

EC サイトについての意識調査

知っている EC サイトは「Amazon」と「楽天市場」

【調査結果サマリー】

1. 利用後に安心感・信頼感が向上したサイトは「Amazon」24%、理由は「配送スピードが早く、商品が確実に届いたため」
2. 知っている EC サイトは「Amazon」と「楽天市場」
3. 配送が早いと感じるサイトは「Amazon」、価格が安い・お得だと感じるサイトは「楽天市場」「Yahoo!ショッピング」

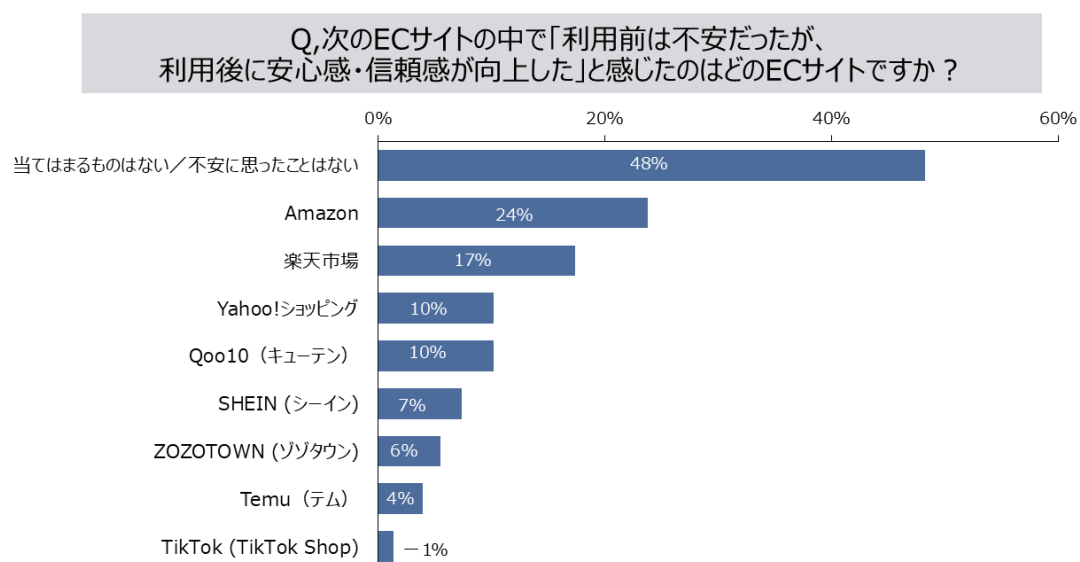


お客さまの声を最先端の分析でファン増加につなげる企業、株式会社ファンくる（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：山口敬人）は、「ファンくる」会員を対象に、定期的に消費者の意識調査を実施しています。今回は EC サイトについて、各 EC サイトに対するイメージや、知っている EC サイトなどを「ファンくる」会員862名（男性216名、女性646名）に調査を実施しました。

利用前は不安だったが、利用後に安心感・信頼感が向上したサイトは「Amazon」が 24%と最多で、次いで「楽天市場」17%でした。利用後に安心感・信頼感が向上した理由としては「配送スピードが早く、商品が確実に届いたため」25%、「商品の品質が予想以上に良かったため」17%でした。知っている EC サイト 1 位は「Amazon」と「楽天市場」は「Amazon」と「楽天市場」が同率 1 位で 96%でした。また、各サイトに対するイメージについてそれぞれ最も多かったのは、Amazon は「配送が早い」、楽天市場と Yahoo!ショッピングは「価格が安い・お得（ポイント付与など）」となりました。

