futureshop EC 2020

futureshop

数字でよみ解く 2020年のEコマース

完全版　フューチャーショップ社調査

自社ECの顧客像や利用状況を、
futureshopシリーズの利用状況からヒモ解きます。

2700店舗

最新版・「2021年の数字でよみ解くeコマース」も公開中

17

2秒

1360店舗

futureshop運営状況

1 全店舗流通額

1550億円

2 稼働店舗数（12月末）

2020年
2700店舗

2019年　2500店舗
2018年　2400店舗

デジタル化が進んだ2020年。
2020年9月に稼動店舗が
2700を突破しました。

3 コマースクリエイター導入店舗

（開店準備中の店舗も含む）

1360店舗

稼働店舗様の半数がCMS機能「コマースクリエイター」をご利用。
デザイン自由度が高く、構造化データ設定など、ユーザーにも
SEOにもフレンドリーなサイトを作成できます。

commerce creator
コマースクリエイター

4 導入店舗の特色

約30%がアパレル・ファッション関連。

ブランディングやリピート購入を重要視している食品・スイーツ
やコスメなどの店舗様にも多数ご利用いただいています。

約30%

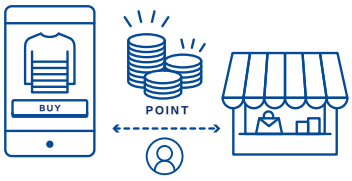
5 futureshop omni-channel導入

omni-channel

83ブランド

＼実店舗では／

2114店舗導入



This is Style/ not System

実店舗とECのポイント制度や顧客統合を実施するブランド様が増加。
2020年にはアパレル・コスメ以外にも、食品や酒屋などの業種にも導入されています。

自社ECのお客様像

6 年間注文件数

2020年

1449万件

約2秒ごとに、futureshopを通じて1件注文が発生。

7 全稼働店舗の会員数

（のべ人数・12月末）

2020年

3387万人

会員数

2019年　2574万人
2018年　2281万人

マレーシアの人口とほぼ同じ（3237万人 2020年 国連調べ）
2020年は自社ECでお買い物をする人が大幅に増えた1年でした。

8 外部IDと連携した会員数

（のべ人数・12月末）

651万人

