

# 消費者購買動向から探る ショップ運営の課題と対策

2010年5月17日(月)

**株式会社 フィデス**

E-mail : [info@fides-cd.co.jp](mailto:info@fides-cd.co.jp)

Tel & FAX : 03-6364-0223

**第1部** 顧客を逃がしてしまうネットショップ **15** のポイント

**第2部** フィデス サービス紹介

**第3部** ネット通販 ランディングページを『お客様の声』で改善  
「顧客目線×プロ目線」 紹介

# 第 1 部

## 顧客を逃がしてしまう ネットショップ 15 のポイント

## ■各種通信販売の利用状況

買い物サービス(「ネットショッピング」「テレビショッピング」「カタログ通販」)のうち、これまでに利用したことがあるもの

(調査手法: インターネットを用いた電子メールアンケート調査)

[N=3000]

	男性	女性	合計
ネットショッピング	92.7%	93.8%	93.2%
テレビショッピング	27.7%	37.3%	32.5%
カタログ通販	55.5%	82.4%	68.9%

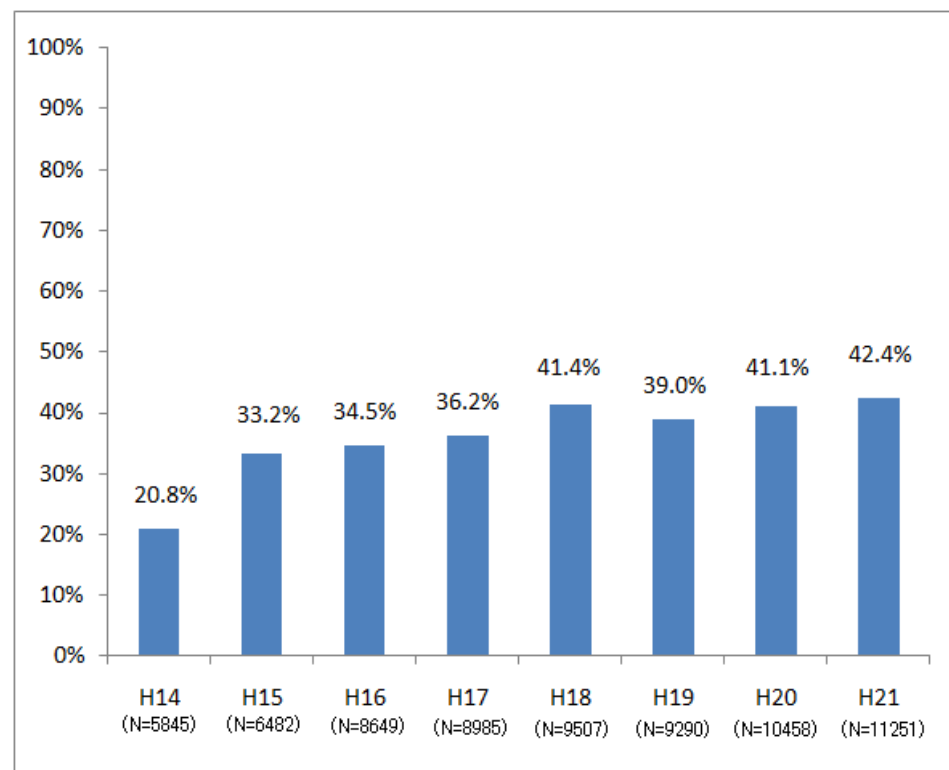
「消費者購買動向調査」

～リーマンショック以降の日本の消費者の実像～  
(平成22年4月21日 経済産業省)

## ■ネットショッピング利用推移

過去1年間にパソコンまたは携帯電話から商品・サービスの購入・取引した人の割合(デジタルコンテンツの購入及び金融取引を除く)

