

【報道関係者各位】

【マーケティング担当者様】

2011 年 3 月 29 日

株式会社 IMJ モバイル

東京都目黒区青葉台 3-6-28

代表取締役社長 川合 純一

スマートフォンユーザーの EC サイト利用実態調査 ～半数以上がスマートフォン EC サイトに満足～

株式会社アイ・エム・ジェイ（JASDAQ 4305）のグループ会社である株式会社 IMJ モバイル（本社：東京都目黒区 代表取締役社長：川合 純一）は、「スマートフォンユーザーの EC サイト利用実態調査」を実施いたしました。

調査期間は 2011 年 3 月 9 日～3 月 10 日、有効回答数は 1030 名から得られました。

【調査結果概要】

スマートフォンの EC サイトを利用して商品購入をしたことがあるユーザーを対象に、EC サイトの利用状況を把握するため調査を実施しました。

この調査結果により、スマートフォンからの購入頻度や購入商品ジャンルはパソコンからの購入と同様の傾向があることがわかりました。また、モバイルから商品を購入した経験のあるユーザーの方がいないユーザーに比べ、スマートフォンからの商品購入頻度、金額ともに高く、モバイル EC サイトでの経験がスマートフォンでの EC サイト利用状況に影響していると推察できます。

スマートフォンでの EC サイト満足度では約 8 割のユーザーが満足していると回答しており、「画像が見やすい」「画像のズームがしやすい」などモバイルに比べて優れている点が満足の要因となっていることがわかります。一方、不満点として「1 ページの情報量が少ない」「商品比較がしづらい」などが挙げられたものの、今後の利用意向は高く、スマートフォンでの EC サイト利用は増加すると思われます。

【調査結果のトピック】

- スマートフォン EC サイト利用者の半数はモバイルからの購入経験なし
- スマートフォンでもパソコンと同様の商品ジャンルを購入
- モバイルでの商品購入経験がある方がいない方に比べスマートフォンでの購入頻度、金額ともに高い
- スマートフォン EC サイトの満足は年齢が低い層ほど高い
- 満足点は「画像が見やすい」「画像のズームがしやすい」「文章が読みやすい」
- 約 8 割のユーザーがスマートフォン専用サイトと PC サイトの表示を切替えたいと回答
- 8 割以上のユーザーがスマートフォン EC サイト利用意向あり

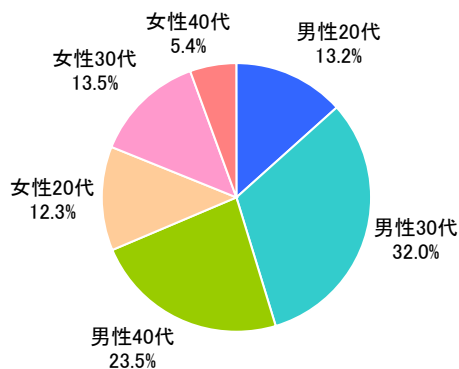
※本レポート内での「モバイル」はスマートフォンを除く携帯電話を指します。

【調査結果詳細】

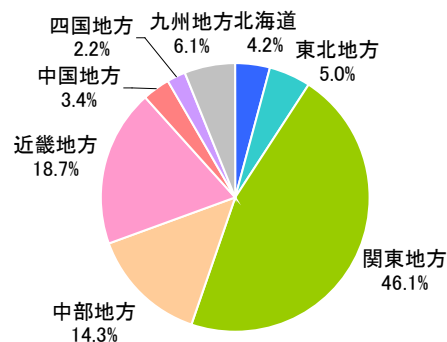
■調査概要

- ・調査方法 : インターネットリサーチ
- ・調査地域 : 全国
- ・調査対象 : 20～49歳のスマートフォンを保有している男女
※調査会社が保有する調査パネル
- ・有効回答数 : 1030 サンプル
- ・調査日時 : 2011年3月9日～3月10日
- ・対象者条件 : スマートフォンでECサイトを利用して商品購入をしたことがある