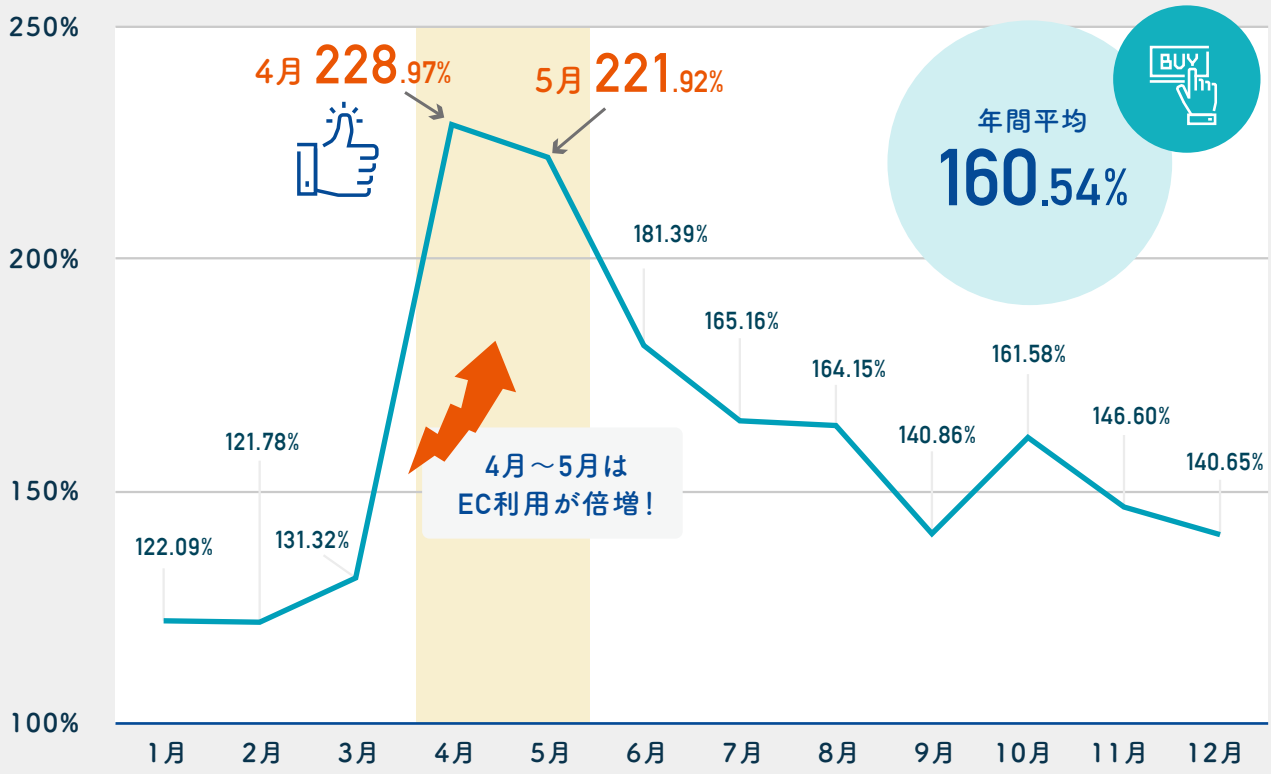
内訳

Amazon Pay のべ 587万人（前年比153.66%）
LINE ID のべ 64万人（前年比172.97%）
LINEで企業とコミュニケーションを取る方も、どんどん増加！

Amazon Pay	LINE ID
587万人	64万人
（前年比153.66%）	（前年比172.97%）

注文件数変化率（2020年昨対比）

EC利用状況を調査するため、2019年～2020年の2年間、継続して毎月60件以上注文があった800店舗を抽出し、2020年各月の昨対比を算出したのが下記のグラフです。



2020年は大幅にEC利用が増加。年間平均は160.54%でした。

月別考察

1月～3月	昨対比120%前後で推移。コロナが発生しない場合、2020年EC利用は120%成長と予測。
4月～5月	コロナ禍における緊急事態宣言発令。EC利用が前年比200%突破するなど急増。
6月～8月	緊急事態宣言解除後、実店舗も徐々に運営再開。EC利用は落ち着くものと予想されたが、継続して利用が150%を超える。
9月～10月	昨年度10月に実施された消費税増税、前月の買いだめの影響と推測。
11月～12月	ここ数年、年末商戦がECにシフトする中でも140%と利用増。スイーツなど、季節商材もEC販売が増加したことが影響と考えています。

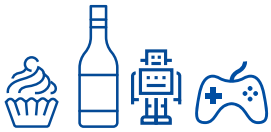
Tips

緊急事態宣言中（4月～5月）の利用傾向

4月

4月：生活必需品、生活密着型アイテムの購入急増。
食品、水、ベビー用品、下着、コスメなど

5月



5月：上記に加え、巣ごもり生活を充実させるアイテム購入増加。
スイーツや日本酒、おもちゃなど

ピックアップ

インテリアは4月より5月の方が利用増加率が高い。
これは4月はテレワーク需要、5月はテレワーク環境が広がったこと以外にも、在宅時間増加による住環境充実を目的に購入増加？

月別EC利用状況

ECがよく利用される月、
そうではない月はあるかを調査しました。

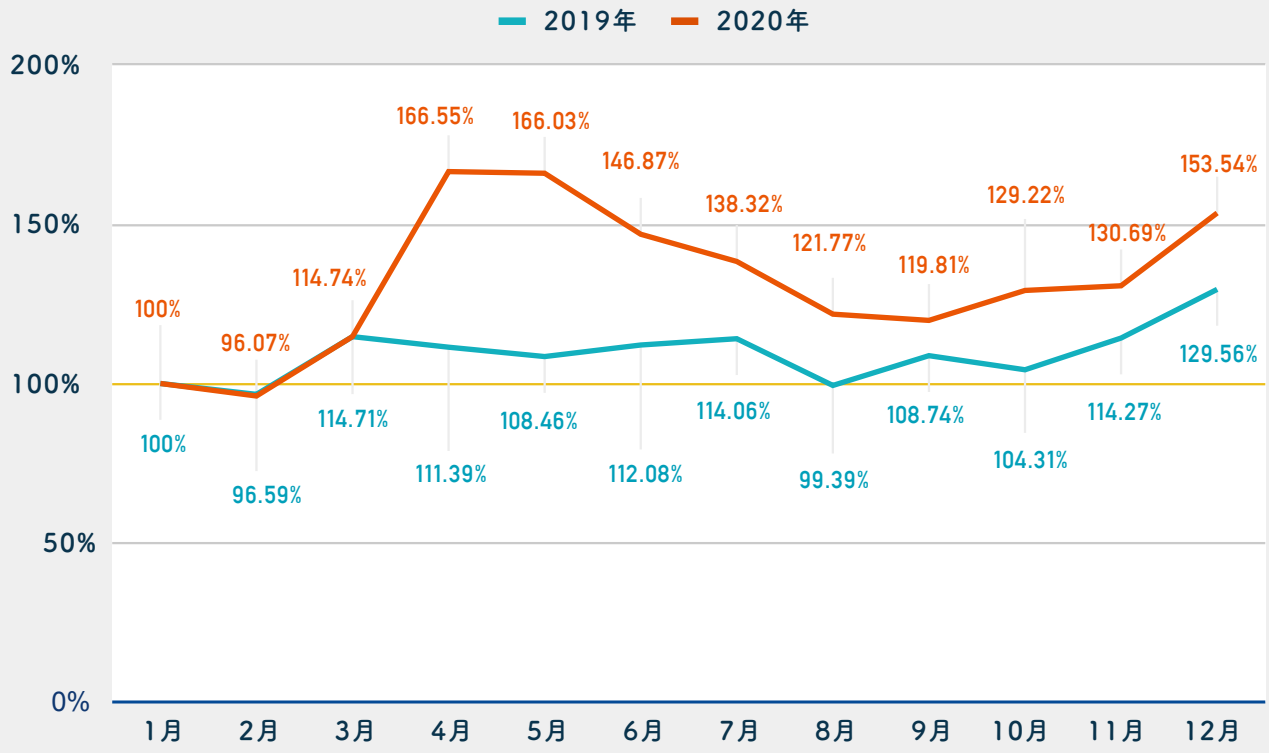
調査方法として、2019年、2020年それぞれ1月の受注件数を100％として、月別の受注状況を算出しました。

