

bench mark

本当の使い勝手を総力調査

ECベンチマーク

第1回 オンラインスーパー

執筆：椿 浩和

アドバイザー：ソシオメディア代表 篠原稔和(276、277ページ)

illustration：Asakura Megumi



おかいものねっと
(イーコンビニエンス)

西友ネットスーパー
(西友)

アイグロッサー
(アイグロッサー)

オーブマート
(アイビックス)

オンラインデリス便
(エーエム・ピーエム・ジャパン)

インターネットの世界は動きが急だ。次々に新しいサービスが登場し、ユーザーの目を奪う。この「ECベンチマーク」では、新種のサービスを実際に利用し、「どれだけ使えるか」を検証する。

その第1回は、オンラインショップの新しいジャンルとして、いま注目を集めている「スーパーマーケット」だ。普段の生活で使うものを、24時間365日いつでもインターネットで購入でき、しかも宅配してもらえするという便利なサービス。はたしてこのオンラインスーパー、住まいの近くにある現実のスーパーマーケット代わりに使えるのだろうか。現在サービスを提供している5社を対象に、検証を行ってみた。

本記事は9月上旬に調査したものです。サービス内容は随時変更されるので、ウェブサイトで最新情報を確認してください。

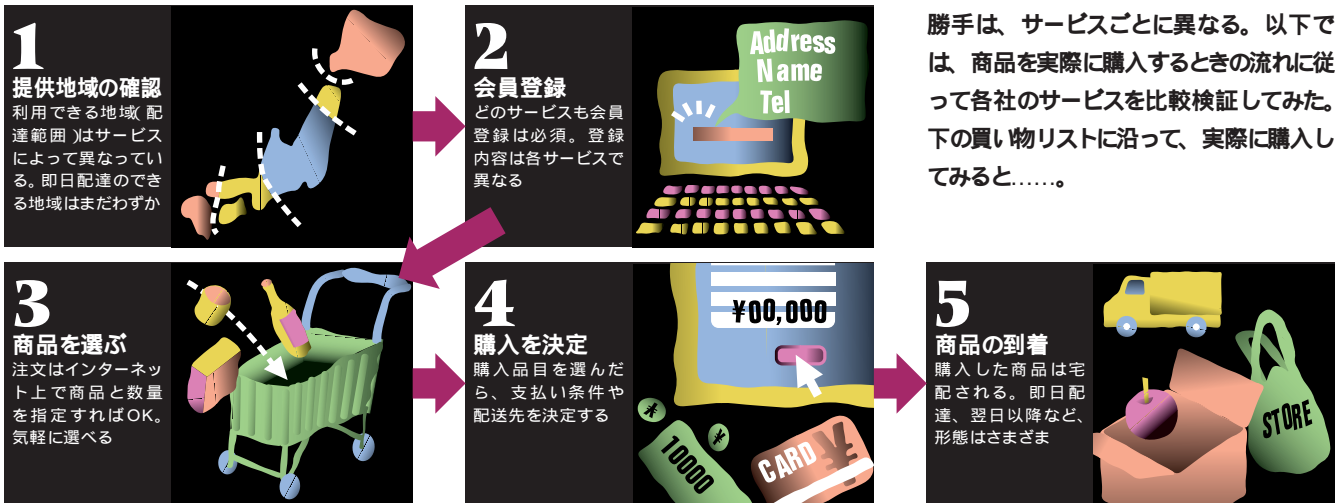
価格や品目、
配達時間など

試してわかる オンラインスーパーの実際

★は筆者と編集部が実際にテストを行って評価したポイントです。

Preview

使い方の基本は同じ
細かい部分で違いが出る



インターネット上にあるという点を除けば、**オンラインスーパー**は実際のスーパーやコンビニとほぼ同じように使える。商品購入のおもな手順は図のとおりだ。

それぞれのステップの詳細な手順や使い勝手は、サービスごとに異なる。以下では、商品を実際に購入するときの流れに従って各社のサービスを比較検証してみた。下の買い物リストに沿って、実際に購入してみると……。

Review

モノがどれだけそろろうか、
即日配達はできるか、
簡単&確実に注目

★1 提供地域の広さ

すべてのオンラインスーパーが、全国どこでも利用できるわけではない。サービスごとに提供地域が異なるので、利用前には提供地域の確認が必要だ。

全国規模でサービスを提供しているのはアイグロッサー、オーブマートの2つのみ。そのほかの3サービスは、いずれも東京都の一部のみを対象としている。提供地域は、後述する「配送速度」との兼ね合いで決まっている。そのため、必ずしも「サービス提供地域の広さ=利便性の高さ」にはつながらないことには注意したい。

サービス評価 [範囲の広さ]