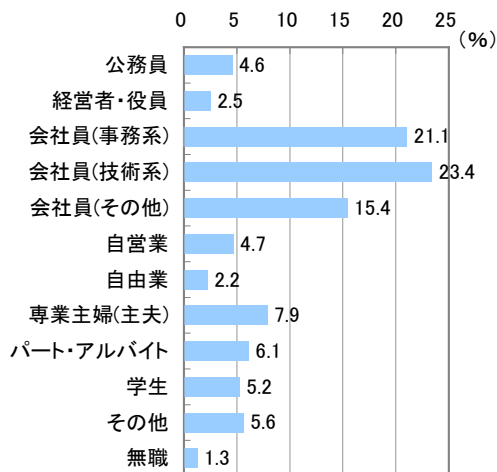
■性年代 (n=1030)



■居住地域 (n=1030)

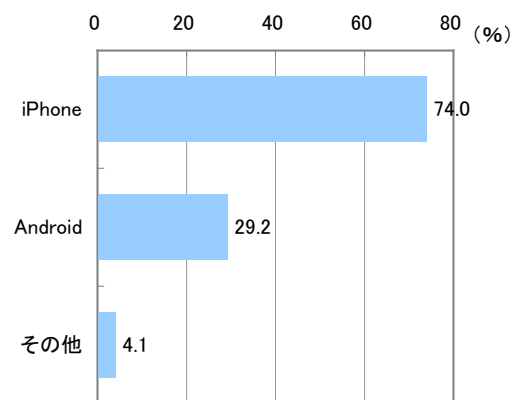


■職業 (n=1030)



■保有しているスマートフォン (n=1030)

※複数回答



■スマートフォン EC サイト利用者の半数はモバイルからの購入経験なし

スマートフォンで EC サイトを利用して商品購入したことがあるスマートフォンユーザーに対し、パソコン、モバイルでも商品を購入したことがあるか尋ねたところ、「購入したことがある」との回答はパソコンが 98%、モバイルが 50%となり、半数はスマートフォン保有前にパソコンでしか購入したことがなかったことがわかりました。

また、デバイス別に EC サイトでの商品購入頻度を尋ねたところ、スマートフォンで月に 1 回以上購入しているユーザーは 57%となり、パソコンに次いで高頻度であることがわかりました。

図 1 パソコン、モバイルから EC サイトで商品を購入した経験（単一回答）

【n=1030】

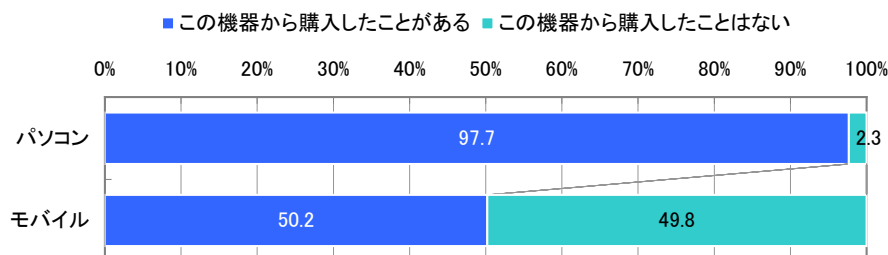
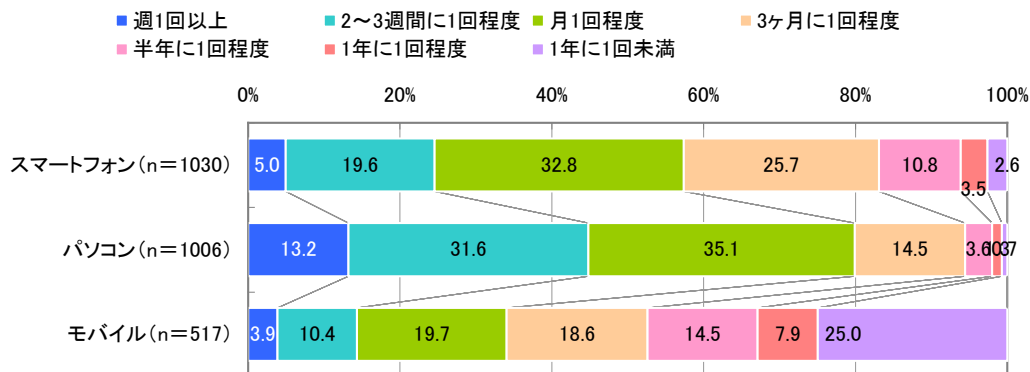


