



現場の法人営業マンに聞いた 自社Webサイトの現状と課題

～「BtoB営業におけるWebサイト活用状況に関するアンケート調査」レポート～

2011年8月22日(月)

PDCAコンサルティングで顧客育成を実現する

株式会社パワー・インタラクティブ

<http://www.powerweb.co.jp/>



自社サイト用

目次

調査概要	2 P
調査サマリー	3 P
母集団(回答者)の特徴について	4 P
回答者の特徴(1)	5 P
回答者の特徴(2)	6 P
調査結果	7 P
自社Webサイトの閲覧頻度	8 P
自社Webサイトの評価	9 P
自社Webサイトに掲載されている情報の満足度	10 P
自社Webサイトに掲載されている情報の満足度(従業員規模別)	11 P
自社Webからの引き合い対応	12 P
自社Webサイトから引き合い情報の満足度(件数・質)	13 P
自社Webサイトから引き合い情報の満足度(従業員規模別)	14 P
自社Webサイトをもっと充実して欲しい意向	15 P
自社Webサイトの営業活用意向	16 P
自社Webで製品・サービス情報で不足しているもの	17 P
自社Webサイトへの要望や不満点(まとめ)	18 P
自社Webサイトへの要望や不満点(役職・規模別)	19 P
自社Webサイトへの要望や不満点:情報量(少ない、不十分、古い、コンテンツを充実して欲しい)	20 P
自社Webサイトへの要望や不満点:情報量(少ない、不十分、古い、コンテンツを充実して欲しい)	21 P
自社Webサイトへの要望や不満点:情報量(少ない、不十分、古い、コンテンツを充実して欲しい)	22 P
自社Webサイトへの要望や不満点:見づらい・探しづらい・使いづらい	23 P
自社Webサイトへの要望や不満点:見づらい・探しづらい・使いづらい	24 P
自社Webサイトへの要望や不満点:更新頻度(少ない、遅い、面倒)	25 P
自社Webサイトへの要望や不満点:更新頻度(少ない、遅い、面倒)	26 P
自社Webサイトへの要望や不満点:情報の質(顧客視点でない、役に立たない、理解しづらい)	27 P
自社Webサイトへの要望や不満点:情報の質(顧客視点でない、役に立たない、理解しづらい)	28 P
自社Webサイトへの要望や不満点:Webサイト全般・方針・戦略がよくない・差別性・訴求力が弱い	29 P
自社Webサイトへの要望や不満点:デザインやセンスが良くない・ダサイ	30 P
自社Webサイトへの要望や不満点:運用体制やお問い合わせ対応が良くない・件数が少ない	31 P
自社Webサイトへの要望や不満点:その他	32 P
自社Webサイトへの要望や不満点:その他	33 P

調査概要

株式会社パワー・インタラクティブでは、BtoB営業におけるWebサイトの活用状況や課題を洗い出すために、法人営業マンを対象に「BtoB営業におけるWeb[サイト活用状況に関するアンケート調査」を実施しました。

1. 調査目的

BtoB営業におけるWebサイトの活用状況や課題の抽出

2. 調査期間

2011年5月24日(火)～2011年5月27日(金) (4日間)

3. 対象地域

東京都、大阪府

4. 調査対象者

会社員で職種が営業もしくは営業企画であり、法人営業業務を行っている人
・除外対象者:業務内容が、販売・サービスの一般事務・営業事務は除く

5. 調査方法

インターネット調査 (実査:株式会社マクロミル)

6. 有効回答数

500人 (内フリーアンサー回答率75.6%)

7. 設問数

15問

8. 調査主体

株式会社パワー・インタラクティブ

調査サマリー

営業マンの自社サイト評価は総じて低め

- ・約半数が「見やすい」と評価している一方、「使いやすい」との評価は3割を切る。
- ・自社サイトに掲載されている情報(量・質)に満足していると答えた営業マンは3.5割程度。規模が大きい企業ほど満足度は高くなる傾向にある。
- ・総じて営業マンの自社サイト評価はきびしめの傾向にある。

Web経由の現状の引き合い件数・質に満足している営業マンは2割足らず

- ・自社Webサイトからの引き合い件数、およびその質に満足している営業マンは2割を切る。Web経由の引き合いについては多くの営業マンが不満に感じている。
- ・特に、従業員規模が小さい企業ほど不満の割合が高い傾向にある。他方、3000人以上規模の企業では「どちらとも言えない」の割合が5割を占め、単純に満足・不満と割り切れない課題が多々あることが感じられる。

自社Webサイトの営業活用意向は非常に高く、部長クラスでは9割にのぼる

- ・自社Webサイトを営業に活用したいという営業マンは7割をしめる。特に、役職が上になるほど活用意向は高く、部長クラスでは9割を占める。

自社Webサイトに不足しているのは「事例・ノウハウ・実績・データ」

- ・営業マンの7割は自社Webサイトをもっと充実して欲しいと答えており、特に部長クラスでは8割を占める。
- ・具体的に不足しているものとしては「事例・ノウハウ・実績・データ」を半分近くの営業マンが選択している。

上記の結果から、法人営業の現場ではWebサイトを営業に積極的に活用したいと考えているが、現実のWebサイトの内容やWeb経由の引き合いは、まだまだ営業側の期待に応えられるものになっていないと思われます。

母集団(回答者)の特徴について

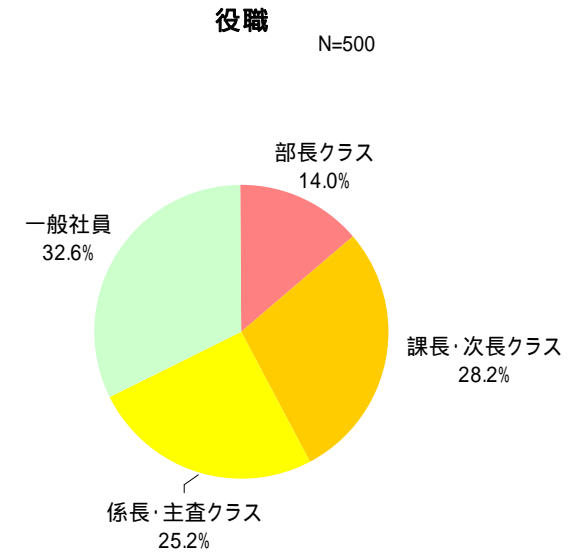
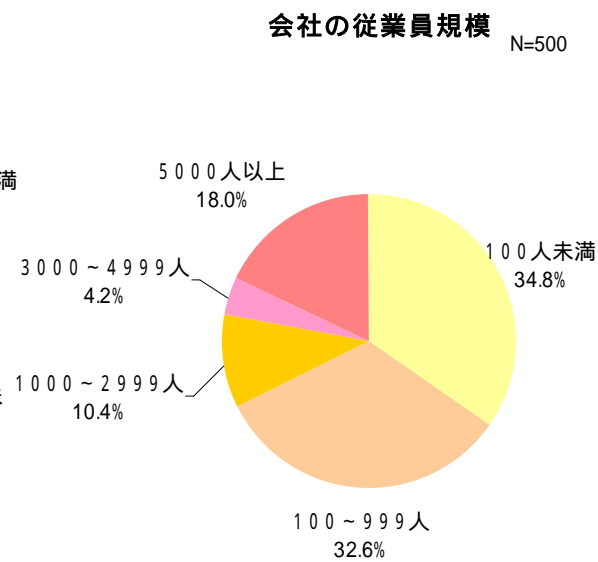
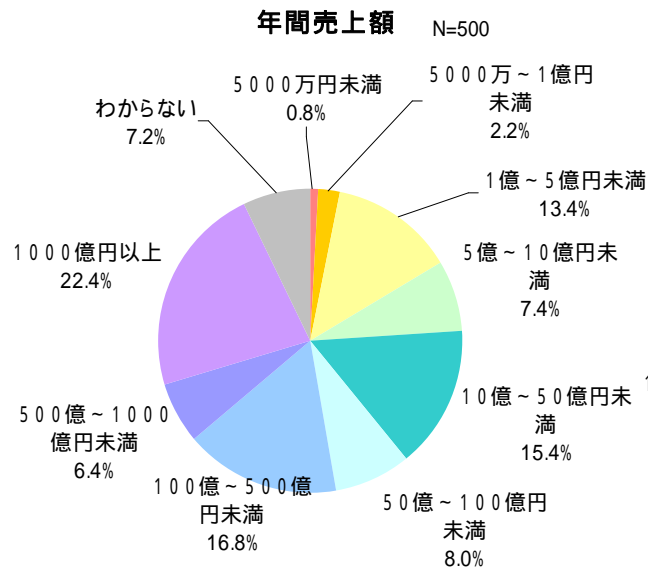
回答者の特徴(1)

