

# インターネットビジネスの動向



2018年6月25日  
於文教大学  
東京電機大学  
片岡信弘

## Adenda

- インターネットの進展
- B to C ネット通販の動向  
企業と消費者の取引
- C to C(Consumer to Consumer )の動向  
消費者間の取引
- CGMの活用事例
- まとめ

# インターネットの進展

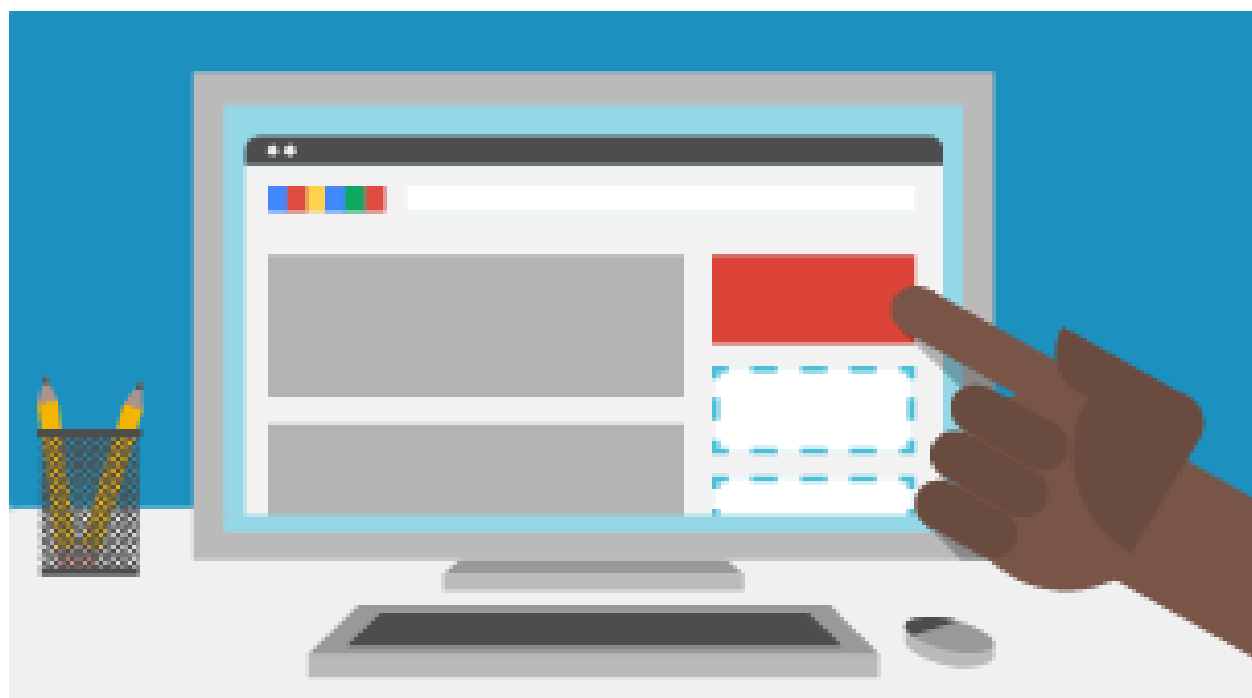
## インターネットの進展

- インターネットの商用利用の開始
  - ◆ 米国1989年 日本1993年
- 2018年時点日本での普及率
  - ◆ 個人で80%以上
  - ◆ 企業でほぼ100%
- 利用開始から10%の人が利用するまで
  - ◆ 電話: 76年
  - ◆ PC: 13年
  - ◆ インターネット: 5年
- 利用率が10%を超えると急速に発展する

# インターネットの変貌

- インターネットの開始時点
  - ◆ 特定の人がWebで発信できた
- Web2.0
  - ◆ Tim O'Reilly が2005年頃言い出した言葉  
What Is Web 2.0
  - ◆ ブログ, SNS, 口コミ, 動画投稿でだれでも発信可能(CGM: consumer generate media)
  - ◆ ネット上に作った人間の分身がカネを稼いでくれる新しい経済圏
  - ◆ 日本の著作 ウェブ進化論 梅田望夫 2006年