図 2 【デバイス別】EC サイトで商品を購入する頻度（単一回答）

【※それぞれ購入経験者】



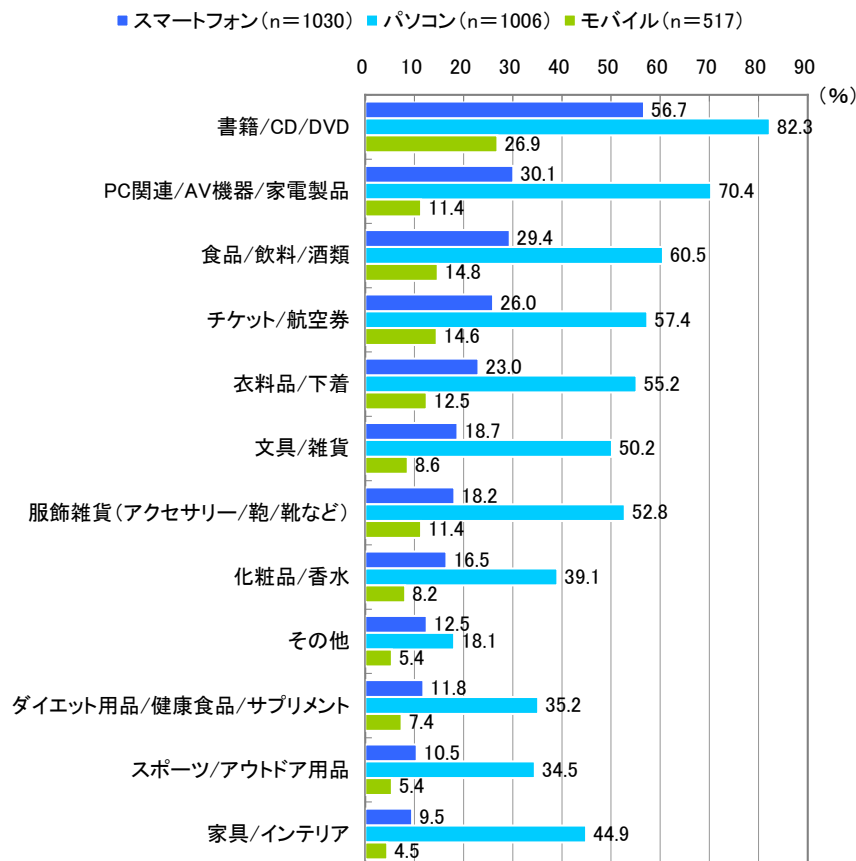
※パソコン、モバイルについては既に保有していない場合は保有していた当時の頻度を聴取

■スマートフォンでもパソコンと同様の商品ジャンルを購入

デバイス別に EC サイトで購入したことがある商品ジャンルを尋ねたところ、スマートフォンでの購入は「書籍/CD/DVD」(57%) が最も多く、次いで「PC 関連/AV 機器/家電製品」(30%)、「食品/飲料/酒類」(29%) となり、パソコンに比べると購入率は低いものの、同様のジャンルが多く購入されていることがわかりました。

図 3 【デバイス別】EC サイトで購入したことがある商品ジャンル（複数回答）

【※それぞれ購入経験者】



■モバイルでの商品購入経験がある方がない方に比べ スマートフォンでの購入頻度、金額ともに高い

スマートフォンから商品を購入する頻度を、モバイルでの購入経験の有無で比較してみると、モバイルで購入したことがある人では、「月1回以上」との回答が64%となり、ない人の51%に比べ13ポイント高い結果となりました。

また、スマートフォンからの商品購入について1回の買い物で最も高かった金額では、モバイルで購入したことがある人では「1万円以上」の回答が52%となり、ない人の43%に比べ約10ポイント高いことがわかりました。

