

EC benchmark

本当の実力を総力調査

ECベンチマーク

第9回 アウトドア用品

執筆：椿 浩和

アドバイザー：ソシオメディア（250ページ～251ページ）

illustration：Asakura Megumi



ICI石井スポーツ

ナチュラルム

REIジャパン

さかいやスポーツ

WOODY

遊働館

週末のオートキャンプやフィッシング、バーベキューなど、アウトドアを楽しむ習慣は広く根付いている。梅雨が明ければ、本格的なアウトドアシーズンが到来だ。出かける前に、まずはあれこれと用品を選び、準備をしておかなければならない。用品選びに便利なのが、アウトドアグッズを数多く扱うサイトだ。登山用品店や新興のアウトドアショップなど、お店の規模や個性はさまざま。いずれも、重くてかさばる用品を届けてくれる便利さがある。最近では、多彩な商品をそろえて、選ぶ楽しさを提供するサイトも増えてきた。この記事では、こうしたアウトドア用品店サイトから主要なものをピックアップし、その使い勝手と実力を検証する。

本記事は2001年4月下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、ウェブサイトでの最新情報を確認してください。

取り扱い
カテゴリーと
複数ブランド

品ぞろえで選びたい アウトドア用品サイト



Preview

「品ぞろえの豊富さ」が大事
検索やコンテンツにも注目

お買い物リスト

今回購入した商品

- LEKI スーパーマイクロステッキ (ICI石井スポーツ)
- The North Face ブルーカズー RHジッパー (ナチュラム)
- Design Salt クールマックス・マミーライナー (REIジャパン)
- EPI カンベンチレーター (REIジャパン)
- The North Face マウンテンレインテックス(メンズ) (さかいやスポーツ)
- Iwatani Primus 小型ランタンP-531 (WOODY)
- Snowpeak 和式器 SCT003 (遊動館)
- Iwatani Primus スーパーガス IP250W (遊動館)

今回の検証で購入した商品は上記の8アイテム。筆者自身の「買い換え・買い足し」需要に基づいたものが多い。ただし、商品選択にあたっては、なるべく梱包状況異なるように配慮した。

アウトドア用品を取り扱うECサイトは、意外に多い。全国規模でチェーン展開する登山用品店のサイトもあれば、地方のショップが運営しているところもある。取り扱いカテゴリーも、サイトごとにバラバラだ。登山用品を中心に扱うサイトもあれば、スキー中心やカヌー中心のサイトもある。まさに、百花繚乱の状態だ。

今回は、週末に行く「家族オートキャンプ用」の用品を購入することを前提に検証した。くつろぐためのテーブルやチェア、寝るためのテントとシュラフなど、一般的なアイテムをまんべんなく扱うところ

を中心にサイトを選んだ。

検証にあたっては、品ぞろえの豊富さを重視した。オートキャンプに必要なものを1つのサイトでそろえられたほうが便利という判断からだ。また、欲しいものを見つけるための検索機能や、用品選びアドバイスなどの魅力的なコンテンツにも注目している。

なお、さかいやスポーツは、サイト内に「Sakaiya Shopping System」というオンラインショッピング専用コーナーを併設している。今回の検証では両者についてチェックしているが、評価などはさかいやスポーツ本体のものとした。