- Q. あなたの会社の年間売上額について教えてください。(SA) グループ企業の場合は、お勤め先単体の売上額をお答え下さい。
- Q. あなたの会社の従業員規模について教えてください。(SA) グループ企業の場合は、お勤め先単体の従業員規模をお答え下さい。
- Q. あなたの役職について教えてください。(SA)

年間売上額は、1000億円未満の企業が全体の約5割を占め、1000億円以上の企業が約2割を占めました。

会社の従業員規模は、1000人未満規模の企業が約7割を占めました。

役職については、「一般社員」が約3割強、次いで「課長・次長クラス」が3割弱を占めました。



回答者の特徴(2)

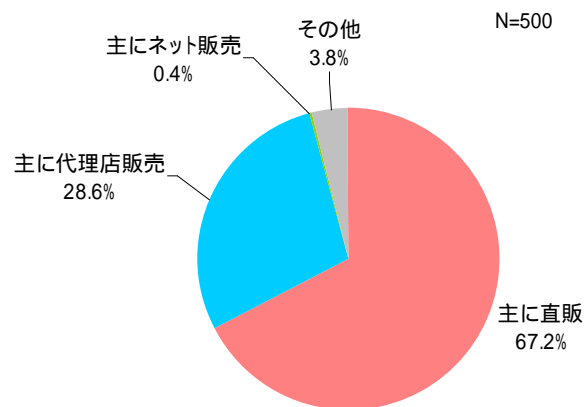
- Q. あなたのご担当製品・サービスの販売体制について教えてください。(SA)
- Q. あなたのご担当製品・サービスの1案件あたりの平均単価について教えてください。(SA)
- Q. あなたのご担当製品・サービスの分野について教えてください。(SA)

担当製品・サービスの販売体制は、「主に直販」が約7割を占めました。次いで「主に代理店販売」が約3割を占めました。

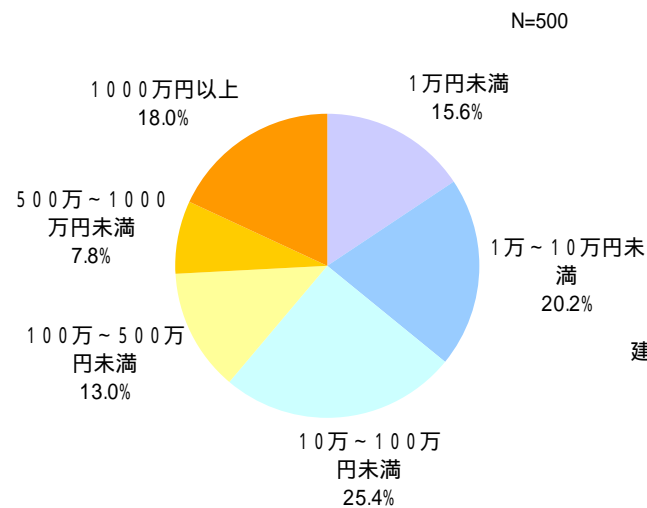
担当製品・サービスの1案件あたりの平均単価は、100万円未満で全体の6割を占めました。

担当製品・サービスの分野は、「製造・機械」「情報通信(情報システム、ソフトウェア)」が各々約15%を占めました。

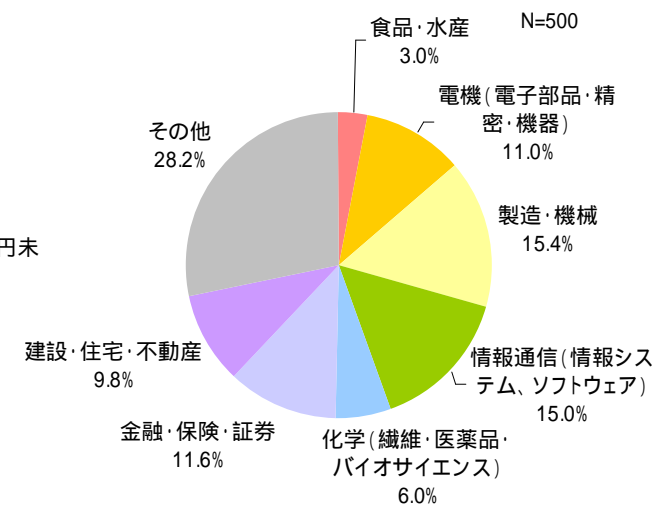
担当製品・サービスの販売体制



担当製品・サービスの1案件あたりの平均単価



担当製品・サービスの分野



調查結果

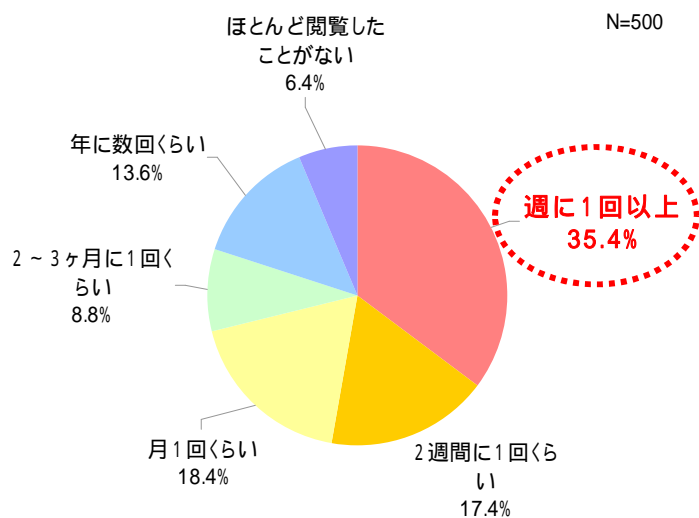
自社Webサイトの閲覧頻度

Q. あなたの自社Webサイトへの閲覧頻度はどの位ですか？(SA)

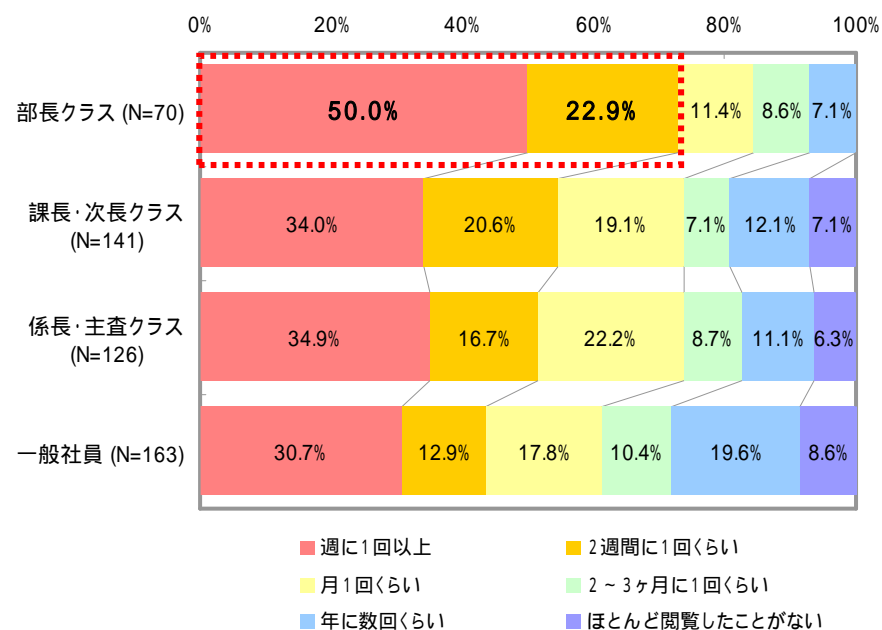
自社Webサイトへの訪問頻度は、「週に1回以上」が約35%と最も多くなりました。「2週間に1回くらい」までを合計すると5割を越えました。
 役職別に見ると部長クラスの閲覧頻度が高く「週に1回以上」で5割を占めました。閲覧頻度が最も低かったのは、一般社員でした。

