

報道関係各位

2022年6月7日

アライドアーキテツ株式会社

EC事業者の約85%が市場変化に伴いマーケティング施策をアップデート、 リーチ施策は「インフルエンサー活用」、リーチ後の施策は「UGC活用」に積極投資 アライドアーキテツ「EC事業のマーケティングの実態調査」を実施

SaaSとデジタル人材で企業のマーケティングDXを支援するアライドアーキテツ株式会社（東京都渋谷区、代表取締役社長 CEO: 中村壮秀、プロダクトカンパニー プレジデント: 村岡弥真人、証券コード: 6081）が提供する運用型UGC（※1）ソリューション「[Letro](#)（レトロ）」は、市場変化に伴うEC事業者の顧客獲得施策の変化を把握するため、インターネットリサーチを実施。EC事業に携わる企業のマーケティング部門の責任者101名が回答しました。

※1 「運用型 UGC」は、訴求・SKU・展開チャネル毎の UGC 生成から活用のサイクルを回しつづけることで顧客体験を最大化し、売上成果に繋げる運用モデル

EC事業 マーケティング 実態調査 2022



Letro

■調査背景

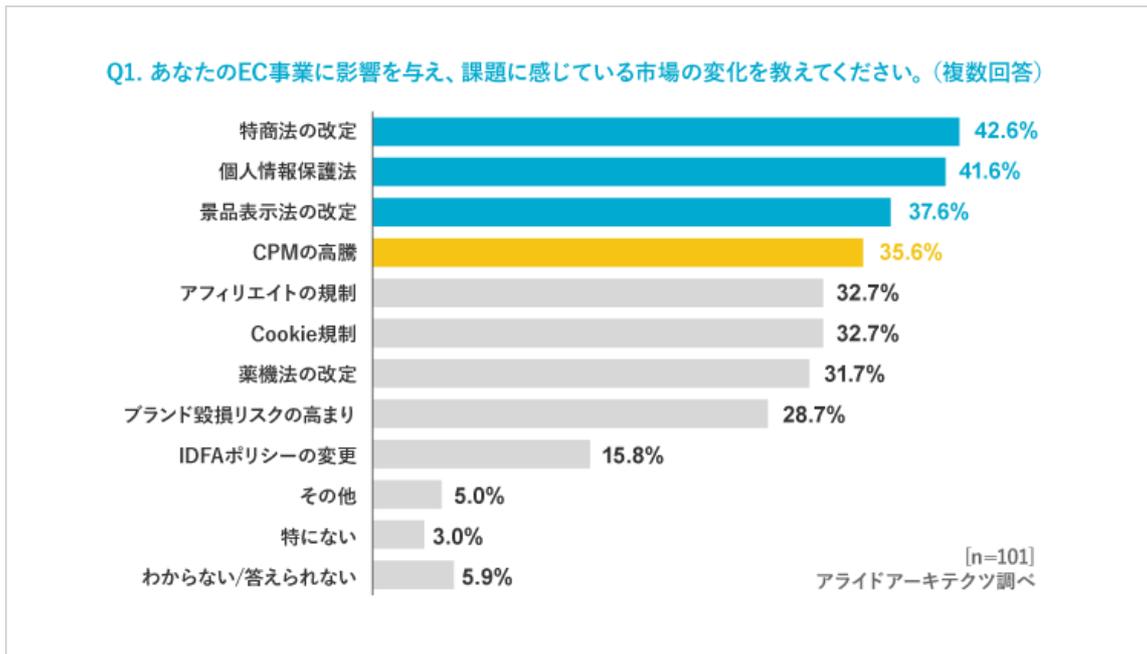
アフィリエイトやcookieの規制、薬機法や特商法の改定、各媒体のCPM高騰など、EC市場を取り巻く環境が大きく変化しており、EC事業者の顧客獲得施策にも日々進化が求められています。こうした変化を機敏に察知し、対策を講じる企業は多いですが、具体的な施策の実施や検討にまで至っていないという声も散見されます。

そこで今回は、EC事業者が昨今の市場変化をどのように捉えて対策を講じているのかを把握することで、企業にとってより良いマーケティング支援のポイントを探るべく「EC事業のマーケティングの実態調査」を実施しました。

■□■□■「EC事業のマーケティングの実態調査」の調査結果 ■□■□■

■特商法や個人情報保護法などECを巡る法規制強化に課題を感じる企業が多数

まずはじめに「EC事業に影響を与え、課題に感じている市場変化」について聞いたところ、42.6%が「特商法の改定」と回答しました。次いで、個人情報保護法(41.6%)、景品表示法の改定(37.6%)が続くことからECを巡る法規制への対応に課題を感じている企業が多いことがわかります。また、市場に新規参入する企業や競合企業の増加から、CPMの高騰(35.6%)を課題に感じている方も多くいることが明らかとなりました。



