時集荷（毎日１回）を行うこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	44	17	52	44	74	6
	100.0	18.6	7.2	21.9	18.6	31.2	2.5
【開始状況】							
既に実施している	216	43	16	49	39	65	4
	100.0	19.9	7.4	22.7	18.1	30.1	1.9
これから実施する	21	1	1	3	5	9	2
	100.0	4.8	4.8	14.3	23.8	42.9	9.5
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

3. 宛名ラベル作成ソフトなどを提供してくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	98	41	41	21	30	6
	100.0	41.4	17.3	17.3	8.9	12.7	2.5
【開始状況】							
既に実施している	216	94	38	37	18	26	3
	100.0	43.5	17.6	17.1	8.3	12.0	1.4
これから実施する	21	4	3	4	3	4	3
	100.0	19.0	14.3	19.0	14.3	19.0	14.3
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

4. 宛名ラベルを作成（宛名書き）してくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	116	33	44	18	22	4
	100.0	48.9	13.9	18.6	7.6	9.3	1.7
【開始状況】							
既に実施している	216	109	31	41	15	18	2
	100.0	50.5	14.4	19.0	6.9	8.3	0.9
これから実施する	21	7	2	3	3	4	2
	100.0	33.3	9.5	14.3	14.3	19.0	9.5
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

5. システムに接続して集荷指示できること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	91	35	49	23	36	3
	100.0	38.4	14.8	20.7	9.7	15.2	1.3
【開始状況】							
既に実施している	216	90	33	44	20	27	2
	100.0	41.7	15.3	20.4	9.3	12.5	0.9
これから実施する	21	1	2	5	3	9	1
	100.0	4.8	9.5	23.8	14.3	42.9	4.8
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

6. 配送以外に物流・決済機能も有していること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	45	29	52	47	62	2
	100.0	19.0	12.2	21.9	19.8	26.2	0.8
【開始状況】							
既に実施している	216	44	29	47	41	54	1
	100.0	20.4	13.4	21.8	19.0	25.0	0.5
これから実施する	21	1	−	5	6	8	1
	100.0	4.8	−	23.8	28.6	38.1	4.8
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

7. 配送料金や手数料（代引手数料など）が安いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	2	7	13	42	170	3
	100.0	0.8	3.0	5.5	17.7	71.7	1.3
【開始状況】							
既に実施している	216	2	7	13	38	154	2
	100.0	0.9	3.2	6.0	17.6	71.3	0.9
これから実施する	21	−	−	−	4	16	1
	100.0	−	−	−	19.0	76.2	4.8
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

8. 配達時間帯指定の区分が細かいこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	12	24	56	48	95	2
	100.0	5.1	10.1	23.6	20.3	40.1	0.8
【開始状況】							
既に実施している	216	12	24	52	43	84	1
	100.0	5.6	11.1	24.1	19.9	38.9	0.5
これから実施する	21	−	−	4	5	11	1
	100.0	−	−	19.0	23.8	52.4	4.8
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

9. 指定された時間帯に確実に配達すること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	4	8	29	34	160	2
	100.0	1.7	3.4	12.2	14.3	67.5	0.8
【開始状況】							
既に実施している	216	4	8	28	32	143	1
	100.0	1.9	3.7	13.0	14.8	66.2	0.5
これから実施する	21	−	−	1	2	17	1
	100.0	−	−	4.8	9.5	81.0	4.8
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

10. 留置きサービスがあること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	31	44	64	28	64	6
	100.0	13.1	18.6	27.0	11.8	27.0	2.5
【開始状況】							
既に実施している	216	29	40	61	24	58	4
	100.0	13.4	18.5	28.2	11.1	26.9	1.9
これから実施する	21	2	4	3	4	6	2
	100.0	9.5	19.0	14.3	19.0	28.6	9.5
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

11. 配達日数が安定していること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	4	7	25	34	164	3
	100.0	1.7	3.0	10.5	14.3	69.2	1.3
【開始状況】							
既に実施している	216	3	7	23	32	149	2
	100.0	1.4	3.2	10.6	14.8	69.0	0.9
これから実施する	21	1	−	2	2	15	1
	100.0	4.8	−	9.5	9.5	71.4	4.8
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

12. 事故（誤配・遅配や破損）に迅速に対応すること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	1	2	27	37	168	2
	100.0	0.4	0.8	11.4	15.6	70.9	0.8
【開始状況】							
既に実施している	216	1	2	26	32	154	1
	100.0	0.5	0.9	12.0	14.8	71.3	0.5
これから実施する	21	－	－	1	5	14	1
	100.0	－	－	4.8	23.8	66.7	4.8
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

13. 荷物追跡のチェックポイント数が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	21	20	58	45	86	7
	100.0	8.9	8.4	24.5	19.0	36.3	3.0
【開始状況】							
既に実施している	216	20	18	54	42	77	5
	100.0	9.3	8.3	25.0	19.4	35.6	2.3
これから実施する	21	1	2	4	3	9	2
	100.0	4.8	9.5	19.0	14.3	42.9	9.5
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

14. 運送事業者のサイトに自社広告ロゴを置けること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	100	51	52	17	11	6
	100.0	42.2	21.5	21.9	7.2	4.6	2.5
【開始状況】							
既に実施している	216	94	48	46	16	9	3
	100.0	43.5	22.2	21.3	7.4	4.2	1.4
これから実施する	21	6	3	6	1	2	3
	100.0	28.6	14.3	28.6	4.8	9.5	14.3
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

15. 顧客から要望が多い配送事業者であること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	36	33	66	39	57	6
	100.0	15.2	13.9	27.8	16.5	24.1	2.5
【開始状況】							
既に実施している	216	35	31	61	34	51	4
	100.0	16.2	14.4	28.2	15.7	23.6	1.9
これから実施する	21	1	2	5	5	6	2
	100.0	4.8	9.5	23.8	23.8	28.6	9.5
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

【実施形態別】

1. 随時集荷・多頻度集荷を行うこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	39	28	51	40	70	9
	100.0	16.5	11.8	21.5	16.9	29.5	3.8
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	30	25	43	34	51	7
	100.0	15.8	13.2	22.6	17.9	26.8	3.7
ネット専業	26	6	1	5	3	11	－
	100.0	23.1	3.8	19.2	11.5	42.3	－
個人のサイドビジネス	15	2	1	2	2	6	2
	100.0	13.3	6.7	13.3	13.3	40.0	13.3
無回答	6	1	1	1	1	2	－
	100.0	16.7	16.7	16.7	16.7	33.3	－

2. 定時集荷（毎日１回）を行うこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	44	17	52	44	74	6
	100.0	18.6	7.2	21.9	18.6	31.2	2.5
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	34	16	40	33	64	3
	100.0	17.9	8.4	21.1	17.4	33.7	1.6
ネット専業	26	6	1	8	6	5	－
	100.0	23.1	3.8	30.8	23.1	19.2	－
個人のサイドビジネス	15	4	－	2	3	3	3
	100.0	26.7	－	13.3	20.0	20.0	20.0
無回答	6	－	－	2	2	2	－
	100.0	－	－	33.3	33.3	33.3	－

3. 宛名ラベル作成ソフトなどを提供してくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	98	41	41	21	30	6
	100.0	41.4	17.3	17.3	8.9	12.7	2.5
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	81	33	32	17	24	3
	100.0	42.6	17.4	16.8	8.9	12.6	1.6
ネット専業	26	8	5	8	2	3	－
	100.0	30.8	19.2	30.8	7.7	11.5	－
個人のサイドビジネス	15	7	1	－	2	2	3
	100.0	46.7	6.7	－	13.3	13.3	20.0
無回答	6	2	2	1	－	1	－
	100.0	33.3	33.3	16.7	－	16.7	－

4. 宛名ラベルを作成（宛名書き）してくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	116	33	44	18	22	4
	100.0	48.9	13.9	18.6	7.6	9.3	1.7
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	94	26	35	13	20	2
	100.0	49.5	13.7	18.4	6.8	10.5	1.1
ネット専業	26	11	4	6	3	2	－
	100.0	42.3	15.4	23.1	11.5	7.7	－
個人のサイドビジネス	15	8	1	2	2	－	2
	100.0	53.3	6.7	13.3	13.3	－	13.3
無回答	6	3	2	1	－	－	－
	100.0	50.0	33.3	16.7	－	－	－

5. システムに接続して集荷指示できること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	91	35	49	23	36	3
	100.0	38.4	14.8	20.7	9.7	15.2	1.3
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	78	27	38	19	26	2
	100.0	41.1	14.2	20.0	10.0	13.7	1.1
ネット専業	26	6	7	7	2	4	－
	100.0	23.1	26.9	26.9	7.7	15.4	－
個人のサイドビジネス	15	4	1	3	1	5	1
	100.0	26.7	6.7	20.0	6.7	33.3	6.7
無回答	6	3	－	1	1	1	－
	100.0	50.0	－	16.7	16.7	16.7	－

6. 配送以外に物流・決済機能も有していること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	45	29	52	47	62	2
	100.0	19.0	12.2	21.9	19.8	26.2	0.8
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	40	20	40	39	50	1
	100.0	21.1	10.5	21.1	20.5	26.3	0.5
ネット専業	26	2	7	8	3	6	－
	100.0	7.7	26.9	30.8	11.5	23.1	－
個人のサイドビジネス	15	1	2	3	3	5	1
	100.0	6.7	13.3	20.0	20.0	33.3	6.7
無回答	6	2	－	1	2	1	－
	100.0	33.3	－	16.7	33.3	16.7	－

7. 配送料金や手数料（代引手数料など）が安いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	2	7	13	42	170	3
	100.0	0.8	3.0	5.5	17.7	71.7	1.3
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	2	5	12	34	135	2
	100.0	1.1	2.6	6.3	17.9	71.1	1.1
ネット専業	26	－	1	1	3	21	－
	100.0	－	3.8	3.8	11.5	80.8	－
個人のサイドビジネス	15	－	1	－	3	10	1
	100.0	－	6.7	－	20.0	66.7	6.7
無回答	6	－	－	－	2	4	－
	100.0	－	－	－	33.3	66.7	－

8. 配達時間帯指定の区分が細かいこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	12	24	56	48	95	2
	100.0	5.1	10.1	23.6	20.3	40.1	0.8
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	11	17	46	42	73	1
	100.0	5.8	8.9	24.2	22.1	38.4	0.5
ネット専業	26	1	4	6	4	11	－
	100.0	3.8	15.4	23.1	15.4	42.3	－
個人のサイドビジネス	15	－	1	3	2	8	1
	100.0	－	6.7	20.0	13.3	53.3	6.7
無回答	6	－	2	1	－	3	－
	100.0	－	33.3	16.7	－	50.0	－

9. 指定された時間帯に確実に配達すること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	4	8	29	34	160	2
	100.0	1.7	3.4	12.2	14.3	67.5	0.8
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	4	5	22	26	132	1
	100.0	2.1	2.6	11.6	13.7	69.5	0.5
ネット専業	26	－	2	3	5	16	－
	100.0	－	7.7	11.5	19.2	61.5	－
個人のサイドビジネス	15	－	－	3	2	9	1
	100.0	－	－	20.0	13.3	60.0	6.7
無回答	6	－	1	1	1	3	－
	100.0	－	16.7	16.7	16.7	50.0	－

10. 留置きサービスがあること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	31	44	64	28	64	6
	100.0	13.1	18.6	27.0	11.8	27.0	2.5
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	27	32	54	23	50	4
	100.0	14.2	16.8	28.4	12.1	26.3	2.1
ネット専業	26	2	9	5	4	6	－
	100.0	7.7	34.6	19.2	15.4	23.1	－
個人のサイドビジネス	15	1	2	4	1	5	2
	100.0	6.7	13.3	26.7	6.7	33.3	13.3
無回答	6	1	1	1	－	3	－
	100.0	16.7	16.7	16.7	－	50.0	－

11. 配達日数が安定していること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	4	7	25	34	164	3
	100.0	1.7	3.0	10.5	14.3	69.2	1.3
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	3	6	20	24	136	1
	100.0	1.6	3.2	10.5	12.6	71.6	0.5
ネット専業	26	－	1	2	3	19	1
	100.0	－	3.8	7.7	11.5	73.1	3.8
個人のサイドビジネス	15	1	－	2	5	6	1
	100.0	6.7	－	13.3	33.3	40.0	6.7
無回答	6	－	－	1	2	3	－
	100.0	－	－	16.7	33.3	50.0	－

12. 事故（誤配・遅配や破損）に迅速に対応すること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	1	2	27	37	168	2
	100.0	0.4	0.8	11.4	15.6	70.9	0.8
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	1	1	25	26	136	1
	100.0	0.5	0.5	13.2	13.7	71.6	0.5
ネット専業	26	－	1	2	4	19	－
	100.0	－	3.8	7.7	15.4	73.1	－
個人のサイドビジネス	15	－	－	－	5	9	1
	100.0	－	－	－	33.3	60.0	6.7
無回答	6	－	－	－	2	4	－
	100.0	－	－	－	33.3	66.7	－

13. 荷物追跡のチェックポイント数が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	21	20	58	45	86	7
	100.0	8.9	8.4	24.5	19.0	36.3	3.0
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	18	17	40	38	71	6
	100.0	9.5	8.9	21.1	20.0	37.4	3.2
ネット専業	26	1	1	11	6	7	－
	100.0	3.8	3.8	42.3	23.1	26.9	－
個人のサイドビジネス	15	2	1	3	1	7	1
	100.0	13.3	6.7	20.0	6.7	46.7	6.7
無回答	6	－	1	4	－	1	－
	100.0	－	16.7	66.7	－	16.7	－

14. 運送事業者のサイトに自社広告ロゴを置けること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	100	51	52	17	11	6
	100.0	42.2	21.5	21.9	7.2	4.6	2.5
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	80	44	37	16	9	4
	100.0	42.1	23.2	19.5	8.4	4.7	2.1
ネット専業	26	10	4	10	1	1	－
	100.0	38.5	15.4	38.5	3.8	3.8	－
個人のサイドビジネス	15	5	2	5	－	1	2
	100.0	33.3	13.3	33.3	－	6.7	13.3
無回答	6	5	1	－	－	－	－
	100.0	83.3	16.7	－	－	－	－

15. 顧客から要望が多い配送事業者であること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	36	33	66	39	57	6
	100.0	15.2	13.9	27.8	16.5	24.1	2.5
【実施形態】							
既存事業と兼業	190	31	24	54	32	44	5
	100.0	16.3	12.6	28.4	16.8	23.2	2.6
ネット専業	26	2	5	8	3	8	－
	100.0	7.7	19.2	30.8	11.5	30.8	－
個人のサイドビジネス	15	2	1	3	4	4	1
	100.0	13.3	6.7	20.0	26.7	26.7	6.7
無回答	6	1	3	1	－	1	－
	100.0	16.7	50.0	16.7	－	16.7	－

【受注件数ランク別】

1. 随時集荷・多頻度集荷を行うこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	39	28	51	40	70	9
	100.0	16.5	11.8	21.5	16.9	29.5	3.8
【受注件数／月】							
5件未満	41	6	6	9	7	11	2
	100.0	14.6	14.6	22.0	17.1	26.8	4.9
5～20件未満	55	13	5	11	9	17	－
	100.0	23.6	9.1	20.0	16.4	30.9	－
20～100件未満	67	10	10	9	14	22	2
	100.0	14.9	14.9	13.4	20.9	32.8	3.0
100～1000件未満	53	6	4	17	6	16	4
	100.0	11.3	7.5	32.1	11.3	30.2	7.5
1000件以上	12	2	2	3	3	2	－
	100.0	16.7	16.7	25.0	25.0	16.7	－
無回答	9	2	1	2	1	2	1
	100.0	22.2	11.1	22.2	11.1	22.2	11.1

2. 定時集荷（毎日１回）を行うこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	44	17	52	44	74	6
	100.0	18.6	7.2	21.9	18.6	31.2	2.5
【受注件数／月】							
5件未満	41	13	5	4	7	10	2
	100.0	31.7	12.2	9.8	17.1	24.4	4.9
5～20件未満	55	12	4	17	8	14	－
	100.0	21.8	7.3	30.9	14.5	25.5	－
20～100件未満	67	14	5	14	12	22	－
	100.0	20.9	7.5	20.9	17.9	32.8	－
100～1000件未満	53	2	3	11	12	22	3
	100.0	3.8	5.7	20.8	22.6	41.5	5.7
1000件以上	12	2	－	5	3	2	－
	100.0	16.7	－	41.7	25.0	16.7	－
無回答	9	1	－	1	2	4	1
	100.0	11.1	－	11.1	22.2	44.4	11.1

3. 宛名ラベル作成ソフトなどを提供してくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	98	41	41	21	30	6
	100.0	41.4	17.3	17.3	8.9	12.7	2.5
【受注件数／月】							
5件未満	41	22	5	5	3	5	1
	100.0	53.7	12.2	12.2	7.3	12.2	2.4
	55	26	8	11	3	7	－
	100.0	47.3	14.5	20.0	5.5	12.7	－
20～100件未満	67	22	16	10	8	9	2
	100.0	32.8	23.9	14.9	11.9	13.4	3.0
100～1000件未満	53	22	8	10	5	6	2
	100.0	41.5	15.1	18.9	9.4	11.3	3.8
1000件以上	12	4	3	3	1	1	－
	100.0	33.3	25.0	25.0	8.3	8.3	－
無回答	9	2	1	2	1	2	1
	100.0	22.2	11.1	22.2	11.1	22.2	11.1