営業現場は役職者ほど、自社サイトをよく閲覧してる

自社Webサイトの閲覧頻度



【役職別】 自社Webサイトの閲覧頻度



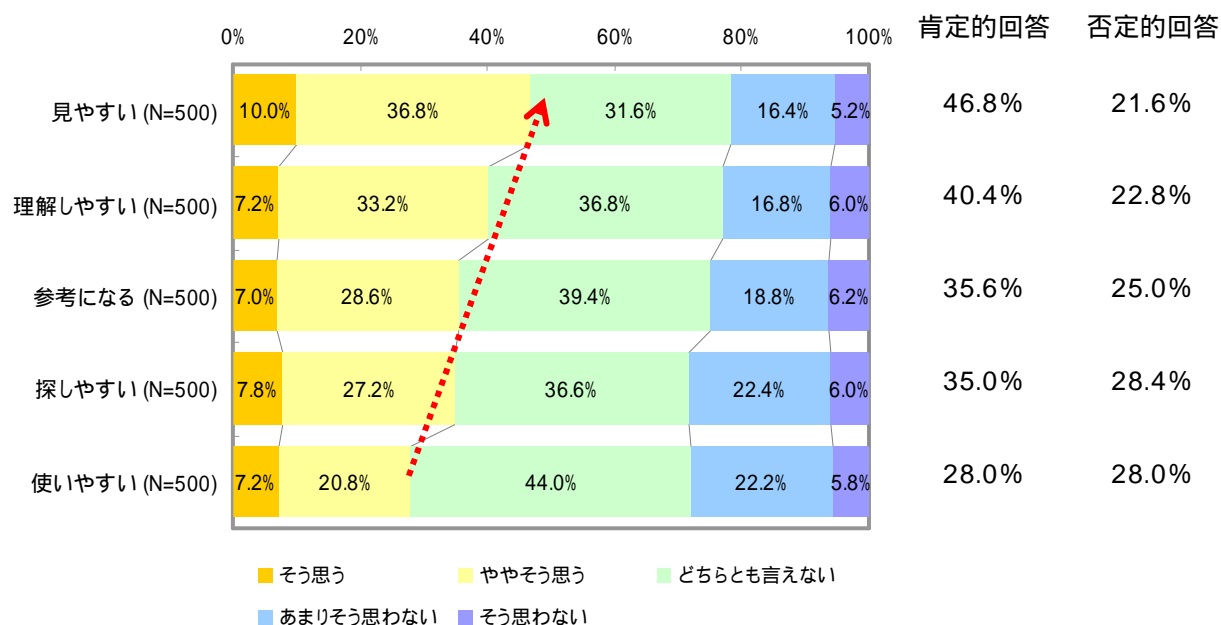
自社Webサイトの評価

Q. あなたの自社Webサイトの評価について教えてください。(SA)

自社Webサイトの評価を「見やすい」「理解しやすい」「参考になる」「探しやすい」「使いやすい」の軸で、各々5段階で評価を聞きました。約半数が「見やすい」と評価している一方、「使いやすい」との評価は3割を切りました。

営業マンの自社サイト評価は総じて低め

自社Webサイトの評価



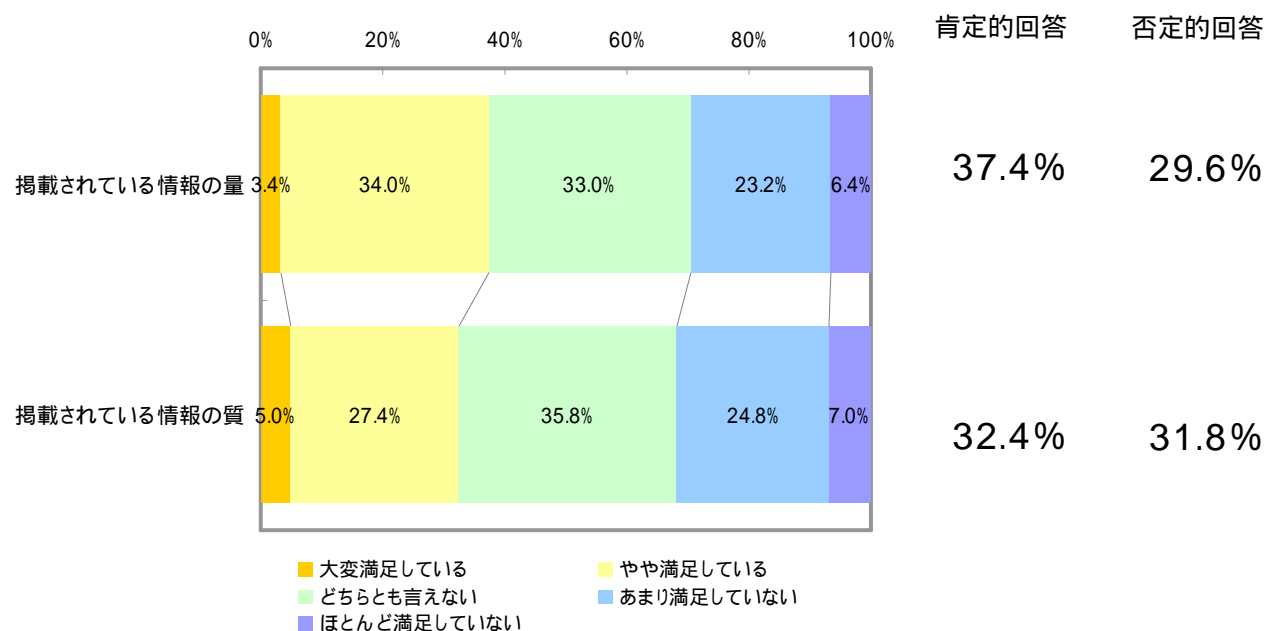
自社Webサイトに掲載されている情報の満足度

Q. 自社のWebサイトに掲載されている情報の満足度についてお聞きします。(SA)

自社のWebサイトに掲載されている情報の満足度を情報の「量」と「質」について聞きました。満足していると答えた営業マンは3.5割前後にとどまりました。量の方がやや満足度が高いものの、大きな差異はありませんでした。

情報(量・質)に満足している営業は3.5割前後にとどまる

自社Webサイトに掲載されている情報の満足度



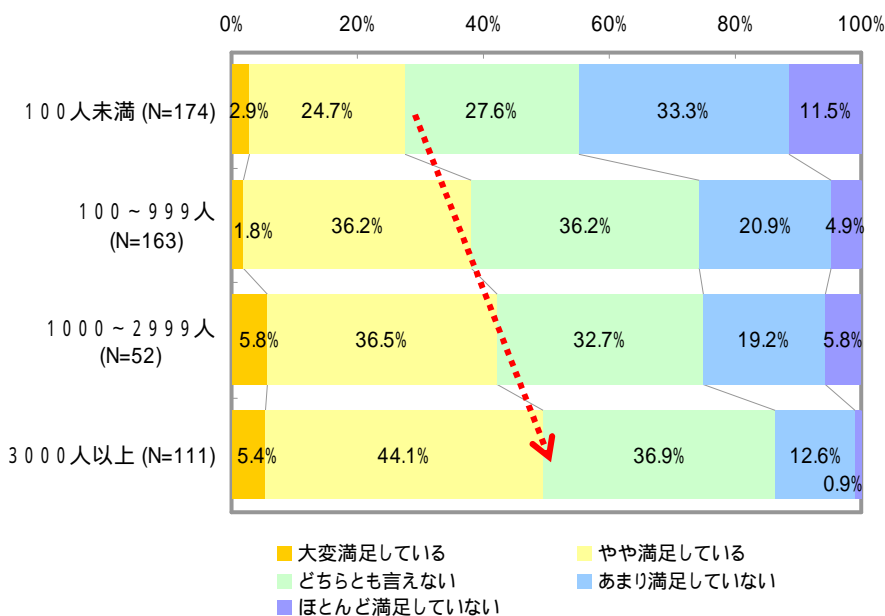
自社Webサイトに掲載されている情報の満足度(従業員規模別)