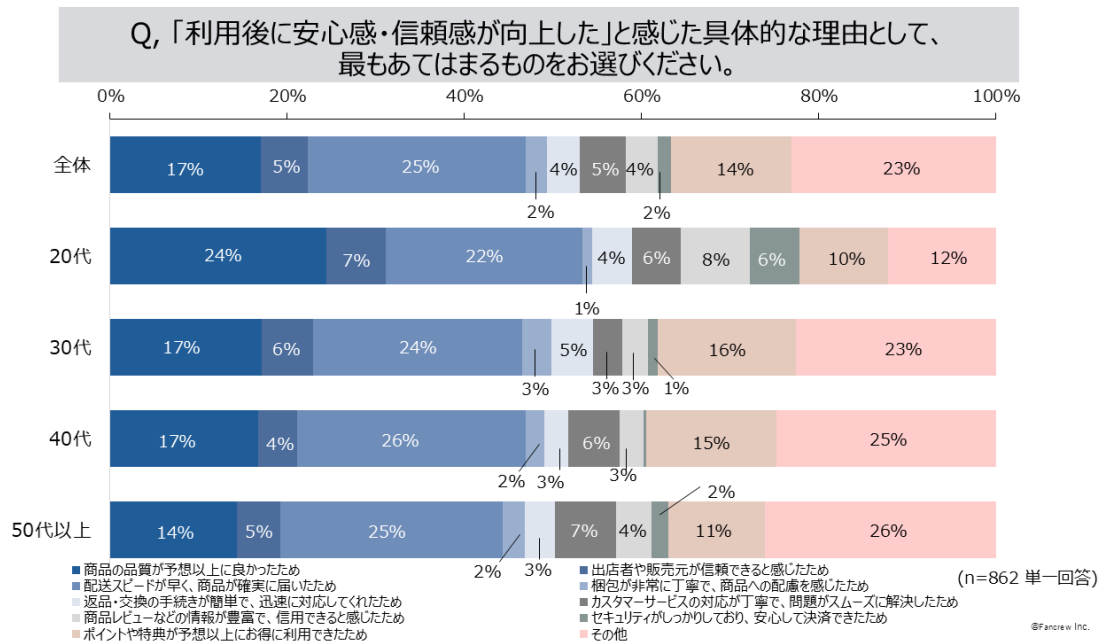
【調査結果】

1. 利用後に安心感・信頼感が向上したサイトは「Amazon」24%、理由は「配送スピードが早く、商品が確実に届いたため」

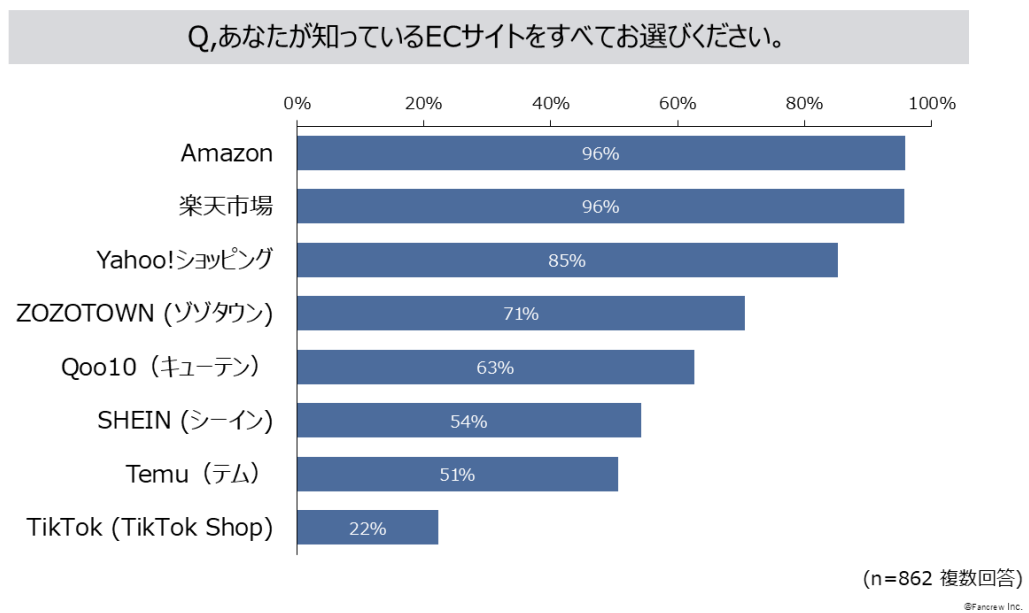


(n=862 複数回答)

©Fancree Inc.