4. 宛名ラベルを作成（宛名書き）してくれること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	116	33	44	18	22	4
	100.0	48.9	13.9	18.6	7.6	9.3	1.7
【受注件数／月】							
5件未満	41	20	3	12	2	3	1
	100.0	48.8	7.3	29.3	4.9	7.3	2.4
5～20件未満	55	34	7	10	1	3	－
	100.0	61.8	12.7	18.2	1.8	5.5	－
20～100件未満	67	26	17	7	9	8	－
	100.0	38.8	25.4	10.4	13.4	11.9	－
100～1000件未満	53	28	3	12	3	5	2
	100.0	52.8	5.7	22.6	5.7	9.4	3.8
1000件以上	12	6	2	1	2	1	－
	100.0	50.0	16.7	8.3	16.7	8.3	－
無回答	9	2	1	2	1	2	1
	100.0	22.2	11.1	22.2	11.1	22.2	11.1

5. システムに接続して集荷指示できること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	91	35	49	23	36	3
	100.0	38.4	14.8	20.7	9.7	15.2	1.3
【受注件数／月】							
5件未満	41	18	5	10	5	2	1
	100.0	43.9	12.2	24.4	12.2	4.9	2.4
5～20件未満	55	26	8	9	4	8	－
	100.0	47.3	14.5	16.4	7.3	14.5	－
	67	27	13	12	6	満 9	－
	100.0	40.3	19.4	17.9	9.0	13.4	－
100～1000件未満	53	17	7	13	6	9	1
	100.0	32.1	13.2	24.5	11.3	17.0	1.9
1000件以上	12	3	－	2	1	6	－
	100.0	25.0	－	16.7	8.3	50.0	－
無回答	9	－	2	3	1	2	1
	100.0	－	22.2	33.3	11.1	22.2	11.1

6. 配送以外に物流・決済機能も有していること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	45	29	52	47	62	2
	100.0	19.0	12.2	21.9	19.8	26.2	0.8
【受注件数／月】							
5件未満	41	9	3	7	10	12	−
	100.0	22.0	7.3	17.1	24.4	29.3	−
5～20件未満	55	7	9	17	8	14	−
	100.0	12.7	16.4	30.9	14.5	25.5	−
	67	13	7	13	16	満 18	−
	100.0	19.4	10.4	19.4	23.9	26.9	−
100～1000件未満	53	12	9	8	8	15	1
	100.0	22.6	17.0	15.1	15.1	28.3	1.9
1000件以上	12	4	1	3	3	1	−
	100.0	33.3	8.3	25.0	25.0	8.3	−
無回答	9	−	−	4	2	2	1
	100.0	−	−	44.4	22.2	22.2	11.1

7. 配送料金や手数料（代引手数料など）が安いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	2	7	13	42	170	3
	100.0	0.8	3.0	5.5	17.7	71.7	1.3
【受注件数／月】							
5件未満	41	1	1	1	10	28	−
	100.0	2.4	2.4	2.4	24.4	68.3	−
5～20件未満	55	−	2	5	8	40	−
	100.0	−	3.6	9.1	14.5	72.7	−
20～100件未満	67	−	1	5	13	47	1
	100.0	−	1.5	7.5	19.4	70.1	1.5
100～1000件未満	53	1	3	1	8	39	1
	100.0	1.9	5.7	1.9	15.1	73.6	1.9
1000件以上	12	−	−	−	3	9	−
	100.0	−	−	−	25.0	75.0	−
無回答	9	−	−	1	−	7	1
	100.0	−	−	11.1	−	77.8	11.1

8. 配達時間帯指定の区分が細かいこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	12	24	56	48	95	2
	100.0	5.1	10.1	23.6	20.3	40.1	0.8
【受注件数／月】							
5件未満	41	3	2	8	13	15	−
	100.0	7.3	4.9	19.5	31.7	36.6	−
5～20件未満	55	4	6	15	8	22	−
	100.0	7.3	10.9	27.3	14.5	40.0	−
20～100件未満	67	4	9	16	11	27	−
	100.0	6.0	13.4	23.9	16.4	40.3	−
100～1000件未満	53	1	6	10	10	25	1
	100.0	1.9	11.3	18.9	18.9	47.2	1.9
1000件以上	12	−	−	4	4	4	−
	100.0	−	−	33.3	33.3	33.3	−
無回答	9	−	1	3	2	2	1
	100.0	−	11.1	33.3	22.2	22.2	11.1

9. 指定された時間帯に確実に配達すること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	4	8	29	34	160	2
	100.0	1.7	3.4	12.2	14.3	67.5	0.8
【受注件数／月】							
5件未満	41	1	−	5	7	28	−
	100.0	2.4	−	12.2	17.1	68.3	−
5~	55	1	満	12	5	35	−
	100.0	1.8	3.6	21.8	9.1	63.6	−
20～100件未満	67	2	3	7	11	44	−
	100.0	3.0	4.5	10.4	16.4	65.7	−
100～1000件未満	53	−	2	3	8	39	1
	100.0	−	3.8	5.7	15.1	73.6	1.9
1000件以上	12	−	−	1	2	9	−
	100.0	−	−	8.3	16.7	75.0	−
無回答	9	−	1	1	1	5	1
	100.0	−	11.1	11.1	11.1	55.6	11.1

10. 留置きサービスがあること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	31	44	64	28	64	6
	100.0	13.1	18.6	27.0	11.8	27.0	2.5
【受注件数／月】							
5件未満	41	4	7	8	9	12	1
	100.0	9.8	17.1	19.5	22.0	29.3	2.4
5～20件未満	55	6	10	18	3	18	－
	100.0	10.9	18.2	32.7	5.5	32.7	－
20～100件未満	67	9	15	23	4	14	2
	100.0	13.4	22.4	34.3	6.0	20.9	3.0
100～1000件未満	53	11	10	11	4	15	2
	100.0	20.8	18.9	20.8	7.5	28.3	3.8
1000件以上	12	1	1	1	6	3	－
	100.0	8.3	8.3	8.3	50.0	25.0	－
無回答	9	－	1	3	2	2	1
	100.0	－	11.1	33.3	22.2	22.2	11.1

11. 配達日数が安定していること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	4	7	25	34	164	3
	100.0	1.7	3.0	10.5	14.3	69.2	1.3
【受注件数／月】							
5件未満	41	－	1	4	8	28	－
	100.0	－	2.4	9.8	19.5	68.3	－
5～20件未満	55	2	－	6	8	39	－
	100.0	3.6	－	10.9	14.5	70.9	－
20～100件未満	67	2	4	6	11	44	－
	100.0	3.0	6.0	9.0	16.4	65.7	－
100～1000件未満	53	－	2	6	4	39	2
	100.0	－	3.8	11.3	7.5	73.6	3.8
1000件以上	12	－	－	1	2	9	－
	100.0	－	－	8.3	16.7	75.0	－
無回答	9	－	－	2	1	5	1
	100.0	－	－	22.2	11.1	55.6	11.1

12. 事故（誤配・遅配や破損）に迅速に対応すること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	1	2	27	37	168	2
	100.0	0.4	0.8	11.4	15.6	70.9	0.8
【受注件数／月】							
5件未満	41	－	－	5	7	29	－
	100.0	－	－	12.2	17.1	70.7	－
5～20件未満	55	1	－	4	10	40	－
	100.0	1.8	－	7.3	18.2	72.7	－
20～100件未満	67	－	1	8	11	47	－
	100.0	－	1.5	11.9	16.4	70.1	－
100～1000件未満	53	－	1	9	3	39	1
	100.0	－	1.9	17.0	5.7	73.6	1.9
1000件以上	12	－	－	－	3	9	－
	100.0	－	－	－	25.0	75.0	－
無回答	9	－	－	1	3	4	1
	100.0	－	－	11.1	33.3	44.4	11.1

13. 荷物追跡のチェックポイント数が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	21	20	58	45	86	7
	100.0	8.9	8.4	24.5	19.0	36.3	3.0
【受注件数／月】							
5件未満	41	4	6	6	8	15	2
	100.0	9.8	14.6	14.6	19.5	36.6	4.9
5～20件未満	55	6	2	14	9	24	－
	100.0	10.9	3.6	25.5	16.4	43.6	－
20～100件未満	67	9	5	19	12	21	1
	100.0	13.4	7.5	28.4	17.9	31.3	1.5
100～1000件未満	53	2	3	16	10	19	3
	100.0	3.8	5.7	30.2	18.9	35.8	5.7
1000件以上	12	－	3	－	4	5	－
	100.0	－	25.0	－	33.3	41.7	－
無回答	9	－	1	3	2	2	1
	100.0	－	11.1	33.3	22.2	22.2	11.1

14. 運送事業者のサイトに自社広告ロゴを置けること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	100	51	52	17	11	6
	100.0	42.2	21.5	21.9	7.2	4.6	2.5
【受注件数／月】							
5件未満	41	17	7	13	2	1	1
	100.0	41.5	17.1	31.7	4.9	2.4	2.4
5～20件未満	55	24	11	13	4	3	－
	100.0	43.6	20.0	23.6	7.3	5.5	－
20～100件未満	67	25	22	12	3	3	2
	100.0	37.3	32.8	17.9	4.5	4.5	3.0
100～1000件未満	53	26	8	10	5	2	2
	100.0	49.1	15.1	18.9	9.4	3.8	3.8
1000件以上	12	6	2	1	2	1	－
	100.0	50.0	16.7	8.3	16.7	8.3	－
無回答	9	2	1	3	1	1	1
	100.0	22.2	11.1	33.3	11.1	11.1	11.1

15. 顧客から要望が多い配送事業者であること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	237	36	33	66	39	57	6
	100.0	15.2	13.9	27.8	16.5	24.1	2.5
【受注件数／月】							
5件未満	41	11	3	13	6	7	1
	100.0	26.8	7.3	31.7	14.6	17.1	2.4
5～20件未満	55	11	6	16	8	14	－
	100.0	20.0	10.9	29.1	14.5	25.5	－
20～100件未満	67	7	15	18	7	17	3
	100.0	10.4	22.4	26.9	10.4	25.4	4.5
100～1000件未満	53	7	6	12	12	15	1
	100.0	13.2	11.3	22.6	22.6	28.3	1.9
1000件以上	12	－	2	4	3	3	－
	100.0	－	16.7	33.3	25.0	25.0	－
無回答	9	－	1	3	3	1	1
	100.0	－	11.1	33.3	33.3	11.1	11.1

決済手段選択要素の重要度合い

【開始状況別】

1. 世間一般に普及していること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	5	8	54	47	151	10
	100.0	1.8	2.9	19.6	17.1	54.9	3.6
【開始状況】							
既に実施している	247	5	7	48	42	135	10
	100.0	2.0	2.8	19.4	17.0	54.7	4.0
これから実施する	28	－	1	6	5	16	－
	100.0	－	3.6	21.4	17.9	57.1	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

2. ネット決済で利用件数が増えていること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	14	14	83	70	82	12
	100.0	5.1	5.1	30.2	25.5	29.8	4.4
【開始状況】							
既に実施している	247	13	14	72	62	74	12
	100.0	5.3	5.7	29.1	25.1	30.0	4.9
これから実施する	28	1	－	11	8	8	－
	100.0	3.6	－	39.3	28.6	28.6	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

3. 顧客の都合でいつでも利用可能なこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	6	11	48	66	136	8
	100.0	2.2	4.0	17.5	24.0	49.5	2.9
【開始状況】							
既に実施している	247	5	11	44	58	121	8
	100.0	2.0	4.5	17.8	23.5	49.0	3.2
これから実施する	28	1	－	4	8	15	－
	100.0	3.6	－	14.3	28.6	53.6	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

4. 顧客からの要望が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	4	9	56	62	134	10
	100.0	1.5	3.3	20.4	22.5	48.7	3.6
【開始状況】							
既に実施している	247	4	8	47	59	119	10
	100.0	1.6	3.2	19.0	23.9	48.2	4.0
これから実施する	28	－	1	9	3	15	－
	100.0	－	3.6	32.1	10.7	53.6	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

5. 現金化までの日数が短いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	16	23	72	47	109	8
	100.0	5.8	8.4	26.2	17.1	39.6	2.9
【開始状況】							
既に実施している	247	15	21	66	39	98	8
	100.0	6.1	8.5	26.7	15.8	39.7	3.2
これから実施する	28	1	2	6	8	11	－
	100.0	3.6	7.1	21.4	28.6	39.3	－
無回答	0	－	－	－	－	－	－
	－	－	－	－	－	－	－

6. 手数料が安いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	2	3	31	55	176	8
	100.0	0.7	1.1	11.3	20.0	64.0	2.9
【開始状況】							
既に実施している	247	2	2	28	51	156	8
	100.0	0.8	0.8	11.3	20.6	63.2	3.2
これから実施する	28	−	1	3	4	20	−
	100.0	−	3.6	10.7	14.3	71.4	−
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

7. (御社側の)決済関係事務を省力化できること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	10	20	71	66	97	11
	100.0	3.6	7.3	25.8	24.0	35.3	4.0
【開始状況】							
既に実施している	247	10	19	62	61	84	11
	100.0	4.0	7.7	25.1	24.7	34.0	4.5
これから実施する	28	−	1	9	5	13	−
	100.0	−	3.6	32.1	17.9	46.4	−
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

8. 代金を確実に回収できること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	1	2	13	38	209	12
	100.0	0.4	0.7	4.7	13.8	76.0	4.4
【開始状況】							
既に実施している	247	1	2	12	32	188	12
	100.0	0.4	0.8	4.9	13.0	76.1	4.9
これから実施する	28	−	−	1	6	21	−
	100.0	−	−	3.6	21.4	75.0	−
無回答	0	−	−	−	−	−	−
	−	−	−	−	−	−	−

【実施形態別】

1. 世間一般に普及していること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	5	8	54	47	151	10
	100.0	1.8	2.9	19.6	17.1	54.9	3.6
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	4	7	45	35	121	9
	100.0	1.8	3.2	20.4	15.8	54.8	4.1
ネット専業	27	1	−	4	5	17	−
	100.0	3.7	−	14.8	18.5	63.0	−
個人のサイドビジネス	21	−	1	3	6	10	1
	100.0	−	4.8	14.3	28.6	47.6	4.8
無回答	6	−	−	2	1	3	−
	100.0	−	−	33.3	16.7	50.0	−

2. ネット決済で利用件数が増えていること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	14	14	83	70	82	12
	100.0	5.1	5.1	30.2	25.5	29.8	4.4
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	11	10	70	52	67	11
	100.0	5.0	4.5	31.7	23.5	30.3	5.0
ネット専業	27	1	−	7	9	10	−
	100.0	3.7	−	25.9	33.3	37.0	−
個人のサイドビジネス	21	2	2	6	6	4	1
	100.0	9.5	9.5	28.6	28.6	19.0	4.8
無回答	6	−	2	−	3	1	−
	100.0	−	33.3	−	50.0	16.7	−

3. 顧客の都合でいつでも利用可能なこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	6	11	48	66	136	8
	100.0	2.2	4.0	17.5	24.0	49.5	2.9
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	5	8	42	50	109	7
	100.0	2.3	3.6	19.0	22.6	49.3	3.2
ネット専業	27	−	1	3	9	14	−
	100.0	−	3.7	11.1	33.3	51.9	−
個人のサイドビジネス	21	1	1	2	6	10	1
	100.0	4.8	4.8	9.5	28.6	47.6	4.8
無回答	6	−	1	1	1	3	−
	100.0	−	16.7	16.7	16.7	50.0	−

4. 顧客からの要望が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	4	9	56	62	134	10
	100.0	1.5	3.3	20.4	22.5	48.7	3.6
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	4	6	45	50	107	9
	100.0	1.8	2.7	20.4	22.6	48.4	4.1
ネット専業	27	−	−	4	9	14	−
	100.0	−	−	14.8	33.3	51.9	−
個人のサイドビジネス	21	−	3	5	1	11	1
	100.0	−	14.3	23.8	4.8	52.4	4.8
無回答	6	−	−	2	2	2	−
	100.0	−	−	33.3	33.3	33.3	−

5. 現金化までの日数が短いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	16	23	72	47	109	8
	100.0	5.8	8.4	26.2	17.1	39.6	2.9
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	14	18	59	39	84	7
	100.0	6.3	8.1	26.7	17.6	38.0	3.2
ネット専業	27	1	1	9	4	12	−
	100.0	3.7	3.7	33.3	14.8	44.4	−
個人のサイドビジネス	21	1	3	3	3	10	1
	100.0	4.8	14.3	14.3	14.3	47.6	4.8
無回答	6	−	1	1	1	3	−
	100.0	−	16.7	16.7	16.7	50.0	−