評価基準と採点方法 計100点

評価ポイント(大項目)	配点	評価ポイント(小項目)	配点	評価基準の詳細とポイント数
購入可能な商品	15	取り扱い品目	10	テント(タープ含む)/シュラフ/ランタン/コンロ/ナイフ/シューズ/レインウェア/洋服(ジャケット、フリースなど)/テーブル・チェア/その他の10項目について、各サイトが扱う商品ジャンルをチェック。扱うジャンルごとに1点を加算する
		商品のバリエーション	5	単一のジャンルであっても、複数ブランドの製品がある。ここではもっとも多くのメーカーから商品が販売されている洋服とシューズを対象を絞り、各サイトが扱うブランド数をチェック。もっとも多いサイトに5点、以下4-1点の相対評価とする
		検索機能の有無と充実度	5	検索機能の充実度をチェック。カテゴリー検索(ザック/テントなど)に加え、「予算別」「キーワード検索」などの機能があるかどうか。また、検索オプションの充実度もチェックする。用意された検索方法1つごとに1点を加算し、最大5点とする
		商品情報の充実度	5	商品情報が充実しているか。たとえばザックなら容量、ポケット数、カラーバリエーションなどの情報が商品選びに欠かせない。「レインウェア」「シュラフ」「ジャケット」について調べ、もっとも充実したサイトを5点、以下4-1点の相対評価とする
		発注までのステップ数	5	商品発注にかかるステップ数を明記し、もっともステップ数が少ないサイトから順に5-1点で評価する。なお、各種オプションの設定は特にせず、会員登録などもしていない状態とする
		複数発注のステップ数	5	複数商品を一度に購入する場合、1アイテム追加ごとに発注ステップはいくつ増えるかをチェック。追加ステップ数が少ないサイトから順に5-1点を加算する
		発注の下限	2	発注に下限が設けられているかどうかをチェック。下限がなければ2点を加算し、発注の下限金額が決まっている場合には0点とする
商品の到着	15	配送料金	3	配送料金についてチェックする。東京で発注し、神奈川県で受け取るという「同一地域内」の配送料金をチェックする。価格が低いところから順に3-1点の相対評価とする
		決済の方法	5	用意された支払い方法をチェック。代引き、銀行振込、郵便振替、クレジットカード決済、そのほか(コンビニ決済など)のそれぞれに対応しているれば、各1点を加算する。最大5点
		標準配送時間	5	各サイトで公表されている標準配送時間をチェックする。月曜日の午前中に発注したと仮定し、3日以内に到着なら5点、1週間以内なら3点、1週間以上はすべて1点をそれぞれ加算する
		配送日時指定の可否	5	配送日時を指定できるかをチェック。配送日が指定できるだけなら1点を加算。時間指定ができる場合には、その細かさ(時間帯区分)に応じて4-1点を加算する。最大5点
		配送場所指定の可否	2	配送場所をユーザーが自由に選べるかをチェック。単純に「できる」「できない」かのいずれかなので、可能なら2点を加算し、不可能なら0点とする
その他	20	梱包の状況	3	配送された商品の状況をチェックする。どのような状態で配送されたかを検証し、3-1点の相対評価とする。比較には「不定形」「割れ物」を選ぶ
		会員制度の有無とメリット	5	会員制度とメリットをチェック。制度があれば1点を加算。さらに、メリットの種類(ポイント制度、メールニュース、会員専用ページ、入力の省力化、その他)ごとに1点ずつ加算。制度がないサイトも、メリットがあればそれを配慮して点数を加算する
		購入履歴	3	購入履歴をサイトから参照できる仕組みがあるか。参照できるなら1点を加算。さらに再注文などの使い勝手のよいものについては2-1点を加算する
		連絡メールの有無	3	商品発注時と発送時に連絡メールは届くか。また、発送状況の問い合わせができるかどうかを確認する。メール到着のタイミング、日曜祝日の対応状況などを総合評価し、3-1点を加算する
		返品や交換など	3	返品や交換ができるなら1点を加算。また、手続きがしやすければさらに1点を加算する。このほか、配送事故への対応状況をチェックし、優れたところにさらに1点を追加する
		アフターサービス	3	購入した商品の修理や補修を行ってくれるかをチェック。各種の修理受け付けを行っているか検証する。また、懐中電灯の電池など、ユーザー自身ができる補修用パーツが販売されているかもチェック。充実度によって3-1点の相対評価とする
		サイト自体の情報量	3	サイトの中には「山情報」などに関するコンテンツが充実しているところもある。各サイトのコンテンツがどれだけ充実しているかを調べ、3-1点を加算する
ユーザビリティ	20	ウェブデザイン評価	20	別途250ページ-251ページを参照。100点満点の採点で、ここでは1/5点を加算。小数点以下は四捨五入

Review

評価基準に基づいて 各サイトの実力を検証

1

取り扱い カテゴリ

一泊程度の旅行であっても、キャンプとなると多くの用品が必要になる。テントやテーブル、食卓用のコンロ、活動しやすいウェアなど「家ごと移動する」感覚だ。よほどのこだわりがなければ、多彩な用品を1つのサイトでそろえられたほうがありがたい。今回の検証では、キャンプで必要だと思う10カテゴリの用品について各サイトごとの取り扱い状況をチェックした。圧倒的な実力を持っているのがナチュラルムだ。すべてのカテゴリを取り扱ううえに、各カテゴリ内に含まれる商品数も多い。

2

商品の バリエーション

取り扱いカテゴリと同じように重要なのが商品のバリエーションだ。アウトドア用品の場合、ユーザーのブランド嗜好は意外に強いので、「ウェアは 社、シューズは××社」のように、1つのサイトでさまざまなカテゴリやブランドの商品がそろえられるほうが望ましい。検証で好みが強くなるジャケットとトレッキングシューズに注目してバリエーションをチェックした。結果として、REI ジャパンとさかいやスポーツが圧倒的な強さを見せた。どちらも合わせて30前後のブランドから商品を選んで購入できる。



ナチュラルムの「カテゴリマップ」。商品が3段階のディレクトリーで分類されている。



別フレームにジャンルメニューを集め、検索性を上げているさかいやスポーツ。

3

検索の有無と 充実度

いくらたくさん商品を扱っていても、欲しいものが見つけられなければ意味がない。品ぞろえが充実すればするほど、欲しい商品を探す検索機能が重要になる。残念ながらアウトドア用品サイトの検索機能はあまり充実しているとはいえない。なかには、カテゴリ別に商品をまとめて表示しているだけで検索機能を用意していないサイトもあるほどだ。そんななかで検索機能の充実ぶりが光ったのがナチュラルムだ。「対象者の利き腕」など、多彩な条件で欲しい商品を絞り込める。

4

商品情報の 充実度

商品選びに欠かせないのが、スペックや特徴を紹介する「商品の詳細情報」だ。素材、サイズ、カラーバリエーションなど情報が充実したサイトであることが望ましい。今回検証した6サイトは、商品の基本的なスペック情報はどこも過不足はない。さらに、シュラフの縫製まで解説したICI石井スポーツ、スタッフやユーザーのコメントも掲載するナチュラルム、シュラフの「肩周り」までスペックを掲載するREIジャパン、商品選びのコツを紹介するさかいやスポーツなど、商品情報を充実させる工夫もなされている。