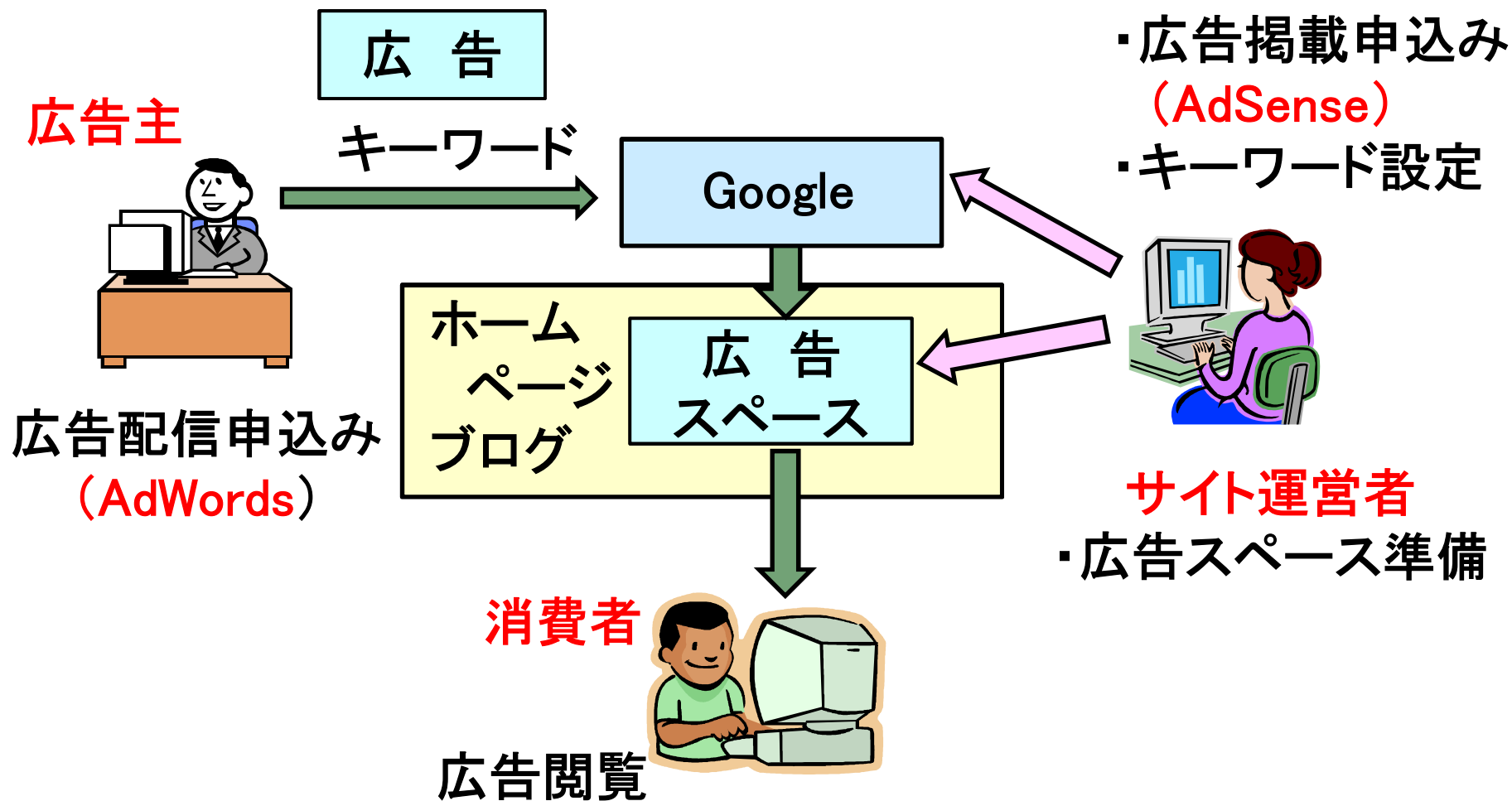
## HPに広告表示



### 1. 広告表示を有効にする

サイトに広告コードを貼り付けて広告表示を有効にし、  
広告を表示する場所を指定します。

# 広告表示方法 AdWordとAdSenseの利用



## Web2.0での大きな変化

- 一方的な発信から双方向性が実現したこと
  - ◆ 従来は発信者の数がかぎられていた
  - ◆ 発信者の数の増大、発信に対するフォロー
- プロシューマ (prosumer) の発生
  - ◆ 消費者 (consumer) と生産者 (producer) を組み合わせた造語
  - ◆ 企業が(CGM: consumer generate media)などで消費者から製品のアイデアなどを探索する行為がこれに該当
  - ◆ インターネットの普及により身近になったマーケティングの新しい手法



# インターネットが社会に与えた影響

- 消費者の購買行動の変化
  - ◆ まず検索：検索エンジンの重要性の高まり
  - ◆ 他人の評価：口コミサイトの重要度の高まり
- 広告の変化
  - ◆ インターネット広告費 総額15,094億(2017年)
    - 2004年にラジオ広告費を抜く
    - 2006年に雑誌広告費を抜く
    - 2009年の新聞の広告費6739億円を抜く
  - ◆ 2017年 TVの広告費19,478億円
- 参考 日本の広告費 [http://www.dentsu.co.jp/knowledge/ad\\_cost/2016/](http://www.dentsu.co.jp/knowledge/ad_cost/2016/)

# 口コミサイト事例 <http://ranking.cosme.net/>

@cosme 商品




@cosme ランキング - コスメ・化粧品・美容の最新ランキング -

## @cosme クチコミランキング

ただいまのクチコミ **13,994,599**件

### ハーブ・アロマケア

[ハーブ・アロマケアランキングへ▶](#)

 <p>★★★★★☆☆☆☆ 4.5 <span>98件</span></p> <p>ザ・プロダクト ヘアワックス</p> <p><a href="#">購入サイトへ</a></p>	 <p>★★★★★☆☆☆☆ 4.9 <span>67件</span></p> <p>クナイブ クナイブピオ オイル ローズ</p> <p><a href="#">購入サイトへ</a></p>
 <p>★★★★★☆☆☆☆ 5.6 <span>32件</span></p> <p>Aesop(イソップ) レスレクション ハンドバーム</p>	

集計期間：2018/1/5～2018/4/4 ※集計期間より評価点を表示しています。

- 総合ランキング ▶
- カテゴリ別 二覧▶

Q @cosmeのランキングはどのように集計しているの？

A クチコミ件数×おすすめ度と@cosme独自の集計方法を元に公

### 新着ブランド情報

 <p>ペンタイプの新まつげ美容液♪ 100名様</p>	 <p>ウエラから2004商品プレゼント</p>
 <p>ピンクの保温ジェルを100名様に♪</p>	 <p>エクセルの新カラー300名様に♪</p>
 <p>大人気のオーガニック頭皮ケア100名に</p>	 <p>注目のランコムUV！ 500名様に</p>