6. 手数料が安いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	2	3	31	55	176	8
	100.0	0.7	1.1	11.3	20.0	64.0	2.9
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	2	3	26	45	138	7
	100.0	0.9	1.4	11.8	20.4	62.4	3.2
ネット専業	27	−	−	2	5	20	−
	100.0	−	−	7.4	18.5	74.1	−
個人のサイドビジネス	21	−	−	2	3	15	1
	100.0	−	−	9.5	14.3	71.4	4.8
無回答	6	−	−	1	2	3	−
	100.0	−	−	16.7	33.3	50.0	−

7. (御社側の)決済関係事務を省力化できること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	10	20	71	66	97	11
	100.0	3.6	7.3	25.8	24.0	35.3	4.0
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	8	17	55	57	74	10
	100.0	3.6	7.7	24.9	25.8	33.5	4.5
ネット専業	27	−	1	6	7	13	−
	100.0	−	3.7	22.2	25.9	48.1	−
個人のサイドビジネス	21	2	2	7	1	8	1
	100.0	9.5	9.5	33.3	4.8	38.1	4.8
無回答	6	−	−	3	1	2	−
	100.0	−	−	50.0	16.7	33.3	−

8. 代金を確実に回収できること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	1	2	13	38	209	12
	100.0	0.4	0.7	4.7	13.8	76.0	4.4
【実施形態】							
既存事業と兼業	221	1	2	12	31	164	11
	100.0	0.5	0.9	5.4	14.0	74.2	5.0
ネット専業	27	－	－	－	2	25	－
	100.0	－	－	－	7.4	92.6	－
個人のサイドビジネス	21	－	－	－	4	16	1
	100.0	－	－	－	19.0	76.2	4.8
無回答	6	－	－	1	1	4	－
	100.0	－	－	16.7	16.7	66.7	－

【受注件数ランク別】

1. 世間一般に普及していること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	5	8	54	47	151	10
	100.0	1.8	2.9	19.6	17.1	54.9	3.6
【受注件数／月】							
5件未満	47	2	2	9	10	21	3
	100.0	4.3	4.3	19.1	21.3	44.7	6.4
5～20件未満	62	1	1	9	12	37	2
	100.0	1.6	1.6	14.5	19.4	59.7	3.2
20～100件未満	79	1	2	16	9	48	3
	100.0	1.3	2.5	20.3	11.4	60.8	3.8
100～1000件未満	62	1	3	12	11	35	－
	100.0	1.6	4.8	19.4	17.7	56.5	－
1000件以上	14	－	－	1	3	9	1
	100.0	－	－	7.1	21.4	64.3	7.1
無回答	11	－	－	7	2	1	1
	100.0	－	－	63.6	18.2	9.1	9.1

2. ネット決済で利用件数が増えていること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	14	14	83	70	82	12
	100.0	5.1	5.1	30.2	25.5	29.8	4.4
【受注件数／月】							
5件未満	47	5	2	13	15	9	3
	100.0	10.6	4.3	27.7	31.9	19.1	6.4
5～20件未満	62	2	1	19	17	21	2
	100.0	3.2	1.6	30.6	27.4	33.9	3.2
20～100件未満	79	3	6	26	13	26	5
	100.0	3.8	7.6	32.9	16.5	32.9	6.3
100～1000件未満	62	2	4	14	19	22	1
	100.0	3.2	6.5	22.6	30.6	35.5	1.6
1000件以上	14	1	1	5	4	3	－
	100.0	7.1	7.1	35.7	28.6	21.4	－
無回答	11	1	－	6	2	1	1
	100.0	9.1	－	54.5	18.2	9.1	9.1

3. 顧客の都合でいつでも利用可能なこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	6	11	48	66	136	8
	100.0	2.2	4.0	17.5	24.0	49.5	2.9
【受注件数／月】							
5件未満	47	2	1	12	9	20	3
	100.0	4.3	2.1	25.5	19.1	42.6	6.4
5～20件未満	62	1	2	5	11	41	2
	100.0	1.6	3.2	8.1	17.7	66.1	3.2
20～100件未満	79	－	4	15	17	40	3
	100.0	－	5.1	19.0	21.5	50.6	3.8
100～1000件未満	62	3	3	9	20	27	－
	100.0	4.8	4.8	14.5	32.3	43.5	－
1000件以上	14	－	1	3	4	6	－
	100.0	－	7.1	21.4	28.6	42.9	－
無回答	11	－	－	4	5	2	－
	100.0	－	－	36.4	45.5	18.2	－

4. 顧客からの要望が多いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	4	9	56	62	134	10
	100.0	1.5	3.3	20.4	22.5	48.7	3.6
【受注件数／月】							
5件未満	47	1	1	11	8	23	3
	100.0	2.1	2.1	23.4	17.0	48.9	6.4
5～20件未満	62	1	1	9	13	36	2
	100.0	1.6	1.6	14.5	21.0	58.1	3.2
20～100件未満	79	－	3	16	21	35	4
	100.0	－	3.8	20.3	26.6	44.3	5.1
100～1000件未満	62	2	4	12	14	30	－
	100.0	3.2	6.5	19.4	22.6	48.4	－
1000件以上	14	－	－	3	4	7	－
	100.0	－	－	21.4	28.6	50.0	－
無回答	11	－	－	5	2	3	1
	100.0	－	－	45.5	18.2	27.3	9.1

5. 現金化までの日数が短いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	16	23	72	47	109	8
	100.0	5.8	8.4	26.2	17.1	39.6	2.9
【受注件数／月】							
5件未満	47	3	6	8	7	20	3
	100.0	6.4	12.8	17.0	14.9	42.6	6.4
5～20件未満	62	4	3	22	6	25	2
	100.0	6.5	4.8	35.5	9.7	40.3	3.2
20～100件未満	79	6	5	22	12	31	3
	100.0	7.6	6.3	27.8	15.2	39.2	3.8
100～1000件未満	62	2	8	11	15	26	－
	100.0	3.2	12.9	17.7	24.2	41.9	－
1000件以上	14	－	1	4	5	4	－
	100.0	－	7.1	28.6	35.7	28.6	－
無回答	11	1	－	5	2	3	－
	100.0	9.1	－	45.5	18.2	27.3	－

6. 手数料が安いこと

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	2	3	31	55	176	8
	100.0	0.7	1.1	11.3	20.0	64.0	2.9
【受注件数／月】							
5件未満	47	1	－	5	8	30	3
	100.0	2.1	－	10.6	17.0	63.8	6.4
5～20件未満	62	1	－	6	11	42	2
	100.0	1.6	－	9.7	17.7	67.7	3.2
20～100件未満	79	－	2	9	18	47	3
	100.0	－	2.5	11.4	22.8	59.5	3.8
100～1000件未満	62	－	－	8	11	43	－
	100.0	－	－	12.9	17.7	69.4	－
1000件以上	14	－	－	－	6	8	－
	100.0	－	－	－	42.9	57.1	－
無回答	11	－	1	3	1	6	－
	100.0	－	9.1	27.3	9.1	54.5	－

7.（御社側の）決済関係事務を省力化できること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	10	20	71	66	97	11
	100.0	3.6	7.3	25.8	24.0	35.3	4.0
【受注件数／月】							
5件未満	47	6	3	13	9	13	3
	100.0	12.8	6.4	27.7	19.1	27.7	6.4
5～20件未満	62	2	7	15	13	23	2
	100.0	3.2	11.3	24.2	21.0	37.1	3.2
20～100件未満	79	2	5	21	15	32	4
	100.0	2.5	6.3	26.6	19.0	40.5	5.1
100～1000件未満	62	－	5	16	20	21	－
	100.0	－	8.1	25.8	32.3	33.9	－
1000件以上	14	－	－	2	6	5	1
	100.0	－	－	14.3	42.9	35.7	7.1
無回答	11	－	－	4	3	3	1
	100.0	－	－	36.4	27.3	27.3	9.1

8. 代金を確実に回収できること

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
【**総数**】	275	1	2	13	38	209	12
	100.0	0.4	0.7	4.7	13.8	76.0	4.4
【受注件数／月】							
5件未満	47	1	−	5	2	36	3
	100.0	2.1	−	10.6	4.3	76.6	6.4
5～20件未満	62	−	−	−	9	50	3
	100.0	−	−	−	14.5	80.6	4.8
20～100件未満	79	−	1	3	11	60	4
	100.0	−	1.3	3.8	13.9	75.9	5.1
100～1000件未満	62	−	1	3	10	47	1
	100.0	−	1.6	4.8	16.1	75.8	1.6
1000件以上	14	−	−	1	4	9	−
	100.0	−	−	7.1	28.6	64.3	−
無回答	11	−	−	1	2	7	1
	100.0	−	−	9.1	18.2	63.6	9.1

将来市場規模・環境要素の増減度合い

【開始状況別】

1. 物販ネットで購入する消費者数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	1	2	2	53	212	4	1
	100.0	0.4	0.7	0.7	19.3	77.1	1.5	0.4
【開始状況】								
既に実施している	247	1	1	2	48	190	4	1
	100.0	0.4	0.4	0.8	19.4	76.9	1.6	0.4
これから実施する	28	–	1	–	5	22	–	–
	100.0	–	3.6	–	17.9	78.6	–	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–	–

2. 物販ネット市場の全体売上高

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	1	4	7	58	201	3	1
	100.0	0.4	1.5	2.5	21.1	73.1	1.1	0.4
【開始状況】								
既に実施している	247	1	3	6	54	179	3	1
	100.0	0.4	1.2	2.4	21.9	72.5	1.2	0.4
これから実施する	28	–	1	1	4	22	–	–
	100.0	–	3.6	3.6	14.3	78.6	–	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–	–

3. 物販ネットビジネスの全体ショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	4	14	9	52	191	2	3
	100.0	1.5	5.1	3.3	18.9	69.5	0.7	1.1
【開始状況】								
既に実施している	247	4	14	9	49	166	2	3
	100.0	1.6	5.7	3.6	19.8	67.2	0.8	1.2
これから実施する	28	–	–	–	3	25	–	–
	100.0	–	–	–	10.7	89.3	–	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–	–

4. 個人や小規模なネット専業ショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	8	16	13	71	157	7	3
	100.0	2.9	5.8	4.7	25.8	57.1	2.5	1.1
【開始状況】								
既に実施している	247	8	15	13	67	134	7	3
	100.0	3.2	6.1	5.3	27.1	54.3	2.8	1.2
これから実施する	28	–	1	–	4	23	–	–
	100.0	–	3.6	–	14.3	82.1	–	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–	–

5. 物流代行や決済代行を利用するショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	1	3	20	74	165	9	3
	100.0	0.4	1.1	7.3	26.9	60.0	3.3	1.1
【開始状況】								
既に実施している	247	1	3	20	71	140	9	3
	100.0	0.4	1.2	8.1	28.7	56.7	3.6	1.2
これから実施する	28	–	–	–	3	25	–	–
	100.0	–	–	–	10.7	89.3	–	–
無回答	0	–	–	–	–	–	–	–
	–	–	–	–	–	–	–	–

6. 顧客が配送事業者を選択できるショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	0	2	82	72	74	44	1
	100.0	0.0	0.7	29.8	26.2	26.9	16.0	0.4
【開始状況】								
既に実施している	247	-	2	75	69	61	39	1
	100.0	-	0.8	30.4	27.9	24.7	15.8	0.4
これから実施する	28	-	-	7	3	13	5	-
	100.0	-	-	25.0	10.7	46.4	17.9	-
無回答	0	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-

7. 購買連鎖など相乗効果があるショップ間提携

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	0	1	32	99	107	31	5
	100.0	0.0	0.4	11.6	36.0	38.9	11.3	1.8
【開始状況】								
既に実施している	247	-	1	31	88	94	28	5
	100.0	-	0.4	12.6	35.6	38.1	11.3	2.0
これから実施する	28	-	-	1	11	13	3	-
	100.0	-	-	3.6	39.3	46.4	10.7	-
無回答	0	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-

8. ショッピングモールが出店基準を設けること

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	6	8	55	88	86	26	6
	100.0	2.2	2.9	20.0	32.0	31.3	9.5	2.2
【開始状況】								
既に実施している	247	6	6	49	83	77	22	4
	100.0	2.4	2.4	19.8	33.6	31.2	8.9	1.6
これから実施する	28	-	2	6	5	9	4	2
	100.0	-	7.1	21.4	17.9	32.1	14.3	7.1
無回答	0	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-

9. 不良・悪質なショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	17	14	22	61	144	16	1
	100.0	6.2	5.1	8.0	22.2	52.4	5.8	0.4
【開始状況】								
既に実施している	247	17	14	20	58	121	16	1
	100.0	6.9	5.7	8.1	23.5	49.0	6.5	0.4
これから実施する	28	-	-	2	3	23	-	-
	100.0	-	-	7.1	10.7	82.1	-	-
無回答	0	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-

10. 個人情報漏洩などネット関連事件数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	2	4	20	58	180	8	3
	100.0	0.7	1.5	7.3	21.1	65.5	2.9	1.1
【開始状況】								
既に実施している	247	2	4	20	55	156	7	3
	100.0	0.8	1.6	8.1	22.3	63.2	2.8	1.2
これから実施する	28	-	-	-	3	24	1	-
	100.0	-	-	-	10.7	85.7	3.6	-
無回答	0	-	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-	-	-

【実施形態別】

1. 物販ネットで購入する消費者数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	1	2	2	53	212	4	1
	100.0	0.4	0.7	0.7	19.3	77.1	1.5	0.4
【実施形態】								
既存事業と兼業	221	1	1	1	42	171	4	1
	100.0	0.5	0.5	0.5	19.0	77.4	1.8	0.5
ネット専業	27	−	1	1	5	20	−	−
	100.0	−	3.7	3.7	18.5	74.1	−	−
個人のサイドビジネス	21	−	−	−	4	17	−	−
	100.0	−	−	−	19.0	81.0	−	−
無回答	6	−	−	−	2	4	−	−
	100.0	−	−	−	33.3	66.7	−	−

2. 物販ネット市場の全体売上高

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	1	4	7	58	201	3	1
	100.0	0.4	1.5	2.5	21.1	73.1	1.1	0.4
【実施形態】								
既存事業と兼業	221	1	3	5	48	160	3	1
	100.0	0.5	1.4	2.3	21.7	72.4	1.4	0.5
ネット専業	27	−	1	1	6	19	−	−
	100.0	−	3.7	3.7	22.2	70.4	−	−
個人のサイドビジネス	21	−	−	−	3	18	−	−
	100.0	−	−	−	14.3	85.7	−	−
無回答	6	−	−	1	1	4	−	−
	100.0	−	−	16.7	16.7	66.7	−	−

3. 物販ネットビジネスの全体ショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	8	16	13	71	157	7	3
	100.0	2.9	5.8	4.7	25.8	57.1	2.5	1.1
【実施形態】								
既存事業と兼業	221	8	14	12	59	120	6	2
	100.0	3.6	6.3	5.4	26.7	54.3	2.7	0.9
ネット専業	27	−	1	−	8	17	−	1
	100.0	−	3.7	−	29.6	63.0	−	3.7
個人のサイドビジネス	21	−	1	−	4	15	1	−
	100.0	−	4.8	−	19.0	71.4	4.8	−
無回答	6	−	−	1	−	5	−	−
	100.0	−	−	16.7	−	83.3	−	−

4. 個人や小規模なネット専業ショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	4	14	9	52	191	2	3
	100.0	1.5	5.1	3.3	18.9	69.5	0.7	1.1
【実施形態】								
既存事業と兼業	221	4	14	8	48	142	2	3
	100.0	1.8	6.3	3.6	21.7	64.3	0.9	1.4
ネット専業	27	−	−	−	3	24	−	−
	100.0	−	−	−	11.1	88.9	−	−
個人のサイドビジネス	21	−	−	−	1	20	−	−
	100.0	−	−	−	4.8	95.2	−	−
無回答	6	−	−	1	−	5	−	−
	100.0	−	−	16.7	−	83.3	−	−

5. 物流代行や決済代行を利用するショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	1	3	20	74	165	9	3
	100.0	0.4	1.1	7.3	26.9	60.0	3.3	1.1
【実施形態】								
既存事業と兼業	221	1	3	19	60	129	6	3
	100.0	0.5	1.4	8.6	27.1	58.4	2.7	1.4
ネット専業	27	−	−	1	6	19	1	−
	100.0	−	−	3.7	22.2	70.4	3.7	−
個人のサイドビジネス	21	−	−	−	6	14	1	−
	100.0	−	−	−	28.6	66.7	4.8	−
無回答	6	−	−	−	2	3	1	−
	100.0	−	−	−	33.3	50.0	16.7	−

6. 顧客が配送事業者を選択できるショップ数

	合計	−2 減少する	−1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	0	2	82	72	74	44	1
	100.0	0.0	0.7	29.8	26.2	26.9	16.0	0.4
【実施形態】								
既存事業と兼業	221	−	2	67	60	55	36	1
	100.0	−	0.9	30.3	27.1	24.9	16.3	0.5
ネット専業	27	−	−	10	8	6	3	−
	100.0	−	−	37.0	29.6	22.2	11.1	−
個人のサイドビジネス	21	−	−	4	2	11	4	−
	100.0	−	−	19.0	9.5	52.4	19.0	−
無回答	6	−	−	1	2	2	1	−
	100.0	−	−	16.7	33.3	33.3	16.7	−