おかいものねっと	★★
西友ネットスーパー	★★
アイグロッサー	★★★★
オーブマート	★★★★
オンラインデリス便	★

想定ユーザーと メリット

オンラインスーパーのメリットは多い。育児中や病氣療養中など、何かの理由で外出できない人や、まとめ買いたいけど重い荷物は持てない人にとっては、「店舗に行く必要がない」「必ず宅配してくれる」のは魅力的だ。また、多忙でスーパーに行っている余裕がない人には、「24時間いつでも注文OK」というのも嬉しいところ。複数のサービスを渡り歩き、「安いところを探す」のも簡単だ。

買い物リスト(今回編集部が例として購入したもの)

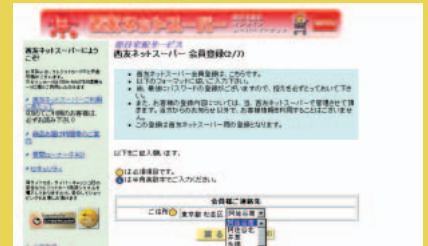
- 精肉(200g前後)
- 鮭切り身(2切)
- キャベツ(1個)
- キュウリ(2本)
- トマト(2個)
- 鶏卵(1パック/6Pまたは10P)
- ミネラルウォーターorウーロン茶(2リットルのペットボトルを2本)
- トイレトペーパーorボックスティッシュ(6ロールor5箱パック)



以上の品目を2,000円前後(配送料別)の予算で購入してみる。サービスによって品ぞろえが異なるので、必ずしもすべてがそろわわけではない。



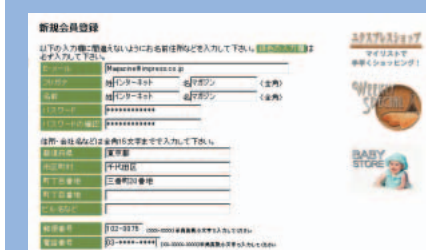
おかいものねっと：★★★
画面上で登録した後、確認メールが届く。指定されたURLで認証を済ませると、再度メールが届きパスワードが発行される。煩雑だが安心感が高い。



西友ネットスーパー：★★★
表示される項目(7つ)を、順次入力していく方式。どれを設定すればいいかわかりやすいが、反面、ページを進めていくのが煩雑に感じられるかも。

2 会員登録のしやすさ

オンラインスーパーを利用するには会員登録が必要だ。あらかじめ住所や氏名、メールアドレスなどを登録しておき、利用者IDとパスワードを受け取る。実際の買い物は、このIDとパスワードを使って行う仕組みだ。登録方法や登録項目はサービスごとに異なる。使い勝手の善し悪しが出やすい部分でもある。



アイグロッサー：★★★
トップ画面から新規登録画面への移動がわかりづらいのがネック。登録そのものはシンプル。カード決済希望の場合、次の画面でカード番号などを入力する。



オリーブマート：★★★
オンライン上で「仮会員」として登録し、この時点から買い物ができる。しかし、正式会員の申し込み案内が届くまでに10日間を要したのは時間がかかりすぎ。

一般的な登録項目

- 氏名：**申込者の氏名を入力。フリガナは必須。
- 住所：**郵便番号も入力。番号から住所を検索する仕組みはどこも未採用。
- 電話番号：**宅配で届ける仕組みのため登録は必須。
- メールアドレス：**登録や注文確認に使う。そのままIDに使われる場合も。
- ID/パスワード：**設定できるのは、どちらか一方だけの場合もある。
- 生年月日：**必須である理由は不明。マーケティングデータに利用される可能性もある。

個人情報安全か？

会員登録をするときに気を付けたいのが、プライバシーとセキュリティの問題だ。どのサービスも個人情報の二次使用は行わないと明記している。また、SSLの暗号化システム(オリーブマートなど)や、メールを介した登録(おかいものねっと/オリーブマート)を行ってセキュリティ面を高めているところもある。なお、おかいものねっと、アイグロッサー、オンラインデリス便はSSLに対応していないので、早急な対応が望まれる。

ウェブサイトの画面掲載許諾が
得られませんでした

オンラインデリス便：★★★
地域を限定したサービスのため、住所の入力は非常にしやすい。利用者IDは電話番号となるので、部署で申し込む場合には重複がないように注意。

3 商品の品ぞろえは？

入店(ログイン)
会員登録の際に発行されたIDとパスワードを使って、オンラインスーパーにログインする。トップ画面から実際の商品が陳列されているページにジャンプするための

手順は、サービスによって異なる。トップ画面にIDとパスワードの入力箇所があって、すぐ飛べるもの、いくつかの画面を経由する必要があるもの、メニューから選ぶものなどだ。
品ぞろえ
取り扱い商品の品ぞろえは、各サービスの違いがもっとも出る。同じ食料品でも、

生鮮食品を扱っていないところがあったり、高級食材しか扱わないところがあったりと、商品構成は大きく違う。同じ品目(たとえばトマト)について複数の品種を扱っているところもある。サービスによっては、医薬品や介護用品など、かなり豊富な品ぞろえのところも。欲しいものに合わせてサービスを選びたい。