「レベル」や「利き腕」など、対象者に合わせた検索条件を指定できるナチュラルム。



キーワードで検索したのちに複数の条件で絞り込めるREIジャパン。

[取り扱っている商品のカテゴリ]

	テント	シュラフ	ランタン	コンロ	ナイフ	シューズ	雨具	洋品	テーブル	その他のカテゴリ
ICI石井スポーツ	×								×	カヌー/スキー用品など
ナチュラルム										釣り/MTB用品など
REIジャパン						×	×	×		MTB/スキー用品など
さかいやスポーツ										書籍/地図/スキー用品
Sakaiya Shopping System		×	×	×	×	×			×	ザック他
WOODY	×	×				×	×	×	×	ダッチオープンなど
遊働館										書籍/双眼鏡など

*1 テントは複数用意されているが、タープ類は取り扱っていない

*2 「キャンプ/ハイク」のカテゴリにはなく、「男性用」「女性用」「子供用」「フットウェア」などのカテゴリに含まれる

5 発注時の手続きとステップ数

商品の発注に必要な手続きは、全サイトでほぼ共通している。商品を選び、届け先を決め、配達日を指定するのは、実店舗と同じだ。しかし、入力の手間やステップ数などはサイトごとに異なっている。商品を気軽に購入するためには、できるだけ入力項目やステップ数が少ないほうがいい。

発注のステップ数自体がもっとも少ないサイトはICI石井スポーツだが、金額を含めた商品情報のすべてを手入力するなど手間はかかる。総合的に判断すると、ステップ数は4ながら手間が少ないREIジャパンやナチュラムが使い勝手に優れているといえるだろう。



WOODYではカートに入れた商品をすべての画面で確認できる。これはとても便利だ。

商品購入に必要な手続き

- 商品の選択
- a
- オーダーフォームまたはショッピングカートへ
- d
- 発注者情報の入力
- d
- 配送先の指定
- d
- 支払い方法の指定
- d
- 発注内容確認
- d
- 情報の送信・発注完了

6 配送にかかる日数

発注のときに気になるのが「どのくらいで届くか」ということだ。週末のキャンプに合わせて商品を頼んだのに、届いたのが翌週というのでは悲しい。思い付いたときにすぐ発注し、すぐ届くサイトのほうが使い勝手が良いことは明らかだ。

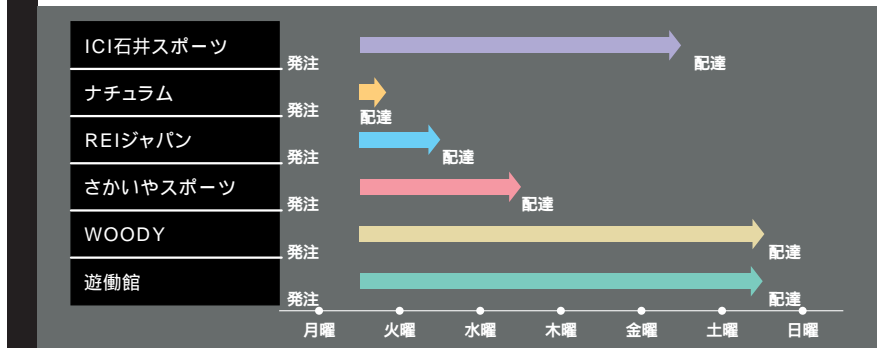
今回検証したサイトのほとんどが、1週間以内での配達を標準としている。また、ナチュラムは12時までの発注なら翌日、REIジャパンは3日目に届く。ただし、これらはすべて“在庫あり”の場合に限られる。在庫切れだと10日以上かかることもまれではない。また、支払い条件によっても配送の時間が異なる点には注意したい。

7 配送料金と支払い方法

今回検証した全サイトで、商品を購入するときに必ず配送料金が必要になる。ただし、商品種別や配送する地域によって配送料金は異なる(表参照)。もっとも料金が安いのはナチュラム。5,000円以上の購入で無料になるし、それ未満でも全国一律380円とうれしい価格だ。

今回検証したサイトはカード決済ができないところが多いが、アウトドア用品サイトの場合、代金の決済は代引きが便利だ。なぜなら、代引きが郵便振替、銀行振込での利用になるが、郵便振替と銀行振込の場合は入金確認後に商品を発送するので到着が遅くなるからだ。

[配送にかかる日数] (標準配達時間)



月曜に商品を発注した場合の標準的な到着例

[配送料金と支払い方法]

	配送料金		決済方法					分割払い	対応カード
	同一地域内	その他	代引き	銀行振込	郵便振替	カード	その他		
ICI石井スポーツ	510円~ 1,170円 ^{*1}	610円~ 1,900円 ^{*1}	*2		x		x	*3	NICOS, VISA, JCB, UC, DC, セゾン, ICIカードなど (または上記の提携カード)
ナチュラム	無料または 380円 ^{*4}	無料または 380円 ^{*4}	*2			*5	iREGI / SMASH ^{*6}	*7	JCB, VISA, Master (または上記の提携カード)
REIジャパン	500円 ^{*8}	500円 ^{*8}	x	x	x		x	x	JCB, VISA, Master (または上記の提携カード)
さかいやスポーツ	700円~ ^{*9}	700円~ ^{*9}	*2		x		現金書留/ アコンス		NICOS, セゾン, JACCS, VISA, Master(および VISA/Master提携カード)
WOODY	無料または 600円 ^{*10}	無料または 700円~ 1,370円 ^{*10}	*2			x	x	x	なし
遊働館	無料または 400円 ^{*11}	無料または 600円~ 2,400円 ^{*11}	*2			x ^{*12}	x	x	なし ^{*12}