7. 購買連鎖など相乗効果があるショップ間提携

	合計	−2 減少する	−1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	0	1	32	99	107	31	5
	100.0	0.0	0.4	11.6	36.0	38.9	11.3	1.8
【実施形態】								
既存事業と兼業	221	−	1	28	73	89	25	5
	100.0	−	0.5	12.7	33.0	40.3	11.3	2.3
ネット専業	27	−	−	3	16	5	3	−
	100.0	−	−	11.1	59.3	18.5	11.1	−
個人のサイドビジネス	21	−	−	1	7	11	2	−
	100.0	−	−	4.8	33.3	52.4	9.5	−
無回答	6	−	−	−	3	2	1	−
	100.0	−	−	−	50.0	33.3	16.7	−

8. ショッピングモールが出店基準を設けること

	合計	−2 減少する	−1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	6	8	55	88	86	26	6
	100.0	2.2	2.9	20.0	32.0	31.3	9.5	2.2
【実施形態】								
既存事業と兼業	221	5	6	45	68	72	22	3
	100.0	2.3	2.7	20.4	30.8	32.6	10.0	1.4
ネット専業	27	−	−	5	12	8	2	−
	100.0	−	−	18.5	44.4	29.6	7.4	−
個人のサイドビジネス	21	1	2	5	6	5	−	2
	100.0	4.8	9.5	23.8	28.6	23.8	−	9.5
無回答	6	−	−	−	2	1	2	1
	100.0	−	−	−	33.3	16.7	33.3	16.7

9. 不良・悪質なショップ数

	合計	−2 減少する	−1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	17	14	22	61	144	16	1
	100.0	6.2	5.1	8.0	22.2	52.4	5.8	0.4
【実施形態】								
既存事業と兼業	221	17	12	18	49	110	14	1
	100.0	7.7	5.4	8.1	22.2	49.8	6.3	0.5
ネット専業	27	−	1	2	7	15	2	−
	100.0	−	3.7	7.4	25.9	55.6	7.4	−
個人のサイドビジネス	21	−	1	2	3	15	−	−
	100.0	−	4.8	9.5	14.3	71.4	−	−
無回答	6	−	−	−	2	4	−	−
	100.0	−	−	−	33.3	66.7	−	−

10. 個人情報漏洩などネット関連事件数

	合計	−2 減少する	−1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	2	4	20	58	180	8	3
	100.0	0.7	1.5	7.3	21.1	65.5	2.9	1.1
【実施形態】								
既存事業と兼業	221	2	4	20	43	144	5	3
	100.0	0.9	1.8	9.0	19.5	65.2	2.3	1.4
ネット専業	27	−	−	−	8	16	3	−
	100.0	−	−	−	29.6	59.3	11.1	−
個人のサイドビジネス	21	−	−	−	4	17	−	−
	100.0	−	−	−	19.0	81.0	−	−
無回答	6	−	−	−	3	3	−	−
	100.0	−	−	−	50.0	50.0	−	−

【受注件数ランク別】

1. 物販ネットで購入する消費者数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	1	2	2	53	212	4	1
	100.0	0.4	0.7	0.7	19.3	77.1	1.5	0.4
【受注件数／月】								
5件未満	47	1	−	−	14	30	1	1
	100.0	2.1	−	−	29.8	63.8	2.1	2.1
5～20件未満	62	−	1	−	15	46	−	−
	100.0	−	1.6	−	24.2	74.2	−	−
20～100件未満	79	−	1	1	11	64	2	−
	100.0	−	1.3	1.3	13.9	81.0	2.5	−
100～1000件未満	62	−	−	−	9	53	−	−
	100.0	−	−	−	14.5	85.5	−	−
1000件以上	14	−	−	−	1	13	−	−
	100.0	−	−	−	7.1	92.9	−	−
無回答	11	−	−	1	3	6	1	−
	100.0	−	−	9.1	27.3	54.5	9.1	−

2. 物販ネット市場の全体売上高

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	1	4	7	58	201	3	1
	100.0	0.4	1.5	2.5	21.1	73.1	1.1	0.4
【受注件数／月】								
5件未満	47	1	1	2	12	29	1	1
	100.0	2.1	2.1	4.3	25.5	61.7	2.1	2.1
5～20件未満	62	−	2	3	16	41	−	−
	100.0	−	3.2	4.8	25.8	66.1	−	−
20～100件未満	79	−	1	−	15	62	1	−
	100.0	−	1.3	−	19.0	78.5	1.3	−
100～1000件未満	62	−	−	−	11	51	−	−
	100.0	−	−	−	17.7	82.3	−	−
1000件以上	14	−	−	−	1	13	−	−
	100.0	−	−	−	7.1	92.9	−	−
無回答	11	−	−	2	3	5	1	−
	100.0	−	−	18.2	27.3	45.5	9.1	−

3. 物販ネットビジネスの全体ショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	4	14	9	52	191	2	3
	100.0	1.5	5.1	3.3	18.9	69.5	0.7	1.1
【受注件数／月】								
5件未満	47	2	2	1	12	29	−	1
	100.0	4.3	4.3	2.1	25.5	61.7	−	2.1
5～20件未満	62	1	4	2	9	45	−	1
	100.0	1.6	6.5	3.2	14.5	72.6	−	1.6
	79	1	6	3	16	51	1	1
	100.0	1.3	7.6	3.8	20.3	64.6	1.3	1.3
100～1000件未満	62	−	2	3	10	47	−	−
	100.0	−	3.2	4.8	16.1	75.8	−	−
1000件以上	14	−	−	−	5	9	−	−
	100.0	−	−	−	35.7	64.3	−	−
無回答	11	−	−	−	−	10	1	−
	100.0	−	−	−	−	90.9	9.1	−

4. 個人や小規模なネット専業ショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	8	16	13	71	157	7	3
	100.0	2.9	5.8	4.7	25.8	57.1	2.5	1.1
【受注件数／月】								
5件未満	47	3	1	3	14	24	1	1
	100.0	6.4	2.1	6.4	29.8	51.1	2.1	2.1
	62	1	3	3	17	36	1	1
	100.0	1.6	4.8	4.8	27.4	58.1	1.6	1.6
20～100件未満	79	3	5	4	16	49	2	−
	100.0	3.8	6.3	5.1	20.3	62.0	2.5	−
100～1000件未満	62	1	5	2	18	34	2	−
	100.0	1.6	8.1	3.2	29.0	54.8	3.2	−
1000件以上	14	−	2	1	5	5	−	1
	100.0	−	14.3	7.1	35.7	35.7	−	7.1
無回答	11	−	−	−	1	9	1	−
	100.0	−	−	−	9.1	81.8	9.1	−

5. 物流代行や決済代行を利用するショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	1	3	20	74	165	9	3
	100.0	0.4	1.1	7.3	26.9	60.0	3.3	1.1
【受注件数／月】								
5件未満	47	−	−	5	13	26	1	2
	100.0	−	−	10.6	27.7	55.3	2.1	4.3
5件	62	−	−	5	18	36	3	−
	100.0	−	−	8.1	29.0	58.1	4.8	−
20～	79	−	−	8	20満	47	4	−
	100.0	−	−	10.1	25.3	59.5	5.1	−
100～1000件未満	62	1	3	1	18	38	−	1
	100.0	1.6	4.8	1.6	29.0	61.3	−	1.6
1000件以上	14	−	−	1	2	11	−	−
	100.0	−	−	7.1	14.3	78.6	−	−
無回答	11	−	−	−	3	7	1	−
	100.0	−	−	−	27.3	63.6	9.1	−

6. 顧客が配送事業者を選択できるショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	0	2	82	72	74	44	1
	100.0	0.0	0.7	29.8	26.2	26.9	16.0	0.4
【受注件数／月】								
5件未満	47	−	−	14	13	14	5	1
	100.0	−	−	29.8	27.7	29.8	10.6	2.1
5～20件未満	62	−	−	22	16	14	10	−
	100.0	−	−	35.5	25.8	22.6	16.1	−
20～100件未満	79	−	−	21	23	20	15	−
	100.0	−	−	26.6	29.1	25.3	19.0	−
100～1000件未満	62	−	1	17	15	20	9	−
	100.0	−	1.6	27.4	24.2	32.3	14.5	−
1000件以上	14	−	1	5	3	2	3	−
	100.0	−	7.1	35.7	21.4	14.3	21.4	−
無回答	11	−	−	3	2	4	2	−
	100.0	−	−	27.3	18.2	36.4	18.2	−

7. 購買連鎖など相乗効果があるショップ間提携

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	0	1	32	99	107	31	5
	100.0	0.0	0.4	11.6	36.0	38.9	11.3	1.8
【受注件数／月】								
5件未満	47	−	−	6	13	22	4	2
	100.0	−	−	12.8	27.7	46.8	8.5	4.3
	62	−	−	11	19	20	11	1
	100.0	−	−	17.7	30.6	32.3	17.7	1.6
20～100件未満	79	−	1	10	25	33	10	−
	100.0	−	1.3	12.7	31.6	41.8	12.7	−
100～1000件未満	62	−	−	5	29	26	1	1
	100.0	−	−	8.1	46.8	41.9	1.6	1.6
1000件以上	14	−	−	−	7	4	2	1
	100.0	−	−	−	50.0	28.6	14.3	7.1
無回答	11	−	−	−	6	2	3	−
	100.0	−	−	−	54.5	18.2	27.3	−

8. ショッピングモールが出店基準を設けること

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	6	8	55	88	86	26	6
	100.0	2.2	2.9	20.0	32.0	31.3	9.5	2.2
【受注件数／月】								
5件未満	47	1	1	9	18	9	7	2
	100.0	2.1	2.1	19.1	38.3	19.1	14.9	4.3
5～20件未満	62	3	2	17	16	17	7	−
	100.0	4.8	3.2	27.4	25.8	27.4	11.3	−
20～100件未満	79	−	5	10	26	30	7	1
	100.0	−	6.3	12.7	32.9	38.0	8.9	1.3
100～1000件未満	62	2	−	11	23	22	1	3
	100.0	3.2	−	17.7	37.1	35.5	1.6	4.8
1000件以上	14	−	−	4	3	6	1	−
	100.0	−	−	28.6	21.4	42.9	7.1	−
無回答	11	−	−	4	2	2	3	−
	100.0	−	−	36.4	18.2	18.2	27.3	−

9. 不良・悪質なショップ数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	17	14	22	61	144	16	1
	100.0	6.2	5.1	8.0	22.2	52.4	5.8	0.4
【受注件数／月】								
5件未満	47	5	3	3	6	26	3	1
	100.0	10.6	6.4	6.4	12.8	55.3	6.4	2.1
5～20件未満	62	3	2	5	13	38	1	−
	100.0	4.8	3.2	8.1	21.0	61.3	1.6	−
20～100件未満	79	5	2	7	22	36	7	−
	100.0	6.3	2.5	8.9	27.8	45.6	8.9	−
100～1000件未満	62	4	6	6	13	32	1	−
	100.0	6.5	9.7	9.7	21.0	51.6	1.6	−
1000件以上	14	−	1	1	7	4	1	−
	100.0	−	7.1	7.1	50.0	28.6	7.1	−
無回答	11	−	−	−	−	8	3	−
	100.0	−	−	−	−	72.7	27.3	−

10. 個人情報漏洩などネット関連事件数

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
【**総数**】	275	2	4	20	58	180	8	3
	100.0	0.7	1.5	7.3	21.1	65.5	2.9	1.1
【受注件数／月】								
5件未満	47	1	2	4	2	37	−	1
	100.0	2.1	4.3	8.5	4.3	78.7	−	2.1
	62	−	−	3	15	43	1	−
	100.0	−	−	4.8	24.2	69.4	1.6	−
20～100件未満	79	1	1	6	22	44	4	1
	100.0	1.3	1.3	7.6	27.8	55.7	5.1	1.3
100～1000件未満	62	−	1	5	15	40	−	1
	100.0	−	1.6	8.1	24.2	64.5	−	1.6
1000件以上	14	−	−	2	4	8	−	−
	100.0	−	−	14.3	28.6	57.1	−	−
無回答	11	−	−	−	−	8	3	−
	100.0	−	−	−	−	72.7	27.3	−

物販ネットビジネスに関する意識調査

ご協力のお願い

①このアンケート調査は、**物品販売に焦点をあて、『インターネットを活用して物品を受注・販売し、注文商品を配送手段で消費者にお届けするビジネス』（「物販ネットビジネス」）を対象**としています。

②**ショッピングモール運営者、商品配送関連会社、代金決済関連会社**など、物販ネットビジネスと取引のある**関係業界の方々に、物販ネットビジネスに対する意識**をお伺いするものです。

③ご回答いただいたアンケートは、コンピュータで集計し、統計資料としてのみ利用させていただき個票として、貴社や回答者のお名前が、外部に出ることは一切ありません。

④ご多忙のところ誠に恐縮ですが、ご記入いただいた調査票は同封の返信用封筒（切手不要）にて、**２００１年３月２日までにご投函ください**。

ご回答・ご記入の方法

１．質問は、記入欄に数字等を記入していただく質問と、あてはまる番号に「○印」をつけていただく質問があります。（**○印の数は各質問の文末に「１つ」又は「いくつでも」と指定してあります**。）

２．このアンケートは物販ネットビジネスと取引のある業界の方々に対するアンケートですので、御社に直接関係しない質問も含まれていると思います。その場合は、必ずしも御社の統一的な見解でなくても結構ですのでご回答ください。

３．ご回答にあたっては、関係する部署・担当の方にご回覧・ご協力いただければ幸いです。

ご回答いただいた方へ

１．回答いただいた方には、謝礼品を送らせていただきます。下欄の送付先をご記入ください。

［お問い合わせ先及び返送先］　〒100-8141
千代田区大手町２－３－６　株式会社　三菱総合研究所
戦略技術研究部　　柳川直徳
TEL　03-3277-0553　FAX　03-3277-0567
E-Mail　yana@mri.co.jp

ご記入いただく方についてお答えください。

会社名	
お名前	
所属部署または役職	
E-Mail アドレス	
謝礼品送り先	〒 （回答いただいた方には謝礼をお送りします。）

物販ネットビジネスと御社とのご関係

問１．物販ネットビジネスとの関係において、御社の業種はどれですか。（**主なもの　○は１つ**）

1. ショッピングモール運営者	2. 運輸・配送業	3. 倉庫業
4. 物流代行業	5. 決済代行業	

問２．御社において、物販ネットビジネスを実施している事業者（以下、『物販ネット事業者』）との取引額は、今後（１年間程度）どのようになると見込んでいますか。（**○は１つ**）

1. 増加する	2. 現状と変わらない	3. 減少する

問３．御社において、物販ネット事業者への業務支援のため、他の事業者と業務提携していますか。該当するものに○をつけてください。（**○はいくつでも**）

1. ショッピングモール運営者	2. 運輸・配送事業者	3. 倉庫事業者
4. 物流代行事業者	5. クレジット・カード会社	6. 決済代行事業者
7. ＩＳＰ事業者	8. 検索エンジン運営者	9. コンサルタント会社

以下では、御社に直接的には関係しない質問も含まれているかもしれませんが、必ずしも御社の統一的な見解でなくても結構ですのでご回答ください。

ショッピングモールに望まれる要素について

問４．ショッピングモールに望まれる要素として、以下の選択要素はどれくらい重要と思いますか。選択要素ごとに、あてはまる数字に○をつけてください。（**○はそれぞれ１つずつ**）

選 択 要 素	1 重要でない	2 やや重要である	3 重要である	4 かなり重要である	5 非常に重要である
	（○はそれぞれ１つずつ）				
1.アクセス数が多いこと	1	2	3	4	5
2.出店数が多いこと	1	2	3	4	5
3.類似・競合ショップが少ないこと	1	2	3	4	5
4.ショップの出店基準を設けていること	1	2	3	4	5
5.出店手続きが容易なこと	1	2	3	4	5
6.出店諸経費が安いこと	1	2	3	4	5
7.経営指導・セミナーをしてくれること	1	2	3	4	5
8.物流代行機能があること	1	2	3	4	5
9.決済代行機能があること	1	2	3	4	5
10.共同販促事業をやってくれること	1	2	3	4	5
11.営業・利用勧奨されたこと	1	2	3	4	5

プロモーション・販売促進策について

問５．物販ネットビジネスのプロモーション・販売促進策として、費用対効果の面で最も高いと思われるものに○をつけてください。（○は１つ）

1. ショップ自ら発行のメールマガジン	2. 他社発行のメールマガジンへの広告掲載
3. ショッピングモールへの出店	4. バナー広告
5. 懸賞広告	6. アフェリエート（注）
7. 共同販売促進施策 （例：ｼｮｯﾋﾟﾝｸﾞﾓｰﾙ運営者の主催）	8. 紙媒体の広告・宣伝 （例：ﾀﾞｲﾚｸﾄ･ﾒｰﾙ、雑誌広告）
9. 割引券・クーポン券の発行	10. その他（具体的に　　）

注：「アフェリエート」：パートナーのサイトに広告（ロゴ）を掲載し、それを経由した受注に対して報酬を支払う仕組

商品の配送事業者に望まれる要素について

問６．主に物販ネットの受注商品を顧客（消費者）に配送する配送事業者に望まれる要素として、以下の選択要素はどれくらい重要と思いますか。選択要素ごとに、あてはまる数字に○をつけてください。（○はそれぞれ１つずつ）