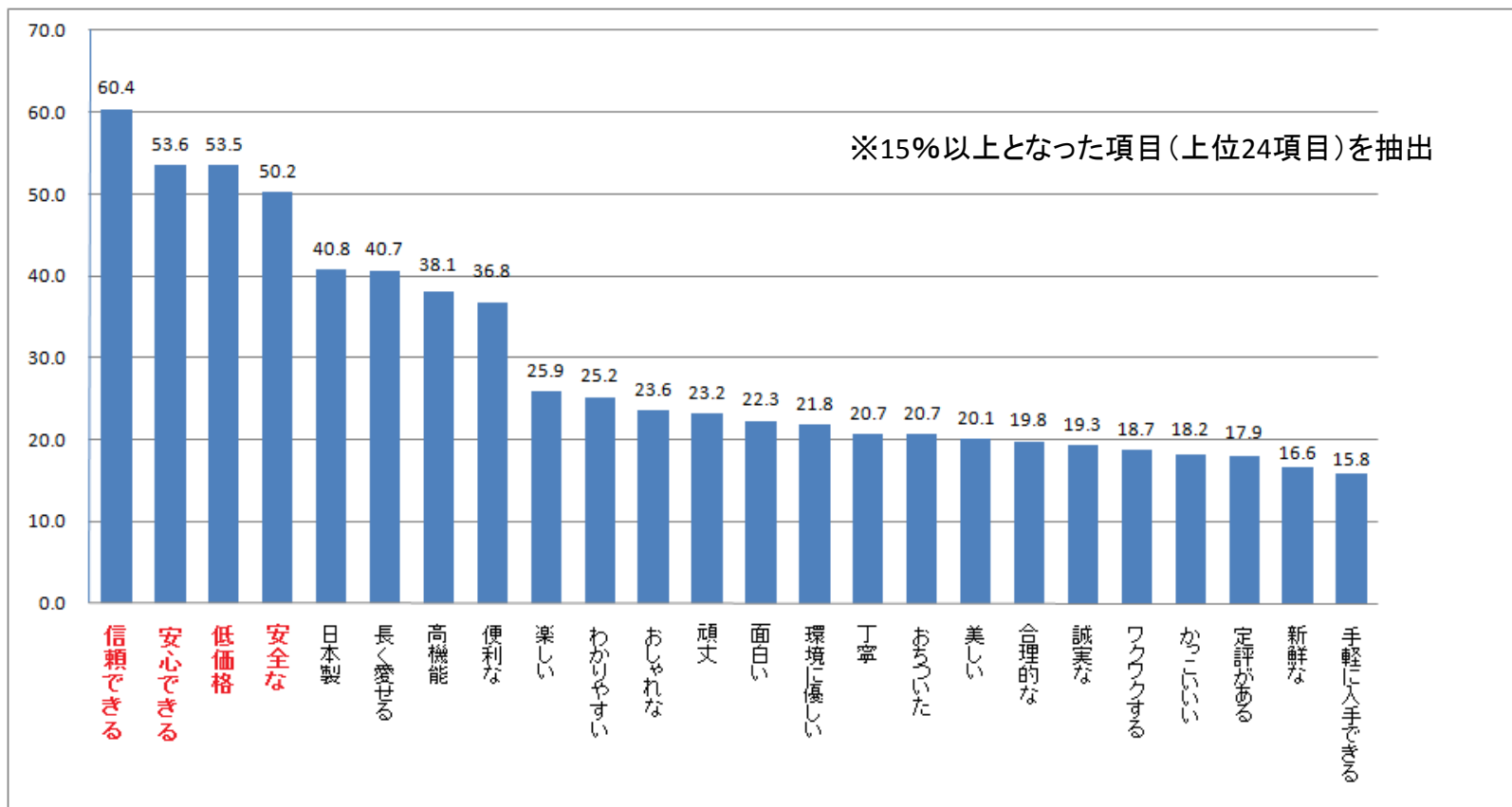
(対象:過去1年間にパソコン又は携帯電話でインターネットを利用したことのある個人)



「通信利用動向調査」(平成14年～21年 総務省)

## ■商品やサービス選択時の「こだわり」ポイント

「信頼」「安心」「安全」が、「高機能」「便利」よりも上位。デフレの影響から「低価格」も3位と、上位に入っているが、「信頼」「安心」の方が優先度が高い。



(インターネット調査 62項目より選択・複数回答・回答数制限なし)

(%) [N=3000]

「消費者購買動向調査」  
～リーマンショック以降の日本の消費者の実像～  
(平成22年4月21日 経済産業省)