	おかいものねっと	西友ネットスーパー	アイグロッサー	オリーブマート	オンラインデリス便
生鮮食品	とにかく種類が多い	種類は多いが複数品目なし	×なし	合格点の品ぞろえ	×なし
乾物類	いろいろ選べる	扱い品数は多い	珍しい食材多数	扱い品数は多い	スナック類に偏る
加工食品	合格点の品ぞろえ	冷凍食品など豊富	半加工品も含む	店舗に引けを取らない	弁当類など豊富
飲料	種類は豊富	種類は豊富	選択の余地が狭い	種類は豊富	サイズ選択が難しい
日用雑貨	種類は豊富	店舗に引けを取らない	選べるメーカー少ない	種類は豊富	実際のコンビニ同様
その他	医薬品もあり	扱い総数は圧倒的	海外の食材多し	品目は多い	弁当類など豊富
品ぞろえ評価	★★★★★	★★★★	★★★	★★★★	★★
コメント	生鮮食品の品ぞろえが嬉しい。同じ鶏むね肉でも、数種類から選べる	取り扱い品数は多いが、同じ品目で選べるのは1種類のみ。もっとバリエーションがほしい	生鮮食品は一切なく、乾物や調味料が中心。その代わり、ほかでは見られない高級食材あり	西友ネットスーパーと同様、同じ品目で選べるのは1種類のみなのは残念	一般的なコンビニの商品が並んでいるため、品数は少ない。実際のコンビニと同じ使い勝手

「種類」は牛肉と豚肉、トマトとキュウリなど異なるモノを指し、「品目」は同じモノで1個と2個パック、150gと300gというように用意されていること

4 注文のしやすさ

注文時の操作性

用意された品物から欲しい商品を選んでいく「注文」の方法と使い勝手は、サービスによってかなり異なる。商品カタログの表示、商品を指定する(カートに入れる)ときの数量指定の方法、選んだ商品の合計金額をどの位置でどのような方法で表示するかなどは、サービスごとに大きく違う。実際に利用する場合には一番気になる部分だけに、各サービスの特徴を知っておきたい。

特売品の有無

実際のスーパー同様、オンラインスーパーでも「特売」「特価」品が用意されている。どのサービスもお買い得品の提供には精力を傾けているようで、横一線といったところ。なかにはインターネットならではの特売品を用意しているサービスもある。

5 支払い手数料は?

配送手数料

オンラインスーパーは、すべて宅配システムを採用している。このため、商品を購入することに配送手数料を支払う必要がある。配送手数料がいくらかかるかは、サービスによって異なる。地域を極めて限定した(店舗から2km圏内)オンラインデリズ便で1回当たり210円、全国規模のアイグロッサーで一律495円だ(いずれも税込み)。



おかいものねっと: ★★★★★

商品は写真付きの表示。商品右側で数量指定と購入決定を行う。左側の合計金額は、購入決定ごとに自動的に再計算され、常に表示されるのでわかりやすい。



西友ネットスーパー: ★★★★★

商品は写真付きの表示。商品右側で数量を指定し、ボタンで購入を決定する。合計金額は右側に表示される。「かごを空にする」で、やり直せるのは便利。



アイグロッサー: ★★★

商品を名称で表示。商品名のリンクを押すと写真が出るのは面倒。右の「カートに入れる」ボタンで購入を決定する。数量はあとから入力。「カートを再計算」ボタンをクリックして合計金額を表示させる。



オリーブマート: ★★

商品は写真付きの表示。商品右側で数量指定と購入決定を行う。購入ごとに画面が切り替わり、合計金額などが表示される仕組み。複数購入するときには煩わしい。

特売品あり



西友ネットスーパーは、実際のスーパー同様に日替わりの特売品を提供する。

ウェブサイトの画面掲載許諾が
得られませんでした

オンラインデリズ便: ★★

写真付きで表示される商品の右側をクリックすると、数量指定画面が表示される。「go」で画面が切り替わり、合計金額が表示される。複数購入するときには煩わしい。

また、一度にある程度まとめ買いすれば、配送手数料が無料になるサービスもある。おかいものねっとで3,000円以上、アイグロッサーとオリーブマートなら5,000円以上だ。一般的に、まとめ買いをしたほうが得だといえる。

支払い方法

すべてのサービスが「代引き取引」に対応している。宅配を請け負うセクション(または業者)が代金を受け取る仕組みだ。このほか、カード決済や口座振替、銀行振込を受け付けるところもある。