選 択 要 素	1 重要でない	2 や や 重要である	3 重要である	4 かなり 重要である	5 非常に 重要である
	（○はそれぞれ１つずつ）				
1.随時集荷・多頻度集荷を行うこと	1	2	3	4	5
2.定時集荷（毎日１回）を行うこと	1	2	3	4	5
3.宛名ラベル作成ソフトなどを提供してくれること	1	2	3	4	5
4.宛名ラベルを作成（宛名書き）してくれること	1	2	3	4	5
5.システムに接続して集荷指示できること	1	2	3	4	5
6.配送以外に物流・決済機能も有していること	1	2	3	4	5
7.配送料金や手数料（代引手数料など）が安いこと	1	2	3	4	5
8.配達時間帯指定の区分が細かいこと	1	2	3	4	5
9.指定された時間帯に確実に配達すること	1	2	3	4	5
10.留置きサービスがあること（顧客が、特定の場所（宅配営業所や郵便局など）に留置いて受け取れるサービス）	1	2	3	4	5
11.配達日数が安定していること（本州は翌日配達など）	1	2	3	4	5
12.事故（誤配・遅配や破損）に迅速に対応すること	1	2	3	4	5
13.荷物追跡のチェックポイント数が多いこと（例えば、３地点より５地点チェック）	1	2	3	4	5
14.運送事業者のサイトに自社広告ロゴを置けること	1	2	3	4	5
15.顧客から要望が多い配送事業者であること	1	2	3	4	5

決済手段の利用件数と望まれる要素について

問７．注文顧客（消費者）が物販ネットで購入した商品の決済手段として利用する件数は、今後（１年程度）どれくらい「増加」または「減少」すると思いますか。それぞれの決済手段ごとに、あてはまる数字または記号に○をつけてください。（**○はそれぞれ１つずつ**）

	－２ 減少する	**－１ やや減少する**	**０ かわらない**	**＋１ やや増加する**	**＋２ 増加する**	**？ わからない**
	（○はそれぞれ１つずつ）					
1.郵便振替	－２	－１	０	＋１	＋２	？
2.銀行振込	－２	－１	０	＋１	＋２	？
3.コンビニ決済	－２	－１	０	＋１	＋２	？
4.代引き(郵便局、運送会社提供)	－２	－１	０	＋１	＋２	？
5.クレジットカード	－２	－１	０	＋１	＋２	？
6.デビットカード（預貯金口座で即時決済）	－２	－１	０	＋１	＋２	？

問８．物販ネットビジネスの決済手段に望まれる要素として、以下のような選択要素はどれくらい重要と思いますか。それぞれの要素ごとに、あてはまる数字に○をつけてください。（**○はそれぞれ１つずつ**）

選 択 要 素	**１ 重要でない**	**２ や や 重要である**	**３ 重要である**	**４ かなり重要である**	**５ 非常に重要である**
	（○はそれぞれ１つずつ）				
1.世間一般に普及していること	1	2	3	4	5
2.ネット決済で利用件数が増えていること	1	2	3	4	5
3.顧客の都合でいつでも利用可能なこと	1	2	3	4	5
4.顧客からの要望が多いこと	1	2	3	4	5
5.現金化までの日数が短いこと	1	2	3	4	5
6.手数料が安いこと	1	2	3	4	5
7. (ショップ側の)決済関係事務を省力化できること	1	2	3	4	5
8.代金を確実に回収できること	1	2	3	4	5

物販ネット事業者の事業運営の課題認識について

問９．物販ネットビジネスを行う事業者と取引があると思いますが、物販ネット事業者は、以下のような課題項目を現時点でどれくらい重要な課題と認識していると思いますか。各項目ごとにあてはまる数字に○をつけてください。（**○はそれぞれ１つずつ**）

認識度合い⇒	1 重要でない	2 やや重要である	3 重要である	4 かなり重要である	5 非常に重要である
課 題 項 目	（○はそれぞれ１つずつ）				
1.ショップへのアクセス数	1	2	3	4	5
2.ショップでの受注件数	1	2	3	4	5
3.類似・競合するショップの存在	1	2	3	4	5
4.効果的な広告・販売促進の施策	1	2	3	4	5
5.顧客管理業務（注文客・見込み客など）	1	2	3	4	5
6.商品の在庫管理作業	1	2	3	4	5
7.受注商品の梱包・出荷作業	1	2	3	4	5
8.入金確認・決済関係の作業	1	2	3	4	5
9.返品関係の作業	1	2	3	4	5
10.顧客からの問合せ・クレーム対応	1	2	3	4	5
11.運営費用（出店料・広告料など）の負担	1	2	3	4	5
12.専門の人材確保(ｼｽﾃﾑ開発、ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝなど)	1	2	3	4	5
13.個人情報保護や情報セキュリティの対策	1	2	3	4	5

問１０．御社では、先にあげた物販ネット事業者の課題解決となる、以下のような支援・代行業務を既に行っていますか。あるいは、今後実施する計画などはありますか。その状況を各項目ごとにあてはまる数字に○をつけてください。（**○はそれぞれ１つずつ**）

支援・代行などの業務	1 既に業務を行っている	2 業務化する計画がある	3 業務化については検討中	4 業務として行う予定がない
	（○はそれぞれ１つずつ）			
1.効果的な広告・販売促進の支援・代行	1	2	3	4
2.顧客管理業務の支援・代行	1	2	3	4
3.商品の在庫管理の支援・代行	1	2	3	4
4.受注商品の梱包・出荷作業の支援・代行	1	2	3	4
5.入金確認・決済関係の作業の支援・代行	1	2	3	4
6.返品関係の作業の支援・代行	1	2	3	4
7.顧客からの問合せ・クレーム対応の支援・代行	1	2	3	4
8.運営費用（出店料・広告料など）の軽減案の提案	1	2	3	4
9.専門の人材確保(ｼｽﾃﾑ開発、ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝなど)の代行・斡旋	1	2	3	4
10.個人情報保護や情報セキュリティ確保の支援・代行	1	2	3	4

将来市場動向について

問１１．将来（２～３年後）の予想として、物販ネットビジネス市場に関する以下の市場規模や環境の要素は、どれくらい「増加」又は「減少」すると思いますか。それぞれ要素ごとに、あてはまる数字または記号に○をつけてください。（**○はそれぞれ１つずつ**）

市場規模や環境の要素	**－2 減少する**	**－1 やや減少する**	**0 かわらない**	**＋1 やや増加する**	**＋2 増加する**	**？ わからない**
	（○はそれぞれ１つずつ）					
1.物販ネットで購入する消費者数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
2.物販ネット市場の全体売上高	－２	－１	０	＋１	＋２	？
3.物販ネットビジネスの全体ショップ数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
4.個人や小規模なネット専業ショップ数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
5.物流代行や決済代行を利用するショップ数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
6.顧客が配送事業者を選択できるショップ数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
7.購買連鎖など相乗効果があるショップ間提携 (例：携帯電話機とキャリングケース)	－２	－１	０	＋１	＋２	？
8.ショッピングモールが出店基準を設けること	－２	－１	０	＋１	＋２	？
9.不良・悪質なショップ数	－２	－１	０	＋１	＋２	？
10.個人情報漏洩などネット関連事件数	－２	－１	０	＋１	＋２	？

調査にご協力いただき、ありがとうございました。１ページ目のご回答者について等、記入もれがないかもう一度ご確認のうえ、同封の返信用封筒（切手不要）にてご返送ください。

『物販ネットビジネスに関する意識調査』の単純集計結果

1 主要な業種(SA)

	合計	ショッピングモール運営者	運輸・配送業	倉庫業	物流代行業	決済代行業	無回答
【**総数**】	22 100.0	11 50.0	6 27.3	1 4.5	2 9.1	2 9.1	0 0.0

2 今後の物販ネットビジネス事業者との取引額(SA)

	合計	増加する	現状と変わらない	減少する	無回答
【**総数**】	22 100.0	17 77.3	5 22.7	0 0.0	0 0.0

3 他の事業者との業務提携(MA)

	合計	ショッピングモール運営者	運輸・配送業者	倉庫事業者	物流代行事業者	クレジット・カード会社	決済代行事業者	ISP事業者	検索エンジン運営者	コンサルタント会社	無回答
【**総数**】	22 ――――	5 22.7	7 31.8	4 18.2	2 9.1	9 40.9	6 27.3	4 18.2	3 13.6	2 9.1	7 31.8

4 ショッピングモールに望まれる要素の重要度合い(SA)

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
アクセス数が多いこと	22 100.0	0 0.0	3 13.6	1 4.5	8 36.4	10 45.5	0 0.0
出店数が多いこと	22 100.0	3 13.6	5 22.7	8 36.4	2 9.1	3 13.6	1 4.5
類似・競合ショップが少ないこと	22 100.0	10 45.5	4 18.2	3 13.6	2 9.1	3 13.6	0 0.0
ショップの出店基準を設けていること	22 100.0	0 0.0	4 18.2	12 54.5	4 18.2	2 9.1	0 0.0
出店手続きが容易なこと	22 100.0	1 4.5	1 4.5	11 50.0	6 27.3	3 13.6	0 0.0
出店諸経費が安いこと	22 100.0	1 4.5	1 4.5	5 22.7	9 40.9	5 22.7	1 4.5
経営指導・セミナーをしてくれること	22 100.0	1 4.5	6 27.3	3 13.6	7 31.8	4 18.2	1 4.5
物流代行機能があること	22 100.0	3 13.6	3 13.6	10 45.5	3 13.6	3 13.6	0 0.0
決済代行機能があること	22 100.0	0 0.0	3 13.6	10 45.5	5 22.7	4 18.2	0 0.0
共同販売促進事業をやってくれること	22 100.0	1 4.5	4 18.2	9 40.9	6 27.3	2 9.1	0 0.0
営業・利用勧奨されたこと	22 100.0	1 4.5	8 36.4	10 45.5	2 9.1	1 4.5	0 0.0

5 費用対効果の高い販売促進策(SA)

	合計	自社発行のメールマガジン	他社発行のメールマガジンへの広告掲載	ショッピングモールへの出店	バナー広告	懸賞広告	アフェリエート	共同販売促進施策	紙媒体の広告・宣伝	割引券の発行	その他	無回答
【**総数**】	22	9	1	1	2	2	1	2	2	0	1	1
	100.0	40.9	4.5	4.5	9.1	9.1	4.5	9.1	9.1	0.0	4.5	4.5

6 配送事業者に望まれる要素の重要度合い(SA)

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
随時集荷・多頻度集荷を行うこと	22	9	5	5	3	0	0
	100.0	40.9	22.7	22.7	13.6	0.0	0.0
定時集荷(毎日1回)を行うこと	22	5	5	5	5	2	0
	100.0	22.7	22.7	22.7	22.7	9.1	0.0
宛名ラベル作成ソフトなどを提供してくれること	22	3	7	3	5	4	0
	100.0	13.6	31.8	13.6	22.7	18.2	0.0
宛名ラベルを作成(宛名書き)してくれること	22	2	8	5	4	3	0
	100.0	9.1	36.4	22.7	18.2	13.6	0.0
システムに接続して集荷指示できること	22	3	2	6	9	2	0
	100.0	13.6	9.1	27.3	40.9	9.1	0.0
配送以外に物流・決済機能も有していること	22	1	4	8	2	6	1
	100.0	4.5	18.2	36.4	9.1	27.3	4.5
配送料金や手数料(代引手数料など)が安いこと	22	0	2	3	8	9	0
	100.0	0.0	9.1	13.6	36.4	40.9	0.0
配達時間帯指定の区分が細かいこと	22	0	3	7	6	6	0
	100.0	0.0	13.6	31.8	27.3	27.3	0.0
指定された時間帯に確実に配達すること	22	0	1	2	4	15	0
	100.0	0.0	4.5	9.1	18.2	68.2	0.0
留置きサービスがあること	22	0	4	6	8	3	1
	100.0	0.0	18.2	27.3	36.4	13.6	4.5
配達日数が安定していること	22	0	1	3	7	11	0
	100.0	0.0	4.5	13.6	31.8	50.0	0.0
事故(誤配・遅配や破損)に迅速に対応すること	22	0	1	0	8	13	0
	100.0	0.0	4.5	0.0	36.4	59.1	0.0
荷物追跡のチェックポイント数が多いこと	22	0	5	5	6	6	0
	100.0	0.0	22.7	22.7	27.3	27.3	0.0
運送事業者のサイトに自社広告ロゴを置けること	22	5	9	6	2	0	0
	100.0	22.7	40.9	27.3	9.1	0.0	0.0
顧客から要望が多い配送事業者であること	22	3	6	9	4	0	0
	100.0	13.6	27.3	40.9	18.2	0.0	0.0

7 決済手段の将来利用動向(SA)

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
郵便振替	22	2	5	9	4	1	1	0
	100.0	9.1	22.7	40.9	18.2	4.5	4.5	0.0
銀行振込	22	2	5	11	3	1	0	0
	100.0	9.1	22.7	50.0	13.6	4.5	0.0	0.0
コンビニ決済	22	1	1	1	9	10	0	0
	100.0	4.5	4.5	4.5	40.9	45.5	0.0	0.0
代引き(郵便局、運送会社提供)	22	0	2	7	8	5	0	0
	100.0	0.0	9.1	31.8	36.4	22.7	0.0	0.0
クレジットカード	22	2	0	3	9	8	0	0
	100.0	9.1	0.0	13.6	40.9	36.4	0.0	0.0
デビットカード	22	2	0	6	6	4	4	0
	100.0	9.1	0.0	27.3	27.3	18.2	18.2	0.0

8 決済手段に望まれる要素の重要度合い(SA)

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
世間一般に普及していること	22 100.0	0 0.0	3 13.6	8 36.4	6 27.3	5 22.7	0 0.0
ネット決済で利用件数が増えていること	22 100.0	1 4.5	5 22.7	7 31.8	6 27.3	3 13.6	0 0.0
顧客の都合でいつでも利用可能なこと	22 100.0	0 0.0	0 0.0	4 18.2	9 40.9	9 40.9	0 0.0
顧客からの要望が多いこと	22 100.0	0 0.0	0 0.0	5 22.7	9 40.9	8 36.4	0 0.0
現金化までの日数が短いこと	22 100.0	1 4.5	3 13.6	4 18.2	9 40.9	5 22.7	0 0.0
手数料が安いこと	22 100.0	1 4.5	0 0.0	0 0.0	10 45.5	11 50.0	0 0.0
(ショップ側の)決済関係事務を省力化できること	22 100.0	0 0.0	1 4.5	4 18.2	11 50.0	6 27.3	0 0.0
代金を確実に回収できること	22 100.0	0 0.0	0 0.0	1 4.5	2 9.1	19 86.4	0 0.0

9 物販ネット事業者の経営課題の認識度合い(SA)

	合計	重要でない	やや重要	重要	かなり重要	非常に重要	無回答
ショップへのアクセス数	22 100.0	0 0.0	2 9.1	5 22.7	8 36.4	7 31.8	0 0.0
ショップでの受注件数	22 100.0	0 0.0	0 0.0	5 22.7	8 36.4	9 40.9	0 0.0
類似競合するショップの存在	22 100.0	2 9.1	8 36.4	7 31.8	4 18.2	1 4.5	0 0.0
効果的な広告販売促進の施策	22 100.0	0 0.0	2 9.1	10 45.5	7 31.8	3 13.6	0 0.0
顧客管理業務(注文客見込み客など)	22 100.0	0 0.0	2 9.1	8 36.4	8 36.4	4 18.2	0 0.0
商品の在庫管理作業	22 100.0	0 0.0	6 27.3	9 40.9	5 22.7	2 9.1	0 0.0
受注商品の梱包・出荷作業	22 100.0	1 4.5	5 22.7	11 50.0	3 13.6	2 9.1	0 0.0
入金確認・決済関係の作業	22 100.0	0 0.0	4 18.2	8 36.4	8 36.4	2 9.1	0 0.0
返品関係の作業	22 100.0	1 4.5	6 27.3	8 36.4	6 27.3	1 4.5	0 0.0
顧客からの問合せ・クレーム対応	22 100.0	0 0.0	2 9.1	9 40.9	3 13.6	8 36.4	0 0.0
運営費用(出店料・広告料など)の負担	22 100.0	0 0.0	1 4.5	10 45.5	8 36.4	3 13.6	0 0.0
専門の人材確保(ｼｽﾃﾑ開発、ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝなど)	22 100.0	3 13.6	2 9.1	10 45.5	4 18.2	3 13.6	0 0.0
個人情報保護や情報セキュリティの対策	22 100.0	0 0.0	3 13.6	8 36.4	7 31.8	4 18.2	0 0.0

10 物販ネット事業者への支援・代行業務の実態(SA)