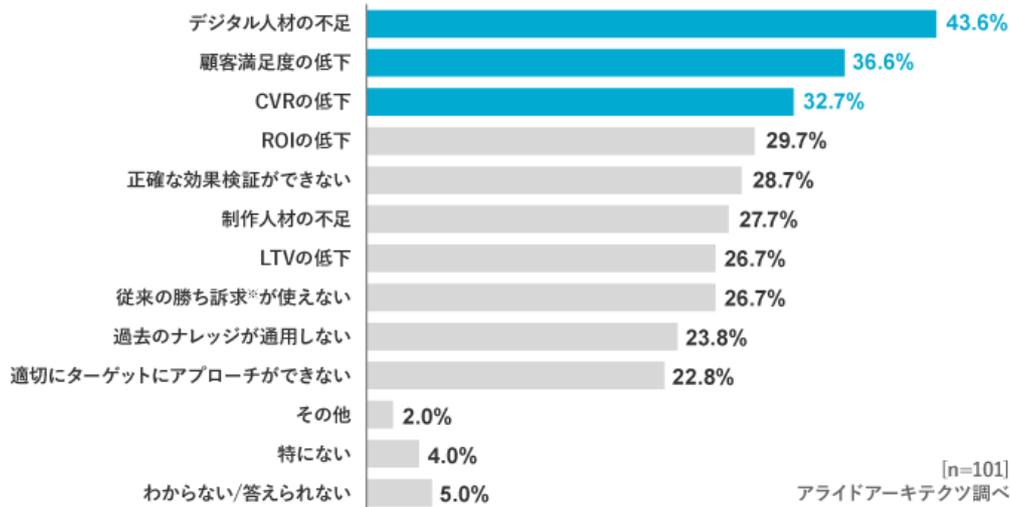
参考: 自由回答例(一部抜粋)

- ・多数企業や小規模企業の参入
- ・各プラットフォームの販促施策の変更

■4割強が「デジタル人材の不足」を実感、「顧客満足度の低下」、「CVRの低下」が続く

「市場変化により起きているネガティブな影響」について聞いたところ、43.6%が「デジタル人材の不足」と回答したことから、EC市場の変化への迅速な対応が求められる中で喫緊の課題となっているDX化を推進できるデジタル人材の不足を課題に感じている方が多いことがわかります。続いて、「顧客満足度の低下(36.6%)」、「CVRの低下(32.7%)」が多い結果になりました。CVRの低下については、法規制強化に伴って従来の広告表現が使用できなくなったり、競合他社の増加でCVRが低下していることが推測できます。

Q2. EC事業を取り巻く市場の変化により起きているネガティブな影響を教えてください。(複数回答)



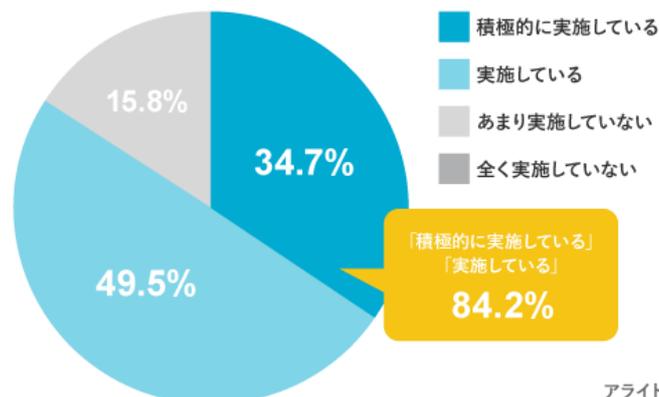
参考: 自由回答例(一部抜粋)

- ・販促費の高騰
- ・カスタマーサクセスチームの対応の難化
- ・顧客獲得の難化
- ・顧客の知見の高まりによる、優位性確保の危うさ

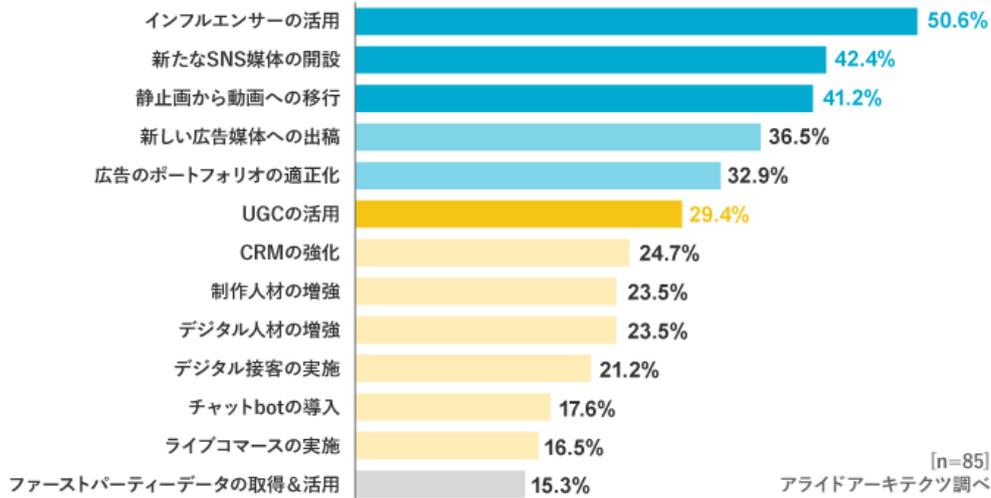
■約85%が市場変化に伴いマーケティング施策をアップデート、リーチ施策は「インフルエンサー活用」、リーチ後の施策は「UGC活用」に積極投資