*1 配送は宅配便と郵便小包のどちらかを指定できる。配送区域、商品重量によって配送料金には幅がある *2 代引き手数料が必要 *3 カード決済の場合のみ可能。カード会社によって分割可能回数は異なる *4 購入金額5,000円以上なら送料無料。5,000円未満の場合、全国一律380円 *5 検証時点では、「決済システム再構築につき休止中」の表示 *6 このほかコンビニ決済に対応する *7 カード決済の場合のみ。分割回数は2回またはリボルビング払いのみ。(6月登場予定の「@natureumカード」なら最大20回の分割が可能になる) *8 自転車を除く一般商品は、全国一律500円 *9 商品の重量や個数によって異なる。宅急便かクロネコヤマトの複数小口のどちらかで配送 *10 10,000円以上の購入については送料無料 *11 30,000円以上の購入については送料無料 *12 佐川急便の「eコレクト」(代引き)を利用する場合、クレジットカードやデビットカードでの支払いも可能

8 会員制度の有無とメリット

検証した6サイトのうち4サイトが、会員制度を用意している。会員登録のメリットとして挙げられるのは、個人情報入力の省力化、セール情報などのメールニュース、ポイント（割引）の活用3つだ。こうしたメリットを活かすことによって、商品を購入しやすく、しかもお得にサイトを使えるようになる。用品を購入する機会が多いなら、会員制度のあるサイトを使うのがおすすだ。

非常に魅力的な会員制度を持つのがナチュラムだ。3つのメリットに加え、登録会員の全員に専用のホームページスペースを提供している。さらにメールリスト作成機能や掲示板も無料で提供と、アウトドア仲間を集めたコミュニティスペースとしても活用できる。



会員になると専用のホームページが持てるナチュラム。アウトドア仲間も見つけられる。

9 確認メールや返品と交換

どのサイトも発注後すぐに「受注確認メール」が届く。また、出荷状況などの通知がメールで届くサイトもある。ナチュラムのように何通も状況を知らせるメールが届けば、発注の処理状況がわかって安心だ。

受け取った商品の返品方法や交換方法は、サイトごとに対応が異なる。メールと電話のどちらも利用できて返品期限の日数が長い遊働館やICI石井スポーツ、「100%返品保証」制度を用意するREIジャパンは使いやすい。

10 アフターサービス

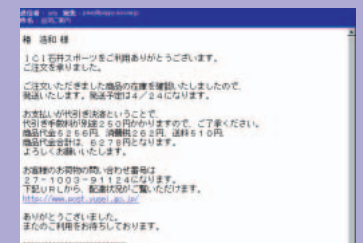
アウトドア用品の多くは、定期的なメンテナンスを施すことで長期間使えるように



会員登録により、クーポンでの割引の利用や特別セールのお知らせが届くREIジャパン。



発注後ただちに到着する遊働館の受注確認メール。この時点では送料などの詳細はわからない。



ICI石井スポーツでは発注後の確認メールのあとに、代金や到着日などを記載した出荷メールが届く。

るものが多い。シューズのソール（ピプラムソールなど有名）を張り替えたり、ランタンのホヤを交換したり、タープのハトムを直したり、一度購入した用品を手入れしつつ長い間使うのが一般的だ。こうしたユーザーのニーズに応えてくれるサイトもある。ナチュラムや遊働館ではサイトで修理や補修を受け付けている。また、REIジャパンとナチュラムの両サイトでは、補修用パーツも豊富に扱っている。

アフターサービスの例

- ・「修理窓口」で、用品の修理を受け付ける。見積もりを出してもらったあとで正式に申し込む。（ナチュラム）
- ・同店で購入した商品に限り、修理・補修をメールで受け付けている。（遊働館）
- ・電球などの修理用パーツを豊富に用意。ユーザー自らの手入れをサポート。（ナチュラム、REIジャパン）
- ・発注フォームで申し込めば、サイトに記載のない補修用パーツも購入できる。（ICI石井スポーツ）

[会員制度とメリット]

	制度の有無	ポイント(割引)	メールニュース	入力省力化	会員専用ページ	その他
ICI石井スポーツ	*1	*2		*3	×	なし
ナチュラム		*4	*5			下取りサービス、ML開設サービスなど
REIジャパン		*6	×	×	×	イベントや講習会に割引料金で参加可能
さかいやスポーツ	×	×	×	×	×	なし
Sakaiya Shopping System		*8	×		×	なし
WOODY		×	×	×		なし
遊働館	×	×	×	×	×	なし