## 購入の判断に必要な情報

- 商品の詳細情報や開発者情報が掲載されている(81.2%)
- 事業者のサービス内容・事業内容などの情報が明示されている(89.4%)
  - 納期・在庫情報や購入商品の配送状況が掲載されている(90.7%)

## 利用者のユーザビリティ・分かりやすさ

- サイトがわかりやすい文章で書かれている(83.5%)
- 購入時の確認画面や取消画面などの操作手順がわかりやすい(90.1%)

## 取引の安全性の確保

- 安全かつ信頼できる代金支払方法が提供されている(95.1%)
- 購入時に受注確認メッセージがメールなどで送付される(90.6%)
- ID・パスワードの設定・管理などで安全な技術が使われている(90.3%)
  - 情報送信時の暗号化などのセキュリティ対策が行われている(92.3%)
  - プライバシーポリシーが明示されている(84.1%)

## ネットショッピングの特性(相手の顔が見えない取引)を考慮した顧客対応

- 事業者の住所・連絡先などの情報が明示されている(92.1%)
- サイト上に返品・交換ポリシーが明示されている(88.0%)
- サイト上に購入に係るQ&Aが設置されている(81.5%)
  - サイト上に問い合わせの方法が明示されている(87.8%)

インターネットショッピングを安心して行うために消費者が重視する基準

「重視する」「やや重視する」と答えた人の% [N=987]

平成19年度我が国のIT利活用に関する調査研究事業 (電子商取引に関する市場調査)報告書  
(平成20年3月 経済産業省)

- Point.1 商品の詳細な情報が記載されていない
- Point.2 誇大表現を使った広告コピー
- Point.3 商品画像が小さい、1つしかない
- Point.4 ナビゲーションが操作しにくい
- Point.5 サイトの検索機能が役に立たない。
- Point.6 個人情報の取扱いを正しく説明していない
- Point.7 情報送信時の暗号化などのセキュリティ対策が施されていない
- Point.8 入力フォームでエラーを起こしやすい
- Point.9 ショッピングカートの誤操作防止措置を施していない
- Point.10 適切な受注確認が行われていない
- Point.11 支払い方法の選択肢が少ない
- Point.12 配送料の表示が明確でない
- Point.13 商品引渡し時期、配送進捗状況等が明示されていない
- Point.14 返品・交換ポリシーが明示されていない
- Point.15 サイト上にQ&Aや問い合わせの方法が明示されていない