サービス名	おかいものねっと	西友ネットスーパー	アイグロッサー	オリーブマート	オンラインデリズ便
商品代金(円)	1,878	2,244	758 1	2,046	1,026 1
手数料合計(税抜き:円)	500	500	700 2	748	200
消費税額(円)	118	137	73	116	61
合計金額(円)	2,496	2,881	1,531	2,910	1,287
支払い手数料評価	★★★★★	★★	★★★★★	★	★★★★★
コメント	配送手数料は税込み515円、3,000円以上の購入で手数料無料と、商品代金以外に必要なコストが低いのは嬉しい	配送手数料は税込み515円で、無料にはならない。ちょっと高めか	全国どこでも購入しても配送手数料は税込み495円で、5,000円以上の購入で無料になるのは嬉しい	配送手数料税込み298円に、代引手数料250円が必要。商品によってはチルド輸送費も必要になるのは厄介	地域限定ゆえ、配送手数料は一律200円と非常に安価で使いやすい
9月上旬の調査					

1 生鮮食品を販売していないため、2リットルのペットボトル2本とボックスティッシュ5箱パックのみの代金
2 9月中旬より495円(税込み)に変更

6 配達時間は指定できる?

商品の購入と同時に、配達時間の指定を行う。設定できる項目は、サービスごとに異なる。即日配達を行う西友ネットスーパーとオンラインデリス便を含め、ほとんどのサービスが配達日を指定できる。配達時間の指定については、指定できる時間帯の枠がかなり異なる。受け取りの手間を考えると、設定時間を細かく指定できたほうがいいのはもちろんだ。

サービス評価【配達時間の指定】表1)

おかいものねっと ★★★★★
2時間刻みで指定できる。21時までの注文は即日配達。帰宅が遅い人にはとても便利
西友ネットスーパー ★★★★★
2時間刻みで指定できる。17時までの注文は即日配達。午前の配達便があるとなお使いやすい
アイグロッサー ★
記事執筆(調査)時点では、指定できなかった。9/25より指定可能になる予定
オーブマート ★★
商品によって異なる。配達日は指定できるが、時間帯指定は午前/午後/夜間とアバウト
オンラインデリス便 ★★★
即日配達为原则。ただし、厳密な時間の指定はできないのが残念

7 商品の到着は確実か?

到着時間の正確度

宅配の場合、自分で荷物を運ばなくてもいいというメリットはあるが、配達に合わせて待機しなければならないというデメリットもある。指定した配達時間の正確度もサービスの重要な評価ポイントだ。指定

購入した商品の返品

オンラインスーパーで購入した商品は「クーリング・オフ制度」を利用して返品できる。返品の際には、受注メールなどに表記された「お客様センター」などの部署に電話で連絡することになる。その際、食品などの要冷蔵商品、パッケージを開封した商品、顧客側の責任で傷

表1 配達時間の指定区分

	前日		当日									
	22	24	8	10	12	14	16	18	20	22	24	
おかいものねっと		~8時までの注文 A~Gの配送が可能	10時まで B~G	12時まで C~G	14時まで D~G	16時まで E~G	18時まで F,G	21時まで G	以降の注文は翌日			
西友ネットスーパー			11時まで A~D	13時まで B~D	15時まで C,D	17時まで D	以降の注文は翌日					
アイグロッサー			13時まで	即日出荷								
オーブマート			13時まで	翌日(時間区分指定可)								
オンラインデリス便			10時~22時まで受付(配達注文の1時間後が目安)								配達11時~23時(時間指定不可)	

表2 注文時間と到着時間テスト結果

	前日		当日								
	22	24	8	10	12	14	16	18	20	22	24
おかいものねっと		23:33 注文		10:15 着	希望						
西友ネットスーパー							16:14 注文		20:40 着	希望	
アイグロッサー	22:50 注文										翌々日着 (時間指定不可)
オーブマート	22:53 注文										1週間後 (午前指定)
オンラインデリス便				11:15 注文			14:40 確認電話		15:10 着	通常、注文した後、30分~1時間で確認の電話が入る	

時間の細かさに応じて、正確度は異なっているが、概ね良好だ。

サービス評価【時間の正確度】表2)

おかいものねっと ★★★★★
西友ネットスーパー ★★★★★
アイグロッサー ★★★
オーブマート ★★
オンラインデリス便 ★★

配達員の対応

オンラインスーパーで発注した商品は、スーパーのスタッフまたは宅配業者が配達する。配達員の態度や、代引きへの対応(高額紙幣に対するお釣りの用意など)は、どのサービスも問題はない。

や汚れの付いた商品などは返品できないことに注意したい。また、クーリング・オフが適用される期間は7日以内。商品到着から8日を経過してしまうと、いかなる理由があっても返品はできない。

なお、いったん発注したあとでの注文の取り消しは、原則としてできない。発注するときには、注文内容(商品の種類、数量、金額など)の最終確認を怠らないようにしましょう。