	合計	既に業務を行っている	業務化する計画がある	業務化については検討中	業務として行う予定がない	無回答
効果的な広告・販売促進の支援・代行	22 100.0	7 31.8	2 9.1	4 18.2	9 40.9	0 0.0
顧客管理業務の支援・代行	22 100.0	9 40.9	1 4.5	7 31.8	5 22.7	0 0.0
商品の在庫管理の支援・代行	22 100.0	5 22.7	4 18.2	5 22.7	8 36.4	0 0.0
受注商品の梱包・出荷作業の支援・代行	22 100.0	4 18.2	2 9.1	6 27.3	10 45.5	0 0.0
入金確認・決済関係の作業の支援・代行	22 100.0	8 36.4	2 9.1	5 22.7	7 31.8	0 0.0
返品関係の作業の支援・代行	22 100.0	4 18.2	2 9.1	5 22.7	11 50.0	0 0.0
顧客からの問合せ・クレーム対応の支援・代行	22 100.0	7 31.8	3 13.6	5 22.7	7 31.8	0 0.0
運営費用(出店料・広告料など)の軽減案の提案	22 100.0	7 31.8	3 13.6	3 13.6	9 40.9	0 0.0
専門の人材確保(ｼｽﾃﾑ開発、ﾌﾟﾛﾓｰｼｮﾝなど)の代行・斡旋	22 100.0	4 18.2	3 13.6	6 27.3	9 40.9	0 0.0
個人情報保護や情報セキュリティ確保の支援・代行	22 100.0	7.0 31.8	1.0 4.5	6.0 27.3	8.0 36.4	0 0.0

11 市場規模や市場環境要素の将来予想(SA)

	合計	-2 減少する	-1 やや減少する	0 かわらない	+1 やや増加する	+2 増加する	? わからない	無回答
物販ネットで購入する消費者数	22 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 13.6	19 86.4	0 0.0	0 0.0
物販ネット市場の全体売上高	22 100.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	5 22.7	16 72.7	1 4.5	0 0.0
物販ネットビジネスの全体ショップ数	22 100.0	0 0.0	2 9.1	2 9.1	7 31.8	11 50.0	0 0.0	0 0.0
個人や小規模なネット専業ショップ数	22 100.0	2 9.1	1 4.5	0 0.0	10 45.5	8 36.4	1 4.5	0 0.0
物流代行や決済代行を利用するショップ数	22 100.0	0 0.0	0 0.0	4 18.2	6 27.3	12 54.5	0 0.0	0 0.0
顧客が配送事業者を選択できるショップ数	22 100.0	0 0.0	0 0.0	9 40.9	10 45.5	2 9.1	1 4.5	0 0.0
購買連鎖など相乗効果があるショップ間提携	22 100.0	0 0.0	0 0.0	4 18.2	10 45.5	7 31.8	1 4.5	0 0.0
ショッピングモールが出店基準を設けること	22 100.0	1 4.5	0 0.0	9 40.9	5 22.7	4 18.2	3 13.6	0 0.0
不良・悪質なショップ数	22 100.0	3 13.6	1 4.5	4 18.2	6 27.3	7 31.8	1 4.5	0 0.0
個人情報漏洩などネット関連事件数	22 100.0	1 4.5	0 0.0	2 9.1	11 50.0	8 36.4	0 0.0	0 0.0

社名　　株式会社　ヘルシーネット
URL　　http://www.kenko.com/
ヒアリング時期　　2000 年 11 月 21 日

会社の概要

職域や固定客を対象に無店舗販売しているが、５年ほど前から電話 FAX ハガキによる健康食品の通販を始める。従業員の数は１８人で内６名は契約社員である。

仕入れは国内１５社、海外５社を相手に行っていて、出荷、ピッキングはすべて倉庫業者を利用し、ネット販売を始める前から利用している。配送はヤマト運輸を利用している。理由は「全国カバー」「時間帯指定の細かさ」「安価」「データのオンライン化」「倉庫業者との親和性」が挙げられる。集荷は１日１回で、集荷依頼をしなくても定時（夕方）に集荷にくる。

決済方法は、代引き、郵便振替、銀行振込、コンビニ決済、クレジットカード、ネットマネーが利用できる。割合は、代引き：郵便振替＋コンビニ決済：クレジットカードが同程度であるが、郵便振替は窓口時間が限られているためかコンビニ決済の利用のほうが多い。入金確認（消し込み）の時に郵便振替は電子化されていないので不便だがいまのところは最終的には目で見て確認しているので大きな問題にはなっていない。（以上データは全て２０００年１１月現在）

ネットビジネスへの参入経緯

２０００年５月に自社サーバーを立上げ物販ネットに進出した。同年８月には楽天市場にも出店した。

ネットビジネスにおける会社の特徴

健康食品は、それまでアメリカから個人輸入したものをネットで販売している個人レベルのようなものはあったが、当社のように豊富な品揃え（ネットでは２３０種くらい）な販売を行っているところは少ないと思う。

健康食品は、定期的に購入するという性質があるため、自動的に毎月商品をお届けするといった機能がある。また、受注は基本的には在庫のあるものを受けるため、素早くお届けするということを心がけている。現在即日出荷の可能性を探っている。在庫は、少ないものでは３日分くらいだが、需給変動が激しい商品の場合数ヶ月持ってしまうこともある。

顧客特性

既存客の年齢層は高いが、ネット客は３０～４０代が中心である。ネット客はリピート率が低く、キャンペーン期間に瞬間的に受注が増えるが、波動性が大きいのが特徴である。顧客に地域特性は見られず人口の多いところからは受注が多い傾向である。

受注・返品特性

１日平均顧客は３００～５００人、そのうちネット客は１００～３００人である。ただし、キャンペーン直後など多いときは１日１０００人を超えることもあり、サーバーがダウンしたこともある。顧客は平均１．８品くらいを購買し、平均購入額は、６０００円くらいである。

返品は、週に１０個くらい発生している。誤配などもあるが、その原因は商品に対するイメージの相違や、ピッキングの間違いであることが多い。

ホームページでは、在庫確認機能、納期案内機能、決済手段の選択機能、配達日・時間帯指定機能、メールによる受注の確認機能等を有しており買い物カゴ方式を採用している。（以上データは全て２０００年１１月現在）

商品属性

健康食品や健康器具などを多品種にわたり販売している。商品の単価は１０００～数万円である。食品は概ね１ヶ月単位で販売している。注文は薬ビンで、２～３個のことが多いが、ドリンク１ヶ月分などの場合は梱包が大きくなる。梱包用の箱は４種類用意している。（以上データは全て２０００年１１月現在）

販売促進

メールマガジンへの広告、バナー広告、ポータルサイトへの登録、楽天市場への出店、懸賞広告で関心の高い顧客への情報提供等を行っている。郵便による DM はコストがかかるため頻度を減らし、ネットでの広告にシフトしている傾向である。

ネットでのキャンペーンはやりやすい。キャンペーンの内容は、期間限定の割引セール、新製品のお知らせなどである。

システム概要

システム開発には相当額を投資している。そのシステムでは、電話等の受注も逐次メインシステムの DB へ登録している。ただし、返品や品不足などのイリーガルなものに対するシステム化はなされていない。

システムは、既成のシステムでは対応できなかったため自社開発と外注が半々といったところである。

社名　　有限会社きくわん舎
URL　　http://www.kikuwansha.co.jp/
ヒアリング時期　　2000 年 11 月 29 日

会社の概要

革製品の製造・卸・販売を行っている会社で、DIY やアウトドアショップなど２０店舗ほどにも卸している。直販の店舗は、東京と軽井沢（期間限定）にある。来店して商品に納得してもらって販売するのが基本で、電話・ハガキ・FAX などによる注文は既存客が中心（口コミ客を含む）である。

また、革製品やプレートにネームを入れるサービスや、顧客の商品購入情報から、使用期間に応じて無料（使用期間が長い場合は有料）で修理を行っている。

従業員はパートを含め１５人いる。ネットワークについて携わっているのは２人である。

ネットビジネスへの参入経緯

５年ほど前にホームページを立ち上げ、そこから注文できるようになっている。ホスティングサービスは利用していない。その理由としては、モール出店による効果が判断できず、費用（出店料）と効果で割高感があるためである。

ネットビジネスにおける会社の特徴

販売は来店してもらって商品に納得してもらってからが基本のため、ネット販売は目的としていない。あくまで店舗・商品の宣伝であり新規客からの受注はあまり期待していない。

出荷はヤマト運輸を利用している。卸先にも出荷するので１日１～１０個ほど出荷している。ヤマトには毎日集荷にきてもらっている。通販分はコレクト便（代引き）が主なので、受注時に時間指定を必ず聞いている。出荷ラベル（発送人欄はヤマト側で作成したもの）は、システム化しておらず手書きである。

なお、同社のホームページによれば、配送料は別料金（800～1000 円）となっている。

顧客特性

店頭販売においても顧客の住所・氏名やメールアドレスを書いてもらい、品質保証に使用している。軽井沢で販売しているので、顧客は全国規模になっているが（観光で来ている客が購入）基本的には関東・長野が多い。

受注・返品特性

インターネットによる受注は極めて少なく１ヶ月に１回くらいである。返品はほとんどない。通販の決済は代引きが中心で既存客の場合のみ郵便振替も可能としている。

なお、商品数が多く商品によっては在庫が無い場合もあり、その場合は、電話等での受注時に予定時期を連絡することによって対応している。

商品属性

商品数は３００種くらいあり、高価なものは注文生産している。手帳カバーやビジネスバッグなどは季節性がある。売れ筋はバッグで１～６万、中心は２万円弱のものである。小物は財布、携帯電話のケース、キャラクター商品などで６００～１万円である。製造から販売までしていることから、オリジナル性・希少性と低価格という特性がある

価格は店舗でも通販でも同一としている。

販売促進

バナー広告などインターネット関係での販売促進はやっていない。自社商品に自社のホームページのアドレスを印刷したタグを付けて販売している。また、来店客にカタログを配っている。最近初めてダイレクトメール（郵便）による新商品の案内、セールの案内を行った。

システム概要

①店頭販売において顧客の住所・氏名やメールアドレスを書いてもらい、顧客データベースに入力して、品質保証やセール案内に使用している。

②ホームページのサーバは、プロバイダーからのレンタルである。

将来の見込み

現在のところは、ネットによる販売には力点が置かれていないが、ホームページの集客力向上、「買い物かご」機能の追加などを模索している。また、ショッピングモールに出店し、自社のホームページのリンク利用についても模索している。

社名　　有限会社サグラーシェ
URL　　http://www.monjunet.ne.jp/PT/school/
ヒアリング時期　　2000 年 11 月 30 日

会社の概要

個人の SOHO で行っているショップで物品販売は、英英辞典 Children's Dictionary（米国小学生用英英辞典） のみを取り扱っている。

ネットビジネスへの参入経緯

1997 年 2 月に地域限定からグローバルなコミュニティを求めてホームページを立ち上げた。英英辞典の販売は 2000 年 6 月 20 日から開始し、現在までに約１５０冊販売した。

ネットビジネスにおける会社の特徴

本の販売を始めたきっかけはこの本に魅力を感じ、多くの人に見て、使ってもらいたいという願いからきている。商売のメインにすることは予定していない。

サーバーは自社内にあり、専用線（128k）を引いている。配送はヤマト運輸を利用している。１日に多くても５冊で、集荷依頼の電話をかけて集荷に来てもらっている。送り状は手書きでシステムは導入していない。送り状については今後も手書きで行っていくことは続けたいと考えている。ヤマトは配達指定の時間帯が細かく、19 時でも集荷に来てもらえ、扱いも丁寧なので物販を始める前から利用していた。また、ヤマトは荷物を受け取る時に不在でも、電話をすればすぐに持ってきてくれるなど小回りがきくので優れていると思う。

決済手段は、銀行振込、郵便振替、代引きを用意している。圧倒的に代引きが多く、郵便振替の利用も少々あるが、銀行振込は少ない。

仕入れは１００冊単位なので、品切れしないように発注をしている。国内の代理店を通して輸入している。

顧客特性

ほとんどが個人客で、日本全国から注文されている。リピート客は少ないが贈呈用に購入する場合もあった。また、英会話学校から注文されたこともある。

受注・返品特性

ホームページ上で発注があると、その旨システムからメールがくるようになっており、発注時に決済手段、配達時間指定ができるようになっている。顧客にはメールを返信することにより受注確認し、その際納期をお知らせするようにしている。受注は１日に多くても５冊程度で、特にシステム化はしていない。返品はまだされたことがない。トラブルと

しては、日時指定で届かなかったことがあったくらいである。
　梱包も自分で行っており専用の梱包材を用意している。夕方までに注文されればその日に出荷でき、翌日にお届けできてしまうので顧客から驚かれることがある。

商品属性
　“Children’s Dictionary”は、アメリカでは一般的であるが日本では書籍のルートにはのっていないため、希少性がある。

販売促進
　これまでは、特に行っていない。ほかのホームページからリンクが張られていて、それを見て購入したケースがあった。来年３月には新学期にそなえて何らかの広告をしたいと思っている。

システム概要
　ホームページのサーバは、専用線（128K）で自社内に設置している。

社名　　株式会社 B 社
ヒアリング時期　　2000 年 12 月 4 日

会社の概要

大手百貨店の系列で、贈り物、法人向けギフト、花、販促グッズを中心に無店舗販売している。現状ではネットによる売上よりも、他の販促グッズ等のほうが大きい。ネットで扱った件数は今年１年間で約１万件である。従業員は１２名＋アルバイト１名でネットに関わっている者はそのうち５名である。ネットで取り扱っている商品は 500～600 アイテムある。

商品の保管・配送は、系列の物流・配送会社を利用している。倉庫から出荷する宛名ラベルの印刷等はシステム化している。

ネットビジネスへの参入経緯

2000 年 2 月 1 日に新規ビジネスとしてサイトを OPEN した。サーバーは自社運営で ISP との提携をしている。

ネットビジネスにおける会社の特徴

基本的に贈り物専門ショップである。贈り主がサイト上にある多くの商品からいくつかを選びカタログとして注文する。贈られた相手はカタログの中から好きなものを選び注文するとその商品が送られて来る、という仕組みである。このシステムの特徴は、

・贈り主が相手の住所・氏名を知らなくてもメールアドレスのみで贈り物ができる。
・贈り主、相手の住所・氏名は互いに知らされないので匿名で贈る、受け取るができる。
・相手が商品をオーダーしてから決済されるので、相手がオーダーしなければ決済されない。

この基本パターンのほかに「おねだり」、「通常ギフト」、また来年には通常購入も可能になるように現在システムを整備している。

決済が上に示したように注文を受け付けたときに額が決まっていないためカード決済のみとしている。カード決済は、決済代行を利用している。来年開始予定の通常購入の場合は、ネットマネー、銀行振込も可能とする予定である。

ネットによる１日の平均受注数は 20～30 である。販促グッズなどネット以外の経路での受注は多いときは 100～1000 になるが、こちらは受注がないときはないので受注に波動性がある。倉庫にある商品は、サプライヤ（商品提供会社）の在庫であり、自社の在庫ではない。

顧客特性

顧客は、女性は 20 代後半をピークに分布している。男性客の分布も同様ではあるが、男性のほうがなだらかな分布をしている。

ギフトを贈られた相手は毎日メールを見る客は少ないようで、２，３日後に反応がある。

顧客に地域性は見られず人口に比例している。

受注・返品特性

ホームページでは在庫確認、決済手段選択（カードまたはポイント）、配達日指定（注意書きに記入）、メールによる受注確認機能がある。

住所の誤記などにより届かないということが、２～３％ある。

商品属性

贈り物の用途は、誕生日のプレゼントや、ビジネスのお礼などで、売れ筋商品はブランド物の定番商品である。

販売促進

メールマガジンへの広告、バナー広告、ポータルサイトへの登録、懸賞広告、オフラインのチラシをやっている。バナー広告は効果が少なくコストパフォーマンスが悪い。メールマガジンへの広告は、一般的なメルマガへヘッダ、フッタという形でいれる広告よりも、興味を持った人へのメールマガジンの送付のほうが有効である。

懸賞広告の反応はよい。

システム概要

受注機能は、ほぼシステム化している。在庫管理の自動化はしておらず、毎朝在庫の実数を確認している。

決済機能は、決済代行会社を仲介としたカード決済が主であるが、来年からは通常購入者のために銀行振込を可能とする。銀行振込は銀行にいかなくてもインターネットで振込みの有無がわかるのでそれを利用して消しこみをする。

顧客対応はメール・電話で専属に一人いる。

システムは自社設計で外注も利用した。今後のプログラムの変更・修正は内部で行う予定である。

将来の見込み

ネット受注による業績は徐々に上がっている。ネット人口の伸び率ほどネットで購入する人口が増えていないようである。

社名　　株式会社 A 社
日時：　　2000 年 12 月 5 日

会社の概要

カタログ・テレビ・インターネット・雑誌・新聞他で通販事業を行っている。また実店舗も８店舗ある。社員は２８３名、内ネットに関わっている人数は４人、その他に外部１０名＋外注で運営している。

運送会社は、ヤマト運輸、日本通運などさまざまな事業者を配送サービスや荷物の大きさなどによって使い分けている。

ネットビジネスへの参入経緯

1995 年 7 月に B プロバイダとＢＢＳで開始、10 月には C プロバイダにおいてインターネットでも始めた。97 年に実験協議会、98 年 10 月に系列の D 社で実験運用、2000 年 9 月に自社ネット上に展開した。