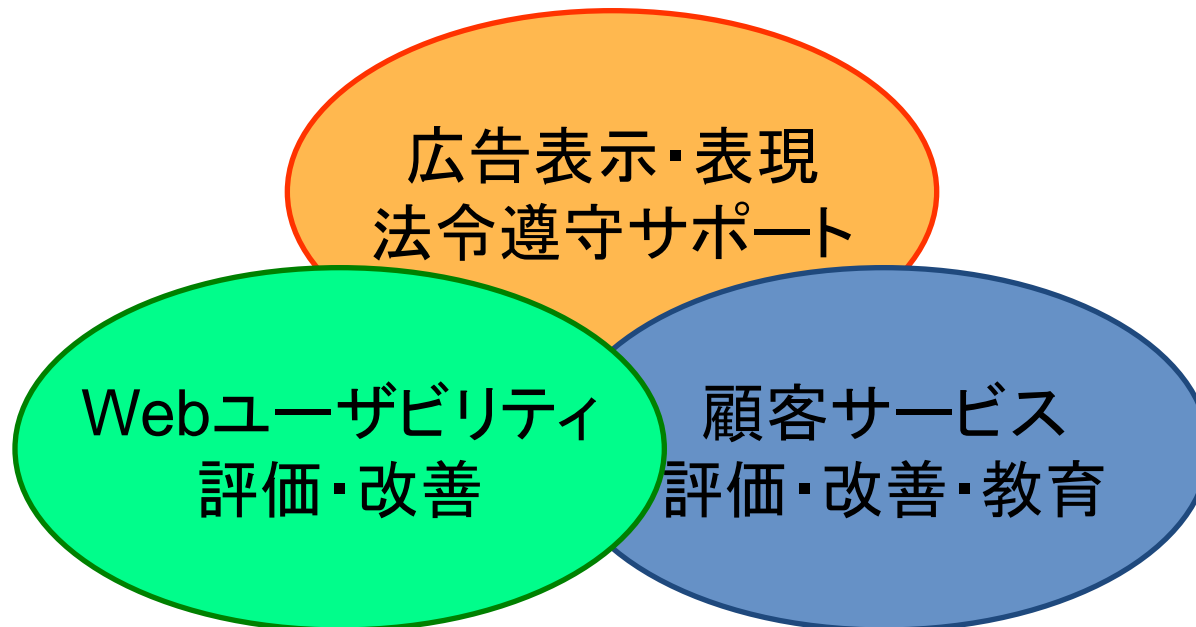
## 第2部

# フィデス サービス紹介



お客様に選ばれるネットショップの基本は「信頼性」。

フィデスは、ネットショップの広告表示・表現法律遵守、ユーザビリティ、顧客サービスを消費者目線で検証・サポートし、顧客満足度アップを実現します。



フィデスは消費生活アドバイザー & Webマーケターの視点で、ネットショップの客観的な評価とアドバイスを提供します。

## 消費生活アドバイザー の視点

消費者と企業等の“かけ橋”として消費者相談業務や、消費者の意向を企業経営に反映あるいは行政への提言を行います。

内閣総理大臣及び経済産業大臣事業認定称号です。

## Webマーケターの視点

ショップサイトの戦略立案を行います。

サイトを客観的に検証し、コンテンツ、ナビゲーション、広告表現、レイアウト等 受注につながる効果的な情報構造・画面設計を提案します。

## 広告法務

ショップサイト上の表示、商品説明、取引契約などの法令遵守サポート。

- ✓ ネット広告の媒体審査に通らない
- ✓ 広告表示やネット通販の法律専門家がない
- ✓ 法に抵触せず、「売れる！」商品説明がしたい

### 法令遵守コピーライティング

ネット通販の広告表示・表現に関する法令を遵守した、コピーライティング・リライトサービス。

- ✓ 商材の品質をチェックして販売リスクを回避したい
- ✓ 商材の品質表示情報に不安がある