「市場変化をうけて、マーケティング施策をアップデート・変化させているか」について聞いたところ、約85%の方が「実施している」と回答しました。さらに、「積極的に実施している」「実施している」と回答した方に対して、「アップデート・変化させている施策」について聞いたところ、「インフルエンサーの活用(50.6%)」、「新たなSNS媒体の開設(42.4%)」、「静止画から動画への移行(41.2%)」が多い結果になりました。「UGCの活用」や「チャットbotの導入」、「CRMの強化」などリーチ後の施策に比べ、リーチ施策に優先度高く投資している企業が多いことが明らかとなりました。リーチ後の施策は優先度が下がる傾向にあることがわかりましたが、その中でも「UGCの活用(29.4%)」が優先的に取り組まれていることがわかります。

Q3. あなたのお勤め先では、市場の変化や影響に対応すべく、マーケティング施策をアップデート・変化させていますか。



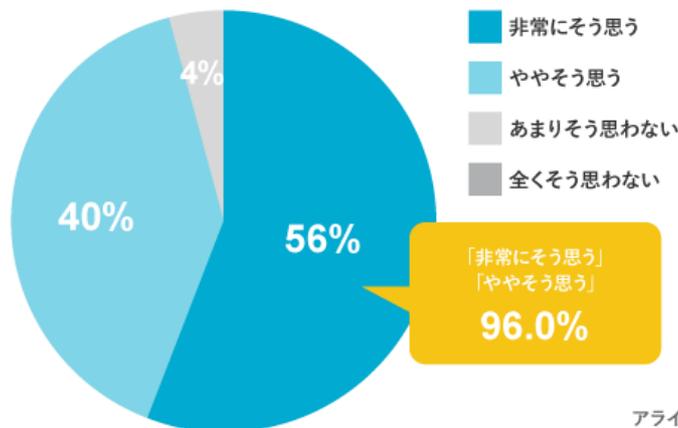
Q4. Q3で「積極的に実施している」「実施している」と回答した方にお聞きします。
マーケティング施策をアップデート・変化させている施策を教えてください。(複数回答)