図4 【モバイルでの購入経験有無別】スマートフォンECサイトで商品を購入する頻度（単一回答）
【n=1030】

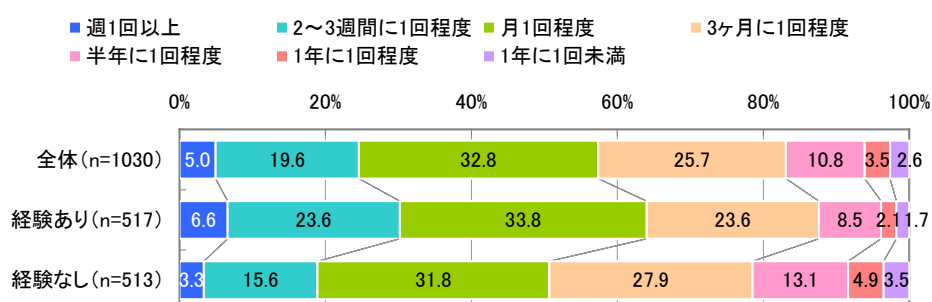
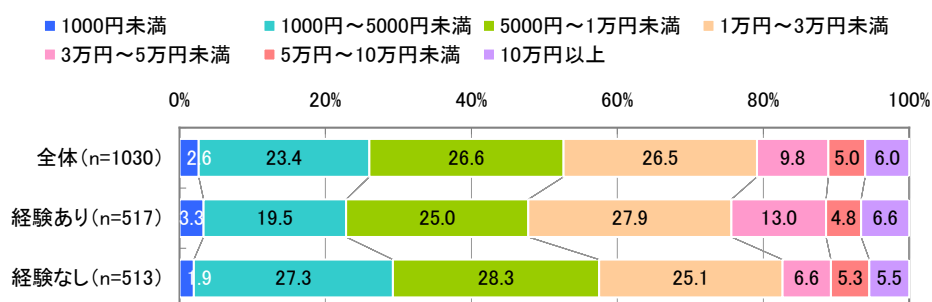


図5 【モバイルでの購入経験有無別】スマートフォンで1回の買い物で最も高かった金額（単一回答）
【n=1030】



■スマートフォン EC サイトの満足は年齢が低い層ほど高い

満足点は「画像が見やすい」「画像のズームがしやすい」「文章が読みやすい」

スマートフォンで閲覧する EC サイトの満足度を尋ねたところ、「満足」「やや満足」との回答は 51% と半数を超える結果となりました。また性年代別に見てみると年齢が低い層ほど満足度が高いことがわかります。

満足している点では、「画像が見やすい」(34%) が最も高く、次いで「画像のズームがしやすい」(32%)、「文章が読みやすい」(32%) となり、不満点では「1 ページの情報量が少ない」(34%) が最も高く、次いで「複数のサイトを使った商品比較がしづらい」(31%)、「ページの読み込みに時間がかかる」(30%) となりました。モバイルよりも優れている点が満足に、パソコンよりも劣っている点が不満に繋がっていることが推測されます。