### 商材・仕入先チェックコンサルティング

商品仕入先の品質管理・保証レベルを確認し、販売リスク軽減のためのアドバイス。

- ✓ ネット通販関連法律の研修講師を派遣して欲しい

### EC法律知識研修

ネットショップ運営、広告表示に関する法律知識の集合研修に講師を派遣。

## ユーザビリティ設計

「コンバージョン率」向上、「カゴ落ち」防止、「ついで買い」促進など、ネットショップの課題を解決。

- ✓ 「操作手順がわかりにくい」という苦情が多い
- ✓ サイトへのアクセスはあるが、注文につながらない

### ユーザビリティ評価

ネットショップに特化したWebサイトユーザビリティ評価。

### ECサイト制作

ネットショップサイトの購入につながる効果的な情報構造・画面設計を、ユーザー視点から提案。

## 顧客サービス設計

ネットショップならではの顧客対応の課題を洗い出し、顧客サービス向上サポート。

- ✓ 顧客満足度を高めたいが、どこから手を付けてよいか分からない
- ✓ 客観的な視点で顧客対応をチェックしたい

**顧客対応覆面調査／顧客満足度調査**  
ネットショップサイトの「顧客対応」「購入満足度」について、専門家と消費者の視点の両面から評価。

- ✓ 重複した問合せが多く、業務効率が悪い
- ✓ 自社FAQではお客様が自己解決できない
- ✓ 問合せ情報の社内管理ができていない

**FAQ作成／顧客対応マネジメント支援**  
問合せ情報を分析し、解決率を上げる適切なFAQを作成。運営体制構築のコンサルティング。

- ✓ クレーム対応に「交渉」テクニックを活用したい