2019年まとめ

- 大きなイベントは10月の消費税増税。
  →9月は直前セールなどで通年より増加、10月は買い控えで通年より減少と考察。
- 下記の月に利用増加。この傾向が通年で発生すると考察。
  ✔新生活準備の3月～4月
  ✔セールの6月～7月
  ✔11月～12月の年末商戦

2020年まとめ

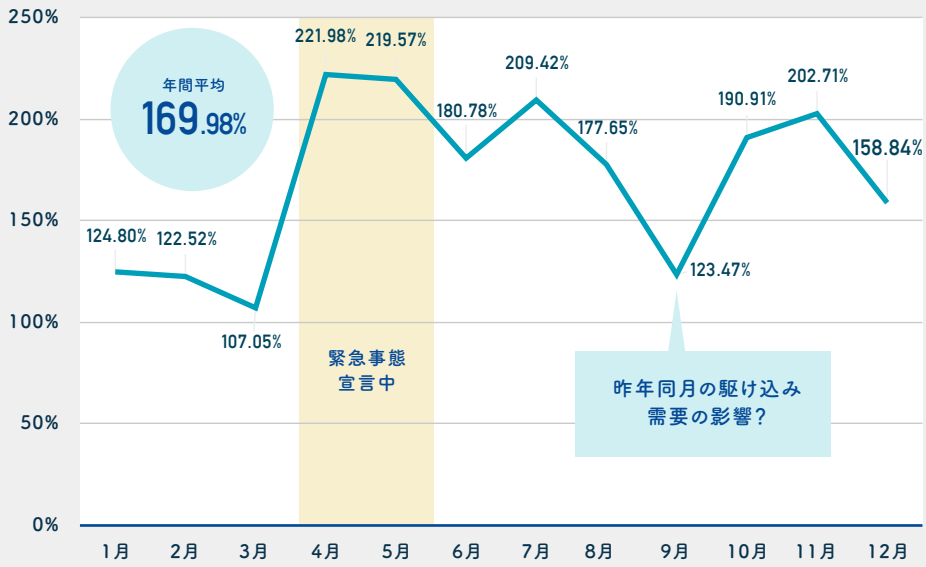
- 4月以降、これまでの傾向を無視した利用状況でした。
- 緊急事態宣言解除後も、毎月常に昨年を上回るペースで利用増加。
  →コロナ禍で新たなEC利用層の拡大？2021年もEC利用増加が見込まれるか？



新規会員数

新規EC利用状況を調査するために、月別の新規会員数を調査し、昨年同月比を算出しました。

総じてECの新規利用が増加した1年でした。緊急事態宣言後も新規利用は止まることなく、例年より1.7倍の新規利用が見られました。



12 業界別売上前年比（上位10位）

2020年、売上が伸びた商材を調査しました。

調査方法：店舗全体、そして継続利用店舗※の2つのグループにわけ、各業種の流通額を前年と比較しました。

※2019年、2020年の2年間、継続して開店していた店舗さま

店舗全体

「車用品・バイク用品」が首位。

…新規開店の増加や、公共機関を避けるため、
車やバイクの利用が増加したことが原因？

継続利用店舗

「ゲーム・おもちゃ・ホビー」が首位。

....在宅時間の増加で、知育グッズを中心に
購入拡大が原因？

注目点

継続利用店舗で「レディースファッション」「バッグ・小物・ブランド雑貨」「靴」「美容・コスメ・香水」など、アパレル・ファッション、コスメといった業種が上位でした。

上記の考察

実店舗の営業時間短縮や閉店が増加。その変化を受け、実店舗の顧客を自社ECへ誘導。
継続的なコミュニケーション実施の軸を自社ECを中心としたデジタルに移行させるなどの取り組みが強化されたことから？