NEC

**12万円台から**

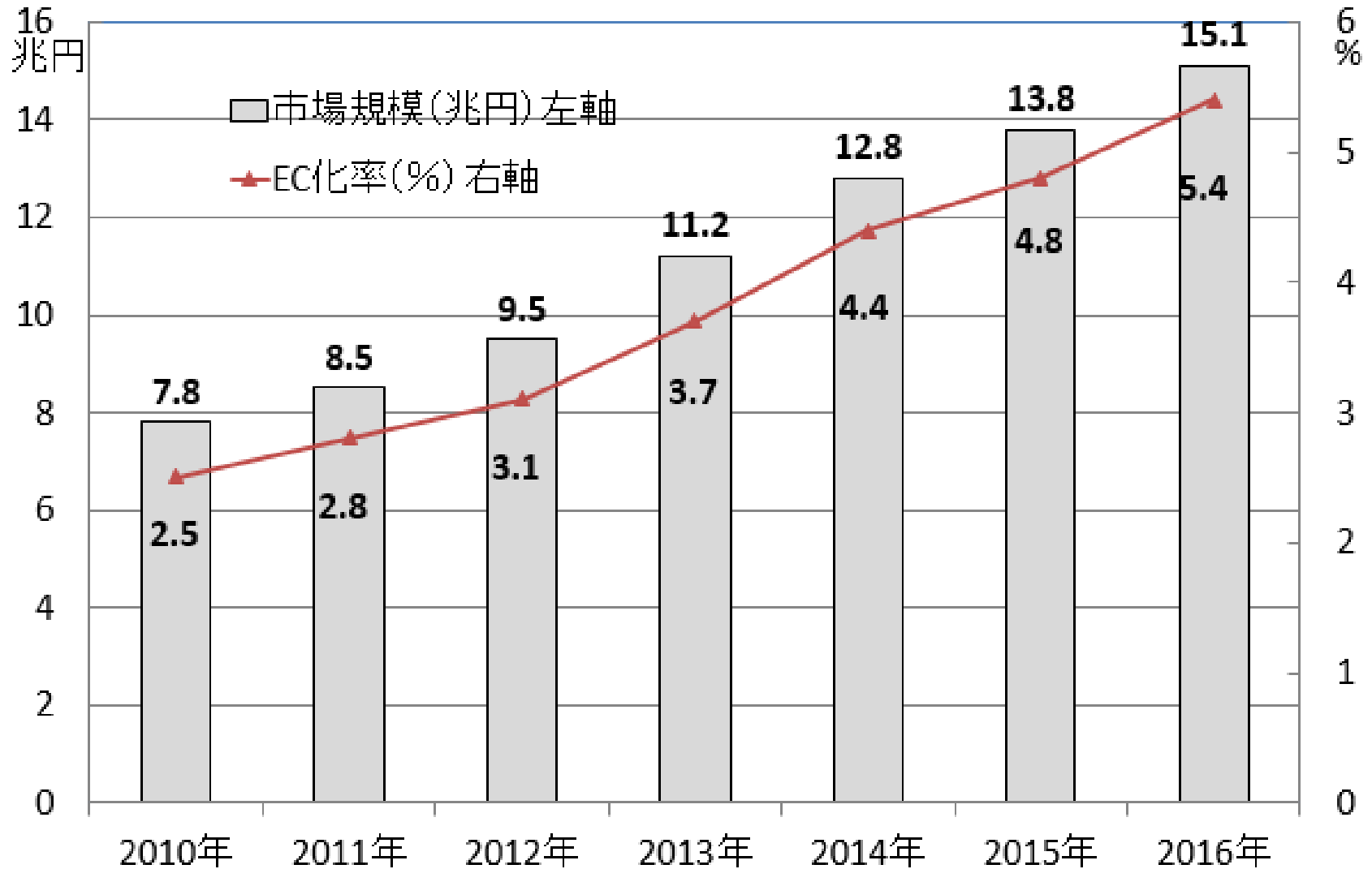
## インターネット広告の特性

- ターゲティングを行い易いこと
  - ◆ 検索エンジンで検索する時、検索のキーワードに対応する広告が表示される
- 多様な課金方式
  - ◆ 広告表示期間, クリック回数, 成果保障広告