- ✓ 取引先との交渉力を高めたい

**顧客サポート交渉力研修  
仕入れ交渉力研修**  
お客様対応や取引先との交渉力スキルアップを目指した教育研修。

# 第3部

ネット通販 ランディングページを『お客様の声』で改善

「顧客目線 × プロ目線」のご紹介

# ネット通販事業者の悩み

サイトへのアクセスはあるが、  
注文につながらない

アクセス解析を行っているが、  
ページ改善の反応が悪い



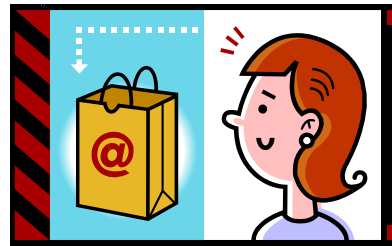
ネット広告の媒体審査が  
通らない

「操作手順がわかりにくい」  
という苦情が多い。

# ネットショッピングでの消費者の不満

「無名な企業(信用できない企業)に会員登録まで求められると、購入を躊躇する」66%

「誇大表現を使った広告」は嫌い！  
73%  
「自分にとって関係のない商品を扱った広告」は迷惑40%  
「何回も目にする広告」は迷惑33%

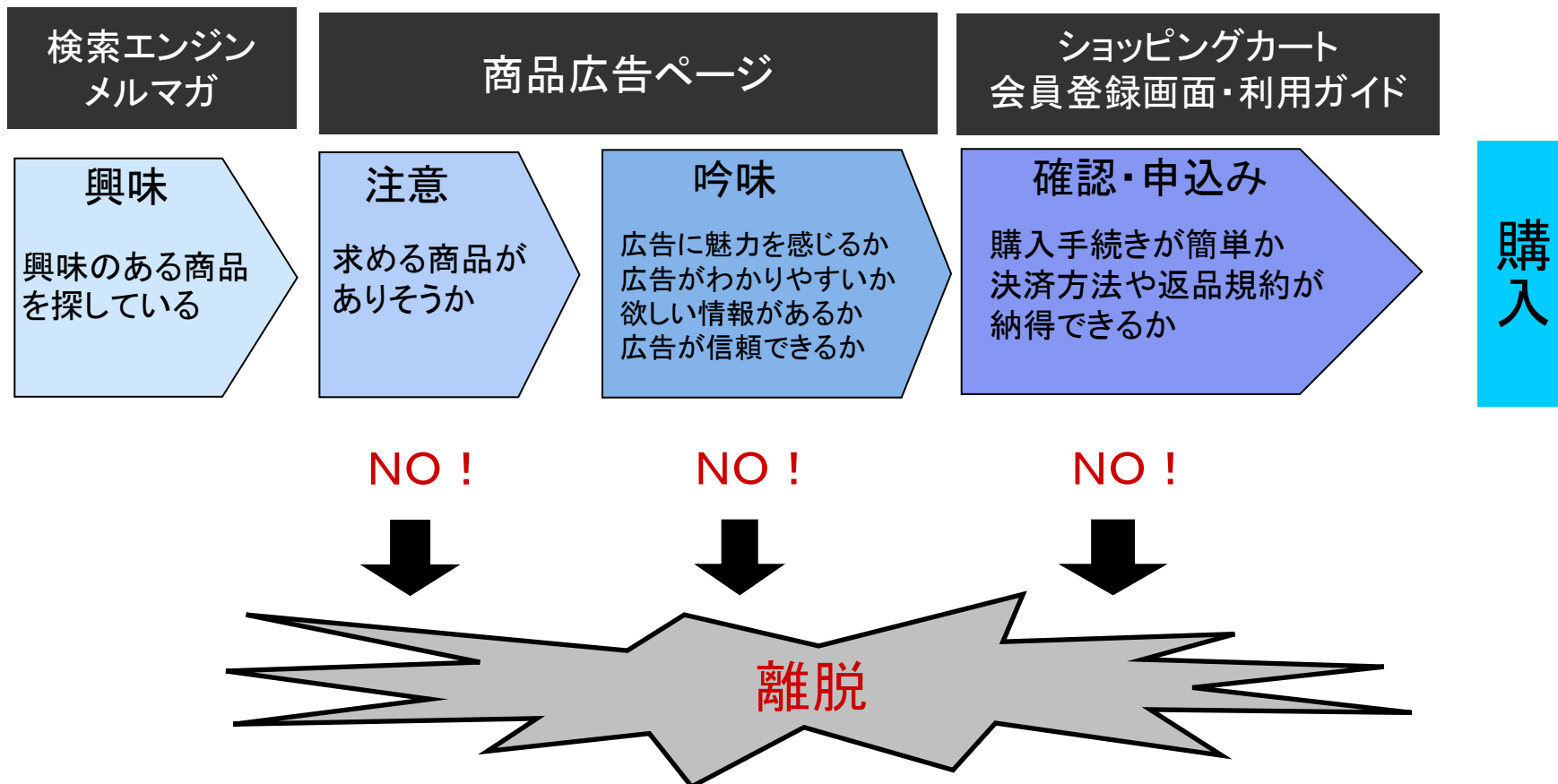


WEBサイトの入力フォームに「イライラする！」71%  
「数字が全角・半角入力指定されていた」73%  
「入力項目がとても多かった」66%

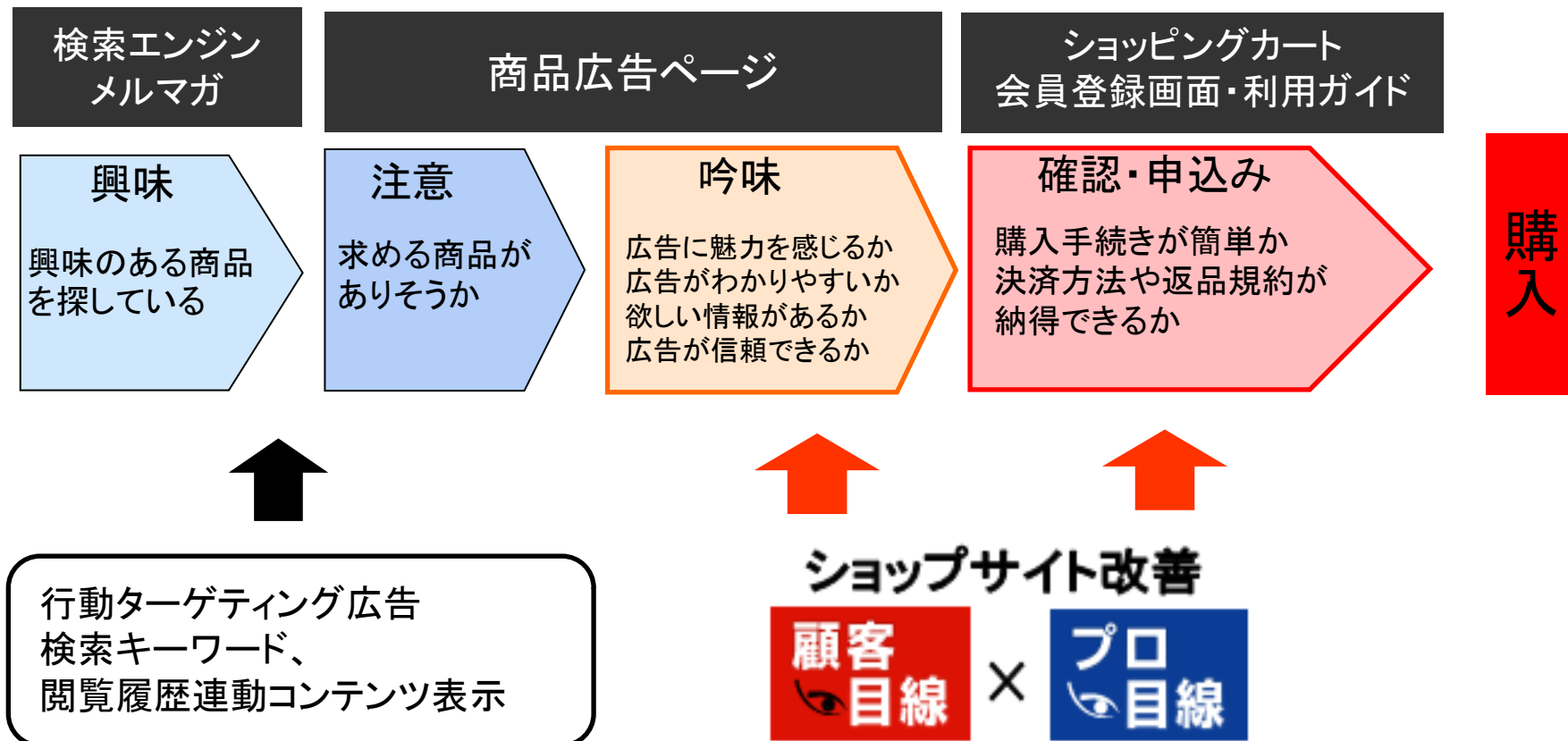
「eコマースサイトの利用に関する調査」2009年10月 株式会社セプテーニ  
「入力フォームに関する意識調査」2010年2月 株式会社アイシェア



