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。