*1 購入と同時にメンバー登録される *2 5%の割引サービスがある *3 省力化できるのは、同一カードを使ったときのカード情報入力のみ。あまり意味はない *4 100円で3ポイント獲得し、500ポイントで500円の割引が受けられる *5 登録したカテゴリのお買い得商品を知らせられる *6 購入金額の一部がクーポンとして還元され、毎年2月以降に受け取れる *7 封書やハガキで届くお知らせのみ *8 8ポイント対象商品にのみ1,000円につき50ポイントを受け取れる。利用は1ポイント1円で500円単位

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：ソシオメディア

ソシオメディア株式会社として2001年3月よりサービスを開始。「情報デザイン」と「ユーザビリティ」を柱にウェブサイトの評価・分析からデザイン・開発までを手がける。現在、ウェブ簡易診断サービスを行っている。 www.sociomedia.com

評価の指標

アウトドア用品サイトは、ターゲットとなるユーザーや取り扱う商品の内容が専門化している。そのため、カテゴリやメニューのラベリングに際して、実際のユーザーが理解できるものとなっているかどうか、といったユーザビリティの視点がより強く求められる。そのうえで、サイト全般に共通するサイトのわかりやすさと、ECサイトとして必要とされる機能との総合的なバランスがポイントとなる。評価基準は、「サイトデザイン」(46点満点)、「主要機能デザイン」(26点満点)、「ユーザビリティ」(28点満点)。

採点基準【46+26+28=100】

サイトデザイン(46点満点)	主要機能デザイン(26点満点)	ユーザビリティ(28点満点)
情報体系・組織化:16点	検索機能:6点	アクセシビリティ:10点
インターフェイス:10点	ナビゲーション(メニュー):7点	学習しやすさ:4点
インタラクション:13点	購入までの付加機能:1点	効率性:2点
	在庫状況の確認:3点	記憶しやすさ:2点
	ヘルプ・解説:5点	エラーの少なさ:2点
	会員登録:4点	主観的満足度:4点
		信頼度・安心度:4点

点数は合計(サイトデザイン小計+主要機能デザイン小計+ユーザビリティ小計)

ICI石井スポーツ
www.ici-sports.com

37点(17+7+13)



常に上部にグローバルメニューを、左側に商品カテゴリメニューを表示することで、ユーザーにナビゲーションによる安心感を与えている。このナビゲーションに、現在の位置を表示するための機能を持たせるとさらに使い勝手が向上するだろう。しかし、現在の左側のナビゲーションでは、商品カテゴリメニューとほかのメニュー(新製品情報、各種注文書など)が混在していてわかりづらいうえ、意味の違いを表すためのカラーによる強調がかかって混乱を招くことになっているのではないか。

商品カテゴリごとのコンテンツページにおけるレイアウトや表示方法が統一されていないことから、コンテンツの表示順の統一や詳細な説明の位置付けを変更することで、よりわかりやすい構成となるに違いない。

ナチュラム
www.naturum.co.jp

62点(25+17+20)



トップページでは、商品カテゴリや会員登録、各種検索機能など重要な機能がうまくレイアウトされている。また、オンラインカタログ、キーワード検索、カテゴリ検索、商品番号検索など、商品を探すための機能が優先されていて、リピートユーザーに便利な設計となっている。

初めてのユーザーが商品を探す際にも、お買い得商品から関連商品のオンラインカタログや売れ筋ランキングなどに連動しているのは使いやすい。しかし、検索やブラウジングのモードが変わった瞬間、別のインターフェイスになってしまう点はユーザーが迷う原因となる。インターフェイスの統一や現在位置の表示などのナビゲーション上での工夫によって、さらに使い勝手が向上するだろう。

REIジャパン
www.rei.co.jp

53点(18+18+17)



各商品カテゴリごとのグラフィックイメージが、うまく商品カテゴリを印象付けている。また、各商品一覧表示の際に、ブランド名や価格のほか、詳細メニューからの項目ごとのソート(配列)機能があるのは便利で使いやすい。サイト全体の構造も、ヘッダーエリア(画面上部)

にコンパクトにまとめられたメニューから直感的にイメージできるようになっていてわかりやすい。

FAQを中心としたヘルプの内容はよく整理されていて、サイトを利用するための補完的な機能を果たしているが、肝心のヘルプへのリンクボタンが、トップページ以外はフッターエリア(画面下部)の目立たない位置にあるため、レイアウトを変更したほうが本来の機能を果たすだろう。

さかいやスポーツ
www.sakaiya.com

38点(15+12+11)



トップページは、オンラインショップとしての雰囲気が目でわかる反面、ブランド名のエリアが面積を占めすぎている感がある。グッズカタログからのブラウジングを行った際、第2カテゴリでブランド名を先に選択させる画面移動はリピートユーザー向けであるため、初めての訪問者への配慮も必要ではないか。個別の商品にいたるページ構成では、商品カテゴリによってページの見せ方が統一されていないので、画面構成の脈略や詳細情報の位置付けなどを整理したほうがいい。

サイト全体のロゴやショッピングシステム内でのロゴとの関係性に配慮したデザインを施すことで、サイトのアイデンティティやブランディングを向上させることができるだろう。

WOODY

www.sikasenbey.or.jp/~woody/woody.html

37点 (15+4+18)