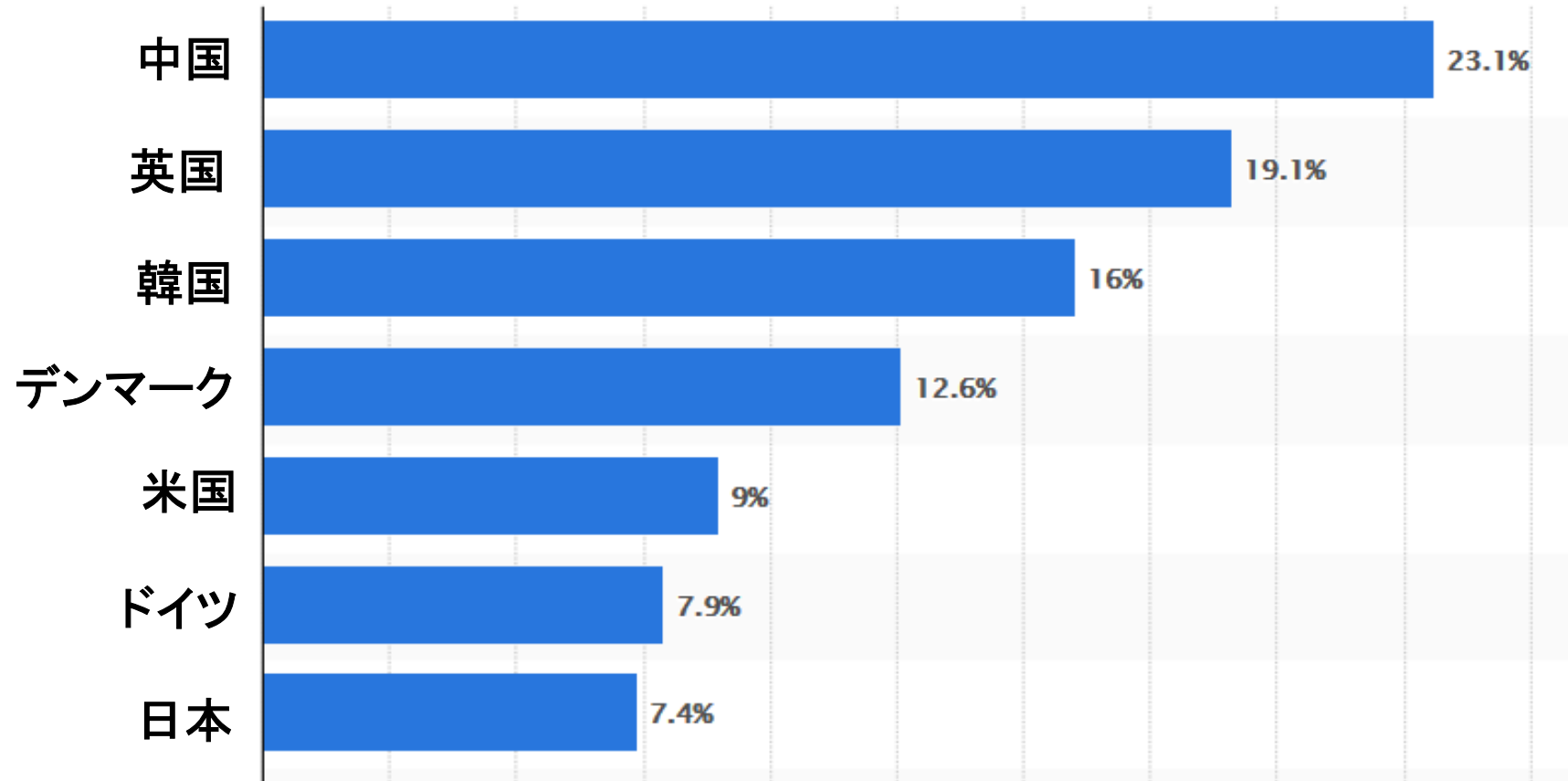
# B to C ネット通販の動向 企業と消費者の取引

# B to C(企業と)市場規模推移

経済産業省 電子商取引に関する市場調査の結果より作成

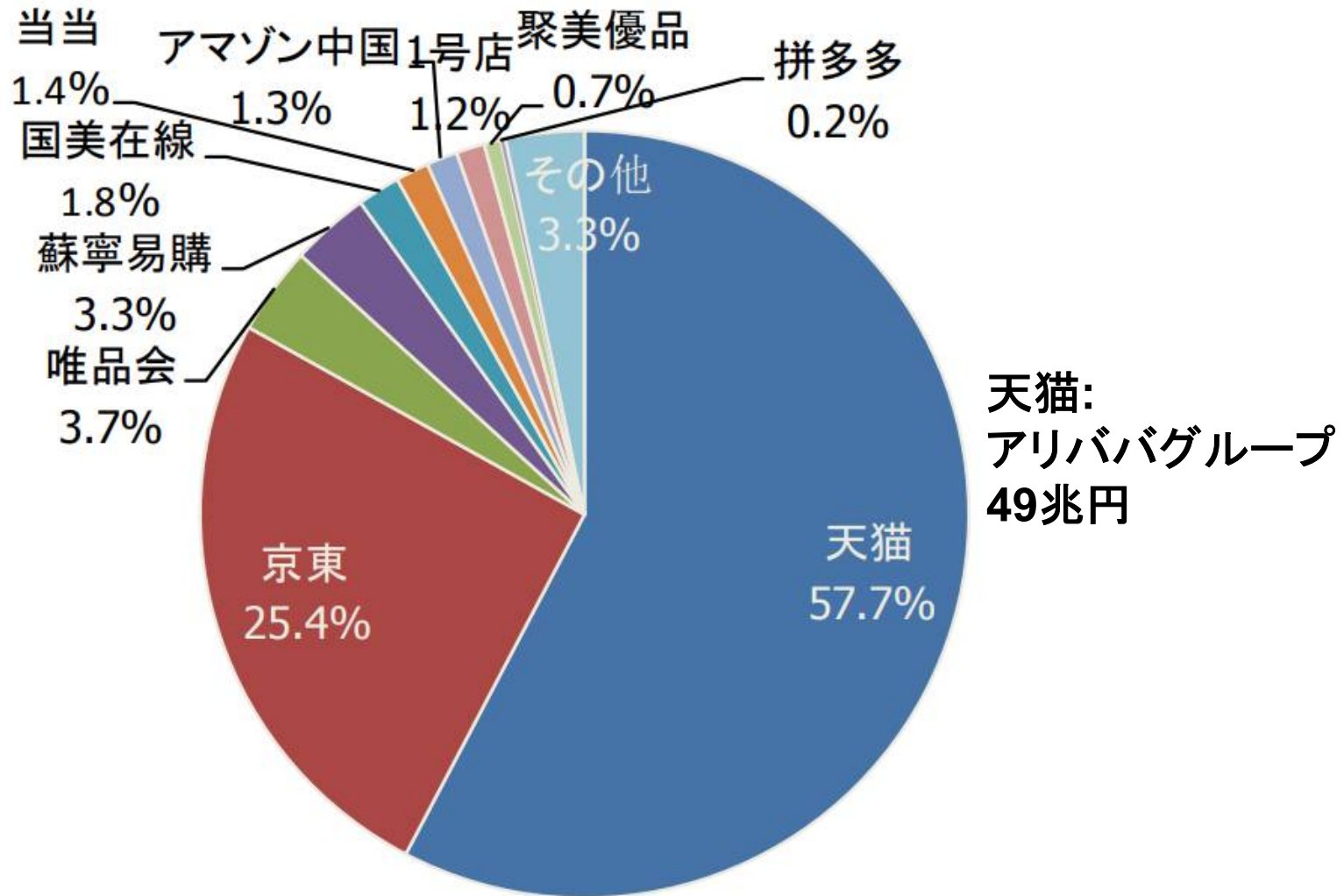


## 各国のEC化率2017年(B to C)



The Statistics Portalより

## 2016年の最新！中国B2Cネット通販市場シェア



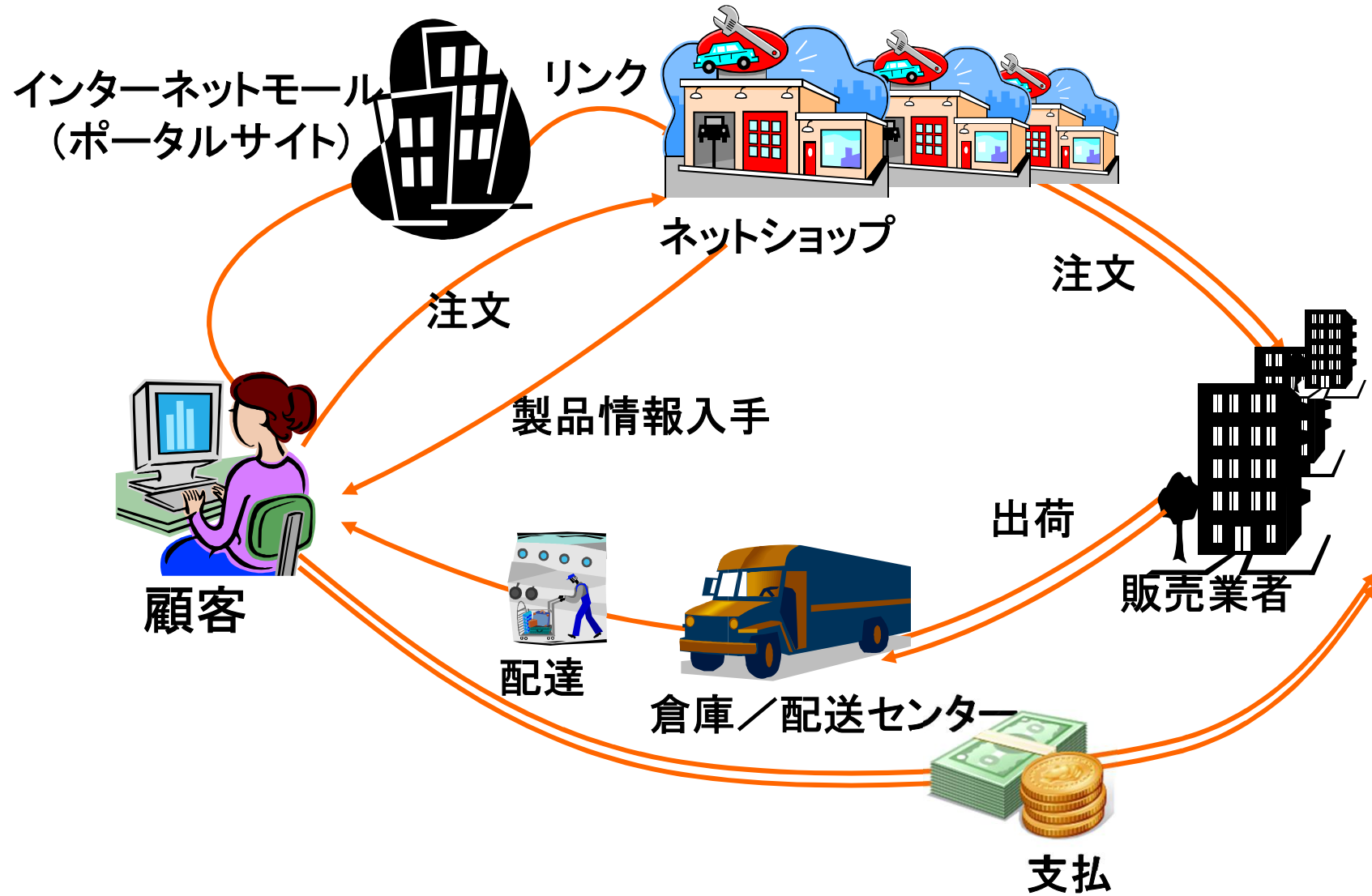
【2017年版】中国のECサイト市場の取引額ベスト10のサイトとは？より

## ネット通販代表例

- |                    | 売上規模(2017年) |
|--------------------|-------------|
| ■ インターネット販売        |             |
| ◆ amazonジャパン       | 12,000億円    |
| ◆ ヨドバシカメラ          | 1080億円      |
| ■ インターネットモール       |             |
| ◆ 楽天               | 9445億円      |
| ◆ Yahoo            | 8971億円      |
| ◆ ZOZOTOWN(アパレル専門) | 760億円       |
| ■ amazonと楽天の違いは何   |             |



# インターネットモールの流れ



# 楽天の戦略

## ■ 楽天

- ◆ 出店 3万5千店
- ◆ 決済の代行
- ◆ 商品未着時の補償など
- ◆ 出店企業に対するツール提供
- ◆ 楽天大学による運営ノウハウの教育, 店舗経営データを提供(eラーニング)

## ZOZOTOWNの成長の秘訣

- 物流の仕組の特徴
- 楽天市場では一部を除いて商品の発送は各店舗が行なう
- ZOZOTOWNでは各店舗の商品を自社の物流倉庫で預かる