梱包状況

ボックスティッシュをつぶさず、精肉を腐敗させず、冷凍食品を解凍せずと、それぞれの商品を最適な状態で配送する配慮はなされている。ほとんどは、専門のコンテナを用い、商品ごとに分類して注文先近くまで運ぶ。そこから配達員が仕分けをして運ぶ方法はゴミも少なくていい。段ボールでの配達も丁寧だが、過剰な梱包はマイナスだ。


サービス評価【梱包の状況】

おかいものねっと ★★★★★
専用コンテナ/トロ箱などに入れて玄関先まで持ってきてから手渡し。安心して使える
西友ネットスーパー ★★★★★
商品に合わせた専用ケースなどで運び、ビニール袋に仕分けして玄関先で手渡し。確認も楽だ
アイグロッサー ★★★
発注した商品がちょうど収まる大きさの段ボール箱に到着。梱包は簡素だがゴミが気になる
オーブマート ★
保冷庫(トロ箱)緩衝剤を多く使った梱包。丁寧だが、あとでゴミが多量に出るのが不満
オンラインデリス便 ★★★★★
ペットボトルはきちんと冷えたまま配達される。コンビニで買うのと同じなのは嬉しい

ページデザイン
から見る

ユーザーにやさしい ウェブサイト評価

アドバイザー：篠原穂和

情報デザインコンサルタント。情報技術分野の研究を経て「ユーザビリティ」や「情報アーキテクチャー」の実践活動を展開中。MdN発行のヤコブ・ニールセン著「ウェブ・ユーザビリティ」を監修。  www.sociomedia.com

評価の指標

ここでは、ページのデザインから見て取れる使い勝手を、以下の項目で評価する。

- 情報の組織化** 情報の分類と配置のしかたを見る。リアルなスーパーマーケットのように、商品を生鮮食品、加工食品などと一定の体系で配列するほか、玄米を「お米」と「自然食コーナー」に配列するようにトピック別でも分類しているか。
- ナビゲーション** 誘導方法の種類とそれが効果的かどうか。
- ユーザビリティ** 利用する側に立った使いやすいデザインか。また、リピーターへの配慮はどうか。

おかいものねっと

情報の組織化

- 商品情報は、「商品別メニュー」だけでなく、「特売品」「Shockwaveによるリアルなフロア紹介」、さらに「ライフスタイル別」「ライフシーン別」とユーザーのニーズに合わせ、よく配慮されている。

ナビゲーション

- 迷った際には常にトップ画面や注文状況に戻れるようにわかりやすく配置。 **A**
- 「HOME」に戻るのも、いわゆるIDポジション（会社名やサービス名の部分）への配置といった世界的なルールへの対応だけでなく、「TOPに戻る」ボタンを配置して親切。
- 商品別メニューのナビゲーションは秀逸。
- 商品表示の1つ手前のメニューでおすすめ商品を配置するなど、商品の見せ方にも工夫。



ユーザビリティ

- レイアウトのデザインが固定されており、一度そのポジションを覚えると、直感的に操作できる。
- 「FAQ」や初めて使う人のためのガイドンス「はじめてさんはここ見とく？」などがわかりやすく配置されている。 **B**

西友ネットスーパー

情報の組織化

- 情報の分類方法が、実際のスーパーと一致していてイメージしやすい。
- トピック別やテーマ別の分類（西友の環境おすすめ商品）を一部試していて興味深い。
- 品数の多さから、あいうえお順などの配列も融合させれば、さらにわかりやすいだろう。
- サブメニューの選択時に、デフォルトで最初の商品（「加工食品」だと「米」）が並ぶのは疑問。（画面）

ナビゲーション

- 「西友ネットスーパー」のタイトルバナーをクリックするとThe-Seiyu.comに戻ってしまうのは疑問。
- トップの売場案内を目立つ場所に配置するといいのは？

アイグロッサー

情報の組織化

- ショッピング、コミュニティー、カンパニー、ヘルプという大分類の中にサイト内の情報が集約されている。
- 食品・飲料のサブメニューの中には、通常の配列とトピック別の配列が混在。
- 目的の製品までに、すぐにたどりつけるかが若干心配。
- 左側に購入に関係する「カート」「マイリスト」「マイインフォメーション」を配置して、リピーターに重点を置いた分類だと想像できる。 **C**



ナビゲーション

- 全体メニューとサブメニューは、JavaScriptを使って、情報の流れが瞬時にわかるように工夫されている。

- 商品の分類が多いだけに、売場案内のほかにサイトマップやインデックスなどのナビゲーションメニューがほしい。

ユーザビリティ

- FAQの場所がわかりにくい。
- 利用するごとに効率よく探せるようになるかどうかは疑問（リピーターへの配慮は未着手のよう）。



- ① HOME へ戻るポジションがIDマークには反映されていない。
- ② 商品選択のためのサブメニューは、ユーザーの履歴が追えるようになっていて使いやすい。
- ③ 初めて利用する人のために「バーチャルショッピング」が用意され、事前に全体を把握するためのナビゲーションの役割を果たしている。

