

## 【これまでとこれからの通販②】

これからの通販で実現してほしいことを問う質問で、多数寄せられた自由回答を分析し、消費者が望む「進化した通販」について考察しました。通販事業者などによっては、すでに導入済みのサービスも見られますが、消費者はさらなる普及や発展を望んでいるようです。

**Q：あなたが「こんな通販あったらいいな！」とお考えになるものをご自由にお書きください。 ※自由回答**

### 「進化した体験通販」 その1

自由回答	<p>「服など<b>着てみないと分からない</b>ようなものは、自分の顔写真を合わせて見られるようにしてほしい。何点か気に入ったものを届けてもらって、不要なものは<b>無料で返品</b>できるサービスがあったらいいと思う(54歳・女性)」</p> <p>「家電をお試しレンタルできるサービス。小額のレンタル料を払って家電を<b>試して気に入ったら購入</b>できるシステムがあると便利です(26歳・男性)」</p>
考察	<p><b>「試用、試食、試着の進化」</b></p> <p>特に洋服に関しては、色やサイズを確認の上購入したいとの意見が根強くあります。返品・交換対応のさらなる普及や、また家電の試用に取り組むなど、通販でも失敗無く、効率的に買い物できるようなひと工夫が、今後の課題と言えそうです。</p>

### 「進化したお得通販」 その1

自由回答	<p>「値段の競争をしてくれるのはもちろんありがたいが、ポイントがなるべく<b>共通になるといい</b>と思う(43歳・女性)」</p> <p>「すべてのサイトから購入したいものをまとめ、送料を<b>一本化するシステム</b>(33歳・女性)」</p>
考察	<p><b>「お金や手間も節約可能な一元化サービス」</b></p> <p>通販の利用機会が増すにつれて、多種多様な通販サイトがあることや、サイト独自のポイント、発送などがバラバラであることの改善(連携、統一)、利便性の向上を望む声は少なくないようです。</p>

### 「進化したお得通販」 その2

自由回答	<p>「ある金額以上購入したら送料や<b>手数料が安くなる</b>(52歳・女性)」</p> <p>「<b>使うたびに少しずつ安くなる</b>通販(19歳・女性)」</p> <p>「<b>買い物回数によって、ランクが上がる</b>(67歳・男性)」</p>
考察	<p><b>「買えば買うほどプラスαの優遇」</b></p> <p>堅実志向な消費者は、値引きなど直接的な「お得」の実感に加えて、通販の利用機会の多寡に応じた優遇を希望する傾向にありそうです。</p>

## 【これまでとこれからの通販②】

### 「進化した今すぐ通販」

自由回答	<p>「入金から<b>すぐに配送</b>される(44歳・男性)」</p> <p>「注文したら<b>すぐに発送</b>してくれ、当日中の受け取りが可能(26歳・男性)」</p>
考察	<p><b>「配送の更なるスピードアップ」</b></p> <p>時間や場所を選ばないフレキシブルさが通販の魅力であるだけに、「欲しいと思ったら今すぐ持ってきて!」といったデリバリーのフレキシブルへの要求も少なくないようです。</p>

### 「進化した体験通販」 その2

自由回答	<p>「自分がよく購入しているものの<b>関連商品のサンプル品を提供</b>してくれる(27歳・男性)」</p> <p>「毎月各県の<b>珍しい食べ物</b>を届けてくれる(25歳・男性)」</p> <p>「毎月買っている雑誌と一緒に、<b>おすすめのスイーツや紅茶</b>などがセットで届く(17歳・女性)」</p>
考察	<p><b>「新たな出会いの創出」</b></p> <p>通販は趣味嗜好に合致したものを探しやすい一方で、そうではないものにはなかなか目が向かない傾向があります。リアル店舗でのウィンドーショッピングさながらの思いがけない商品との出会いを叶えてくれたり、商品の組み合わせを提案してくれたりといった通販体験の実現が望まれているようです。</p>

これらの他にも、「進化した通販」に関するさまざまな自由回答が寄せられました。

- 「自宅以外にも、保管場所があって取りに行ける」(女性:50代)
- 「欲しいものを自動的にお店と交渉して、値下げしてくれ、設定した価格で自動購入できるサービス」(女性:20代)
- 「まとめ買いすると安くなるもの(食料品など)が家に置けないので、定期的に家に届けてくれるサービス」(男性:20代)
- 「記念日に毎年、オリジナルラベルのワインが届くシステム」(女性:30代)
- 「画面にあるものを手を使って抜き取ることで、そのもののホログラム映像がでて、実物を確かめるような感覚が楽しめる」(男性:10代)
- 「その日・その週の気分に合わせて、最適な珈琲をお勧めしてくれるサイト」(男性:10代)
- 「自分の趣味嗜好に合わせてトレンドの服をトータルコーディネートしてくれる」(女性:30代)
- 「生活シーンに合わせて、その時々が必要と思われる物一式を事前に提示してくれる。  
例(子供の入学ならば、大は机から小は給食袋までの一式)」(男性:40代)