図 6 【性年代別】スマートフォンで見る EC サイトの満足度（単一回答）

【n=1030】

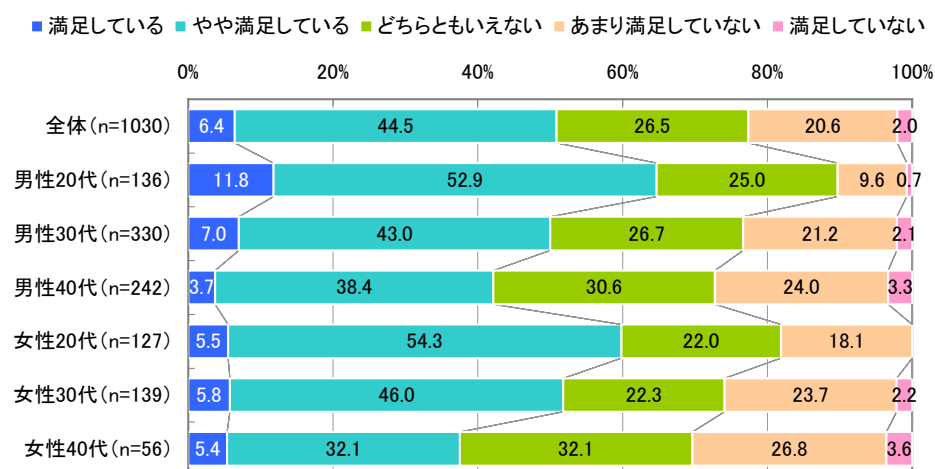


表 1 スマートフォンで見る EC サイトの満足点・不満点のそれぞれ上位 5 位（複数回答）

【n=1030】

	満足点	%	不満点	%
1	画像が見やすい	34.4	1ページの情報量が少ない (ページ遷移が多い)	34.4
2	画像のズームがしやすい	32.1	複数のサイトを使った商品比較がしづらい	30.9
3	文章が読みやすい	31.7	ページの読み込みに時間がかかる	29.5
4	リンクが押しやすい	25.0	テキストの入力が面倒	28.7
5	レビューが見やすい	16.4	同じサイト内で商品比較がしづらい	28.1

■約 8 割のユーザーがスマートフォン専用サイトと PC サイトの表示を切替えたいと回答

スマートフォンで EC サイトを閲覧する際にスマートフォン専用サイトとパソコンサイトのどちらを閲覧したいか尋ねたところ、「スマートフォン専用サイト」（49％）との回答が「パソコンサイト」（33％）を上回る結果となりました。性年代別に見てみると年齢が低い層ほど「スマートフォン専用サイト」との回答が多いことがわかります。

また、スマートフォンで閲覧する EC サイトに対する要望を尋ねたところ、「スマートフォン専用サイトとパソコンサイトのどちらを表示するか選べると良い」との回答は 78％にのびりました。このことより、スマートフォン専用サイトとパソコンサイトの表示を切り替えるボタンを設置することがユーザーの満足度に繋がると推察できます。

図 7 【性年代別】スマートフォンで見たいと思う EC サイト（単一回答）

【n=1030】

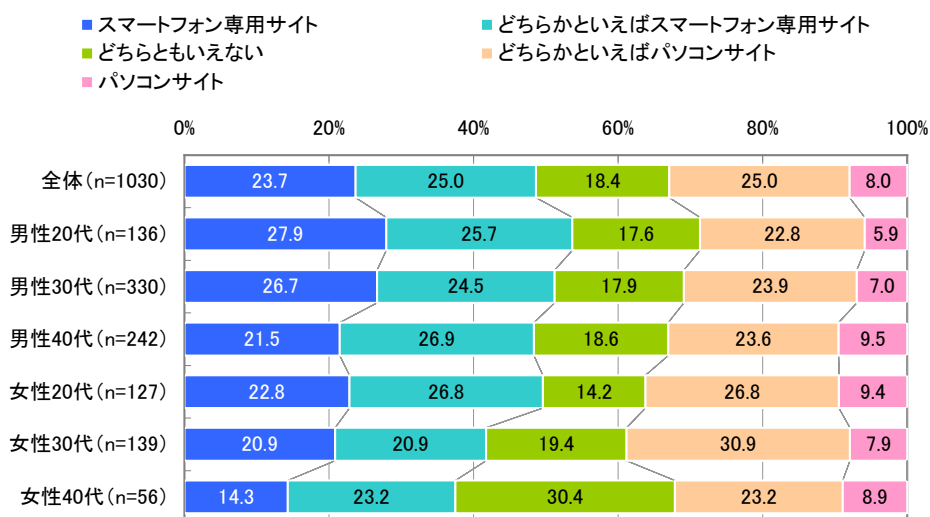
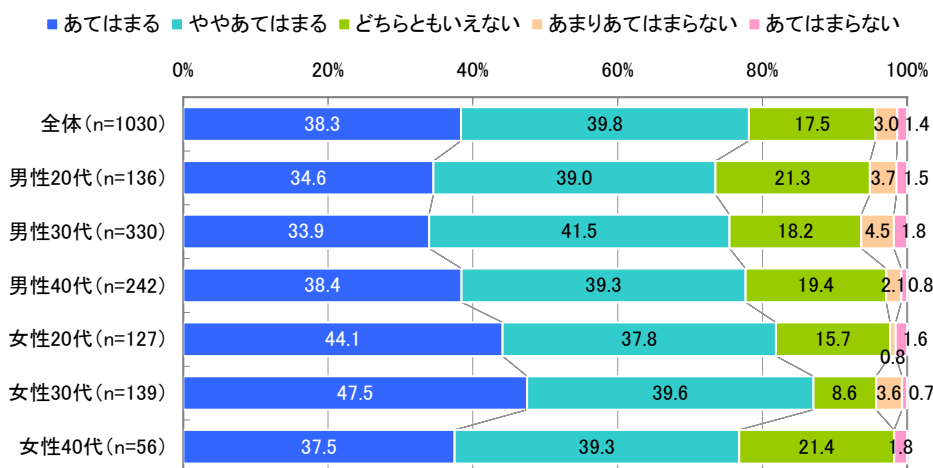