ユーザビリティ

- ④ 迷ったときのためのメニューを「ヘルプ」でまとめている、わかりやすい。
- ⑤ メインのメニュー機能をJavaScriptに依存していることから、非対応ブラウザへの配慮が気になる。

オーリーブマート

情報の組織化

- ① 商品情報の分類が、オーリーブマート独自のもので、初めてのユーザーが商品を探すのに時間がかかると思われる。
- ② 大分類からの分類はわかりやすい。
- ③ トピック別やテーマ別からの分類が選択できないのは残念。



ナビゲーション

- ④ 常に、全体メニューDやカテゴリー一覧Eが表示され、戻りやすい構造になっている。
 - ⑤ 中分類に入ると商品の分類別に取り扱い商品数が表示されてわかりやすい。
 - ⑥ 商品選択の画面では、商品を絞り込んだ際に途中の履歴を追えず不便。
 - ⑦ 左上のIDマークが、HOMEポジションとして反映されている。
- #### ユーザビリティ
- ⑧ 利用に迷った際のヘルプメニューなどの配慮に欠けている。
 - ⑨ リピーターのためのショートカットメニューなどがあると便利。

ウェブサイトの画面掲載許諾が
得られませんでした

オンラインデリス便

情報の組織化

- ① 情報の分類方法が、リアルなコンビニと同じで、コンビニを知る人にはわかりやすい並び。
- ② 中分類やほかの選択ルートがないため、コンビニを使わない人にとってはわかりにくい配列。

ナビゲーション

- ① トップ画面に戻るためのメニューがない。
- ② 目的の商品を買って出てくるといったコンビニを利用時のままのルートのみ。

ユーザビリティ

- ③ コンビニを補完するために制作されていて、普段コンビニを利用しない人のための使い勝手がほとんど配慮されていない。

オンラインスーパーでモノを買う 読者体験レポート

今回取り上げたオンラインスーパーを、実際に読者に利用してもらった。消費税込みで2,000円以内、送料は含まないという条件で、商品や配送時間などはすべて自由に選んでもらった。率直な意見を参考にしてほしい。

一人暮らし代表

東京都目黒区在住 重実さん

テストをした
サービス

おかいものねっと
アイグロッサー
オーリーブマート



「おかいものねっと」は、夜中に注文しても朝10時から配送してくれます。専門の配達員が、冷凍品、冷蔵品、それ以外を別々のケースに入れて持ってきて、その中からそれぞれビニールの手提げ袋に入った商品を渡してくれました。箱で届くとかさ張ってゴミが増えるので、これはいいです。在庫がないものが1品あり、事前に電話をくれました。品ぞろえも多く、とても安かったので、また使ってみたいです。アイグロッサーも夜中に注文して、届いたのは翌朝。こちらは佐川急便で、箱に入って届きました。ガラス瓶はきちんと梱包されました。代引き支払いを利用しましたが、詳しい領収書が箱の中で、外には合計金額が書いてあるだけなので、届く前に支払い金額を自分で確認したほうがいいです。オーリーブマートは配送が翌週までずれ込み、受け取りが面倒でした。

共働き家庭代表

東京都杉並区在住 坂井さん

テストをした
サービス

西友ネットスーパー
オーリーブマート
アイグロッサー



スーパーの店内を歩いているような感覚になる西友ネットスーパーのウェブはすごい。このサービスを試す際に、商品の鮮度が気になっていましたが、届いた野菜はいつものスーパーのものよりもピチピチで新鮮なものばかり。ぜひまた利用したいと思います。将来的に、「リストには中塩の鮭しかないけど、甘塩があったらそっちのほうがいい」というようなリクエストにも応えてもらえたら嬉しいですね。オーリーブマートは、配送担当の人から「合い挽き肉と冷凍焼きおにぎりは品切れ」と連絡があった後、今度は売り場担当の人から「ヨード卵光も品切れ」と連絡が。実際には卵は代替品が届きました。また、あじの開きはパックのままビニール袋に入らなかったため、荷物を開けた途端に猫が集まってきて大変なことに。まだサービスに慣れない印象です。アイグロッサーは配達日時を指定できないのが難点でした。

オンライン
スーパー

サービス 一覧表

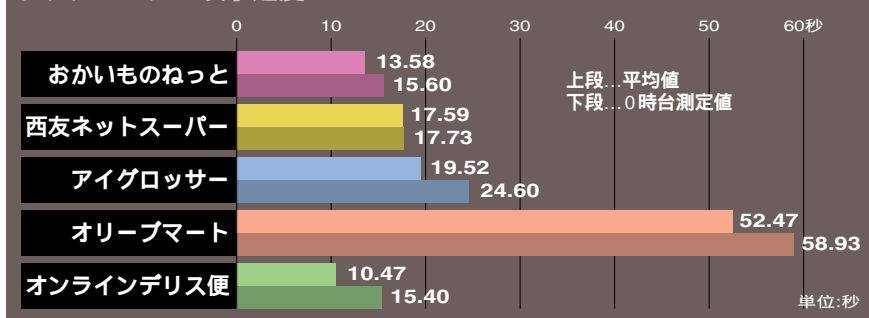
9月上旬の調査。サービス内容は変更になる可能性あり。最新情報はウェブサイトにて確認のこと