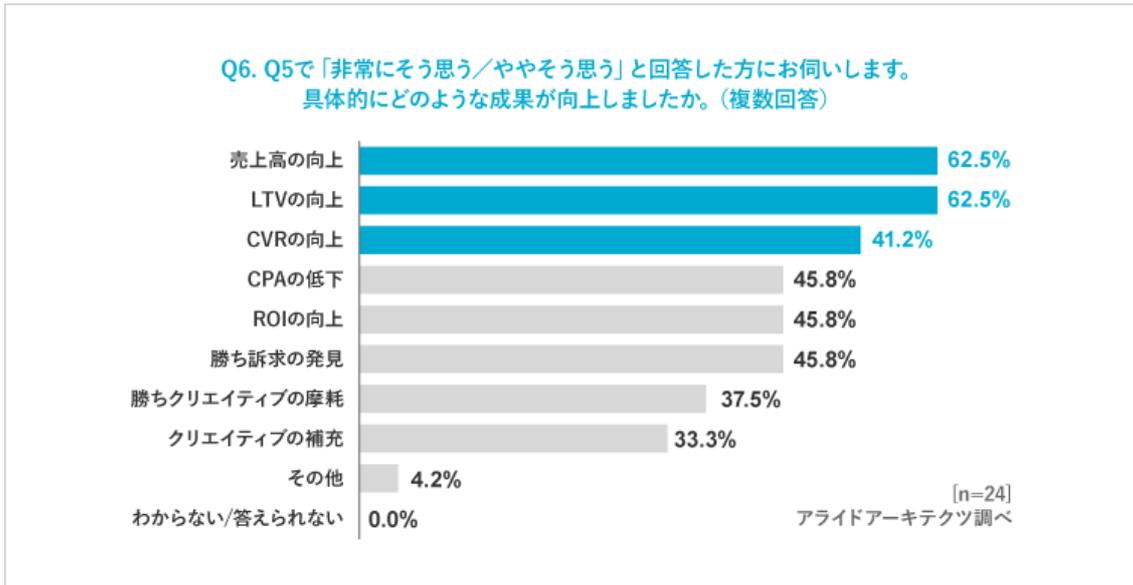


■UGCを活用する96%が施策成果向上を実感、新規顧客の獲得から既存顧客の維持・継続まで複数のフェーズで活用される

アップデート・変化させている施策を「UGCの活用」と回答した方に対して、「UGCの活用によって施策成果が向上したか」について聞いたところ、96%が「向上した」と回答しました。さらに、「非常にそう思う」、「ややそう思う」と回答した方に対して「具体的にどのような成果が向上したか」について聞いたところ、62.5%が「売上高の向上」「LTVの向上」と回答したことから、UGC施策は「売上」やサブスクビジネスで重要視される「継続率」を向上させる施策として評価されていることが分かりました。また、「CVRの向上(54.2%)」が続いていることから、CPMの高騰から獲得効率の改善が急務となる中でUGCの活用に効果を感じた担当者が多いことがわかります。これらの回答から、UGCは新規顧客の獲得から既存顧客の維持・継続まで複数のフェーズで活用されていることがわかります。

Q5. Q4で「UGCの活用」と回答した方にお伺いします。
あなたはUGCを活用したことによる施策成果が向上したと思いますか。





■調査の総括

EC市場が右肩上がりの成長を続ける中で、生活者を保護するための法規制強化や競争激化に伴い、EC事業者は様々な対策を講じていました。また、広告の大量投下による新規の顧客獲得が難しくなる中で「インフルエンサーの活用」や「新たなSNS媒体の開設」などのリーチ施策への投資を優先的に行うことで、新たな顧客獲得を図る企業が多いようです。一方で、リーチ後の施策としてもっとも活用が進んでいた「UGCの活用」については、「売上」「継続率」を向上させる施策として評価されていることから、新規顧客の獲得から既存顧客の維持・継続まで複数のフェーズで活用されていることがわかりました。

■有識者のコメント

市場の急激な変化に伴い、EC企業が実施すべき施策は急激に純増・細分化していることが分かります。一方で、組織体制や人員、ノウハウを柔軟に進化させる難易度は極めて高く、自社のみでこの変化を乗り越える壁にぶつかっている企業も多く存在します。この壁を乗り越える為には、各領域に特化した企業やサービスとの連携を強化したり、外部人材の登用し短期的に組織を強化するなど、自社のノウハウや人材だけに依存しない事業運営がより必要になることが想定されます。

運用型UGCソリューション「Letro」事業責任者 村岡 弥真人

■調査概要

調査名称： お仕事に関するアンケート

調査主体： 運用型UGCソリューション「Letro」

調査時期： 2022年5月13日～5月17日

調査方法： Fastask(株式会社ジャストシステム提供)によるオンラインアンケート調査

調査対象： EC事業に携わる企業のマーケティング部の責任者(部長・マネージャー)

調査対象数： 101名

※設問ごとの有効回答数を「n」で記載しています。

※本調査の内容を転載・ご利用いただく場合は「Letro調べ」とクレジットを記載してください。

<アライドアーキテクト株式会社 会社概要>

- ・代表者：代表取締役社長 CEO 中村壮秀
- ・所在地：東京都渋谷区恵比寿一丁目19-15 ウノサワ東急ビル4階
- ・URL：<https://www.aainc.co.jp>
- ・設立：2005年8月30日
- ・事業内容：マーケティングDX支援事業

<アライドアーキテクト・グループとは>

アライドアーキテクト・グループは、日本、アジア、欧米に7つの拠点を持つマーケティングDX支援企業です。2005年の創業以来累計6,000社以上への支援を経て得られた豊富な実績・知見を活用し、自社で開発・提供するSaaSやSNS活用、デジタル人材(※2)などによって企業のマーケティングDX(※3)を支援しています。

※2 主にSaaSやSNSなどのデジタル技術・手法に詳しく、それらを生かした施策やサービスを実行できる人材(SNS広告運用者、SNSアカウント運用者、エンジニア、WEBデザイナー、クリエイティブ・ディレクターなど)を指します。

※3 マーケティング領域におけるデジタルトランスフォーメーションのこと。当社では「デジタル技術・デジタル人材※によって業務プロセスや手法を変革し、人と企業の関係性を高めること」と定義しています。

* 本プレスリリースに記載している会社名および商品・サービス名は各社の商標または登録商標です。

【リリースに関するお問い合わせ先】

アライドアーキテクト株式会社 広報室 担当:澤田
TEL:03-6408-2791 MAIL:press@aainc.co.jp