数年かかると思われていたデジタル化を短期間で実行に移し、成功したブランドさまが多いことが、この結果になったと考察いたします。

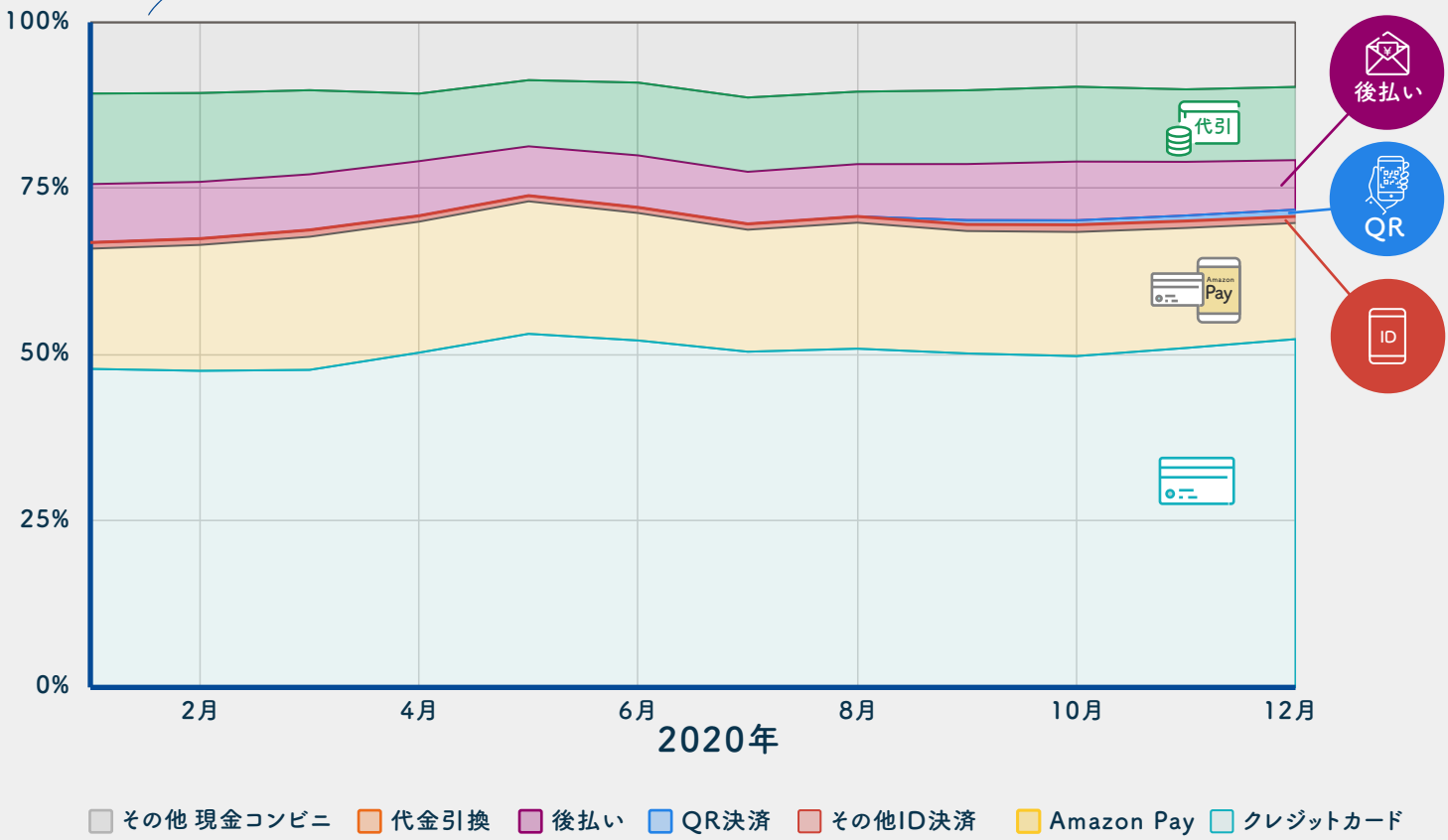
順位	店舗全体	
1	車用品・バイク用品	221.40%
2	キッズ・ベビー・マタニティ	205.63%
3	キッチン・日用品雑貨・文具	188.61%
4	楽器・音楽機材	181.10%
5	水・ソフトドリンク	181.07%
6	食品	178.84%
7	下着・ナイトウエア	173.24%
8	インテリア・寝具・収納	172.69%
9	バッグ・小物・ブランド雑貨	171.12%
10	ワイン・ビール・洋酒	164.94%