# 購入にいたる消費者意識



# 購入につながるページ改善



# 「顧客目線×プロ目線」とは

消費者の求める情報を的確に把握するためには、**顧客の「生の声」**が有効です。

そして、顧客の「生の声」を効果的にサイトに反映させるための、**プロのノウハウ**が必要です。

ショップ改善『顧客目線×プロ目線』は『お客様の声』を聞いて**（顧客目線）**消費生活アドバイザー**（プロ目線）**が、商品広告から購入手続き、利用ガイドまで改善アドバイスします。

## ショップサイト改善



### 《消費生活アドバイザーとは》

内閣総理大臣及び経済産業大臣事業認定称号。

消費者と企業等の“かけ橋”として消費者相談業務において、適切なアドバイスをしたり、消費者の意向を企業経営に反映あるいは行政への提言ができる人材に付与される。

## 顧客目線 『ちょっとキイテミタイ』

ランディングページの広告表現への  
顧客評価リアルタイムアンケート。  
興味を惹く表現、ネガティブ印象の表現を聴取。

- サイトやメールで当社アンケートページへ顧客をリンク誘導するだけで、いつでも簡単にアンケートできます。
- アンケート項目、アンケートフォームの作成、データベースサーバはすべて当社にお任せ。回答データ（単純集計）を納品します。

### アンケート項目例：

- ・ 広告文章・写真・イラストのわかりやすさ
- ・ 商品を購入してみようか、と興味を惹いた広告内容・理由
- ・ 興味を感じなかった広告内容・理由

# 広告表現をリライト

## プロ目線 『広告リライト』

- ランディングページ広告へのアンケートデータを元に、消費生活アドバイザーが広告コピーをリライトします。
- 特定商取引法、景品表示法、薬事法など、商材別に広告表示法令遵守対策も行います。



### リライト効果：

- ・実際に商品購入したお客様の評価を広告に反映するので、顧客の心を掴む表現に
- ・消費者の求める情報を、わかりやすく信頼される表現で伝える
- ・媒体審査(法律)対策も安心

## プロ目線 『ユーザビリティ改善アドバイス』

- 購入手続、会員登録画面のユーザーが使いにくい、分りにくい、間違いやすいポイントを抽出し、改善アドバイスします。
- 配送方法、決済方法、返品規約など、消費者の気になるサービス表記をチェックします。



### 改善効果：

- ・購入手続きまでたどり着いた、有力な見込み顧客の離脱を防ぐ
- ・消費者のショップサイトへの不安を払拭し、購入へと後押しする

- 1) 広告ページに対する顧客アンケート回答単純集データ
- 2) 1)の結果を元にした商品広告リライト
- 3) 商品広告ページから購入に至るページのユーザビリティ改善レポート
- 4) 利用ガイドの表記内容チェック・改善レポート

# オプションサービス例

クライアント様ニーズに応じて、サイト改善のための各種サービスをご提供します。

✓ サイト改善、制作までやって欲しい



ページ修正／サイトリニューアル

✓ 新発売なので、消費者ニーズを知りたい



消費者モニターによるサイト評価

✓ 顧客の声をもっと知りたい、活用したい



アンケートクロス集計  
テキストマイニング  
体験談による販促ツール制作  
FAQ制作



---

## ■ お問い合わせ ■

株式会社フィデス（担当：久保、近藤）

Tel & Fax: 03-6364-0223

URL: <http://www.fides-cd.co.jp/>

E-mail: [service@fides-cd.co.jp](mailto:service@fides-cd.co.jp)

受付時間：平日（月～金）10:00～17:00