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。