
「【生活者に聞く!】第28回 Amazon および3大インターネット・モールの利用状況について」

“楽天市場派”と“Amazon派”で異なるニーズ。

4分の1がショールーミングを実行。

詳細は月刊『アイ・エム・プレス』Vol.206(2013年7月号)誌上で!

株式会社アイ・エム・プレス（東京都文京区）は、月刊『アイ・エム・プレス』掲載の連載「生活者に聞く!」シリーズ（調査主体：(株)アイ・エム・プレス／調査協力：(株)ドウ・ハウス）において、Amazon および3大インターネット・モールの利用状況について、ネットリサーチを行いました。

＜調査の概要＞

調査主体：(株)アイ・エム・プレス

調査協力：(株)ドウ・ハウス

調査方法：(株)ドウ・ハウス myアンケート

調査期間：2013年5月28日(火)～30日(木)

調査対象：過去1年間にインターネット通販を利用した20～50代の男女(性別×年齢[10歳刻み]均等割付)

サンプル数：1,008

＜調査結果紹介＞

●“楽天市場派”は「ポイント」、 “Amazon派”は「送料無料」に反応

過去1年間にインターネット通販を利用した20～50代の男女に、過去1年間のAmazon、楽天市場、Yahoo! ショッピング、ビッダーズの利用について聞いたところ、97.1%がいずれかのサイトを利用していました。さらにこの4つのうち最も多く利用したサイトは、楽天市場が62.0%、Amazonが32.5%、Yahoo! ショッピングが5.3%、ビッダーズが0.2%と、ほぼ、“楽天市場派”と“Amazon派”の二極に分かれる結果となりました。

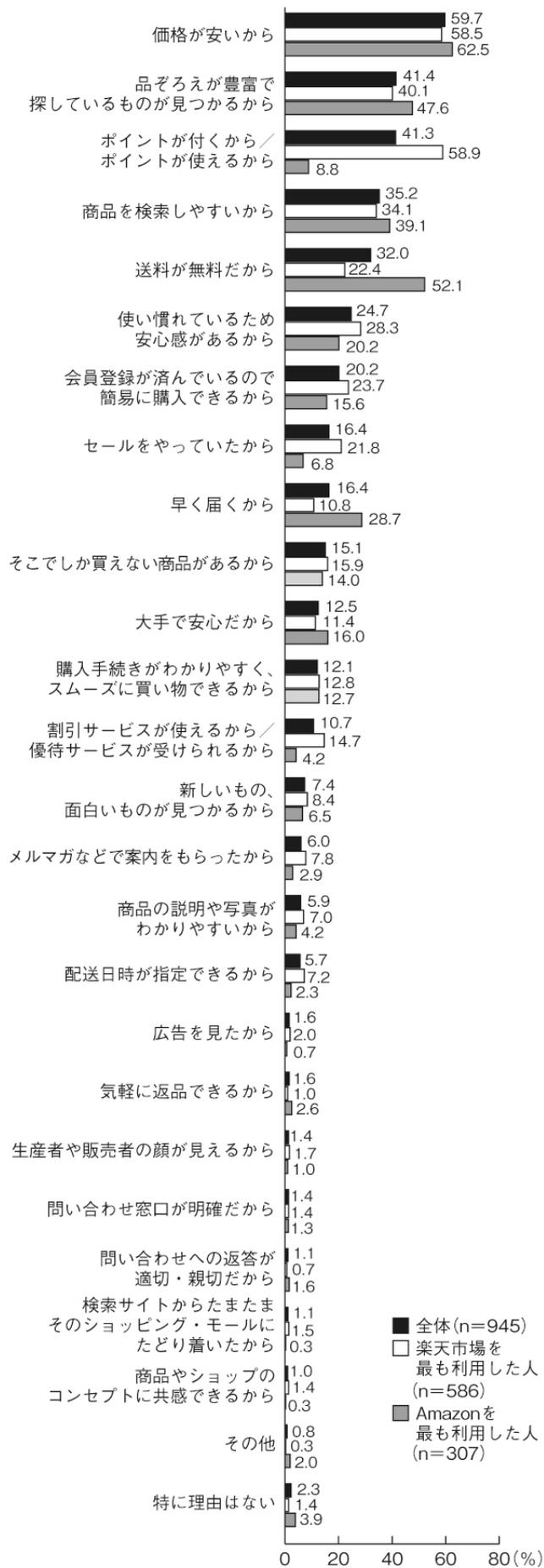
過去1年間に最も利用したサイトについて、利用した理由を聞いたところ、全体では「価格が安いから」が59.7%でトップであり、「品ぞろえが豊富で探しているものが見つかるから」の41.4%、「ポイントが付くから／ポイントが使えるから」の41.3%、「商品を検索しやすいから」の35.2%、「送料が無料だから」の32.0%などがこれに続いています（図表1）。