Q. 自社のWebサイトに掲載されている情報の満足度についてお聞きます。(SA)

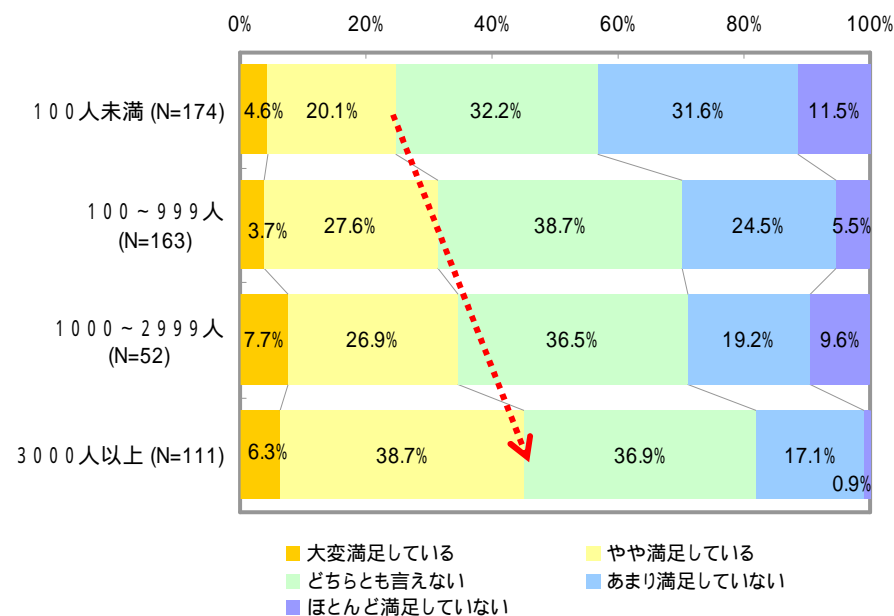
従業員規模別に見ると、掲載されている量と質共に従業員規模が多くなるに従って、規模が大きい企業ほど満足度は高くなりました。100人未満では2.5割程度でしたが、3000人以上規模では5割を占めました。企業規模によってWebサイトへの充実度に格差が出てきている状況がうかがえます。

企業規模によってWebサイトの充実度に格差

【従業員規模別】 掲載されている情報の量



【従業員規模別】 掲載されている情報の質



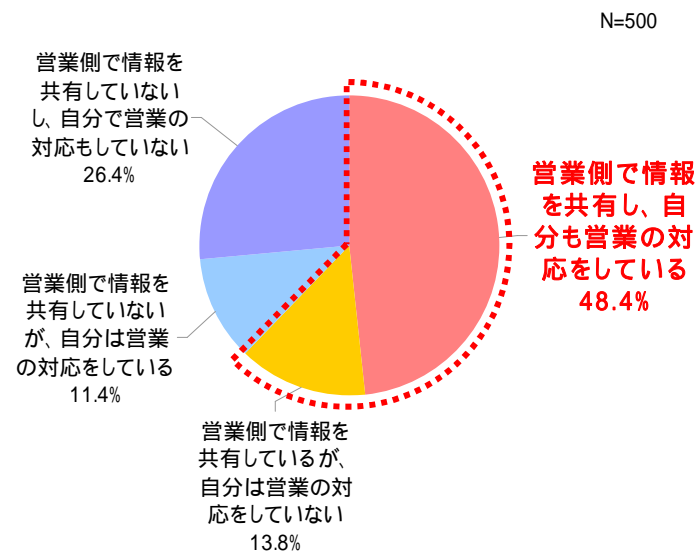
自社Webからの引き合い対応

Q. 自社のWebサイトからの引き合い(お問い合わせ)情報への対応についてお聞きます。(SA)

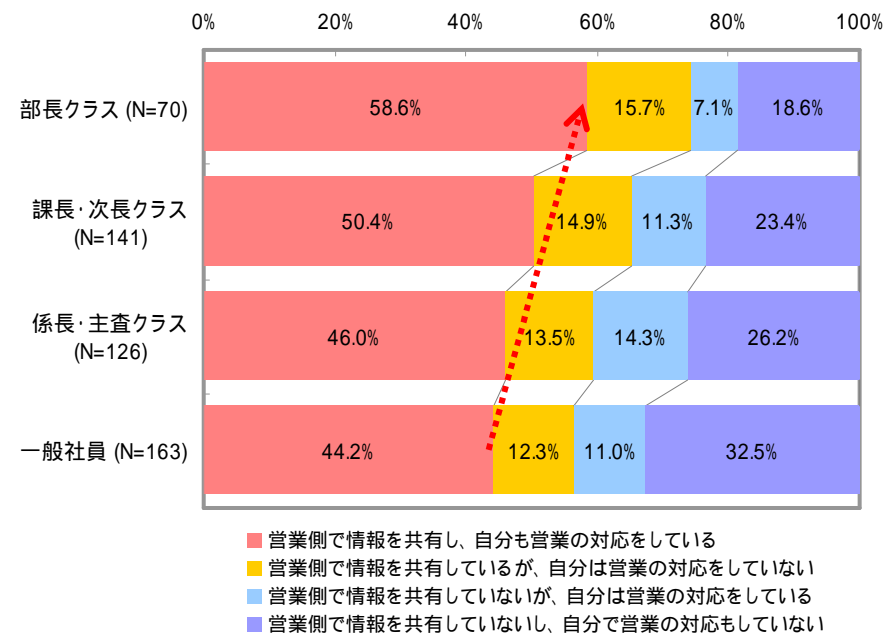
自社のWebサイトからの引き合い(への対応については、約6割が営業側で情報を共有しており、内約5割が自ら営業対応をしていました。役職別に見ると部長クラスほど、自ら営業対応をしている割合が高くなりました。