URL	 www.okaimono-net.com	 www.the-seiyu.com
運営	(株) イーコンビニエンス	(株) 西友
サービス提供(配達可能)地域	東京都世田谷区・大田区・港区・目黒区・品川区	東京都杉並区・練馬区・武蔵野市・世田谷区(一部)
会員登録	必要(無料)	必要(無料)
登録内容	氏名/入店ID/生年月日/郵便番号/住所/電話番号/ニックネーム/メールアドレス	氏名/生年月日/入店パスワード/郵便番号/住所/電話番号/メールアドレス
配送手数料(税込)	515円	515円
手数料無料になる購入額(税別)	3,000円以上	設定なし
取り扱い品目	生鮮食品・食品・生活用品・ギフト・ベビー用品・介護用品・ペットフード	食品・生活用品
出荷場所	自社のセンターより(品川)	記載なし
受け付け時間	24時間(21時までの発注は即日配達)	24時間(17時までの受付は即日配達)
配送時間	10時~24時(2時間単位)	14時~22時(2時間単位)
最終お届け時間	24時まで(22時~24時便)	22時まで(20時~22時便)
営業曜日	年中無休	年中無休(一部地域を除く)
即日配達可否	品目によって可能	受付時間によって可能
配達指定可否	配達日・時間帯指定可能	当日または翌日の時間帯を指定可能
支払い方法	代引き/クレジットカード決済/口座引き落とし	代引き/クレジットカード決済
特価品	月間お買得商品あり	日替わり超特価あり
返品方法	7日以内に返品手続き(生鮮食品・介護用品不可)	7日以内に返品手続き(食品・飲料類など不可)
電話注文可否	10時~21時(FAXは24時間)注文可	不可
問い合わせ先	0120-662-202	03-5339-1050
コメント	取り扱い商品のバリエーションが豊富で、「買う楽しさ」を満喫できる。また、時間指定可能、深夜までOKの即日配達を行っているなど、利便性も非常に高い。今回のイチオシ	取り扱いジャンルは多いが、「西友」と比較すると商品バリエーションが少なく感じてしまうというのは贅沢か。使い勝手は高いので、毎日の利用には向く。今回の次点
総合評価	★★★★★	★★★★★

オンラインスーパーサイトのパフォーマンスチェック

商品を注文するうえで、各ウェブサイトのパフォーマンスも気になる。そこで、トップページの表示速度を調査した。9月8日(金)から12日(火)まで、4時間おきにDION、@nifty、ODNからアクセス。結果、0時台は若干表示が遅くなるものの、プロバイダーや曜日でそれほど大きな差はなかった。写真付きの商品カタログのページは、おかいものねっとで平均約39秒、西友ネットスーパーで約26秒という結果が出た。

トップページの表示速度



アイグロッサー



Jump www.igrocer.com

アイグロッサー (株)

全国 (沖縄県および一部地域を除く)

必要 (無料)

氏名 / 入店パスワード / 郵便番号 / 住所 / 電話番号 / メールアドレス

495円 (全国一律) 10/10まで送料無料

5,000円以上

食品・生活用品・スキンケア・書籍・雑誌・ベビー用品・ペット用品 (9/25 ~)

記載なし

24時間 (13時までの受付は即日出荷)

10時 ~ 24時

24時まで

年中無休

不可

9/25 ~ 可

代引き / クレジットカード決済

お買得商品 (ウィークリースペシャル) あり

7日以内に返品手続き

可能

0120-196-022

「スーパー」というより、百貨店という印象が強い。世界の珍しい食材など、近隣のスーパーにはない商品を購入できるのは魅力。9/25より配達時間設定が可能になるのは嬉しい

★★★

オリーブマート



Jump www.tol.ne.jp/olivemart/

アイピックス (株)

全国 (即日配達リアル店舗の東京都杉並区阿佐ヶ谷のみ。年内、2店オープン予定)

必要 (無料)

氏名 / 生年月日 / 郵便番号 / 住所 / 電話番号 / メールアドレス

298円 (代引き + 250円 / チルド + 200 ~ 450円)

5,000円以上 (9/18 ~)

食品・生活用品・医薬品・ギフト・衣料品・家電製品

佐川急便配送センターまたはリアル店舗

24時間

佐川急便の配送システムに準じる

〃

年中無休 (出荷は日曜休み)

一部のリアル店舗の特定商品のみ

便による。A便の場合、翌日の時間指定可能。それ以外のB、C便は、配達日または午前・午後・夜間の指定のみ (A、B、Cは商品によるのでウェブで確認)