商品ジャンルが限定されていることもあって、メニューの数や画面構成などシンプルでわかりやすくなっている。また、個別商品への絞りこみを行う際の画面移動でも、パンくずリストなどのナビゲーションが用意されていて使いやすい。その反面、「お買い物」と「かごの中を確認する」メニュー以外

は、トップページからのみのリンクとなっていることから、全体のナビゲーションを整理し直すことでさらに使い勝手がよくなるに違いない。

サイトアイデンティティーの要となるロゴやタイトルなどをすべてのページに展開することや、サイトの独自性を出すためのデザイン的な工夫、ECサイトとして必要な検索機能やコンテンツの充実などが今後の課題だろう。今後のインターフェイスデザイン上でのさらなる改善を期待したい。

遊働館

www.youdocan.ne.jp/shops/

42点 (18+12+12)



商品ジャンルの多さにもかかわらず、インデックスメニューで余計なアイコンや画像などを使っていないことから、ストレスなく商品を見ることができる。また、商品にいたる画面移動においても、パンくずリストのナビゲーションによって、現在位置を確認できる

構成になっている。上部のヘッダーにまとめられたグローバルナビゲーションとサブサイトにあたる商品カタログ上のナビゲーションとのバランスを改善すれば、さらに使いやすくなるだろう。

商品一覧ページについて、商品点数が多くなる際の横長のレイアウトについては再考すべきではないか。全体的に文字やグラフィックのクオリティー、バランスなどデザイン面での改善が求められる。

アウトドア用品を購入する

読者体験レポート

埼玉県春日部市

小坂さん



テストをしたサービス

- ・ REI ジャパン
- ・ さかいやスポーツ
- ・ 遊働館

REI ジャパンは一部の商品を除き送料が全国一律500円という安さに驚きました。ただ、注文の際は自動返信メールが届いたものの、その後まったく連絡がなく、問い合わせフォームを使っても返答がありませんでした。そのほかにもメール、電話、フリーダイヤルのFAXと連絡方法がいくつもあるのに、これでは注文者を不安にさせます。さかいやスポーツは、価格帯、商品名、メーカー名、商品種別と検索するときの選択肢が多いので一番検索しやすかったです。自動返信メールが届かず不安でしたが、メールで直接問い合わせたところ、すぐに返事が来ました。また、在庫があったとはいえ翌日に商品が到着したのはうれしいですね。ただ送料は地域や品物によって異なるうえに注文後も送料が明記されなかった点は、とても不便でした。遊働館は、価格とキーワードで検索でき、その検索結果を名前順、商品番号順、在庫順、新着順、価格順に配列できます。特に在庫数わかるのはとても便利です。自動返信メールのほかに店長からもメールが届いたり、送料をいくつか提示してくれて配送手段を選べたりする配慮もうれしいですね。コンビニ支払いに対応していないサイトが多いのは意外でした。

東京都目黒区

折中さん



テストをしたサービス

- ・ ICI 石井スポーツ
- ・ ナチュラム
- ・ WOODY

ICI 石井スポーツは、豆知識的なアドバイスに好感が持てますが、注文書のフォームに自分で商品名や色、価格などを書き込む方式が、オンラインショッピングというよりも通販カタログのようでした。配送に関する記述が詳しく表示されていましたが、簡潔書きに機種依存文字(丸数字など)が多く、Macでは文字化けするなどの不具合がありました。また注文したシャツが女性用だったり、注文どおりのソックスがなかったりとミスがあまりにも多かったので表記方法に問題があるように思えます。個人情報もうまく登録できず、結局、お店から電話で問い合わせが来ました。ナチュラムでは、買いたい「マット」を探そうと検索機能を使ったところ、膨大な数の商品がリストアップされました。これでは、選ぶのが大変です。注文後、カード決済完了、発送完了と確認のメールが届きましたが、すべて「info」のタイトルは改善したほうがいいでしょう。WOODYは、オンラインで買える商品はアーミーナイフとランタン、パーナーのみで、しかも取り扱いメーカーが少なかったのですが、その狭い範囲での品ぞろえは豊富です。しかし、注文した商品が廃番でしたので、サイトから消えておいてほしかったです。

読者モニター募集

「ECベンチマーク」では、実際のサービスを使い、その感想をレポートしてくれる人を募集します。何の商品を扱うかは、そのつど異なりますが、購入した商品はそのまご利用いただけます。もちろん費用はすべて編集部が負担します。商品の到着後には顔写真を撮って(デジカメ可)メールでレポートを送るだけ。ご応募をお待ちしております。

【応募方法】

住所、氏名、年齢、メールアドレスを記入のうえ、下記のメールアドレス宛てにメールをお送りください。モニターをお願いする方には編集部より追ってご連絡いたします。

【E-mail】

im-ecbench@impress.co.jp

サービス一覧表

246 ページの評価基準に基づき、ピックアップした6 サイトの実力を検証した。個々の項目についての評価をまとめて紹介するのが下の表だ。各サイトごとに提供しているサービスの内容は異なる。結果を参考に、自分が利用するサイトを決めよう。