約6割が営業現場でWeb経由の引き合い情報を共有化

自社のWebからの引き合い対応



【役職別】 自社のWebからの引き合い対応



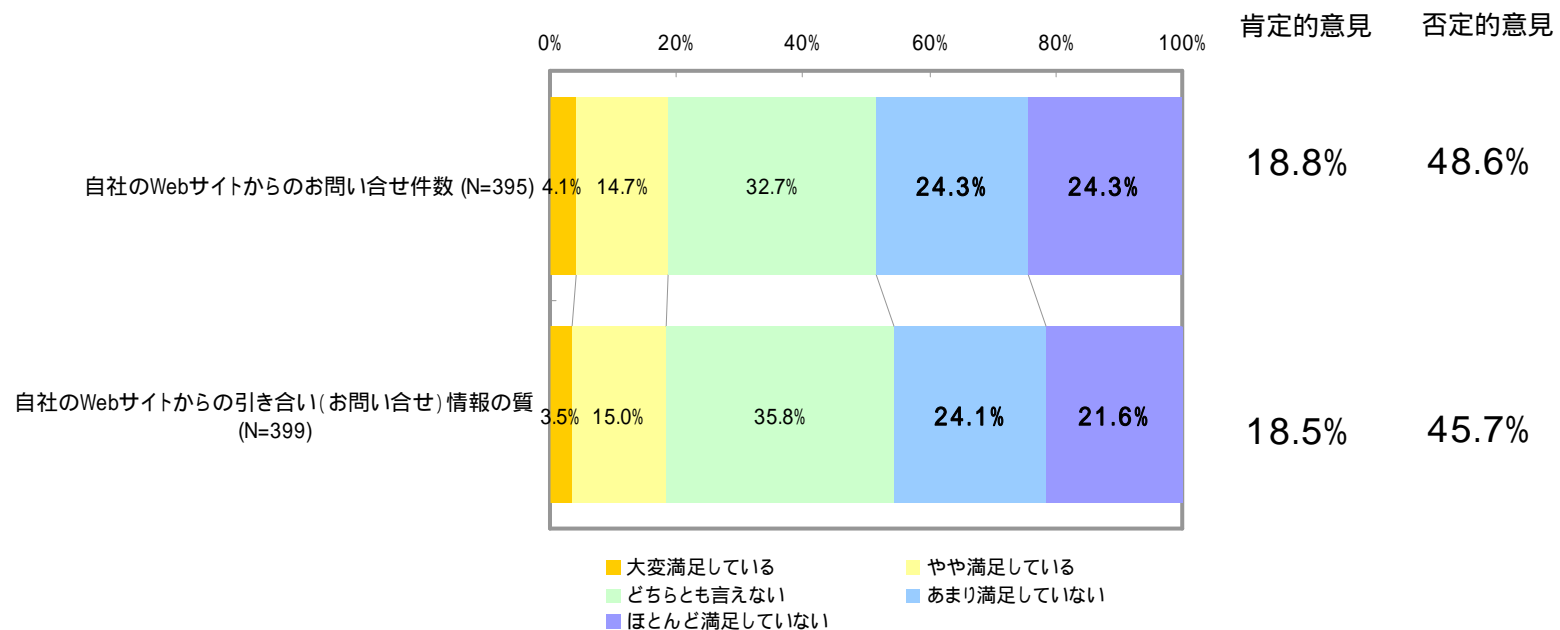
自社Webサイトからの引き合い情報の満足度(件数・質)

Q. 自社のWebサイトからの引き合い(お問い合わせ)情報についてお聞きます。(SA)

自社のWebサイトからの引き合い情報の満足度について「件数」と「情報の質」について聞きました。自社Webサイトからの引き合い件数、およびその質に満足している営業マンは2割を切りました。Web経由の引き合いについては多くの営業マンが不満に感じている状況がうかがえます。

Web経由の現状の引き合い件数・質に満足している営業マンは2割足らず

自社Webサイトからの引き合い(お問い合わせ)の満足度



「わからない」の回答は除く。

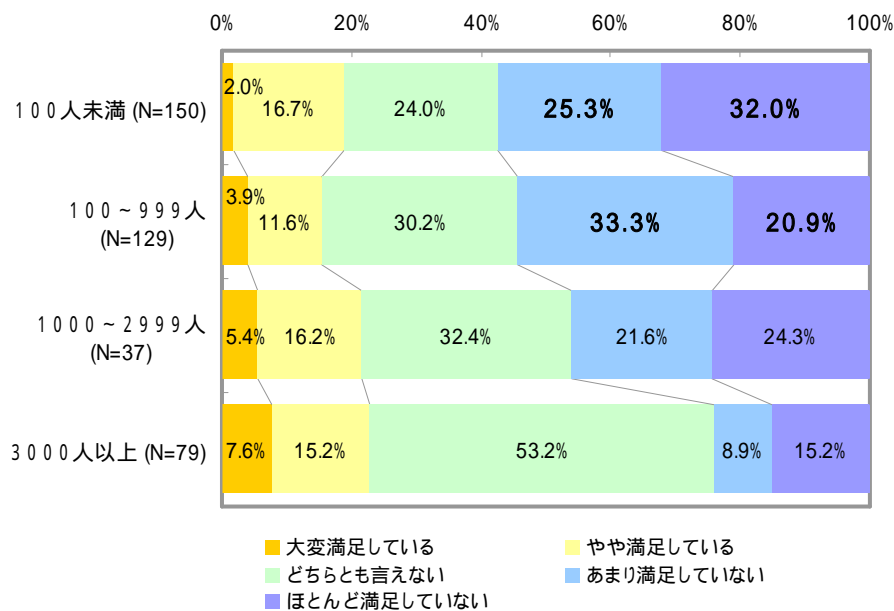
自社Webサイトから引き合い情報の満足度(従業員規模別)

Q. 自社のWebサイトから引き合い(お問い合わせ)情報についてお聞きします。(SA)

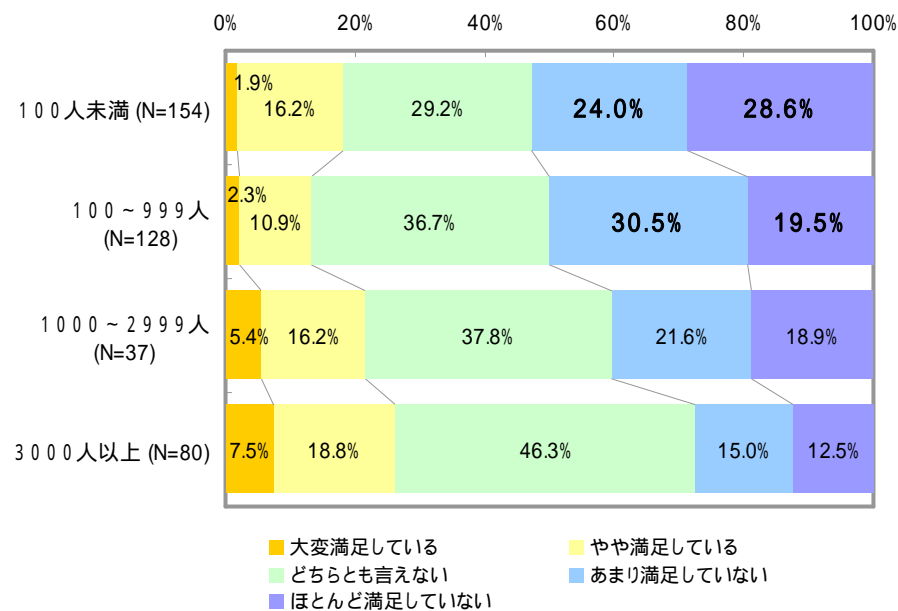
従業員規模別にみると、規模が小さい企業ほど不満の割合が高い傾向にありました。他方、3000人以上規模の企業では「どちらとも言えない」の割合が5割を占め、単純に満足・不満と割り切れない課題が多々あることがうかがえます。

規模が小さい企業ほど引き合い件数・質への不満が高い

【従業員規模別】 お問い合わせ件数(満足度)



【従業員規模別】 お問い合わせ情報の質(満足度)