  - ◆ 保管, 写真撮影, 梱包, 発送までの一連の作業を全て代行

## 販売方式の違い

	amazon	楽天 (モール)	ZOZOTOWN
商品	仕入れ	各店舗	各店舗
倉庫	自社倉庫	各店舗	自社倉庫で 一括管理
出荷	自社倉庫から	各店舗	自社倉庫から

## ウォルマートの悩み

- ウォルマートは世界最大の小売業
  - ◆ 売上規模 60兆円
- 最大の競争相手はamazon
  - ◆ 対抗策 ネット通販
  - ◆ 米国ならでの方式

「ウォルマート 岐路に立つ“小売りの巨人”」

2015/06/30 WBS

11分

## amazonの悩み

### ■ 倉庫での出荷作業の効率化

◆ amazon巨大倉庫(ネット検索) 3分50秒

<https://www.youtube.com/watch?v=9EzXKU5jx6M>

◆ アマゾンジャパン 物流ロボット

□ ピッキング作業の効率化

□ WBS 2016/12/06 1分12秒

## ネット通販利用者の悩み

- ネット販売しやすいもの
  - ◆ 書籍 どこで買っても同じ
- ネット販売しにくいもの 代表事例 **靴** 試着が必須
  - ◆ 靴専門店
  - ◆ **ジャバリ** アマゾンが設立⇒amazon/javariストア  
(ジャバリはアマゾンの支流)
  - ◆ 返品365日⇒30日 自由 送料はジャバリ負担
- 試着ができない
  - ◆ 店でサイズ測定し**マイサイズ**を登録(洋服の青山)
    - ネット検索はサイズが合ったもののみ表示
  - ◆ **ZOZOSUIT**とスマホで測定自動測定(ZOZOTOWN)

# ZOZOSUIT



2018/06/05WBS

2018/6/11

ZOZOTOWNのHPより



## 資生堂の悩み

- 対面販売にこだわる資生堂
  - ◆ 顧客の利便性のためネット販売もしたい
  - ◆ 考えた方策は

## ネットショップの悩み

- ネットショップの他店との差別化戦略
  - ◆ 顧客との接点をどのように作るか
  - ◆ 競争激化 ネットショップの驚きのサービスとは
  - ◆ WBS 2015/09/23(水) 3分25秒

