#### 5.6.2.5 受注件数ランク別の特徴

受注件数ランク別の因子得点平均値の傾向的な特徴としては、Ｂ１とＢ２が受注件数が多くなるにつれてマイナスに転じその値が大きくなる一方、反対にＢ３はプラスに転じ値が大きくなるという特徴があった。

受注件数ランク別の平均スコアの傾向的な特徴としては、受注件数の多いランクになるほど、「①アクセス数が多いこと」(B3)を重要視する傾向がある。また、少ないランクで重要視している「⑥出店諸経費が安いこと」(B2)「⑤出店手続が容易」(B2)「⑨決済代行機能」(B1)「⑧物流代行機能」(B1)の重要度合いが低くなる傾向がある。

受注件数の少ないランクは、計画者や個人サイドビジネスと同様な特徴を有しているが、受注件数が多いランクになるほど、その特徴はマイナス方向となる反面、アクセス数が多いというモールの集客能力を重要視する特徴を有していると考えられる。

### 5.6.3 配送事業者選択要素

配送事業者を自ら選択している回答者（Ｎ＝２３７）における選択要素の重要度合いについて、全体平均スコアでの上位項目、カテゴリー別の平均スコアでの上位項目及び『全体との格差』が大きい項目を示したのが表５－１４である。なお、それらの項目が該当する因子軸を付記している。

#### 5.6.3.1 物販ネット事業者全体の特徴

全体平均スコアによる上位項目では、「⑦配送料金や手数料が安いこと」(C3)と「⑫事故に迅速に対応すること」(C1)が全体平均スコアが高く最も重要視している要素である。また、配達日時確保・仕組みの中では、配達日時を確保する実態的側面と考えられる「⑪配達日数が安定していること」(C1)、「⑨指定された時間帯に確実に配達すること」(C1)を重要視し、次いで仕組み的な側面と考えられる「⑧配達時間帯指定の区分が細かいこと」(C1)、「⑬荷物追跡のチェックポイント数が多いこと」(C1)を重要視している。

全体的な特徴としては、配送料金等が安いことと、事故に迅速に対応し顧客の受取り利便性に配慮した配達日時の確保とそのための仕組みを重要視していると考えられる。

#### 5.6.3.2 計画者の特徴

計画者の因子得点平均値の特徴としては、Ｃ２(0.388)とＣ３(0.259)であった。Ｃ４(0.171)も特徴点として上げられよう。

計画者の平均スコアとしての特徴は、「⑤システム接続して集荷指示」(C2)や下位の項目だが「③宛名ラベル作成ソフトなどを提供」(C2,4)「④宛名ラベル作成（宛名書き）」(C2,4)が全体との格差がプラスで大きい。「②定時集荷」(C4)も全体との格差が大きい項目である。「⑥物

## 表５－１４　配送事業者選択要素の上位項目と『全体との格差』が大きい項目

凡例：
・二重線の枠内が上位項目
・網掛けが全体との格差が大きい項目

【全体】

| 因子軸 | 配送事業者選択要素 | 全体平均スコア |
|---|---|---|
| C3 | ⑦配送料金や手数料（代引手数料など）が安いこと | ３．５９ |
| C1 | ⑫事故（誤配・遅配や破損）に迅速に対応すること | ３．５７ |
| C1 | ⑪配達日数が安定していること | ３．４８ |
| C1 | ⑨指定された時間帯に確実に配達すること | ３．４４ |
| C1 | ⑧配達時間帯指定の区分が細かいこと | ２．８１ |
| C1 | ⑬荷物追跡のチェックポイント数が多いこと | ２．６７ |