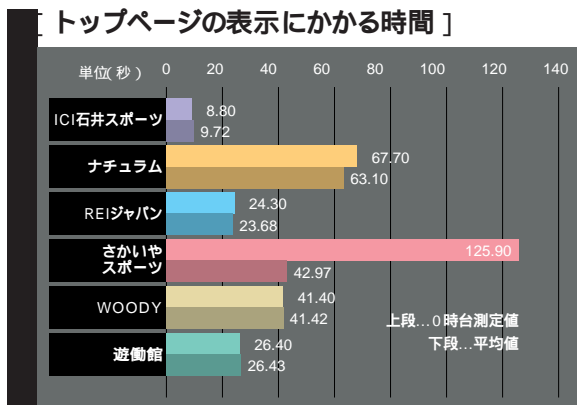
サイト名 URL	ICI石井スポーツ www.ici-sports.com	ナチュラルム www.naturum.co.jp	REIジャパン www.rei.co.jp
購入可能な商品	取り扱い品目 10	すべてのジャンルをまんべんなく扱う。ジャンルごとの商品数も多く、圧倒される	タープなどアイテム数が少ないものもあるが、一通りのジャンルを取り扱っている
商品のバリエーション	5	3	4
商品の購入方法	検索機能の有無と充実度 5	1	3
商品情報の充実度	5	4	3
発注までのステップ数	5	5	5
複数発注のステップ数	5	4	3
発注の下限	2	2	2
配送料金	3	2	2
決済の方法	5	3	1
商品の到着	標準配送時間 5	3	3
配送日時指定の可否	5	4	0
配送場所指定の可否	2	0	2
梱包の状況	3	2	2
その他	会員制度の有無とメリット 5	3	2
購入履歴	3	0	0
連絡メールの有無	3	1	1
返品や交換など	3	3	2
アフターサービス	3	0	1
サイト自体の情報量	3	3	2
ユーザビリティ	ウェブデザイン評価 20	7	11
合計	100	58	60

パフォーマンスチェック

今回テストを行った6つのアウトドア用品サイトで、トップページの表示にかかった時間を調査した。4月28日(土)から5月2日(水)まで、4時間おきにDIONとODNを使ってサイトにアクセス。この2つのプロバイダー経由で表示にかかった時間の平均値を取り、さらにすべての時間帯で要した時間の平均値を出したものが右のグラフだ。

トップページに画像を多く使っているかどうかで、時間のかかり具合が違うのは見

当がつく。やはり、できるだけスムーズに表示されたほうが購入意欲は湧くだろう。今回、多くのサイトで0時台と平均値の数値がほとんど変わらず、どの時間帯でも問題なく利用できると思われたが、さかいやスポーツのみ、0時台が調査日のいずれを取っても大きな数値を出した。