「わからない」の回答は除く。

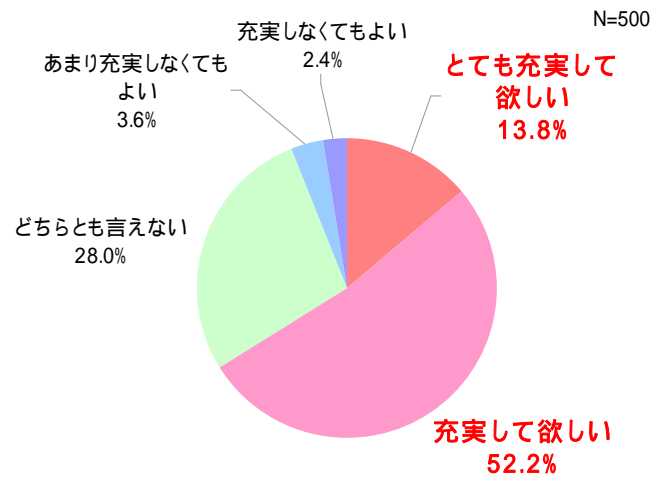
自社Webサイトをもっと充実して欲しい意向

Q. 自社のWebサイトをもっと充実して欲しいと思いますか？(SA)

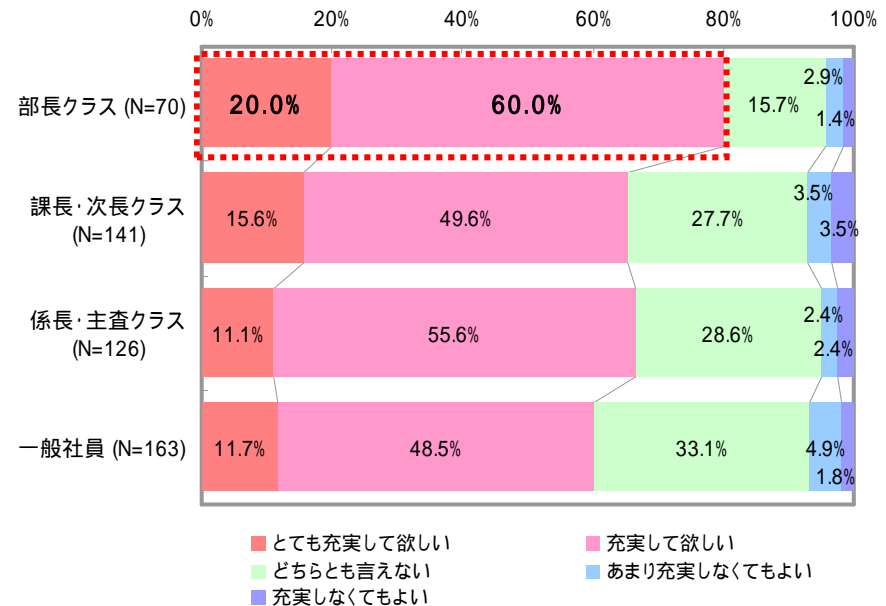
自社Webサイトの充実意向は、「とても充実して欲しい」「充実して欲しい」合わせて約7割を占めました。特に、部長クラスで約8割と最も高くなりました。

営業マンの7割は自社Webサイトをもっと充実して欲しいと思っている

自社Webサイトの充実意向



【役職別】 自社Webサイトの充実意向



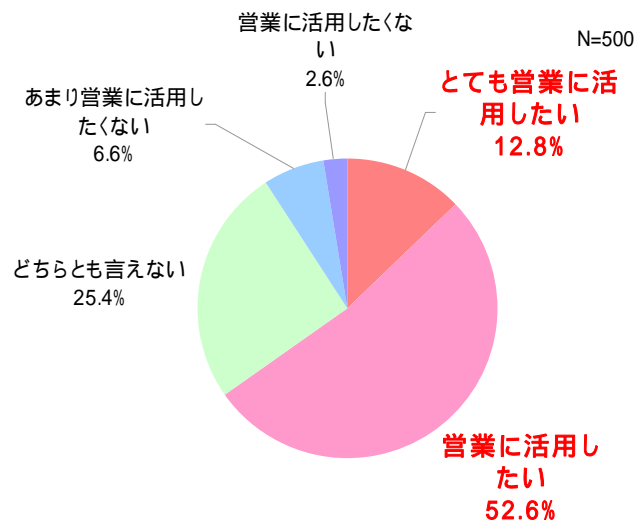
自社Webサイトの営業活用意向

Q. 自社のWebサイトの営業活用意向についてお聞きます。(SA)

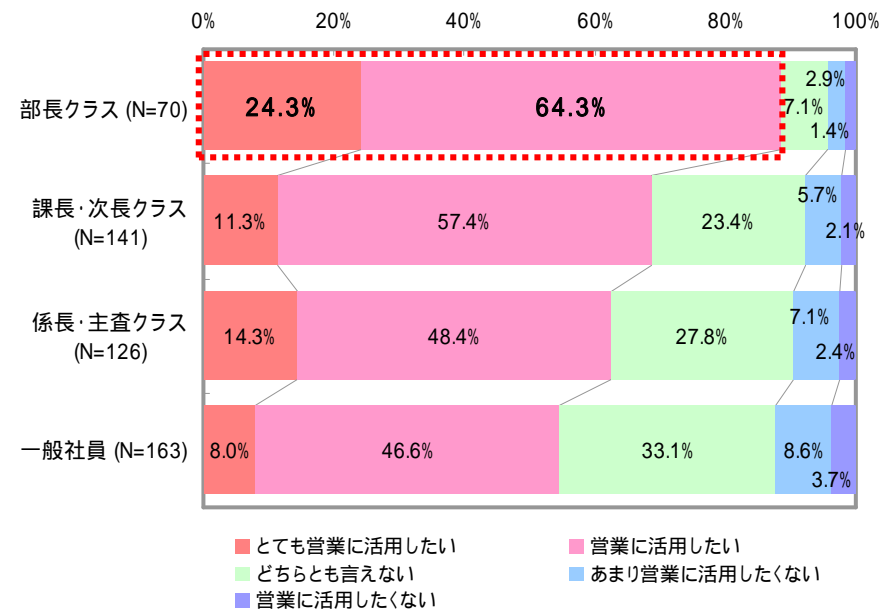
自社Webサイトの営業活用意向は、「とても営業に活用したい」「営業に活用したい」合わせて約7割を占めました。特に、部長クラスでは約9割と最も高くなりました。