順位	継続利用店舗	
1	ゲーム・おもちゃ・ホビー	393.70%
2	その他	250.48%
3	レディースファッション	169.88%
4	楽器・音楽機材	164.23%
5	バッグ・小物・ブランド雑貨	163.69%
6	靴	162.30%
7	キッズ・ベビー・マタニティ	160.18%
8	美容・コスメ・香水	159.52%
9	本・CD・DVD	159.15%
10	食品	158.05%

会員全体 決済利用状況

futureshop全体で各月利用された決済手段を調査しました。

4月以降、現金決済からキャッシュレス決済へ移行傾向です。
また、9月からQR決済が利用開始に。年末には全体の1%を占めるようになりました。
今後、ECでもQR決済利用ができるという認知の広まりと提供店舗増加と共に、利用が増加すると考えられます。



会員全体 2020年	1月	4月	5月	6月	8月	12月
イベント		緊急事態宣言発令	緊急事態宣言中	緊急事態宣言解除 キャッシュレス還元最終月	QRコード決済（PayPay）利用開始	
クレジットカード	47.89%	50.33%	53.16%	52.16%	50.21%	52.36%
Amazon Pay	18.08%	19.69%	19.92%	19.16%	18.40%	17.46%
その他ID決済	0.92%	0.88%	0.85%	0.84%	0.99%	0.99%
QR決済	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.66%	1.02%
後払い	8.79%	8.22%	7.42%	7.83%	8.43%	7.45%
代金引換	13.61%	10.15%	9.95%	10.94%	11.08%	11.00%
その他 現金コンビニ	10.71%	10.73%	8.70%	9.07%	10.23%	9.72%