最初は研究プロジェクトという形で開始し、99 年 4 月にインターネット部を作った。

ネットビジネスにおける会社の特徴

インターネットで受注した後は、従来の通信販売で受注した場合と同じ流れになる。ネットは新たな受注方法のひとつという位置付けもできる。カタログの場合は一般的なカタログの他に特化した Specialize カタログも用意しており（主要なもので１４種くらいある）、商品の希少性や独自性もある。

決済手段としてカード、代引きを用意しており利用割合は、カード６割、代引き４割くらいである。デビットカード決済については現在休止中である。若い顧客のニーズはコンビニ決済や後払いを希望している傾向がある。

顧客特性

ネット顧客はその他にくらべ、年齢層が若く、女性の比率が低いという特徴がある。またネットによる受注もテレビ放映と連動して注文が集中する。世間一般のネット顧客との地域性はみられない。

受注・返品特性

インターネットによる受注は、1 日 200 件弱くらいである。ネットで取り扱っているアイテム数は 6000 くらいで、顧客の平均受注明細数は 1.3 くらい、平均受注額は２万円強である。

返品率は数%であるが、商品が届かないといったトラブルは少ない。その理由としては、顧客との確認を密にしているからと思われる。

クレーム処理としてはメール返信のほかCTI(computer telephony integration)を利用し、問合せのレベルに応じたスキルのオペレーターが電話応対も実施している。

商品属性

扱っている商品の幅は広いが、他の通販会社と比べ家具や希少性・高付加価値・嗜好性の有る高単価商品群が多い。そのため、平均受注額が高い。

販売促進

メールマガジンへの広告、バナー広告、ポータルサイトへの登録、カタログへのURL表示、TVコマーシャル、新聞広告等を行っている。

システム概要

基幹システムでは、昼間のオンライン、夜間のバッチ処理を行っている。ネットによる受注後の状況は、顧客自身がＷＥＢ上で確認できるようにしている。基幹系システムの開発には、相当額の投資をしている。

将来の見込み

インターネットは、既存の媒体とミックスして相乗効果があるものと考えている。

インターネットのほうが媒体制作費は安いが、顧客にとって紙媒体には紙のよさがあるので、今後も両立はする。ネットとカタログ等の媒体は掲載情報を共有化することでコスト削減が図れる。

社名　　有限会社ショプラス
URL　　http://www.shoplus.net/
ヒアリング時期　　2000 年 12 月 19 日

会社の概要

㈱ｲｰ･ｴｰｼﾞｪﾝｼｰ(EA)と㈱ﾒﾃﾞｨｱ･ﾏｯｸｽ･ｼﾞｬﾊﾟﾝ(MMJ)との共同事業として平成 11 年 12 月に立ち上がったショッピングモールサービスで、出店無料という特徴がある。そのため１１月で登録オーナーは３７００弱、開店しているショップは約１５００強となっている。モールの業務はできるだけアウトソーシングする形態を取るようにしている。

情報／商品／カネの流れ

ショプラスでは、出店のための機能（①ＥＣショップ、②ページツール作成機能、③メール配信機能、④ログ解析機能、⑤販売管理機能）を提供している。基本的に店舗の運営は各店舗に任せている。消費者からの受注情報は基本的に各店舗に入ることとなっている。

近々、決済システムと配送システムを提供する予定である。配送システムについては、ショプラスのサーバから３ＰＬ（イー･ロジット）にデータを送ることとなる。

物販ネット事業者の特性

開業から３か月弱で１０００店舗を達成し、順調に増加してきている。出店者の地域的分布は、関東方面の出店者も多いが、関西の出店者の方が若干多い程度と思う。

ショプラスは出店無料で手軽に出店できるため、基本的に個人・小規模の店舗が多いが、実店舗を持ち出店する事業者もいる。

取扱商品は、各出店者によることとなり、トップページに掲載のような商品種類別の店舗構成となっている。店舗の中には、レア物や手作り商品を売る店舗などもあり、多彩なモールである。

ショッピングモール主宰者の役割

モールの役割は基本的に出店者側のニーズを満足させることにある。出店の負担を軽減するための無料化、あるいは物流の負担を軽減するための配送システムのアウトソースの仲介などである。

出店者にアンケートしたところ、物流・配送が負担であることから、近々配送システムを整備することとしている。それによって、配送料金は安くなり、出店者・購入者ともにメリットとなる。また決済システムを整備すれば、購入者はいろいろな決済手段で入金できることとなり利便性が高まることとなる。

出店者と消費者のインターフェイスを良くすること、例えば、分かりやすい店舗作りや商品紹介を助言していくこととなろう。それが消費者にもメリットになると思う。

「ショプラス」という名称も、“常に一歩進んだオンラインショッピング”をというコンセプトの下、”shop”と”plus”を組み合わせたものである。出店者と購入者の双方にプラスになることがモール運営者の役割になるものと考える。

物販ネットビジネスの将来の見込みと対応

ネットビジネス事業者は、物販だけではなくサービス関係でも増えていくという期待を持っている。小規模なショップでもノウハウを蓄積した事業者は成長していくと思う。

出店者に対するコンサルタントなどによる出店者のレベル向上、またモール自体のレベル向上で、相乗効果があるモールとして行きたいと考えている。

社名　　ニフティ株式会社
URL　　http://www.nifty.com/
ヒアリング時期　　2000 年 12 月 22 日

会社の概要
　インターネット接続サービスの提供を基に、関連ソフトウェアの開発、広告・出版業務、損害保険代理業、集金代行業務等を行っている。物販ネット関連では、モールの運営、出店システムの提供、集金代行、総合物流サービスといった業務を行っている。

物販ネット関連への参入の経緯等
　１９８８年パソコン通信の時代からオンラインショッピングを開始。以後、会員の生活支援、収入の多角化の両視点からショッピングモールの運営、集金代行「iREGi」、総合物流サービス「iLOGi」等のサービスの拡充を行って来た。

情報／商品／カネの流れ
・iREGi について
　１９９９年５月にサービスを開始した集金代行サービスである。購入者はクレジットカードを利用して接続料やコンテンツ利用料の支払いを行っている会員を対象にしているため、身元がはっきりしているという特徴がある。iREGi では、クレジットカードによる決済のほかセブンイレブンで払い込むことができるが、払込用紙を顧客が印刷するところに特徴がある。
・iLOGi について
　２０００年 9 月にサービスを開始した総合物流サービスで、出店者の物流面に関わる作業を省力化させるものである。注文情報は「出店者」→「ニフティ」→「日本ロジテム」→「運送業者」の順で手配されるが、プロセスはシステム化されており、確認は容易である。

物販ネット事業者の特性
　モールの出店主は、関東近辺が多い。ニフティでは、法人格を持っている、体制が整っている、メンテナンスが可能である、などを出店できる条件としており、他のモールに比べると厳しい資格チェックを行っている。

ショッピングモール主宰者の役割
　出店者に対してはクレジットカードを保有する良質な集客と共に、簡易出店システム、決済手段、物流システム、メールマガジン、Web イベントなどを通じたプロモーションの提供を行い、一方で消費者に対しては魅力的で安心できる店舗、充実した品揃え、ナビゲーション、安心で便利な決済システム（iREGi と付随する保証制度「まもるくん」）、メールマガジン、Web イベントなどを通じた様々な会員特典などを提供している。

物販ネットビジネスの将来の見込みと対応
　市場規模、市場構造、利用環境（モール全体のセキュリティ、安心感）の拡大、改善は進んではいるが、現状爆発的な躍進ではない。現状日本においては、実店舗のパワーが強大であり、あえてインターネットで注文するメリットの訴求がうまくできるかどうかが鍵になる、買う前からスペックが分かっている PC、チケット、書籍などの分野が先行していると思われる。

社名　　株式会社イー･ロジット
URL　　http://www.e-logit.com/
ヒアリング時期　　2000 年 12 月 12 日

会社の概要

東京・大阪に事務所、大阪２箇所に倉庫をもつＥＣ向け物流アウトソーシング会社である。正社員は１１名で、東京は現在２人で営業している。総合物流アウトソーシングとして、配送の自動手配、貨物追跡、送り状発行、コンサルティングなどの総合機能を担っている。

物販ネット事業における特性

イー・ロジットの顧客は、大口顧客もあるが、中小規模の顧客が主体である。扱っている商品は雑貨から食料品まで多種多様ではあるが、家具などの大型商品はない。運送会社は、顧客が選択することもできるが、多くはイー･ロジットで、サービス内容や地域特性などを考え選択している。

手数料・運送料及び決め方

顧客とは月単位で契約し、梱包などの手数料と運送料を一括して受領している。平均的な荷物の大きさは２kg 強で、手で運べる大きさである。

物流・運送に対する要望

消費者からのクレームは、多くはないが、破損、未着などがある。未着の場合はイー・ロジットが窓口となり、運送業者に問い合わせをして顧客（荷主）に報告する。運送業者には、運送品質や、クレーム時の素早い対応、荷物追跡の高い精度等を期待している。

物販ネットビジネスの将来の見込み

市場規模は増えると予想されるが、ネットでの購入に対して全体的にもっと安心感がほしい。

大手が参入してくると中小規模のネット専業者との競合が厳しくなるものと思われる。

参考文献

イー・ロジット社長の著作物等の案内
http://www.e-logit.com/seminar/writing.htm

社名　　ヤマト運輸株式会社
URL　　http://www.kuronekoyamato.co.jp/
ヒアリング時期　　2001 年 1 月 19 日

会社の概要

宅急便・引越などの市民生活関連輸送を主業務とする運送会社で、ヤマト運輸の商品名である「宅急便」は、宅配便の代名詞になっている。

荷主が物販ネットビジネス関連であるか否かの、区別はしていないためネット関連の取り扱い数等は把握していないのが現状である。

ヤマト運輸では、ホームページでクロネコ探検隊というインターネット上のショップを検索するサービスを行っている。

クロネコ探検隊の開始の経緯・物販ネットビジネスへの関り

１９９７年１２月に日本全国に産直品があり、ヤマト運輸がそれらを配送しているといった年末の販促新聞広告をしたところ、掲載された産直品を求める電話が数多くあった。これを踏まえて、コレクトサービス契約者を対象にクロネコ探検隊のサービスを１９９８年１１月に始めた。

ヤマトとしては、販売サイトやショッピングモールを持つ予定はなく、運輸業に徹する方針である。ヤマトがショップを開くと、現在の顧客と競合することを意味するからである。

クロネコ探検隊が直接関係しているかは不明だが、ここ２年くらいの間でコレクトサービス契約者の数は増加傾向にある。

物販ネット事業者からの要望

最近、代引きにおける決済手段を増やして欲しい（クレジットカード等による決済）という希望がある。しかし、必ずしもお客様の使い勝手の良いものになっていない、など問題点が多く実現していないのが現状である。

ネットの顧客は価格に対して、厳しい傾向があるように思える。ヤマトとしては、安易に同業他社との価格競争には加わらないようにしている。

運送手段に対する要望

ヤマトの子会社で３PL に相当するようなことは実施している。また、子会社といえども運送手段をヤマトに限定しているわけはなく、ヤマトより適切な業者があれば、そちらに運送させるといった公平さを備えている。

物販ネットビジネスの将来の見込み

予測しにくいが、ネットビジネス全体の市場は広がると思われる。社会の仕組みが変わり、例えば高齢者が増えていく傾向にあるわけで、そのような要因で物販ネットビジネスが広がる可能性は高いだろう。

社名等　　北海道テレビ特選ショッピングモール
ＵＲＬ　　http://www.htbshop.com/
ヒアリング時期　　2000 年 3 月 9 日

会社の概要

北海道テレビ特選ショッピングモールは、㈱バイスが運営していた「Ｎｅｔｓｈｏｐ北海道」を発展的に統合する形で、北海道テレビ㈱と㈱ＢＵＧの共同事業として平成１２年１２月１２日に開始された。当該モールの出店状況は、既出店が３６ショップ、出店準備中が４ショップ、出店申込が数事業者から寄せられている。（３月上旬現在）

情報／商品／カネの流れ

モール運営者、出店者に負担のかからず、注文者（消費者）が求める情報は、即時的確に提供できるシステム・仕組みづくりを目指している。

まず、受注情報は、モールから出店者（即時）と宅配事業者（モールに定時アクセス）に知らせられる。当該モールではヤマト運輸（宅急便）に一括している。その要因は、注文者からの商品配送状況照会への対応に苦慮した過去の経験から、システム的に配送情報（注文者が安心できる）を提供できる宅配事業者であったことである。その効果としては、クレームの窓口となるモール運営者側の負担軽減となり、注文者（消費者）の安心感につながることとなる。また、注文情報を発送ラベルにして集荷してもらえることで、出店者の負担軽減となる。

決済手段は、現在のところ①宅配事業者の代引き、②カード決済となっている。カード会社との契約は㈱バイスが代表し、カード決済業務は代行事業者を利用する形態を取っている（入金確認・決済関係作業負担が軽減）。

物販ネット事業者の特性

当該モールに出店している事業者は、道内の特産品事業者（漁協など）が中心である。北海道は特産品が豊富で、各地の漁協などが取り扱っている商品は良質である。出店者の商品は特産品であるため、贈答用としても利用される。

ショッピングモール主宰者の役割

モール運営の姿勢としては、モール運営者、出店者に負担のかからず、注文者（消費者）が求める情報は、即時的確に提供できるシステム・仕組みづくりを目指している。そして、豊富で良質な北海道の特産品をインターネットを活用して全国的に情報発信することである。

そのため、出店費用は、既存のショッピングモールの実態や実際の出店想定者の負担能力なども勘案し、１万円／月及び販売額の１割としている。また、商品配送や決済での負担を軽減する仕組みとしている。

集客・販売促進施策として、ＨＴＢが月曜～金曜の午前 10:50～11:00 の番組の中で、出店者の商品を紹介し、モールの知名度の向上やリピータ客の確保のため、出店者が出荷荷物にＨＴＢのマスコット（ＯＮちゃん）をあしらったステッカーを貼付するなどの施策を展開している。

物販ネットビジネスの将来の見込みと対応

ＨＴＢが、東アジア向けのＣＳ放送で北海道紹介番組を放送していることが、台湾・中国・韓国などから北海道への旅行者が増加する契機となっている。

このショッピングモールでも同様に、道外に対するプロモーションが今後の課題であり、道外の連携できるテレビ局のホームページに掲載してもらう活動を全国的に展開する計画である。

また、放送のデジタル化によりＴ－コマースが開始されるなど、多メディア化に対応したコンテンツの相互互換性も今後の課題と予想される。

因子分析の計算結果（SPSS 10.0J による）

経営課題（その１）

因子分析

共通性

	初期	因子抽出後
問10(1)	.308	.448
問10(2)	.331	.492
問10(3)	.280	.344
問10(4)	.322	.359
問10(5)	.374	.407
問10(6)	.427	.452
問10(7)	.482	.560
問10(8)	.555	.617
問10(9)	.557	.625
問10(10)	.518	.504
問10(11)	.213	.326
問10(12)	.232	.268
問10(13)	.385	.432

因子抽出法: 主因子法

説明された分散の合計

因子	初期の固有値			抽出後の負荷量平方和		
	合計	分散の %	累積 %	合計	分散の %	累積 %
1	4.640	35.692	35.692	4.128	31.752	31.752
2	1.673	12.872	48.564	1.123	8.640	40.393
3	1.202	9.245	57.810	.585	4.502	44.895
4	.888	6.828	64.638			
5	.742	5.709	70.346			
6	.666	5.119	75.466			
7	.615	4.727	80.193			
8	.578	4.447	84.641			
9	.519	3.991	88.632			
10	.421	3.239	91.871			
11	.384	2.951	94.822			
12	.359	2.764	97.585			
13	.314	2.415	100.000			

因子抽出法: 主因子法

説明された分散の合計

因子	回転後の負荷量平方和		
	合計	分散の %	累積 %
1	3.155	24.271	24.271
2	1.357	10.435	34.707
3	1.324	10.188	44.895
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			

因子抽出法: 主因子法

因子行列[a]

	因子		
	1	2	3
問10(1)	.341	.509	-.269
問10(2)	.410	.512	-.250
問10(3)	.398	.354	.246
問10(4)	.468	.369	6.774E-02
問10(5)	.590	-1.440E-02	-.243
問10(6)	.627	-.179	-.165
問10(7)	.658	-.302	-.191
問10(8)	.766	-.169	4.248E-02
問10(9)	.735	-.287	5.179E-02
問10(10)	.702	-.107	-1.931E-02
問10(11)	.366	.268	.347
問10(12)	.413	5.778E-02	.307
問10(13)	.608	-.138	.208

因子抽出法: 主因子法

a. 3 個の因子が抽出されました。8 回の反復が必要です。

回転後の因子行列[a]

	因子		
	1	2	3
問10(1)	7.936E-02	.116	.655
問10(2)	.131	.163	.670
問10(3)	9.223E-02	.507	.281
問10(4)	.182	.397	.410
問10(5)	.549	5.787E-02	.319
問10(6)	.648	7.906E-02	.162
問10(7)	.742	2.611E-02	9.164E-02
問10(8)	.712	.314	.109
問10(9)	.744	.265	1.197E-03
問10(10)	.640	.257	.167
問10(11)	8.805E-02	.544	.150
問10(12)	.245	.456	2.410E-02
問10(13)	.529	.391	-9.210E-03