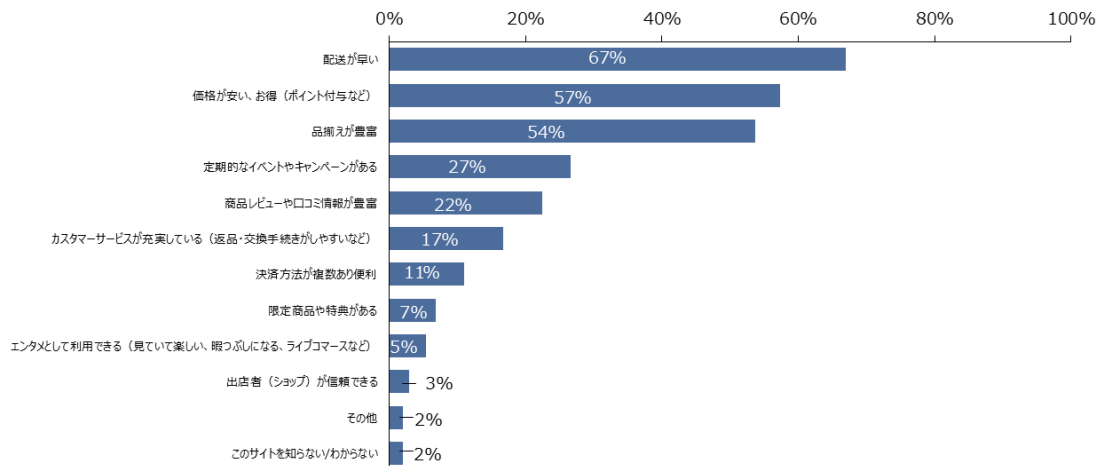


2. 知っている EC サイト 1 位は「Amazon」と「楽天市場」



3. 配送が早いと感じるサイトは「Amazon」、価格が安い・お得だと感じるサイトは「楽天市場」「Yahoo!ショッピング」

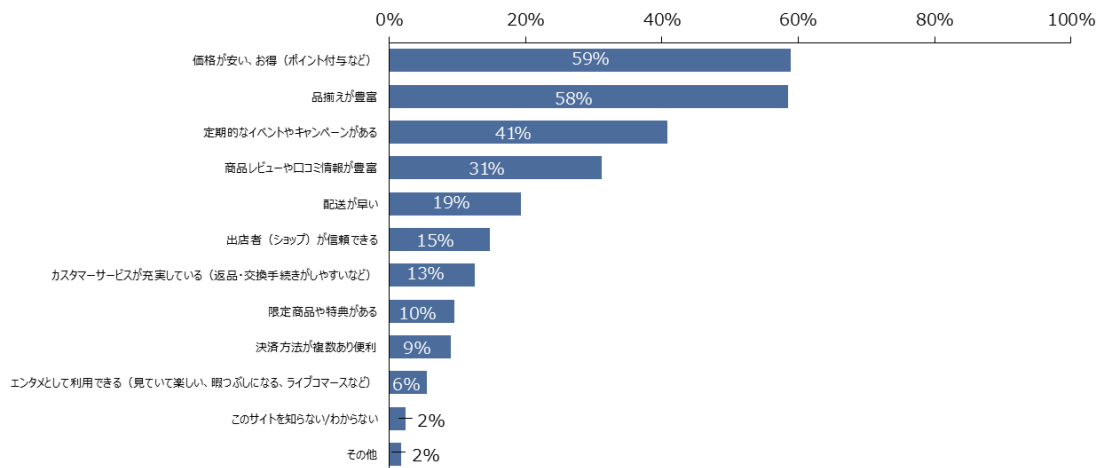
Q,「Amazon」に対するイメージを教えてください。



(n=862 複数回答)

©Fancrow Inc.