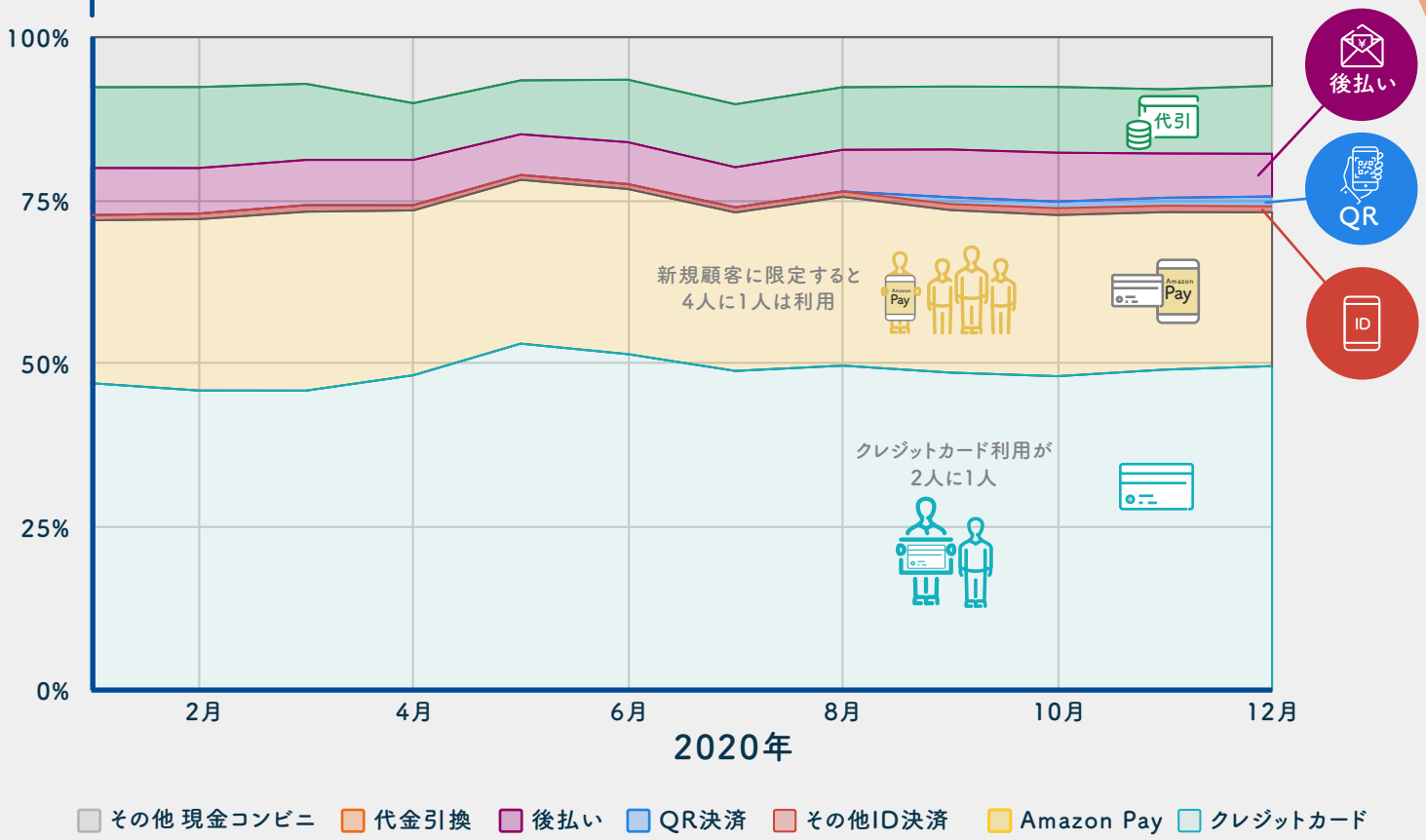
14 新規会員限定 決済利用状況

初回購入時に選ばれる決済方法を調査するため、全店舗を対象に調査しました。

新規会員

結果

- クレジットカード利用が2人に1人。購入全体でも初回限定時でも変化なし。
- 大きく変化したのはAmazon Payの利用状況。新規顧客に限定すると4人に1人は利用。
  →新規購入時に送付先情報や決済情報を入力する必要がないことが選ばれたのでは、と考察。
- 決済方法は現金利用からクレジットカードやID・QR決済に流れている。



新規会員限定 2020年	1月	4月	5月	6月	8月	12月
イベント		緊急事態宣言発令	緊急事態宣言中	緊急事態宣言解除 キャッシュレス還元最終月	QRコード決済（PayPay）利用開始	
クレジットカード	47.00%	48.22%	53.06%	51.44%	49.69%	49.61%
Amazon Pay	24.95%	25.24%	25.09%	25.29%	25.85%	23.56%
その他ID決済	0.81%	0.81%	0.73%	0.75%	0.82%	0.92%
QR決済	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.01%	1.51%
後払い	7.21%	6.93%	6.24%	6.42%	6.38%	6.54%
代金引換	12.38%	8.69%	8.25%	9.57%	9.58%	10.41%
その他 現金コンビニ	7.67%	10.12%	6.62%	6.52%	7.67%	7.45%