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法
a. 7 回の反復で回転が収束しました。

因子変換行列

因子	1	2	3
1	.828	.445	.342
2	-.516	.362	.776
3	-.221	.819	-.529

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法

因子得点係数行列

	因子		
	1	2	3
問10(1)	-.042	-.049	.383
問10(2)	-.037	-.020	.411
問10(3)	-.084	.262	.068
問10(4)	-.042	.178	.150
問10(5)	.131	-.120	.140
問10(6)	.170	-.090	.045
問10(7)	.278	-.181	.003
問10(8)	.209	.105	-.041
問10(9)	.257	.068	-.141
問10(10)	.139	.024	.025
問10(11)	-.077	.307	-.011
問10(12)	-.014	.228	-.058
問10(13)	.088	.187	-.111

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法
因子得点の計算方法: 回帰法

因子得点共分散行列

因子	1	2	3
1	.830	.114	3.530E-02
2	.114	.577	9.761E-02
3	3.530E-02	9.761E-02	.657

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法
因子得点の計算方法: 回帰法

ショッピングモール選択要素（その１）

因子分析

共通性

	初期	因子抽出後
問11-1(1)	.270	.803
問11-1(2)	.256	.234
問11-1(3)	.247	.234
問11-1(4)	.215	.204
問11-1(5)	.374	.733
問11-1(6)	.347	.361
問11-1(7)	.334	.319
問11-1(8)	.544	.664
問11-1(9)	.509	.529
問11-1(10)	.440	.467
問11-1(11)	.399	.409

因子抽出法: 主因子法

説明された分散の合計

因子	初期の固有値			抽出後の負荷量平方和		
	合計	分散の %	累積 %	合計	分散の %	累積 %
1	3.640	33.091	33.091	3.106	28.232	28.232
2	1.528	13.893	46.984	1.062	9.650	37.882
3	1.084	9.856	56.841	.791	7.188	45.070
4	.891	8.095	64.936			
5	.849	7.721	72.657			
6	.802	7.291	79.948			
7	.638	5.803	85.751			
8	.511	4.642	90.392			
9	.403	3.667	94.059			
10	.369	3.352	97.411			
11	.285	2.589	100.000			

因子抽出法: 主因子法

説明された分散の合計

因子	回転後の負荷量平方和		
	合計	分散の %	累積 %
1	2.305	20.956	20.956
2	1.594	14.490	35.446
3	1.059	9.624	45.070
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			

因子抽出法: 主因子法

因子行列[a]

	因子		
	1	2	3
問11-1(1)	.426	.363	.700
問11-1(2)	.425	.210	9.545E-02
問11-1(3)	.424	.232	4.613E-03
問11-1(4)	.423	.156	-2.604E-02
問11-1(5)	.481	.545	-.452
問11-1(6)	.454	.352	-.175
問11-1(7)	.519	-.197	.106
問11-1(8)	.688	-.419	-.124
問11-1(9)	.649	-.321	-6.716E-02
問11-1(10)	.637	-.204	.139
問11-1(11)	.613	-.167	-7.581E-02

因子抽出法: 主因子法

a. 3 個の因子の抽出が試みられました。25 回以上の反復が必要です。(収束基準 =7.601E-03)。抽出が終了しました。

回転後の因子行列[a]

	因子		
	1	2	3
問11-1(1)	8.352E-02	.150	.879
問11-1(2)	.197	.330	.294
問11-1(3)	.186	.388	.221
問11-1(4)	.234	.349	.167
問11-1(5)	4.901E-02	.853	-5.250E-02
問11-1(6)	.140	.573	.115
問11-1(7)	.525	9.275E-02	.189
問11-1(8)	.802	.138	-3.827E-02
問11-1(9)	.709	.158	3.393E-02
問11-1(10)	.620	.136	.253
問11-1(11)	.584	.250	6.927E-02

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法

a. 5 回の反復で回転が収束しました。

因子変換行列

因子	1	2	3
1	.780	.539	.318
2	-.625	.696	.353
3	-.031	-.474	.880

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法

ショッピングモール選択要素（その２）

因子得点係数行列

	因子		
	1	2	3
問11-1(1)	-.087	.011	.859
問11-1(2)	.023	.036	.031
問11-1(3)	.004	.123	.015
問11-1(4)	.029	.069	.023
問11-1(5)	-.152	.716	-.139
問11-1(6)	-.002	.153	.007
問11-1(7)	.115	-.027	.027
問11-1(8)	.452	-.074	-.117
問11-1(9)	.223	.024	-.030
問11-1(10)	.227	-.026	.046
問11-1(11)	.161	.040	.028

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法
因子得点の計算方法: 回帰法

因子得点共分散行列

因子	1	2	3
1	.812	5.477E-02	2.410E-02
2	5.477E-02	.782	3.364E-02
3	2.410E-02	3.364E-02	.802

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法
因子得点の計算方法: 回帰法

配送事業者選択要素（その１）

因子分析

共通性

	初期	因子抽出後
問18-1(1)	.170	.174
問18-1(2)	.244	.331
問18-1(3)	.605	.749
問18-1(4)	.552	.638
問18-1(5)	.431	.502
問18-1(6)	.246	.352
問18-1(7)	.205	.260
問18-1(8)	.528	.537
問18-1(9)	.634	.702
問18-1(10)	.282	.314
問18-1(11)	.670	.764
問18-1(12)	.545	.555
問18-1(13)	.400	.473
問18-1(14)	.341	.448
問18-1(15)	.294	.378

因子抽出法: 主因子法

説明された分散の合計

因子	初期の固有値			抽出後の負荷量平方和		
	合計	分散の %	累積 %	合計	分散の %	累積 %
1	5.125	34.164	34.164	4.658	31.055	31.055
2	2.001	13.343	47.507	1.613	10.756	41.811
3	1.118	7.451	54.958	.525	3.500	45.311
4	1.035	6.901	61.859	.380	2.535	47.846
5	.877	5.846	67.706			
6	.748	4.987	72.693			
7	.640	4.268	76.961			
8	.626	4.173	81.134			
9	.583	3.890	85.024			
10	.525	3.502	88.526			
11	.461	3.074	91.600			
12	.451	3.007	94.607			
13	.336	2.240	96.847			
14	.258	1.721	98.568			
15	.215	1.432	100.000			

因子抽出法: 主因子法

説明された分散の合計

因子	回転後の負荷量平方和		
	合計	分散の %	累積 %
1	3.178	21.187	21.187
2	2.067	13.779	34.966
3	1.011	6.743	41.709
4	.921	6.137	47.846
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

因子抽出法: 主因子法

因子行列[a]

	因子			
	1	2	3	4
問18-1(1)	.394	2.235E-02	-4.375E-04	.134
問18-1(2)	.349	.121	.400	-.185
問18-1(3)	.616	.574	.179	-8.622E-02
問18-1(4)	.499	.612	.101	-6.419E-02
問18-1(5)	.558	.411	-.145	-6.079E-03
問18-1(6)	.431	.236	2.106E-02	.332
問18-1(7)	.413	-2.444E-02	.114	.275
問18-1(8)	.697	-.210	-2.757E-03	8.023E-02
問18-1(9)	.738	-.355	.150	9.414E-02
問18-1(10)	.485	-.154	-.199	.124
問18-1(11)	.740	-.431	.132	-.114
問18-1(12)	.635	-.388	1.217E-03	-4.194E-02
問18-1(13)	.610	-.208	-.142	-.196
問18-1(14)	.479	.308	-.351	2.630E-04
問18-1(15)	.516	-8.477E-03	-.256	-.215

因子抽出法: 主因子法

a. 4 個の因子が抽出されました。9 回の反復が必要です。

配送事業者選択要素（その２）

回転後の因子行列[a]

	因子			
	1	2	3	4
問18-1(1)	.247	.188	.271	6.687E-02
問18-1(2)	.168	9.610E-02	7.348E-02	.537
問18-1(3)	8.058E-02	.637	.258	.519
問18-1(4)	-2.441E-02	.640	.219	.424
問18-1(5)	.165	.636	.214	.156
問18-1(6)	9.419E-02	.314	.488	8.241E-02
問18-1(7)	.248	8.560E-02	.425	.102
問18-1(8)	.629	.183	.312	.104
問18-1(9)	.730	2.456E-02	.360	.196
問18-1(10)	.452	.205	.231	-.120
問18-1(11)	.825	1.460E-02	.164	.238
問18-1(12)	.721	4.508E-02	.162	8.473E-02
問18-1(13)	.636	.254	6.906E-04	6.700E-02
問18-1(14)	.196	.622	.131	-7.125E-02
問18-1(15)	.458	.407	-5.724E-02	9.016E-03

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法
a. 12 回の反復で回転が収束しました。

因子変換行列

因子	1	2	3	4
1	.732	.492	.378	.281
2	-.639	.707	.104	.285
3	-.119	-.480	.234	.837
4	-.204	-.165	.890	-.373

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法

因子得点係数行列

	因子			
	1	2	3	4
問18-1(1)	.009	.010	.107	-.045
問18-1(2)	-.007	-.078	-.063	.304
問18-1(3)	-.117	.260	.055	.464
問18-1(4)	-.129	.229	.034	.195
問18-1(5)	.008	.237	.039	-.060
問18-1(6)	-.068	.028	.325	-.064
問18-1(7)	-.029	-.042	.243	-.019
問18-1(8)	.131	.007	.102	-.071
問18-1(9)	.194	-.173	.302	.088
問18-1(10)	.067	.061	.088	-.186
問18-1(11)	.402	-.176	-.130	.236
問18-1(12)	.160	-.024	.013	-.042
問18-1(13)	.174	.117	-.194	-.038
問18-1(14)	.031	.279	-.026	-.255
問18-1(15)	.119	.184	-.216	-.087

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法
因子得点の計算方法: 回帰法

因子得点共分散行列

因子	1	2	3	4
1	.855	-7.462E-03	.115	3.792E-02
2	-7.462E-03	.747	.108	.131
3	.115	.108	.466	9.027E-02
4	3.792E-02	.131	9.027E-02	.567

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法
因子得点の計算方法: 回帰法

決済手段選択要素（その１）

因子分析

共通性

	初期	因子抽出後
問23(1)	.377	.426
問23(2)	.438	.479
問23(3)	.560	.666
問23(4)	.571	.616
問23(5)	.249	.334
問23(6)	.430	.534
問23(7)	.301	.382
問23(8)	.317	.436

因子抽出法: 主因子法

説明された分散の合計

因子	初期の固有値			抽出後の負荷量平方和		
	合計	分散の %	累積 %	合計	分散の %	累積 %
1	3.512	43.902	43.902	3.022	37.779	37.779
2	1.375	17.184	61.086	.850	10.621	48.400
3	.746	9.329	70.415			
4	.642	8.021	78.436			
5	.547	6.835	85.271			
6	.514	6.431	91.702			
7	.400	4.995	96.697			
8	.264	3.303	100.000			

因子抽出法: 主因子法

説明された分散の合計

因子	回転後の負荷量平方和		
	合計	分散の %	累積 %
1	2.159	26.982	26.982
2	1.713	21.418	48.400
3			
4			
5			
6			
7			
8			

因子抽出法: 主因子法

因子行列[a]

	因子	
	1	2
問23(1)	.593	-.273
問23(2)	.660	-.210
問23(3)	.730	-.365
問23(4)	.735	-.276
問23(5)	.474	.330
問23(6)	.643	.347
問23(7)	.517	.338
問23(8)	.507	.423

因子抽出法: 主因子法

a. 2 個の因子が抽出されました。8 回の反復が必要です。

回転後の因子行列[a]

	因子	
	1	2
問23(1)	.632	.162
問23(2)	.644	.253
問23(3)	.796	.177
問23(4)	.744	.250
問23(5)	.160	.555
問23(6)	.280	.675
問23(7)	.188	.589
問23(8)	.127	.648

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法

a. 3 回の反復で回転が収束しました。

因子変換行列

因子	1	2
1	.776	.631
2	-.631	.776

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法

決済手段選択要素（その２）

因子得点係数行列

	因子	
	1	2
問23(1)	.209	-.044
問23(2)	.212	.018
問23(3)	.417	-.100
問23(4)	.307	-.027
問23(5)	-.045	.227
問23(6)	-.039	.367
問23(7)	-.034	.253
問23(8)	-.086	.316

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法

因子得点の計算方法: 回帰法

因子得点共分散行列

因子	1	2
1	.794	.111
2	.111	.700

因子抽出法: 主因子法
回転法: Kaiser の正規化を伴うﾊﾞﾘﾏｯｸｽ法

因子得点の計算方法: 回帰法

因子得点の平均値と分散【カテゴリー別】

【経営課題】

		平　　均			分　　散		
	n	第1因子	第2因子	第3因子	第1因子	第2因子	第3因子
実施者	222	−0.042	−0.065	0.009	0.826	0.551	0.650
計画者	28	0.331	0.516	−0.075	0.762	0.496	0.726
兼業者	198	−0.032	−0.074	−0.031	0.838	0.539	0.702
専業者	25	0.248	0.247	0.298	0.765	0.518	0.369
個人サイドビジネス	21	0.023	0.394	0.017	0.949	0.863	0.547
無回答	6	−0.047	0.027	−0.267	0.494	0.354	0.505
～5件未満	38	−0.126	−0.122	−0.138	1.013	0.483	0.825
5～20件未満	57	−0.144	−0.045	−0.071	0.864	0.789	0.665
20～100件未満	72	0.109	−0.112	0.075	0.749	0.541	0.618
100～1000件未満	59	0.114	0.157	0.011	0.821	0.506	0.565
1000件以上	13	0.027	0.230	0.092	0.585	0.352	0.830
無回答	11	−0.171	0.269	0.186	0.926	0.508	0.714

【ショッピングモール選択要素】

		平　　均			分　　散		
	n	第1因子	第2因子	第3因子	第1因子	第2因子	第3因子
実施者	159	−0.046	−0.045	0.001	0.768	0.772	0.824
計画者	10	0.737	0.720	−0.011	1.036	0.423	0.497
兼業者	140	−0.021	0.004	0.007	0.802	0.770	0.849
専業者	16	0.102	−0.232	0.065	0.775	0.880	0.839
個人サイドビジネス	9	0.296	0.600	−0.130	1.313	0.663	0.232
無回答	4	−0.327	−0.553	−0.216	0.488	0.159	0.627
～5件未満	19	0.181	0.431	−0.292	0.653	0.700	1.126
5～20件未満	39	0.006	−0.070	−0.130	0.746	0.619	0.692
20～100件未満	56	0.197	−0.087	0.029	1.011	0.847	0.790
100～1000件未満	44	−0.226	0.004	0.148	0.649	0.843	0.871
1000件以上	7	−0.778	−0.427	0.198	0.181	0.849	0.493
無回答	4	0.166	0.553	0.274	0.803	0.203	0.137

【配送事業者選択要素】

		平　　均				分　　散			
	n	第1因子	第2因子	第3因子	第4因子	第1因子	第2因子	第3因子	第4因子
実施者	211	−0.009	−0.035	−0.023	−0.015	0.884	0.729	0.452	0.562
計画者	19	0.102	0.388	0.259	0.171	0.555	0.825	0.589	0.620
兼業者	185	0.005	−0.013	−0.015	0.018	0.883	0.762	0.434	0.558
専業者	25	0.078	0.108	0.033	0.004	0.897	0.607	0.440	0.600
個人サイドビジネス	14	−0.127	0.125	0.109	−0.338	0.459	0.889	1.088	0.717
無回答	6	−0.193	−0.355	0.058	0.218	1.052	0.695	0.392	0.319
～5件未満	38	−0.059	−0.021	0.080	−0.096	0.849	0.859	0.606	0.648
5～20件未満	56	0.067	−0.064	−0.048	−0.137	0.849	0.575	0.569	0.610
20～100件未満	66	−0.169	−0.041	−0.036	0.035	1.048	0.649	0.461	0.603
100～1000件未満	48	0.117	−0.034	0.019	0.200	0.720	0.945	0.368	0.384
1000件以上	14	0.409	0.244	0.009	−0.152	0.474	0.831	0.221	0.188
無回答	8	−0.215	0.664	0.120	0.187	0.567	0.771	0.339	1.239

【決済手段選択要素】

		平　　均		分　　散	
	n	第1因子	第2因子	第1因子	第2因子
実施者	229	−0.003	−0.010	0.819	0.727
計画者	28	0.022	0.081	0.611	0.487
兼業者	204	0.003	−0.037	0.787	0.746
専業者	27	0.133	0.260	0.656	0.310
個人サイドビジネス	20	−0.160	0.067	1.100	0.680
無回答	9	−0.176	−0.126	0.871	0.876
～5件未満	44	−0.164	−0.103	0.938	1.167
5～20件未満	59	0.221	0.034	0.651	0.555
20～100件未満	72	0.032	−0.007	0.701	0.715
100～1000件未満	60	−0.101	0.073	0.999	0.545
1000件以上	12	0.234	0.019	0.452	0.521
無回答	10	−0.492	−0.152	0.412	0.790