# C to C(Consumer to Consumer )の動向 消費者間の取引

消費者間で行われるネット取引を  
**仲介する**  
ビジネス

## C to C 代表例

- ネットオークション
  - ◆ 代表例 ヤフオク
    - 米国でeBayが元祖
    - インターネット上での消費者同士の取引
    - そもそもオークションとは何か
- フリーマーケット(不要品の売買)
  - ◆ 楽天ラクマ
- スキルのシェア(得意藝の売買)
  - ◆ Coconala
    - <https://coconala.com/>

## 分類と事例

分類	サブ分類と事例	
物のシェア	(フリーマーケット) 楽天ラクマ, ジモティ, Mycle, Mercari	
空間のシェア	部屋シェア	SPACEMARKET, Airbnb
	駐車スペースシェア	軒先パーキング
移動のシェア	乗車サービスシェア	Uber, Notteco
	乗用車シェア	CaFoRe, Anycar
リソースの シェア	スキルシェア	Coconala, AsMama, Huber, Dogtfuggy, nutte(ヌツテ), TABICA, タスカジ
	お金シェア	(クラウドファンディング) Makuake(マクアケ), Crowd Realty Readyfor(レディーフォー)

# ジモティ <https://jmtty.jp/>

- 地元限定で何でも譲り合う
  - ◆ 代金は無料, 有料
  - ◆ ジモティへの登録, 仲介は無料

## カテゴリーを選択

### 売ります・あげます

824887

家具      スキル/知識  
家電      スポーツ  
自転車    パソコン  
車のパーツ 携帯/スマホ  
バイク    本/CD/DVD  
楽器      服/ファッション  
チケット   靴/バッグ  
生活雑貨   コスメ/ヘルスケア  
子供用品   喫煙具/お酒  
おもちゃ   その他

### 里親募集

5425

犬      その他  
猫

### 譲って・助けて

18766

教えて      手伝って/助けて  
貸して      買いたい/ください  
その他

### 中古車

29143

### メンバー募集

60518

友達      ママ友  
スポーツ   ボランティア  
バンド      その他  
ダンサー

### アルバイト

84117

事務      教育  
飲食      福祉  
建築      医療  
軽作業    アミューズメント

# 軒先パキング <https://parking.nokisaki.com/>

- 自宅の駐車場を貸し出すサービス
- 動画で見る軒先パキング 1分40秒

軒先パーキングの使い方			人気の場所・スポット	
<b>1 予約</b>  日付を指定して、チケットを予約。	<b>2 支払</b>  カードで料金を支払う。	<b>3 当日</b>  メールを見せて楽々パーキング!	<b>東京ドーム</b> 	<b>札幌ドーム</b> 
<b>動画でみる軒先パーキング</b> 			<b>ヤフオクドーム</b> 	<b>USJ ユニバーサル・スタジオ・ジャパン</b> 
			<b>ナゴヤドーム</b> 	

Dogtfuggy <https://doghuggy.com/>

## ■ 愛犬のお泊まり, ショートステイ

経験豊富な近所の愛犬家が、あなたの愛犬をお世話します

DogHuggy（ドッグハギー）では信頼できる個人の愛犬家（ドッグホスト）が、あなたの愛犬を広々としたプライベートハウスで24時間お世  
まします。



ケージレス

広々としたプライベートハウスで、わんちゃん  
はストレスなく自由に過ごせます。



24時間いっしょ

24時間ドッグホストと一緒にいるので、夜  
もわんちゃんがひとりになることはありません



毎日のレポート

毎日写真付きのメッセージがドッグホ  
ストから送られてくるので、いつでもお



# クラウドファンディング例 makuake

The screenshot shows the Makuake website interface. At the top, there is a search bar with the text '探す' and navigation buttons for 'プロジェクトを掲載する', 'お気に入り' (with a 'NEW' badge), 'ログイン', and '新規登録'. Below the navigation, there are tabs for 'プロジェクト', '活動レポート' (with a '9' badge), and '応援コメント' (with a '29' badge). A heart icon and the text 'お気に入りに追加' are also visible.

The main content area features a large image of the project team. The image includes the title 'かぞくわり' in green calligraphy, the text '映画' (Movie), and a promotional banner that reads '2019年お正月第2弾 有楽町スバル座にて公開!' (2019 New Year 2nd Edition, Publicity at Aomori Subaruza!).

To the right of the image, a dark panel displays the following information:

- 集まっている金額 (Amount collected): 2,232,000円
- 目標金額 (Target amount): 3,000,000円
- A progress bar showing 74% completion.
- 支援者 (Supporters): 102人
- 残り (Remaining): 27日
- A yellow button labeled '支援するコースを選択する' (Select support course).

Below the image, the project description reads: '日本の家族のあり方を描く映画「かぞくわり」を日本社会発祥の地から全国へ配給したい!!' (We want to distribute the movie 'Kazokuwari', which depicts the way of Japanese families, from the birthplace of Japanese society to all over Japan!!). Below the description are the hashtags: #映画 #映像 #地域活性 #俳優.

# クラウドファンディング例 Readyfor

## ここだけが世界と繋がれる場所--難民キャンプの図書館を続けたい

海外 アジア 社会にいいこと 子ども・教育 国際協力 本・漫画・写真 発展途上国 難民 貧困 ReadyforVOYAGE



菊池礼乃 (シャンティ国際ボランティア会)

支援総額	2,336,000円
目標金額	2,500,000円
支援者数	119人
残り日数	20日

購入型 All or Nothing

93%

このプロジェクトを支援する  
(※ログインが必要です)