【計画者】

| 因子軸 | 配送事業者選択要素 | 平均スコア | 全体との格差 |
|---|---|---|---|
| C3 | ⑦配送料金や手数料（代引手数料など）が安いこと | ３．８０ | ０．２１ |
| C1 | ⑨指定された時間帯に確実に配達すること | ３．８０ | ０．３６ |
| C1 | ⑫事故（誤配・遅配や破損）に迅速に対応すること | ３．６５ | ０．０８ |
| C1 | ⑪配達日数が安定していること | ３．５０ | ０．０２ |
| C1 | ⑧配達時間帯指定の区分が細かいこと | ３．３５ | ０．５４ |
| C4 | ②定時集荷（毎日１回）を行うこと | ３．０５ | ０．６８ |
| C3 | ⑥配送以外に物流・決済機能も有していること | ３．００ | ０．７８ |
| C1 | ⑬荷物追跡のチェックポイント数が多いこと | ２．８９ | ０．２２ |
| C2 | ⑤システムに接続して集荷指示できること | ２．８５ | １．３７ |
| C2,4 | ③宛名ラベル作成ソフトなどを提供してくれること | ２．００ | ０．６８ |
| C2,4 | ④宛名ラベル作成（宛名書き）してくれること | １．７４ | ０．６１ |

【個人サイドビジネス】

| 因子軸 | 配送事業者選択要素 | 平均スコア | 全体との格差 |
|---|---|---|---|
| C1 | ⑫事故（誤配・遅配や破損）に迅速に対応すること | ３．６４ | ０．０７ |
| C3 | ⑦配送料金や手数料（代引手数料など）が安いこと | ３．５７ | －０．０１ |
| C1 | ⑨指定された時間帯に確実に配達すること | ３．４３ | －０．０１ |
| C1 | ⑧配達時間帯指定の区分が細かいこと | ３．２１ | ０．４１ |
| C1 | ⑪配達日数が安定していること | ３．０７ | －０．４１ |
| C1 | ⑬荷物追跡のチェックポイント数が多いこと | ２．７１ | ０．０４ |
|  | ①随時集荷・多頻度集荷を行うこと | ２．６９ | ０．３７ |
| C3 | ⑥配送以外に物流・決済機能も有していること | ２．６４ | ０．４２ |
| C1 | ⑩留置きサービスがあること | ２．５４ | ０．３２ |
| C1 | ⑮顧客から要望の多い配送事業者であること | ２．５０ | ０．２９ |
| C2 | ⑤システムに接続して集荷指示できること | ２．１４ | ０．６６ |
| C4 | ②定時集荷（毎日１回）を行うこと | ２．０８ | －０．２９ |
| C2,4 | ④宛名ラベル作成（宛名書き）してくれること | ０．８５ | －０．２８ |

【ネット専業者】

| 因子軸 | 配送事業者選択要素 | 平均スコア | 全体との格差 |
|---|---|---|---|
| C3 | ⑦配送料金や手数料（代引手数料など）が安いこと | ３．６９ | ０．１１ |
| C1 | ⑪配達日数が安定していること | ３．６０ | ０．１２ |
| C1 | ⑫事故（誤配・遅配や破損）に迅速に対応すること | ３．５８ | ０．０１ |
| C1 | ⑨指定された時間帯に確実に配達すること | ３．３５ | －０．０９ |
| C1 | ⑧配達時間帯指定の区分が細かいこと | ２．７７ | －０．０４ |
| C1 | ⑬荷物追跡のチェックポイント数が多いこと | ２．６５ | －０．０２ |
|  | ①随時集荷・多頻度集荷を行うこと | ２．４６ | ０．１４ |

【受注件数ランク別】

| 因子軸 | 配送事業者選択要素 | 参考：　平均スコアの差 | | |
|---|---|---|---|---|
|  |  | ①「5 件未満」の場合 | ②「1000 件以上」の場合 | ②－① |
| C1 | ⑨指定された時間帯に確実に配達すること | ３．４９ | ３．６７ | ０．１８ |
| C1 | ⑬荷物追跡のチェックポイント数が多いこと | ２．６２ | ２．９２ | ０．３０ |
| C2 | ⑤システムに接続して集荷指示できること | １．２０ | ２．５８ | １．３８ |
| C1 | ⑮顧客から要望の多い配送事業者であること | １．８８ | ２．５８ | ０．７０ |
| C3 | ⑥配送以外に物流・決済機能も有していること | ２．３２ | １．６７ | －０．６５ |

流・決済機能を有すること」(C3)も全体との格差が大きく上位項目となっている。また、「⑧配達時間帯指定の区分が細かい」(C1)という仕組みを重要視する特徴がある。

計画者は、情報システム化や出荷作業の省力化を重要視する特徴があると考えられる。また、モール選択要素と同様に物流・決済代行機能などを重要視する特徴があると考えられる。