代引き / 口座振替 / 銀行振込 / クレジットカード決済 / Smash決済

スーパーセール / 本日の目玉商品あり

7日以内に返品手続き

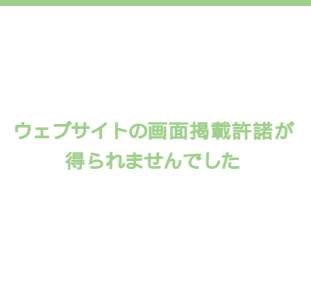
リアル店舗は可能

0120-898-121

配送方法の種別が多く、商品によって異なるので注文するときにはわかりづらい。うかつに混在してしまうと、注文した商品が到着するのが1週間後になってしまうのは×

★★★

オンラインデリス便



ウェブサイトの画面掲載許諾が
得られませんでした

Jump www.ampm.co.jp/delice/

(株)エーエム・ピーエム・ジャパン

東京都千代田区

必要 (無料)

氏名 / 生年月日 / 性別 / 郵便番号 / 住所 / 電話番号 (これが会員IDになる) / メールアドレス / 注文用パスワード

210円

設定なし

食品・生活用品・ベビー用品・ペット用品

番町本社ビル店 / 麹町駅前店 / 麹町新宿通り店

10時 ~ 22時

11時 ~ 23時

23時

年中無休

即日配達のみ

原則不可

代引き

なし

原則不可

可能 (通常のデリス便)

03-5549-1060

コンビニなので、取扱品目の点ではスーパーと単純比較できない。即日配達をしてくれるのはありがたいが、いまのところ千代田区限定。提供地域の拡大を望みたい

★★

総合評価

ようやく複数社が参入するようになったオンラインスーパー。今回の検証では、各社がそれぞれ工夫を凝らし、特徴あるウェブサイトを作ろうとしているのを感じることができた。流通経路の確保、在庫管理、受注から発送までの管理など、かなり洗練されている。

いろいろなサービスがあるなかで、今回

のイチオシは「おかいものねっと」だ。品ぞろえや配送方法など、サービスの質は十分満足できるものになっている。現状での欠点是对应地域が狭いことや品ぞろえが(これでもまだ)不十分ということくらいだ。いずれの問題もオンラインスーパーが一般化すれば、解消されるに違いない。

ところで、オンラインスーパーのライバルは多い。実際のスーパーやコンビニはもちろん、「ヨシケイ」「タイハイ」など、食材を中心に電話1本で宅配してくれるデリバリーサービスもある。いくらインターネ

ットが一般化したとはいえ、まだまだオンラインスーパーの利用者は少ない状況だ。今後、ライバルたちに対抗していくためには24時間いつでも注文できる、カタログを見ながらその場で多くの商品を選べるなどの「インターネットだから生まれるメリット」を追求していく必要があるだろう。すでに、掲示板などのコミュニティーやお買い得情報を掲載し、メールマガジンなどでユーザーに対してアピールしているオンラインスーパーもある。これからも、オンラインスーパーの動きに注目したい。



[インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ] ご利用上の注意

このPDFファイルは、株式会社インプレスR&D(株式会社インプレスから分割)が1994年～2006年まで発行した月刊誌『インターネットマガジン』の誌面をPDF化し、「インターネットマガジン バックナンバーアーカイブ」として以下のウェブサイト「All-in-One INTERNET magazine 2.0」で公開しているものです。

<http://i.impressRD.jp/bn>

このファイルをご利用いただくにあたり、下記の注意事項を必ずお読みください。

- 記載されている内容(技術解説、URL、団体・企業名、商品名、価格、プレゼント募集、アンケートなど)は発行当時のものです。
- 収録されている内容は著作権法上の保護を受けています。著作権はそれぞれの記事の著作者(執筆者、写真の撮影者、イラストの作成者、編集部など)が保持しています。
- 著作者から許諾が得られなかった著作物は収録されていない場合があります。
- このファイルやその内容を改変したり、商用を目的として再利用することはできません。あくまで個人や企業の非商用利用での閲覧、複製、送信に限られます。
- 収録されている内容を何らかの媒体に引用としてご利用する際は、出典として媒体名および月号、該当ページ番号、発行元(株式会社インプレス R&D)、コピーライトなどの情報をご明記ください。
- オリジナルの雑誌の発行時点では、株式会社インプレス R&D(当時は株式会社インプレス)と著作権者は内容が正確なものであるように最大限に努めましたが、すべての情報が完全に正確であることは保証できません。このファイルの内容に起因する直接のおよび間接的な損害に対して、一切の責任を負いません。お客様個人の責任においてご利用ください。

このファイルに関するお問い合わせ先

株式会社インプレスR&D

All-in-One INTERNET magazine 編集部

im-info@impress.co.jp