

日本トレンドリサーチ

EC モール

2019 年 7 月調査レポート

## 調査概要

### ■調査手法

インターネットでのアンケート調査

自社運営のアンケートサイト「ボイスノート」を始め複数の調査サービスを利用して調査を実施

### ■調査対象者

**事前調査**：全国の男女（調査サービス利用者）

**本調査**：事前調査において、提示した 5 つの EC モールについて「よく利用している」と回答した方

※事前調査で条件を満たした方にそのまま続けて本調査を表示、回答を得た

### ■調査期間

2019 年 7 月 18 日～7 月 20 日

### ■調査対象企業選定条件

エンパワーショップ株式会社調べ 2018 年 EC 流通総額ランキングのうち、総合的な EC モール 5 社

参考：2018 年 EC 流通総額ランキング（<https://ecclab.empowershop.co.jp/archives/58388>）

## 事前調査

全国の男女に対して事前調査を実施、1,453名から回答を得た。

質問1：あなたがよく利用しているECモールをすべて選んでください。

質問1の回答は以下の通り。

店舗名	回答数	割合
楽天市場	945	65.0%
Yahoo!ショッピング	503	34.6%
Amazon	819	56.4%
Qoo10	82	5.6%
Wowma!	70	4.8%
いずれも利用していない	159	10.9%

(n=1453、「いずれも～」以外は複数回答可)

## 本調査

事前調査で「よく利用している」と回答した EC モールについて、引き続き本調査を実施。  
500 以上の有効回答が集まった 3 社について下記の通り集計した（計 936 人）。

「〇〇」について伺います。

質問 1：「品揃え」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 2：「商品の価格」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 3：「ポイントサービス・システム」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 4：商品検索や購入のしやすさなど「操作性」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 5：配送先や日時指定の決めやすさなど「配送」についての満足度を、10 点満点で評価してください。

質問 6：「総合的な満足度」を、10 点満点で評価してください。

質問 7：その評価の理由を教えてください。

※「〇〇」には各 EC モールの名前が入る

### 質問 1 「品揃え」10 点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
楽天市場	500	8.276	1.2617
Yahoo!ショッピング	500	7.912	1.3974
Amazon	500	8.468	1.3240

### 質問 1 得点分布

店舗名	10 点	9 点	8 点	7 点	6 点	5 点	4 点	3 点	2 点	1 点
楽天市場	97	113	182	66	25	15	2	0	0	0
Yahoo!ショッピング	59	118	144	110	43	21	4	1	0	0
Amazon	126	149	116	70	25	10	3	1	0	0

質問2 「価格」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
楽天市場	500	7.696	1.5007
Yahoo!ショッピング	500	7.648	1.5396
Amazon	500	7.998	1.4707

質問2 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
楽天市場	46	80	186	102	50	28	4	2	2	0
Yahoo!ショッピング	39	86	181	104	51	31	3	3	0	2
Amazon	68	123	156	86	36	24	5	2	0	0

質問3 「ポイントサービス・システム」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
楽天市場	500	8.240	1.4966
Yahoo!ショッピング	500	7.600	1.6831
Amazon	500	6.390	3.0816

質問3 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
楽天市場	118	117	136	68	29	25	4	2	1	0
Yahoo!ショッピング	52	92	145	100	56	42	9	2	2	0
Amazon	39	48	89	87	75	69	32	28	12	21

質問4 「操作性」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
楽天市場	500	7.766	1.6563
Yahoo!ショッピング	500	7.752	1.5739
Amazon	500	7.984	1.6655

質問4 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
楽天市場	59	102	166	87	40	30	6	5	4	1
Yahoo!ショッピング	58	87	168	110	38	25	8	4	0	2
Amazon	90	112	137	87	34	28	4	5	1	2

質問5 「配送」10点満点の評価

店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
楽天市場	500	7.900	1.5137
Yahoo!ショッピング	500	7.810	1.4516
Amazon	500	8.156	1.5675

質問5 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
楽天市場	69	103	170	77	42	30	7	1	0	1
Yahoo!ショッピング	49	111	157	107	39	31	4	2	0	0
Amazon	102	125	138	74	25	25	7	2	0	2