これを“楽天市場派”と“Amazon派”とで比較してみると、「価格が安いから」は“楽天市場派”が58.5%なのに対して“Amazon派”が62.5%とリード。ほかに“Amazon派”がリードしている理由としては、「品ぞろえが豊富で探しているものが見つかるから」の47.6%（“楽天市場派”では40.1%）、「送料が無料だから」の52.1%（同22.4%）、「早く届くから」の28.7%（同10.8%）など。

逆に“楽天市場派”がリードしている理由としては、「ポイントが付くから／ポイントが使えるから」の58.9%（“Amazon派”では8.8%）、「セールをやっていたから」の21.8%（同6.8%）、「割引サービスが使えるから／優待サービスが受けられるから」の14.7%（同4.2%）などとなっていました。

楽天市場の“ポイント”、Amazonの“送料無料”と、利用者はそれぞれのサイトの戦略に、しっかり反応していると言えそうです。

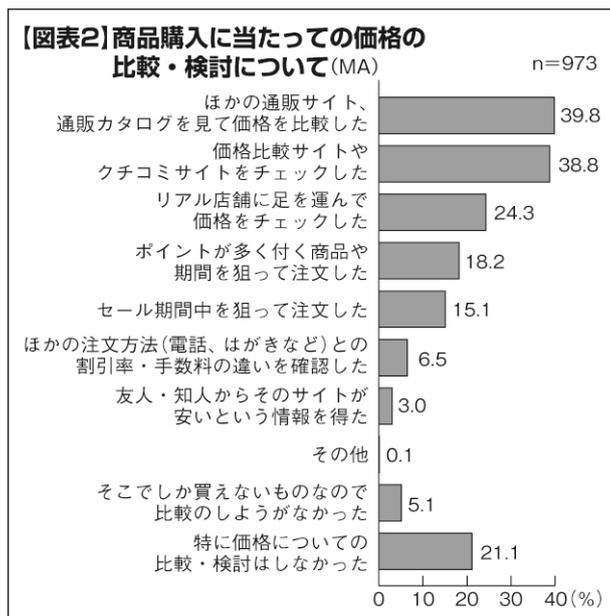
【図表1】なぜそのサイトを利用したか(MA)



●4分の1がショールーミングを実行

ショールーミングという消費者行動がクローズアップされている昨今、購入前に商品価格をシビアに比較しているインターネット通販ユーザーはどのぐらいいるのでしょうか。

過去1年間にインターネット通販を利用した人に、商品価格についてどのように比較・検討したかを聞いたところ、「ほかの通販サイト、通販カタログを見て価格を比較した」が39.8%、「価格比較サイトやクチコミサイトをチェックした」が38.8%（図表2）。そして「リアル店舗に足を運んで価格をチェックした」人、つまり、いわゆるショールーミングをしていた人は24.3%と約4分の1に及んでいました。「特に価格についての比較・検討はしなかった」は21.1%と約2割にとどまっており、大半の人は価格を比較・検討した上で購入を決定していることがわかりました。



“楽天市場派”と“Amazon派”では、サイトへの不満についても大きな違いが…。

詳しい調査結果は、2013年6月25日発行の月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 206（2013年7月号）に掲載しています。月刊『アイ・エム・プレス』Vol. 205の詳細は、<http://www.im-press.jp/magazine/> から。

「アイ・エム・プレス」Web サイトから
全設問の調査結果をダウンロードしていただけます（無料）。

<http://www.im-press.jp/magazine/1000s.html>

インターネットが企業と生活者、そして企業と企業をつなぐ時代。従来からの競合の概念は大きく変化し、顧客主導型経営の重要性が叫ばれています。月刊『アイ・エム・プレス』では、このような“変革の時代”に勝ち残るための顧客づくりのヒントを、年間定期購読システムによりお届けしております。

<株式会社アイ・エム・プレス>

代表取締役社長： 西村道子

業務内容：出版、セミナー企画、調査、編集

〒113-0033 東京都文京区本郷 2-14-14 ユニテビル 6F

<本リリースに関する問い合わせ先>

(株) アイ・エム・プレス 編集部 / edit@im-press.jp までお気軽にお問い合わせください。

TEL : 03-3815-8991 / FAX : 03-3815-8957 / URL : <http://www.im-press.jp/>