15 年間売上TOP100店舗のリピーター率
（12月度調査）

「自社EC会員が過去3年間、何回リピート購入したか」をリピーター率として算出しました。

予想

環境変化により、自社ECの新規会員が急増。リピーター率に大きく影響を与えるのでは？

結果

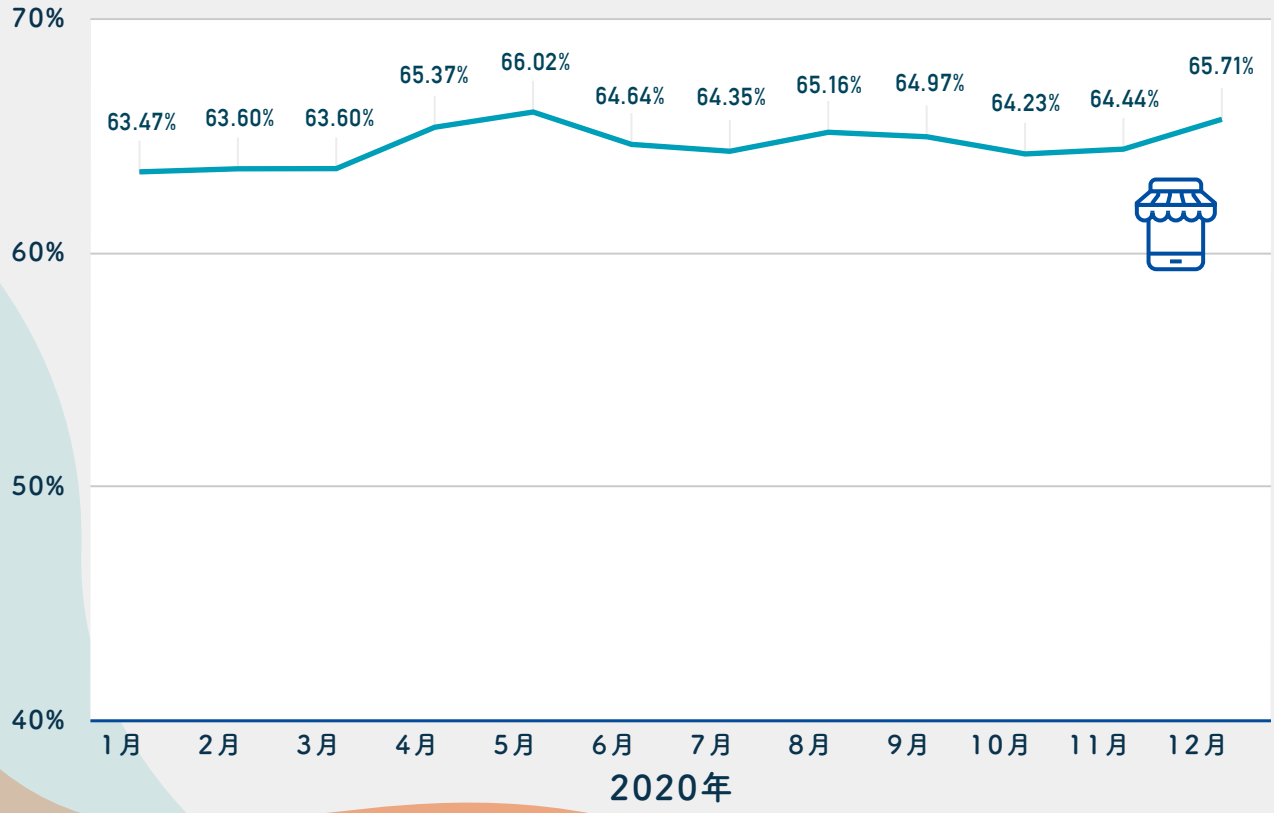
売上上位100店舗は会員数が大幅増加する一方、リピーター率が昨年とほぼ変わりませんでした。新規顧客獲得だけではなくリピーター施策も功を奏し、売上アップに繋がったと考察いたします。

	会員数	リピーター率（2回以上）	リピーター率（3回以上）	リピーター率（5回以上）
売上 上位100位平均	100,798	35.23%	19.84%	9.52%
全体平均	13,437	25.79%	13.43%	6.46%

16 モバイル化率（月別）

決済に利用する端末がPCかスマートフォンかを調査しました。

4月5月は在宅時間が増加し、PCをお持ちの方はPCにて購入するため増加すると仮説を立てていましたが、調査結果では全く逆。4月以降、スマートフォン利用が増加傾向。在宅期間が増加しても、スマートフォンで購入する流れが強くなってきました。



7 モバイル化率（業界別）

全業界平均：
64.63%

2020年1年を通して、各月30件以上注文があった店舗を抽出し、調査(n=1200)しました。

全業界平均は64.63%と、半分以上はスマートフォンからの決済でした。
その中でも、**最大84.37%（キッズ・ベビー・マタニティー）**、
最低25.18%（パソコン・周辺機器）と、業種によって差が出る結果となりました。