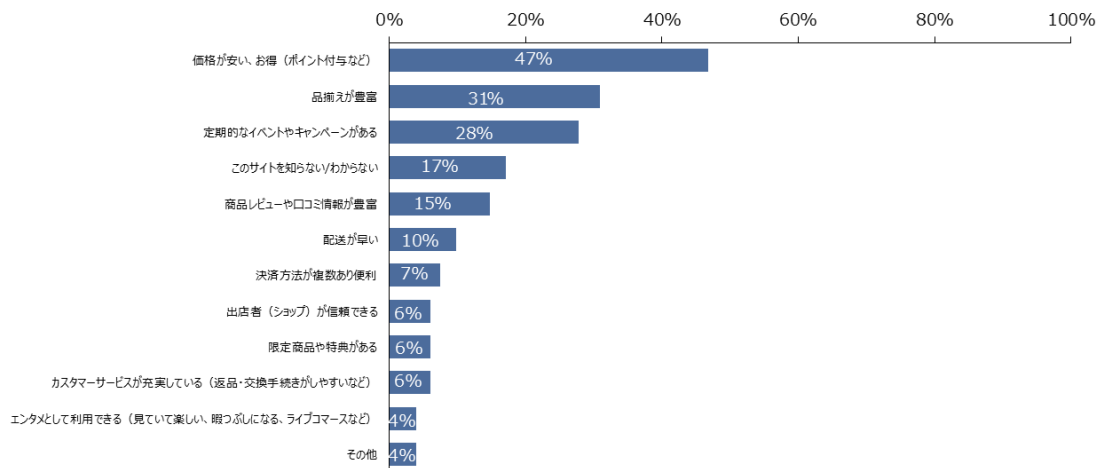
Q,「楽天市場」に対するイメージを教えてください。



(n=862 複数回答)

©Fancrow Inc.

Q,「Yahoo!ショッピング」に対するイメージを教えてください。



(n=862 複数回答)

©Fancrew Inc.

本調査ではこれ以外に EC サイトで商品を購入する際に重視する点や、年末年始に EC サイトで購入したい商品カテゴリなど全 30 問で回答を得ています。

【調査概要】

調査方法：インターネット調査

調査対象：一般消費者

回答者：「ファンくる」に登録している全国 150 万人のユーザー

回答者数：862 名（男性 216 名、女性 646 名）

調査時期：2025 年 11 月 26 日～12 月 6 日

調査項目：EC サイトでの購入についての消費者調査

設問数：30

※グラフの構成比は小数点以下を四捨五入しているため、合計しても 100%にならない場合がございます。

※本調査の全結果をご希望の方は、ぜひ当社までご連絡ください。

※本調査結果引用時のお願い

本調査結果の引用時には、以下のご対応をお願い申し上げます。

クレジットに「株式会社ファンくる（Fancrew Inc.）調べ」と明記してください。

WEB 上で引用いただく際には、「ファンくる」(<https://www.fancrew.jp>) リンク付与をお願いいたします。

【ファンくるについて】



お客様や従業員の声を独自の特許技術で分析することにより、店舗運営、商品開発、営業活動、従業員エンゲージメント等の向上を支援する様々な Web サービスをあらゆる業界に対して提供しています。また、体験型情報サイト「ファンくる」の運営や、インターネットリサーチなどのマーケティング支援も行っております。

【会社概要】

- 会社名：株式会社ファンくる
- 代表者：代表取締役社長 山口敬人
- 資本金：1 億円
- 創業：2004 年 8 月 26 日
- 所在地：東京都千代田区岩本町 1-10-5 TMM ビル 4F
- URL：<https://www.fancrew.co.jp/>
- 事業内容：来店客調査「FancrewCR」の運用・開発
消費者モニター調査「Fancrew MR」の運用・開発
販促・店頭調査「Fancrew PR」の運用・開発
契約率向上ツール「Fancrew ICR・CSR」の運用・開発
従業員満足度調査「Fancrew ES」の運用・開発
体験型情報サイト「ファンくる」の運用・開発
インターネットリサーチ/マーケティング支援

【本件に関するお問い合わせ】

- 株式会社ファンくる（担当：広報、Email：pr@fancrew.co.jp）