#### 5.6.3.3 個人サイドビジネスの特徴

個人サイドビジネスの因子得点平均値での特徴は、Ｃ４（-0.338）である。Ｃ２(0.125)とＣ３(0.109)も特徴点として考えられよう。

個人サイドビジネスの平均スコアでの特徴点は、モール選択要素の場合と同様に「⑥物流・決済代行機能」(C3)が全体との格差がプラスで上位項目となっている。また、下位の項目だが「⑤システム接続して集荷指示」(C2)が全体との格差がプラスで大きいが、一方で「②定時集荷」(C4)「④宛名ラベル作成（宛名書き）」(C4)が全体との格差においてマイナスが大きい。また、「⑧配達時間帯指定の区分が細かい」(C1)という仕組みを重要視する一方で「⑪配達日数が安定」(C1)が全体との格差においてマイナスが大きい。なお、次のネット専業者の場合と同様に「②定時集荷」(C4)よりも「①随時・多頻度集荷」の方を重要視する傾向がある。

個人サイドビジネスは、配送以外の物流・決済代行機能を重要視し、情報システムを志向する中で、宛名ラベル作成関係の要素は重要度合いが低いという特徴がある。

#### 5.6.3.4 ネット専業者の特徴

ネット専業者の因子得点平均値での特徴は少ない。中ではＣ２(0.108)が上げられよう。

ネット専業者の平均スコアでも大きな特徴は少ないが、下位の項目だが、計画者と同様な情報システム化・省力化に関係する要素を比較的重視する傾向にある。また、「②定時集荷」(C4)より「①随時・多頻度集荷」の方を重視する傾向がある。

#### 5.6.3.5 受注件数ランク別の特徴

受注件数ランク別の因子得点平均値での傾向的な特徴は、Ｃ１とＣ２が受注件数が多いランクになるに従って、プラスの傾向が大きくなる点であった。

受注件数ランク別の平均スコアの特徴としては、受注件数の多いランクになるにつれ、上位項目である「⑨指定された時間帯に確実に配達」(C1)と「⑬荷物追跡システムのチェックポイント数が多い」(C1)を重要視する傾向があり、「⑮顧客からの要望が多い」(C1)ことを重要視する傾向がある。また、下位の項目であるが「⑤システム接続して集荷指示」(C2)を重要視する傾向がある。一方、「⑥物流・決済機能」は反対に重要視しない傾向が強まっている。

受注件数ランク別では、多いランクほど、複合機能よりは配送事業者本来の機能と考えられる配達日時確保・仕組みをより重要視する傾向があり、重要度合いは高くはないが情報システム化も重要視する傾向があると考えられる。

### 5.6.4 決済手段選択要素

物販ネット事業者が決済手段を選択する場合の要素の重要度合いについて、全体平均スコアでの上位項目、カテゴリー別の平均スコアでの上位項目及び『全体との格差』が大きい項目を示したのが表５－１５である。それらの項目が該当する因子軸を付記している。

#### 5.6.4.1 物販ネット事業者全体の特徴

全体平均スコアの上位項目は、物販ネット事業者側に効果があると考えられる「⑧代金を確実に回収できること」(D2)、「⑥手数料が安いこと」(D2)と、代金を支払う顧客側の利便性を考慮した「①世間一般に普及していること」(D1)、「③顧客の都合でいつでも利用可能なこと」(D1)、「④顧客からの要望が多いこと」(D1)の５要素である。

決済手段としては、代金を確実に回収でき手数料が安いという基本的な機能は最も重要ではあるが、物販ネット事業者が提供している決済手段のうち、どの決済手段を利用するかは顧客側の都合に委ねられるため、顧客の支払の利便性に配慮した要素も上位項目となっている。

#### 5.6.4.2 計画者の特徴

計画者の因子得点平均値では大きな特徴はなかった。

計画者の平均スコアでの特徴としては、下位の項目であるが「⑦決済関係事務を省力化」(C2)を重要視する傾向が伺える。

#### 5.6.4.3 個人サイドビジネスの特徴

個人サイドビジネスの因子得点平均値で大きな特徴はないが、Ｄ１（-0.160）がマイナスとしての特徴があった。

個人サイドビジネスの平均スコアでの特徴は、下位の項目であるが、次のネット専業者が重要視している「⑦決済関係事務を省力化」(D2)「②ネット決済で利用件数が増えている」(D1)の２項目が、全体との格差がマイナスで逆の傾向を示していることが特徴といえよう。