サイト名 URL	さかいやスポーツ www.sakaiya.com	WOODY www.sikasenbey.or.jp/~woody/woody.html	遊働館 www.youdocan.ne.jp/shops/	
購入可能な商品	取り扱い品目 10 商品のバリエーション 5	4 常に取り扱うジャンルは4種のみ、「特別セール」として別ジャンルの商品が購入できる 1 比較対象の商品は扱っていないため、相対評価不能。ここでは1点を加算した	10 10ジャンルのほか、双眼鏡なども扱う。ただ、各カテゴリーの登録商品数は多くない 1 ジャケットもトレッキングシューズも1ブランドのもののしか取り扱わない	
商品の購入方法	検索機能の有無と充実度 5 商品情報の充実度 5 発注までのステップ数 5 複数発注のステップ数 5 発注の下限 2 配送料金 3 決済の方法 5	1 検索機能はなし。カテゴリー別のディレクトリーをたどるしか、商品を見つける方法はない 3 スペックと特徴コメントという方式で紹介。過不足はないが、特徴も少ない 3 ステップ数は4。ただし、事前に商品内容をメモし、直接情報を手入力する必要あり 4 追加ステップ数は1だが、「メモを取る」「コピー＆ペースト」の手間がかかる 2 発注の下限は定められていない。ガスカートリッジ1つから気軽に購入できる 1 商品の重量や個数によって異なるが、最低でも700円が必要になる。他サイトよりは高い 4 郵便振替以外の3通りに対応するほか、アコンシも利用できる	0 検索機能はないが、取扱商品数が少ないため特に不便は感じない 1 スペックは過不足なく表示するが、コメントはなし。精通している人には選びやすいが不親切*7 1 発注時のステップ数は7。一度でも購入すると個人情報への入力も省力化できる 3 アイテム1つ追加することによってステップ数は2増加する 2 発注の下限は特に設けられていない。掲載された商品ならどれでも1つから購入できる 2 1万円以上で送料無料。それ未満だと600円-1,370円の送料が必要になる 3 代引き、銀行振込、郵便振替に対応する。クレジットカード決済はできない	3 キーワードと予算で検索できる。またカテゴリー別のディレクトリーも用意している 2 スペック表記に過不足はないが、特徴コメントの量は商品ごとにバラつきが見られる 4 発注ステップ数は4と少ないが、1画面で入力すべき項目は多い 5 1つのアイテムを追加したときに増える手順は1つだけ。複数商品の同時発注はしやすい 2 発注の下限は特に設けられていない。掲載された商品ならどれでも1つから購入できる 2 3万円以上で送料無料。それ未満だと600円-2,400円の送料が必要になる 3 代引き、銀行振込、郵便振替に対応する。佐川急便の代引きの場合、カードも使える
商品の到着	標準配達時間 5 配達日時指定の可否 5 配達場所指定の可否 2 梱包の状況 3	3 在庫状況や支払い方法にもよるが、原則として3-7日以内で商品が配達される 3 配達時間帯のみ指定できる。6つの時間帯区分から選べるが配達日の指定はできない*6 2 商品の配達先はユーザーが自由に設定できる 2 割れやすいランタンを発送。緩衝剤などをふんだんに使い、安心できる梱包状況	3 在庫状況にもよるが、通常の場合1週間以内に配達される 0 配達日時の指定は一切できない 2 配達先は自由に設定できる。また「無料ラッピングサービス」を利用してギフトも贈れる 2 箸とガスカートリッジという不定形同士の組み合わせ。緩衝材などを満沢に付けて梱包	
その他	会員制度の有無とメリット 5 購入履歴 3 連絡メールの有無 3 返品や交換など 3 アフターサービス 3 サイト自体の情報量 3	0 会員制度は特に用意されていない。メールニュースなども特に発行していない 0 購入履歴をサイト上で確認する仕組みは用意されていない 2 発注後に注文内容確認のメールが届く。問い合わせはメールで受け付ける 1 商品到着後7日以内であれば返品や交換ができる。手続きについては記載なし 0 修理・補修はサイトでは受け付けていない。補修や交換用パーツもサイトには記載なし 3 「リンク集」や「役立つ情報」などの豊富なコンテンツを用意。読み応えあり	2 「WOODYアウトドアクラブ」あり。登録するとメンバー専用ページを使えるようになる 0 購入履歴をサイト上で確認する仕組みは用意されていない 2 発注後に確認メールが届く。問い合わせなどはメールと電話、FAXで受け付けている 1 交換・返品は商品到着後7日以内。包装はユーザーが行い、送料もユーザー負担となる 0 修理・補修はサイトでは受け付けていない。補修や交換用パーツもサイトには記載なし 2 「リンク集」「アウトドアアタック」などのコンテンツがある。読み物として楽しめる	1 会員制度は用意されていないが、一度購入するとIDとパスワードが発行され入力も省力化できる 2 発注時に通知されるIDとパスワードを使って購入履歴を参照できる 1 発注後確認メールが届く。返信することで注文が完了し、再度受注メールが届く仕組み 2 商品到着後10日以内に電話かメールで申し出たうえで、返品伝票を付けて返送する 3 同店で購入した商品に関しては修理依頼を受け付けている。メールで連絡すればOK 2 「川の部屋」風の部屋などのコンテンツに加え、リンク集も充実して楽しめている
ユーザビリティ	ウェブデザイン評価 20	8 (3.8 × 0.2)	7 (3.7 × 0.2)	
合計	100	58	38	

*1 3種とも、素材、サイズ、カラー、重量が明記される。シュラフはこれに加えて中綿量、縫製も掲載されている
*2 選べる配達時間帯は9-12時 / 13-16時 / 17-19時 / 19-21時の4通り
*3 商品名などがわかれば、メールオーダーでも申し込めるが、ここでは「不可」と判断した
*4 キーワード/ジャンル/商品番号/対象者/価格帯/お届け期間/メーカーなどを検索条件にできる
*5 選べる配達時間帯は8-12時 / 12-16時 / 16-19時 / 19-22時の4通り
*6 選べる配達時間帯は午前中 / 12-14時 / 14-16時 / 16-18時 / 18-20時 / 20-21時の6通り
*7 「特別セール」の「シュラフ」について検証を行った



総合評価

検証の結果、今回の総合トップとなったのは「ナチュラム」だった。100点満点のうち84点というのは非常に優秀な成績で、この連載始まって以来の高得点となる。同時に検証した他サイトと比較しても、圧倒的な点差を付けている。

ナチュラムは、必要な要素をすべて盛り込んだ「隙のない」サイトだ。今回検証した全項目を見渡しても0点というところはなく、すべてにおいて高得点を上げてい

る。充実した検索機能を使ってたくさんの商品から欲しいものを絞り込み、簡単な手続きで発注する。すぐに発送されるうえ、アフターサービスも完璧と、まったく文句が付けようのないサイトといえる。これからアウトドア用品の購入を考えているユーザーは、まずここにアクセスするといい。ただし、そうはいっても欲しいブランドや品番の商品が必ずしも購入できるわけではないことに注意したい。

ナチュラムを除く5サイトは、「どんぐりの背比べ」といった感じだ。各サイトごとにキラリと光る個性や使ってみたくと思わせる機能はあるものの、改善を望みたい欠

点や使い勝手の悪さも同時に持っている。結局、総合すると「可もなく不可もない」6割程度の得点という検証結果となってしまっている。

アウトドア用品サイト全般を見渡して感じるのが、「ECサイトとしての魅力のなさ」だ。検索性に乏しかったり、商品名や代金までユーザーに入力させたり、入力の省力化が図られていなかったりなど、一時代前の「ハガキを使ったカタログ通販」から脱皮していない感じが強い。せっかくインターネットを使うのだから、さまざまな「仕掛け」で使い勝手を向上させてほしいものだ。



[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