いいね! 1,621 シェア ツイートする B!ブックマーク 3

このプロジェクトはAll or nothing形式です。6月29日 (金) 午後11:00までに、2,500,000円以上集まった場合に成立となります。

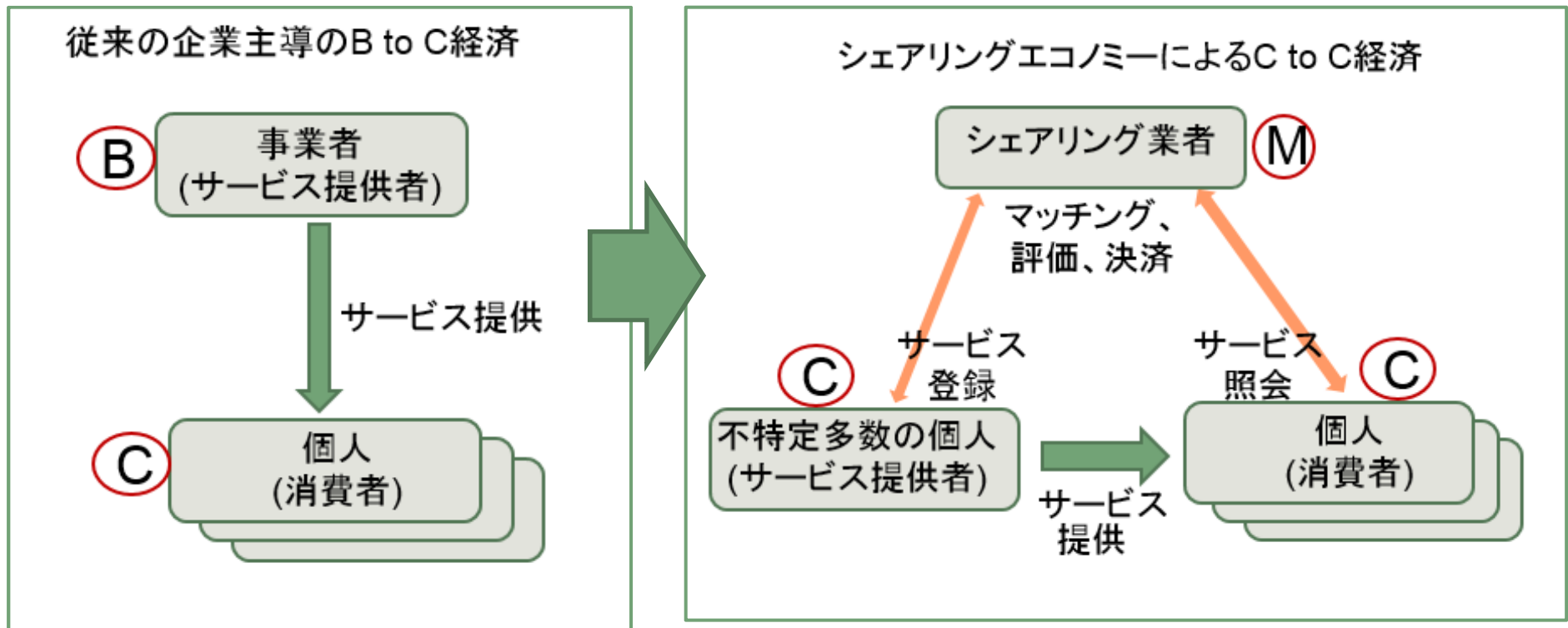
# C to Cはシェアリングエコノミーとも呼ばれる

- シェアエコノミー協会の定義
  - ◆ 場所・乗り物・モノ・人・お金などの遊休資産が対象
  - ◆ インターネット上のプラットフォームを利用
  - ◆ 個人間で貸借や売買、交換を実施するビジネス
- ビジネスの特徴
  - ◆ それぞれは小さいためそれ自身では、ビジネスとして成立せず、片手間で対応
  - ◆ 遊休資産活用なので、新規投資は不要
  - ◆ 安いコストでの利用者と提供者のマッチング

## シェアリングエコノミーとは

- これまで注目されていなかった「遊休資産」が、ネット上のプラットフォームを通じて、新たな価値を持つ
  - ◆ 利用する側は、比較的安い値段でこれらのものを利用
  - ◆ 提供する側は、今まで余っていたものを使って副業や商売ができるメリット
- 経済活動の変遷
  - ◆ 企業が主体となって個人に物やサービスを提供していた縦型経済
  - ◆ 個人同士が提供者になったり消費者になったりする横型経済