営業マンの7割は自社Webサイトをもっと営業に活用したいと思っている

自社Webサイトの営業活用意向



【役職別】 自社Webサイトの営業活用意向



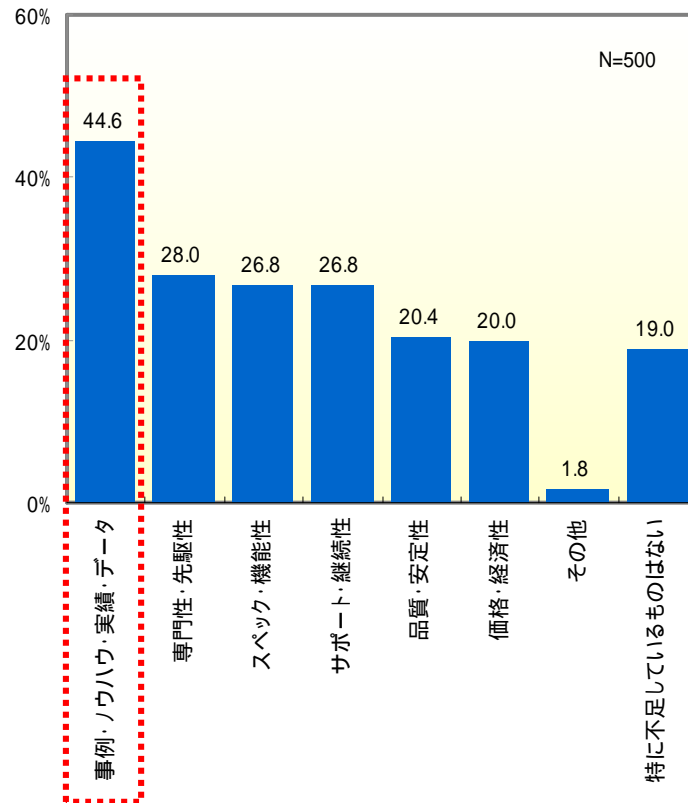
自社Webで製品・サービス情報で不足しているもの

Q. 自社のWebサイトであなたがご担当の製品・サービス情報に関して不足していると思われるものは何ですか？(MA)

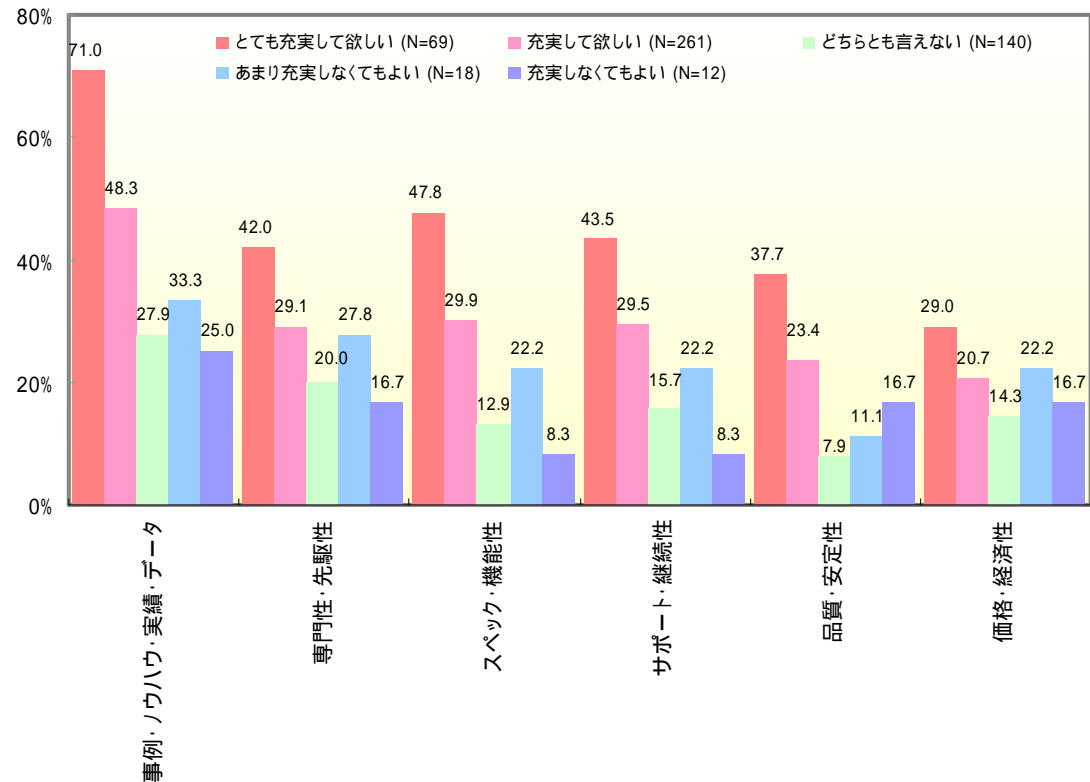
自社のWebサイトで担当の製品・サービス情報に関して不足しているものでは、「事例・ノウハウ・実績・データ」が最も多く約4割を占めました。次いで、「専門性・先駆性」「スペック・機能性」「サポート・継続性」などが続きました。前問の自社Webサイトの充実意向別でみると、とても充実して欲しいと思っている人ほど各項目ともに高い傾向にあり、「事例・ノウハウ・実績・データ」では7割を越えました。

不足しているものは「事例・ノウハウ・実績・データ」が約4割を占める

Webサイトで製品・サービス情報で不足しているもの



【サイトの充実意向別】 Webサイトで製品・サービス情報で不足しているもの



自社Webサイトへの要望や不満点(自由記述回答)

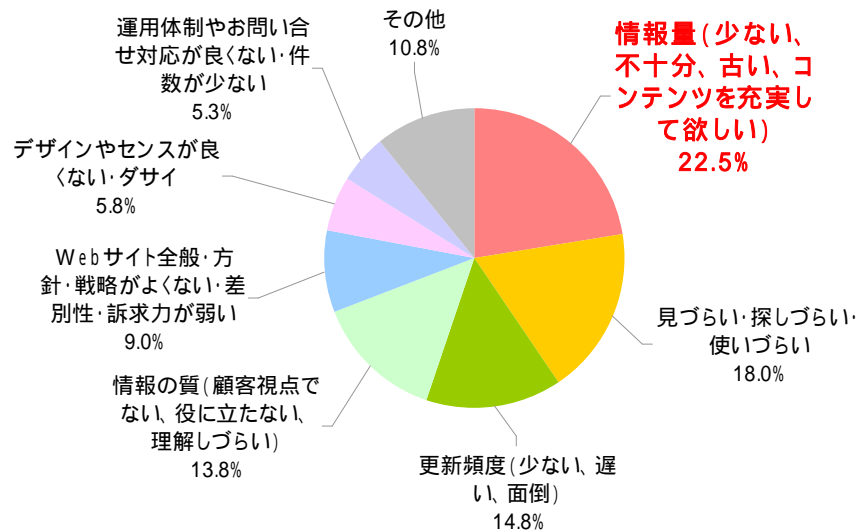
Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

全回答者の75.6%が必須項目でない自由記述回答にコメントがあり、自社Webサイトへの強い関心がうかがえました。

自由記述で回答した内容をまとめると「情報量(少ない、不十分、古い、コンテンツを充実して欲しい)」に関する要望や不満が最も多くなりました。次いで、「見づらい・探しづらい・使いづらい」「更新頻度(少ない、遅い、面倒)」などに関する意見が続きました。

自社Webサイトへの要望や不満点

N=378



自由回答の抜粋

情報量(少ない、不十分、古い、コンテンツを充実して欲しい) 22.5%

- ・訪問者のニーズにあった情報が記載されていない。
- ・外資系の弱みで日本語での情報が不足
- ・必要な情報が掲載されておらず、余計な情報を掲載している

見づらい・探しづらい・使いづらい 18.0%

- ・とにかく見辛い。お客様にもよく言われる。
- ・もっと検索機能を充実させてほしい
- ・欲しい情報にたどり着くまでに時間がかかるしサイトの構造もわかりにくい

更新頻度(少ない、遅い、面倒) 14.8%

- ・更新する担当が決まっておらず、更新頻度が低い
- ・更新がしばしば止まってほぼ死んでいる状態になっていることが多く、プラスよりマイナスになるのではと思うほど。
- ・新製品や新情報のUPまで時間が掛かる。社内稟議許可の時間が掛かる

情報の質(顧客視点でない、役に立たない、理解しづらい) 13.8%

- ・情報が多すぎユーザー視点で整理がされていない
- ・自分たちの言葉を使いすぎ、顧客を意識していないサイトわかりやすくコンパクトはいいが、具体性に乏しく、読み手に中途半端な印象を与えている気がする。
- ・働いている自分で見ても、内容が不明な部分があるのに、一般の方が見てわかるのか。

Webサイト全般・方針・戦略がよくない・差別性・訴求力が弱い 9.0%

- ・他社との違いがあまり良く分からないし、内容が難しい
- ・製品を使ったときのお客様にとってもありがたみ、メリットがいまいちわかりにくい。

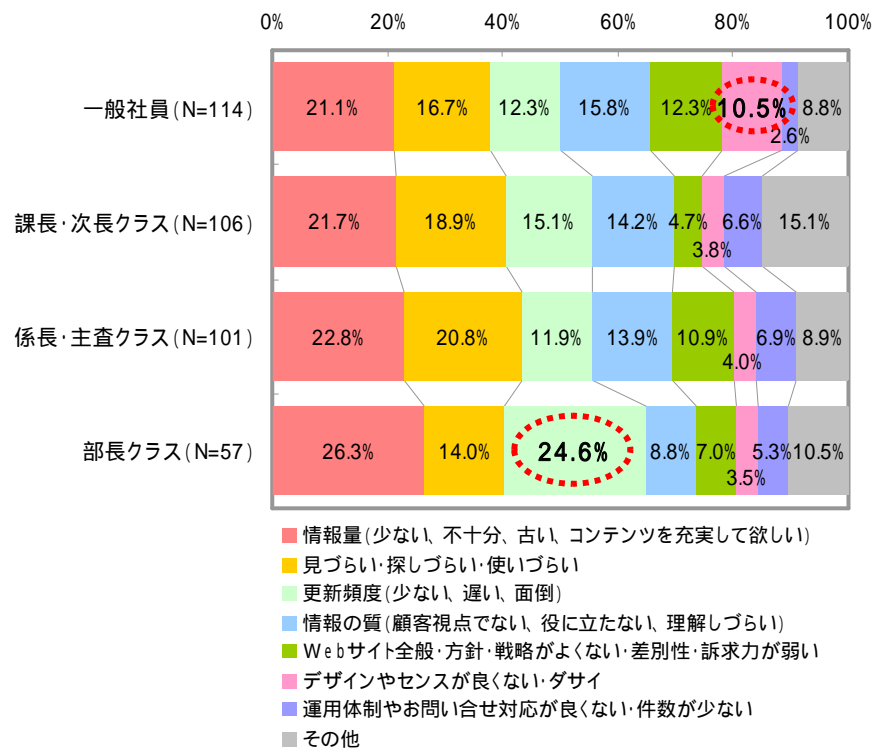
自社Webサイトへの要望や不満点(役職・規模別)

