



EC サイト内検索に関する意識調査 サイト内検索結果で 94%「該当 0 件」表示を経験 「根気よく検索」は 5%、「別サイトで購買」は 59%

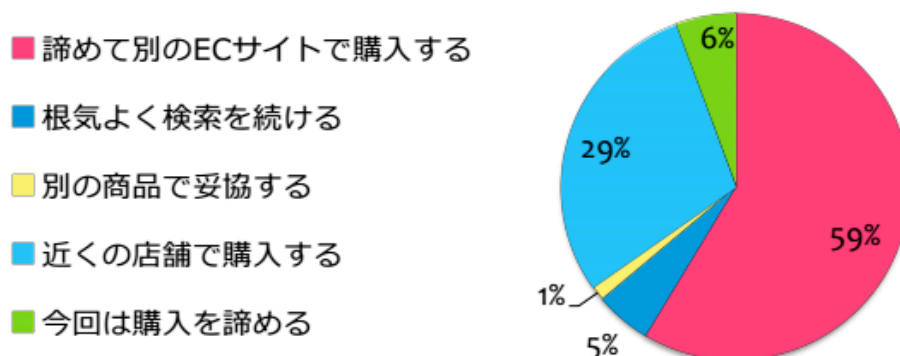
株式会社ゼロスタート（本社：東京都目黒区、代表取締役社長：山崎徳之、以下ゼロスタート）は、このたび全国在住の500名を対象に、「ECサイト内検索に関する意識調査」を実施いたしましたのでお知らせいたします。

本調査では、直近1ヶ月の間に2回以上ネットで買物をしたことがある方を対象に、ECサイト内での検索行動に関して調べたところ、買い物目的でECサイトを訪問した消費者の84%がECサイト内の検索を利用しており、サイト内検索は多くの消費者が実施していることが分かりました。

一方で、目星をつけて辿り着いたECサイトにもかかわらず、79%が「サイト内検索で目的の商品を見つけられなかった」経験を持っていました。また、その場合「根気よく同サイト内を検索する」と答えたのはわずか5%にすぎず、59%が「諦めて別のサイトで購入する」と答え、次に29%が「近くの店舗で購入する」と答えました。

Q. 購入できると目星をつけた EC サイト内検索をして商品が見つからなかった場合どうしますか。

(n=500)



さらに、購入できると目星を付けたECサイトでサイト内検索をしたにもかかわらず「該当するものは0件」と表示された経験がある人が全体の94%をしめ、その「該当0件」表記を見た場合の心情は、1位「がっかりする」、2位「他のサイトで探そうと思う」、3位「不愉快になる」という順になりました。

また、ECサイトでの「がっかりしたこと・残念なこと」を聞いたところ、「サイトの表示が遅い」、「サポートが不親切」といった項目を抑えて、1位「商品の在庫が無かった」、2位「探している商品が見つからなかった」、3位「探している商品を探すのに苦労した」といった商品購入の導線に直結する項目が選ばれていました。

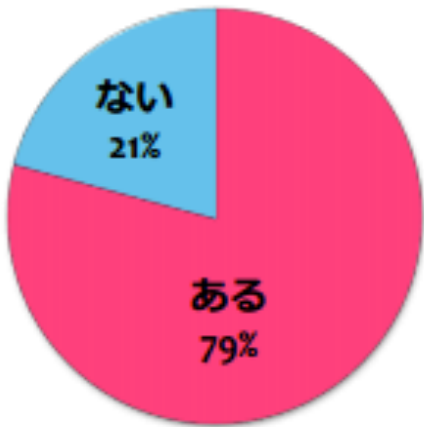
これらの結果から、実店舗の棚づくりと同様に、購買意欲の高い消費者をSEOや広告などでサイトまで連れてきたとしても、サイト内検索の精度が低いことで容易にサイト離脱が起こり、購買の機会損失を生んでいることが分かりました。

～調査概要～

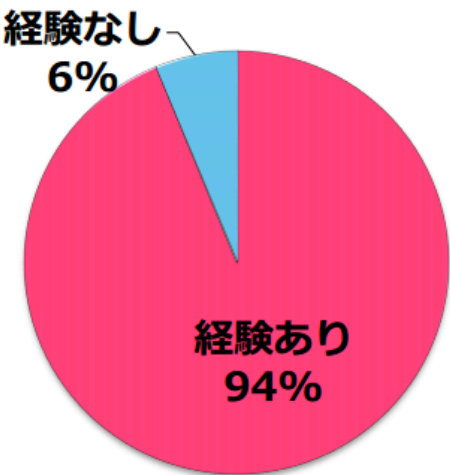
・インターネット調査

対象：全国在住の20代～50代の男女500名、「直近1ヶ月の間に2回以上ネットで買物をしたことがある方」

Q. 購入できると目星を付けたECサイトでサイト内検索をして、商品が見つからなかった経験がありますか。
(n=500)



Q.購入できると目星を付けた EC サイトでサイト内検索をして「該当 0 件」と表示された経験がありますか。(n=500)



Q購入できると目星を付けたECサイトでサイト内検索をした結果、「該当 0 件」と表示されたときの心情をお教えてください。(n=469)

順位	心情
1位	がっかりする
2位	他のサイトで探そうと思う
3位	不愉快になる

Q.EC サイト内で商品を購入していた時に「がっかりしたこと・残念だったこと」をお教えてください。(n=500)

順位	がっかりしたこと 残念だったこと
1位	商品の在庫が無かったこと
2位	探している商品が見つからなかったこと
3位	探している商品を探すのに苦労したこと

【株式会社ゼロスタート 会社概要】

代表者 山崎徳之

資本金 236,000,000円

設立 2006年6月
所在地 〒153-0044 東京都目黒区大橋2-22-6 唐木ビル5F
電話番号 0120-859-433(代表)
FAX 03-5452-1984
URL <http://zero-start.jp/>
事業内容 サイト内検索・レコメンドソリューション「ZERO-ZONE」の開発・販売
サーバホスティング・運用監視

■「ZERO-ZONE」シリーズ製品ご案内

▼ ZERO-ZONE Searchについて [<http://zero-start.jp/products/zero-zone-search>]

ユーザの離脱率、放棄率を低下しコンバージョンを最大化するサイト内検索エンジン。

サイト内の検索で重要とされる「絞り込み」と「並び替え」の設定の自由度・柔軟性を追求した大規模・高負荷に対応したサイト内検索エンジンです。パッケージとしての安定性と迅速な導入に加えて、実装の柔軟性とカスタマイズ性の高いサイト内検索が実現可能となります。

■ZERO-ZONE Search導入実績一例

- ・株式会社イトーヨーカ堂様運営の「イトーヨーカドーネットスーパー」
<http://zero-start.jp/2013/0424/4605>
- ・株式会社カカクコム様運営のレストラン予約サービス「cena（チェーナ）」
<http://zero-start.jp/2013/0425/4769>
- ・株式会社ローソンHMVエンタテイメント様のエンタメ系総合オンラインショップ「HMV ONLINE」
<http://zero-start.jp/2013/0129/4209>
- ・株式会社ゴルフダイジェスト・オンライン様が運営する「GDOゴルフ場予約」サイト
<http://zero-start.jp/2011/0907/2427>

【会社/サービスへのお問い合わせ先】

Mail: info@zero-start.jp TEL : 0120-859-433 FAX:03-5452-1984

【報道関係者のお問合せ先】ゼロスタートPR事務局（森下・大橋）

Mail : press@epochseed.jp TEL : 03-3407-5780