#### 5.6.4.4 ネット専業者の特徴

ネット専業者の因子得点平均値での特徴は、Ｄ２（0.260）であった。

ネット専業者の平均スコアでの特徴は、下位の項目であるが、「⑦決済関係事務を省力化できる」(D2)と「②ネット決済で利用件数が増加している」(D1)が全体との格差がプラスで大きい。

ネット専業者は、決済事務の省力化と、ネット専業であるためネット決済で消費者が選好するような決済手段であることを重要視する特徴がある。

### 5.6.4.5 受注件数ランク別の特徴

受注件数ランク別の因子得点平均値の傾向的な特徴はなかった。

受注件数ランク別の平均スコアでは、受注件数が多いランクになるほど「⑦決済関係事務を省力化できる」(D2)を重要視する傾向がある。決済関係作業は受注件数に比例するため、省力化・効率化の要素に対する重要度合いが高くなっているものと考えられる。

表５－１５　決済手段選択要素の上位項目と『全体との格差』が大きい項目

【全体】

| 因子軸 | 決済手段選択要素 | 全体平均スコア |
|---|---|---|
| D2 | ⑧代金を確実に回収できること | ３．７２ |
| D2 | ⑥手数料が安いこと | ３．５０ |
| D1 | ①世間一般に普及していること | ３．２５ |
| D1 | ③顧客の都合でいつでも利用可能なこと | ３．１８ |
| D1 | ④顧客からの要望が多いこと | ３．１８ |

凡例：
・二重線の枠内が上位項目
・網掛けが全体との格差が大きい項目

【計画者】

| 因子軸 | 決済手段選択要素 | 平均スコア | 全体との格差 |
|---|---|---|---|
| D2 | ⑧代金を確実に回収できること | ３．７１ | ０．００ |
| D2 | ⑥手数料が安いこと | ３．５４ | ０．０４ |
| D1 | ①世間一般に普及していること | ３．２９ | ０．０４ |
| D1 | ③顧客の都合でいつでも利用可能なこと | ３．２９ | ０．１１ |
| D2 | ⑦（御社側の）決済関係事務を省力化できること | ３．０７ | ０．２４ |

【個人サイドビジネス】

| 因子軸 | 決済手段選択要素 | 平均スコア | 全体との格差 |
|---|---|---|---|
| C2 | ⑧代金を確実に回収できること | ３．８０ | ０．０８ |
| C2 | ⑥手数料が安いこと | ３．６５ | ０．１５ |
| C1 | ①世間一般に普及していること | ３．２５ | ０．００ |
| C1 | ③顧客の都合でいつでも利用可能なこと | ３．１５ | －０．０３ |
| C1 | ②ネット決済で利用件数が増えていること | ２．４０ | －０．３３ |
| C2 | ⑦決済関係事務を省力化できること | ２．５５ | －０．２８ |

【ネット専業者】

| 因子軸 | 決済手段選択要素 | 平均スコア | 全体との格差 |
|---|---|---|---|
| D2 | ⑧代金を確実に回収できること | ３．９３ | ０．２１ |
| D2 | ⑥手数料が安いこと | ３．６５ | ０．１７ |
| D1 | ①世間一般に普及していること | ３．３７ | ０．１２ |
| D1 | ④顧客からの要望が多いこと | ３．３７ | ０．１９ |
| D2 | ⑦決済関係事務を省力化できること | ３．１９ | ０．３５ |
| D1 | ②ネット決済で利用件数が増えていること | ３．００ | ０．２７ |

【受注件数ランク別】

| 因子軸 | 決済手段選択要素 | 参考：　平均スコアの　差 | | |
|---|---|---|---|---|
| | | ①「５件未満」の場合 | ②「１０００件以上」の場合 | ②－① |
| D2 | ⑦決済関係事務を省力化できること | ２．４５ | ３．２３ | ０．７８ |