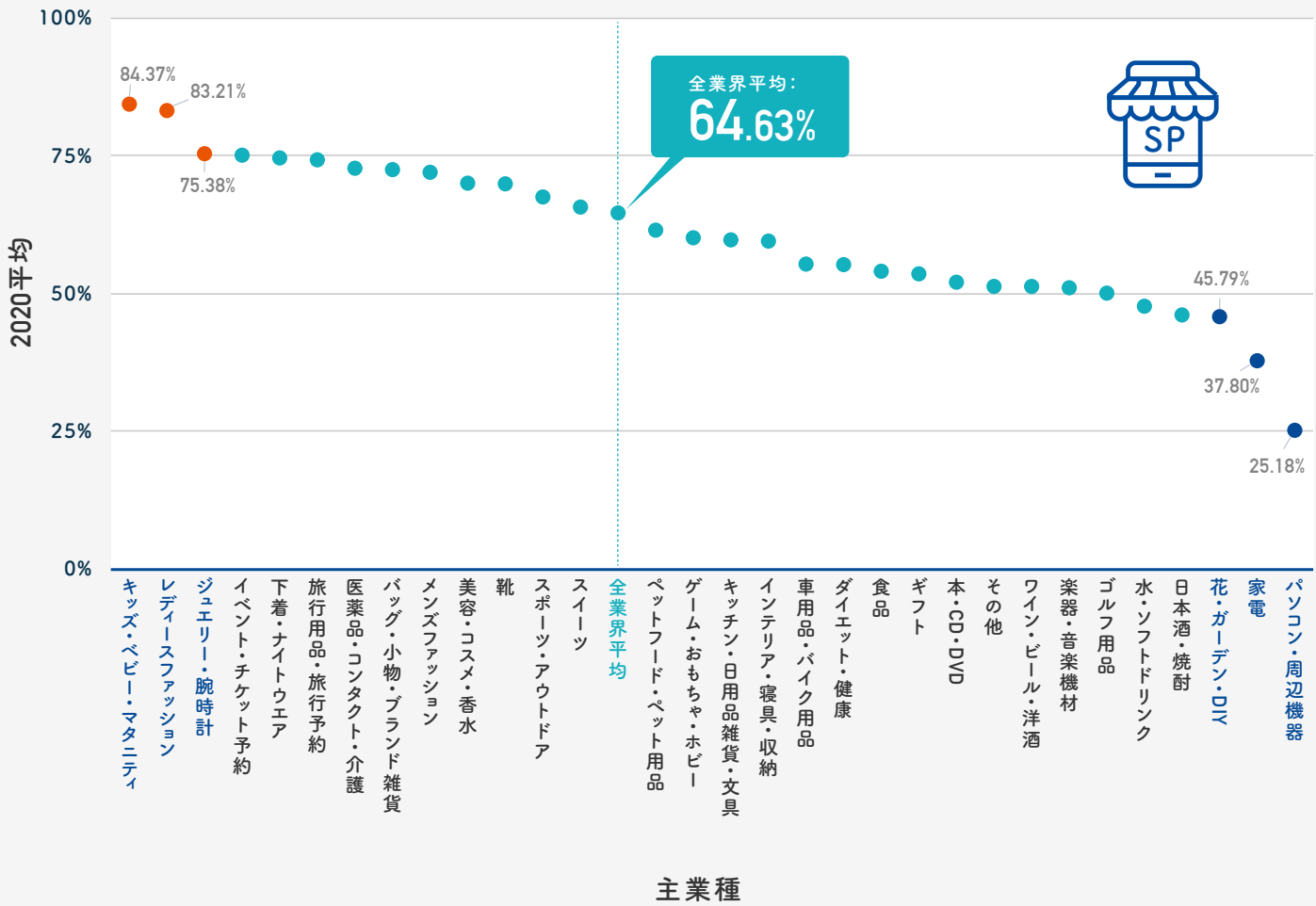
また、昨年度の類似調査と比較すると、各業種の順位はほぼ変化ありませんでした。

すぐに購入したい
スマートフォンで決済される傾向の商材

キッズ・ベビー・マタニティ	レディースファッション	ジュエリー・腕時計
84.37%	83.21%	75.38%

じっくり買い回りたい
PCで決済される傾向の商材

パソコン・周辺機器	家電	花・ガーデン・DIY
25.18%	37.80%	45.79%



2020年自社ECまとめ

利用状況

EC利用が急増。
年間注文数の昨対比は160.54%。

4月の生活必需品、リモートワーク普及、5月は巣ごもり生活充実アイテムが売上を伸ばすなど、生活様式と共にECで購入される商品傾向や購買行動が変わった1年でもありました。

新規顧客

新規利用の増加。

調査では、昨年の2倍、新規会員が増加した
店舗さまもいらっしゃいました。

決済方法

初回購入時、キャッシュレス決済を4人中3人が利用。

クレジットカードやAmazon Payが
よく利用される傾向にあります。

オムニチャネル

利用急増。

実店舗の顧客リストを基に、デジタルの世界でコミュニケーションを取る流れが増加。ECへの誘導が実施されました。
そのプラットフォームにfutureshop omni-channelが選ばれ、各種施策が行われているようです。

futureshop

株式会社フューチャーショップ
Future Shop co.,Ltd.

大阪本社
〒530-0011大阪市北区大深町4番20号
グランフロント大阪 タワーA 24階
TEL:06-6485-5200　FAX:06-6485-5500

東京支社
〒106-0032 東京都港区六本木一丁目4番5号
アークヒルズサウスタワー 3階
TEL:03-5797-7807　FAX:03-5797-7806

Eコマースのご相談は記載の電話またはサービスサイトよりご連絡下さい。

futureshop　omni-channel

https://www.future-shop.jp/

050-3628-3368

平日9:30-18:00

ご契約者様は、サポート06-6485-6485（平日10:00-17:00）にご連絡ください。

2021年03月版