質問6 「総合的な満足度」10点満点の評価

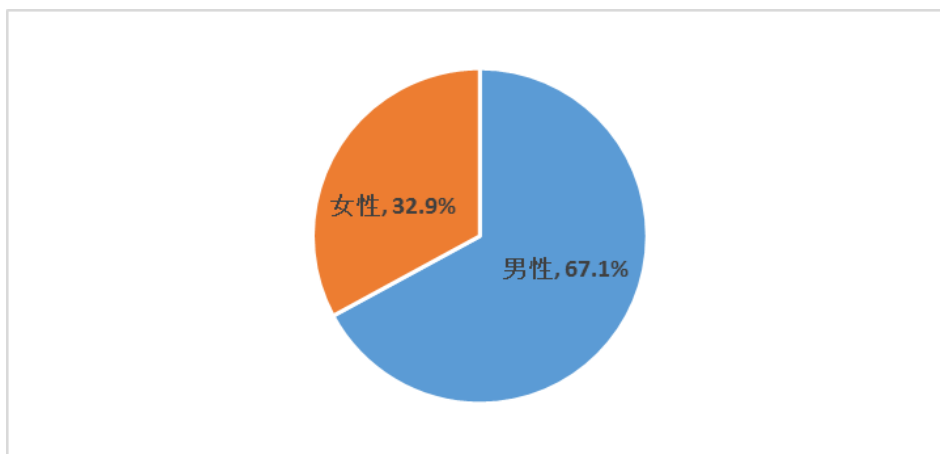
店舗名	回答者数	平均点	標準偏差
楽天市場	500	8.032	1.3485
Yahoo!ショッピング	500	7.730	1.4154
Amazon	500	8.010	1.4421

質問6 得点分布

店舗名	10点	9点	8点	7点	6点	5点	4点	3点	2点	1点
楽天市場	66	114	177	91	27	18	5	1	1	0
Yahoo!ショッピング	36	103	171	107	53	25	3	2	0	0
Amazon	59	131	161	89	40	15	0	2	1	2

## 回答者属性（本調査）

### 性別



### 年代

	10・20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
楽天市場	30 6.0%	83 16.6%	118 23.6%	112 22.4%	107 21.4%	50 10.0%
Yahoo!ショッピング	21 4.2%	66 13.2%	124 24.8%	136 27.2%	105 21.0%	48 9.6%
Amazon	49 9.8%	82 16.4%	118 23.6%	111 22.2%	84 16.8%	56 11.2%

### 地域

	北海道	東北地方	関東地方	中部地方	近畿地方	中国地方	四国地方	九州地方
楽天市場	22 4.4%	35 7.0%	202 40.4%	80 16.0%	3 0.6%	112 22.4%	8 1.6%	38 7.6%
Yahoo!ショッピング	16 3.2%	37 7.4%	209 41.8%	74 14.8%	8 1.6%	113 22.6%	6 1.2%	37 7.4%
Amazon	22 4.4%	39 7.8%	209 41.8%	75 15.0%	8 1.6%	102 20.4%	7 1.4%	38 7.6%



## 調査結果

今回の調査の結果、

「最も利用経験者数が多い EC モール」は「楽天市場」

「最も品揃えの満足度が高い EC モール」は「Amazon」

「最も商品価格の満足度が高い EC モール」は「Amazon」

「最もポイントサービス・システムの満足度が高い EC モール」は「楽天市場」

「最も操作性の満足度が高い EC モール」は「Amazon」

「最も配送についての満足度が高い EC モール」は「Amazon」

「最も総合的な満足度が高い EC モール」は「楽天市場」

となった。

### このレポートについてのお問い合わせ

この調査に関して、自由回答集やローデータもご用意しております。  
また年代別等のレポートを別途ご用意することも可能です。

詳細をご希望の方は、件名に「日本トレンドリサーチ」と付けていただき、  
下記までお問い合わせください。

※調査データを媒体等で引用される場合も、お手数ですが利用媒体、利用方法等を  
下記までご一報ください。

株式会社 NEXER メディア事業部

日本トレンドリサーチ（担当：宇田川）

E-mail : [t.udagawa@nexer.co.jp](mailto:t.udagawa@nexer.co.jp)