図 8 【性年代別】スマートフォンで見る EC サイトに対する要望（単一回答）

【n=1030】

●スマートフォン専用サイトとパソコンサイトのどちらを表示するか選べると良い

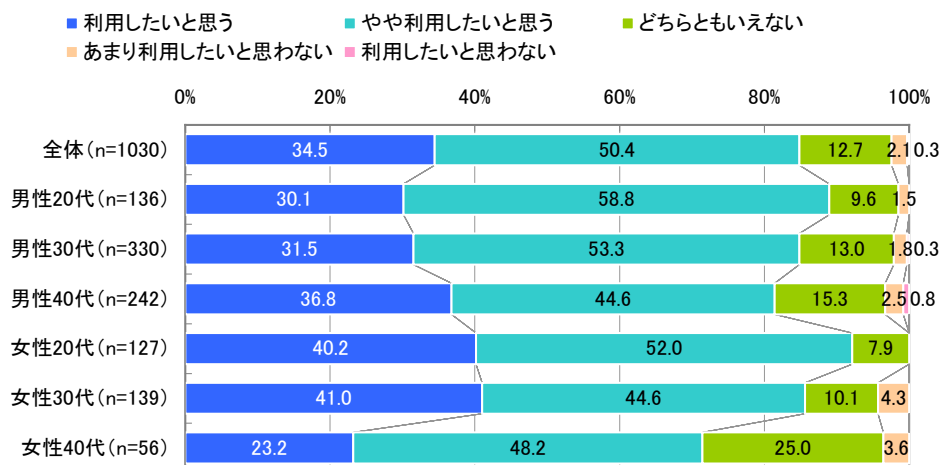


■8割以上のユーザーがスマートフォン EC サイト利用意向あり

スマートフォンで今後も EC サイトを利用したいか尋ねたところ、「利用したい」「やや利用したい」との回答は 85%にのぼる結果となりました。今後もスマートフォンで EC サイトを利用して商品を購入するユーザーが増えると推測されます。

図 9 【性年代別】スマートフォン EC サイト利用意向（単一回答）

【n=1030】



【株式会社 IMJ モバイル 会社概要】

株式会社アイ・エム・ジェイのグループ企業である IMJ モバイルは、調査分析から戦略立案、ユーザビリティ設計、クリエイティブ、システム開発、運用までのフルサービス&ワンストップサービスを提供しております。国内最大級の実績と経験をベースに、スマートフォンを含めたモバイル領域において、企業のデジタルマーケティングをサポートいたします。

- 社名 株式会社 IMJ モバイル
- 本社 東京都目黒区青葉台 3-6-28 住友不動産青葉台タワー
- URL <http://www.imjmobile.co.jp/>
- 設立 2000 年 7 月 18 日
- 資本金 3 億 963 万 7500 円（2010 年 7 月現在）
- 従業員数 約 350 名（2010 年 7 月現在）
- 事業内容
 - ・携帯公式サイト企画・運営事業
 - ・携帯メディア、広告事業
 - ・携帯サイト構築・運営代行事業
 - ・携帯ソリューション事業、等

＜本件に関するお問合せ先＞

■調査に関するお問合せ先

株式会社 IMJ モバイル <http://www.imjmobile.co.jp/>
 マーケティング本部 プランニング室
 TEL : 03-6415-4352

■プレスからのお問合せ先

株式会社アイ・エム・ジェイ <http://www.imjp.co.jp/>
 広報室 広報グループ
 TEL : 03-6415-4257 E-mail : irpr@imjp.co.jp