# 経済活動の縦から横の変遷



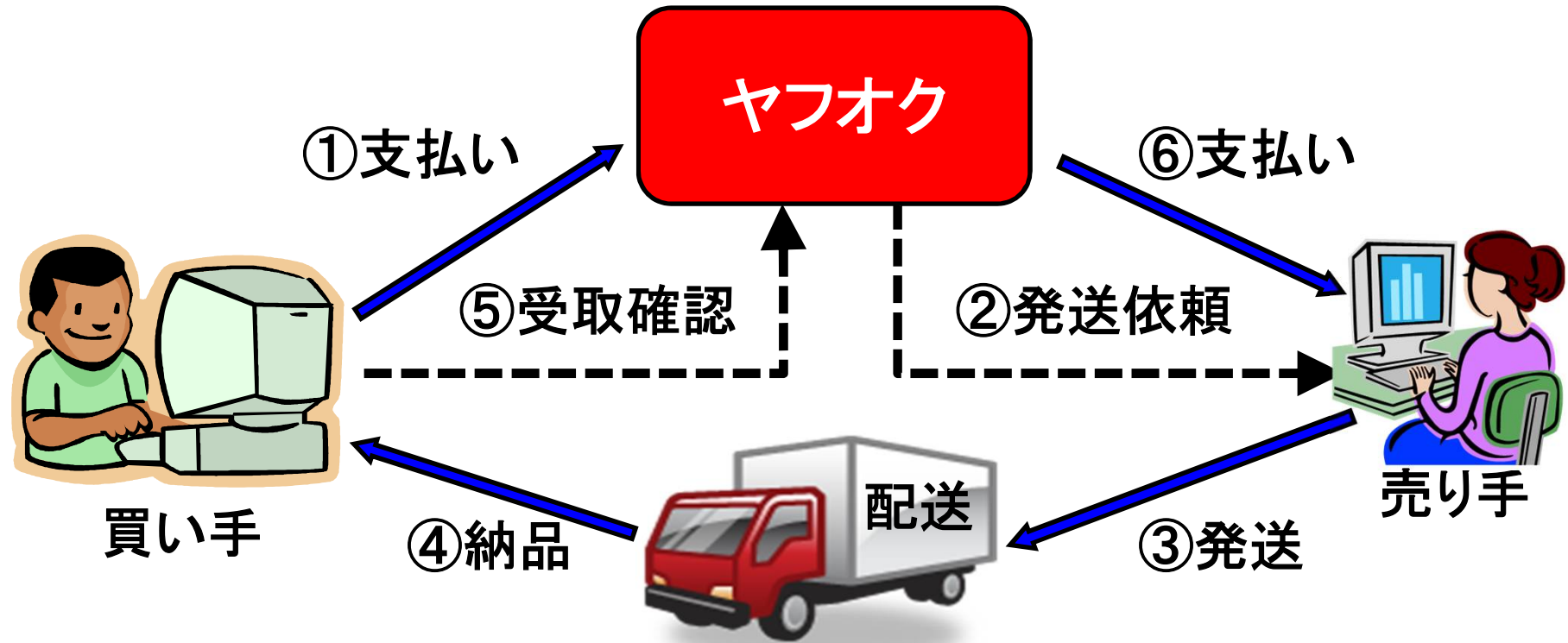
## 内閣府による推進理由

- 社会課題解決の役割
  - ◆ 不用品の売買による廃棄物の減少や環境への負荷
  - ◆ 人的資源の活用
    - 既存の雇用形態での労働が難しい人の仕事の獲得
    - 気軽な育児や家事代行の依頼
- 地方創生への役割
  - ◆ 地方での空き民家のシェア
  - ◆ 宿泊、体験など観光客呼び込みの起爆剤としての期待
  - ◆ ライドシェアは過疎地域の交通手段として機能
- 人の繋がりの構築
  - ◆ サービスを受ける側、提供する側のメンバー同士のコミュニケーション生成の期待

## 知らないもの同士の取引への対応

- エクスクローサービス
  - ◆ お金を支払いもらえるかへの対応
  
- シェアリングエコノミー認証制度
  - ◆ 安心してサービスを受けれるか
  - ◆ 問題があった時相手の連絡先は
  - ◆ 個人情報情報の漏洩の心配はないか

# エクスクローサービス



2018年3月1日よりエクスクローサービスに一本化



# シェアリングエコノミー認証制度

- シェアリング仲介業者が適切なサービスを提供しているかの認証程度
- 内閣官房IT総合戦略室がモデルガイドラインとして策定した「遵守すべき事項」をベースに設定
- シェアリングエコノミー協会が各企業からの申請により認定する。
  - ◆ 認定を受けた企業は認証マークを利用可能
  - ◆ 現在多数の業者が認定を取得
- 認証マーク取得シェア業者
  - ◆ <http://sharing-economy.jp/ja/trust/case/>

# シェアリングエコノミー認証項目

## ■ 認証制度項目

- ◆ 安全であること、
- ◆ 信頼・信用を見える化すること
- ◆ 責任分担の明確化による価値共創
- ◆ 持続可能性の向上

## ■ 認証マーク



# 認証マーク取得事例



notteco

株式会社notteco

国内最大の中長距離ライドシェアサービス

国内最大のC2C型ライドシェアプラットフォーム。中長距離を車で移動する際に同じ目的地に向かう人同士で空席をシェアすることで運転手も相乗りする同乗者も低コストで便利に移動できるようになります。

安全性が問題になり得るサービス

適法性が問題になり得るサービス



より安心して利用できるプラットフォームに

普段より安全性を高めるべく機能開発を進めていますが、第三者機関から公正にその方法を検証頂くことで、これから新たに使う方にとってより安心にお使い頂けるプラットフォームになります。

代表取締役 東 祐太郎

# シェアリングエコノミー認証項目

- 安全であること
  - ◆ 公序良俗違反行為, 権利侵害の禁止
  - ◆ 子供対象のサービスでは保護者が提供者の信用を確認可能とする
  - ◆ 虚偽や利用規約に反するものの削除
- 信頼・信用の見える化
  - ◆ 提供者本人確認, 連絡手段の明確化
  - ◆ 利用規約の重要項目の別表示
- 責任分担の明確化による価値共創
  - ◆ 利用者と提供者の連絡手段の提供
  - ◆ 相談窓口の設置
- 持続可能性の向上
  - ◆ サービスの評価の仕組, 利用促進, 適切性確保
  - ◆ 保険等の事故への備え
  - ◆ 情報セキュリティの確保

# CGMの活用事例

**CGM**: consumer generate media)とは  
ブログ, SNS, 口コミ, 動画投稿など  
だれでも発信可能なもの

## ソーシャルリスニング

- ネット上での書込みを収集・分析することにより、製品開発やサービスの改善に役立てるマーケティング手法
  - ◆ 多数の分析ツールが世の中に存在
- 無印良品のクリスマス **ヘクセンハウス**(お菓子の家)事例
  - ◆ リスニングの結果、顧客が求めているものは、「**作る楽しさ**」よりも「**世界観の体感**」であることが判明
  - ◆ 有楽町店に巨大なヘクセンハウスの街を作り、童話の世界観を体験可能した
  - ◆ Webでは24時間ヘクセンハウスの街の様子を中継
  - ◆ 童話の世界観の体験を全国に広めるプロモーション実施
  - ◆ プロモーション実施店舗で昨対比**328%**、全店舗ベースで同**120%**向上

## ソーシャルリスニングその2

- アメリカの殺菌消毒商品の会社の事例
  - ◆ ソーシャルリスニングにより、**風邪の症状や予防**に関するコメントが多いエリアには追加で出荷し売上を伸ばすことに成功した
- 韓国自殺対策事例
  - ◆ 消費者物価指数や失業率に加えSNSの**感情データ**(つらい、死にたい等)を加えて、自殺件数を推計すると実態と良く一致することが判明
  - ◆ 自殺予測件数の多い日には、電話相談の専門家を増やすなどの対応を実施

# まとめ



## ■ B to C の動向

- ◆ 実店舗への対抗, ネット通販会社競争同士ため  
様々な取り組みが行われている

## ■ C to C(Consumer to Consumer )の動向

- ◆ 様々なビジネスが今後数々発生する領域である

## ■ CGMの活用事例

- ◆ ネット上での書込みの収集・分析による, 製品開発やサービス改善が多くの企業で実施

# 課題説明

## [課題]

B to C ネット通販で、実店舗や他のネット通販会社との競争のため有効な活動を提案せよ

## [提出期限]

## [提出方法]