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

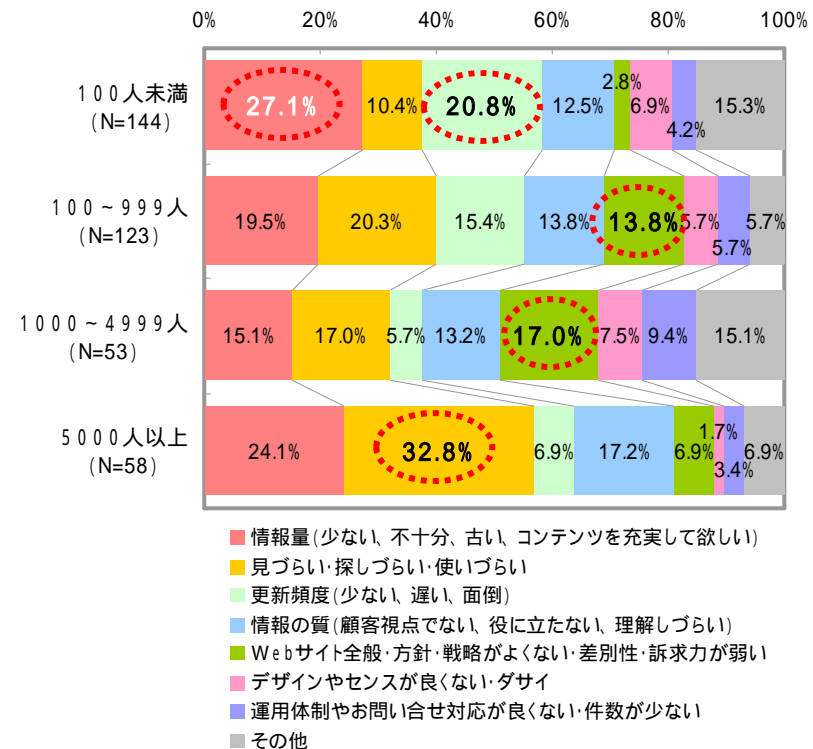
自社のWebサイトへの要望や不満について役職・従業員規模別に見ました。役職別では、一般社員で「デザインやセンスが良くない・ダサイ」がやや高く、部長クラスでは、「更新頻度(少ない、遅い、面倒)」への要望や不満が多くなりました。

従業員規模別では、100人未満で情報量や更新頻度に関する要望や不満が高く、100~4999人で「Webサイト全般・方針・戦略がよくない・差別性・求力が弱い」に関して高い傾向でした。5000人以上では、「見づらい・探しづらい・使いづらい」に関して高くなりました。

【役職別】 自社Webサイトへの要望や不満点



【従業員規模別】 自社Webサイトへの要望や不満点



自社Webサイトへの要望や不満点:情報量(少ない、不十分、古い、コンテンツを充実して欲しい)

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
1	現状の内容では不足の部分が多く、顧客から問い合わせに不十分のところがある。	5000万～1億円未満	100人未満	部長クラス	その他
2	こまめにバージョンアップして、常に新しい情報を提供してほしい 活用の幅をさらに広げていきたい	1億～5億円未満	100人未満	部長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
3	商品点数が少なすぎる	1億～5億円未満	100人未満	部長クラス	その他
4	もっと情報量を増やさないといけない	1億～5億円未満	100人未満	部長クラス	その他
5	製品の説明	1億～5億円未満	100人未満	部長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
6	情報量が多いが、マンパワー不足から全情報を掲載できておらず機会損失を生んでいるような気がする。	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
7	情報量の少なさ	1億～5億円未満	100人未満	係長・主査クラス	その他
8	情報量が不足	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	製造・機械
9	情報量	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	その他
10	作りが古すぎる。	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	その他
11	訪問者のニーズにあった情報が記載されていない。	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	その他
12	守秘義務のため実績を掲載できない	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
13	薬事法の関係でいえないことばかり。	5億～10億円未満	100人未満	課長・次長クラス	その他
14	施工例が少ない	5億～10億円未満	100人未満	課長・次長クラス	製造・機械
15	シンプルすぎる	5億～10億円未満	100人未満	係長・主査クラス	その他
16	閲覧者が見ると古く感じられる内容だと思う。人材サービスの会社としては少し致命的だと思う。	5億～10億円未満	100人未満	係長・主査クラス	その他
17	商品数が少ない	5億～10億円未満	100人未満	一般社員	建設・住宅・不動産
18	商品の情報が少ないなど中途半端	5億～10億円未満	100人未満	一般社員	その他
19	製品情報が少ない	5億～10億円未満	100人未満	一般社員	その他
20	顧客に見せたい情報が載せられない	5億～10億円未満	100人未満	一般社員	電機(電子部品・精密・機器)
21	自社商品の情報が少ない	5億～10億円未満	100人未満	一般社員	食品・水産
22	古臭い。情報量が多く見やすく	5億～10億円未満	100人未満	一般社員	製造・機械
23	情報が古い デザインが古い	5億～10億円未満	100人未満	一般社員	建設・住宅・不動産
24	情報量の鮮度	5億～10億円未満	100～999人	係長・主査クラス	その他
25	お客様が納得する情報が必要	10億～50億円未満	100人未満	部長クラス	製造・機械
26	取引先との機密事項があり、あまりWeb上に公開できない側面もある。	10億～50億円未満	100人未満	部長クラス	製造・機械
27	料金面が不透明	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
28	全体的に内容を充実させたいと思う	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
29	製薬メーカーを守るために健康食品に関して薬事法の規制が厳しすぎて消費者に情報を伝えられない。	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	その他
30	商品のスペックやその他の認定取得情報を充実させたい	10億～50億円未満	100人未満	係長・主査クラス	その他
31	内容が薄すぎる	10億～50億円未満	100人未満	係長・主査クラス	製造・機械
32	ちょっと古臭い	10億～50億円未満	100人未満	係長・主査クラス	その他
33	Q&Aのページをもっと充実させてほしい。	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
34	情報量がすくない	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	その他
35	製品の説明をもっと充実させてもらいたい。	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	製造・機械
36	必要な情報が掲載されておらず、余計な情報を掲載している	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	その他
37	もっと詳細情報がほしい	10億～50億円未満	100～999人	部長クラス	その他
38	情報量	10億～50億円未満	100～999人	部長クラス	その他
39	FAQや操作に関するサポートが乏しい。	10億～50億円未満	100～999人	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
40	平均単価がわかれば	50億～100億円未満	100人未満	係長・主査クラス	食品・水産
41	うわべだけである	50億～100億円未満	100人未満	一般社員	製造・機械
42	最低限必要なことは掲載しているが、プラス の部分が足りない。バーチャル工場見学など出来たら良いと思う。	50億～100億円未満	100～999人	部長クラス	製造・機械

自社Webサイトへの要望や不満点:情報量(少ない、不十分、古い、コンテンツを充実して欲しい)

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
43	日本人向け(日本人が見やすいと感じる)サイトを立ち上げて欲しい。	50億~100億円未満	100~999人	部長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
44	カラーだとDLが重いので、モノクロバージョンもほしい	50億~100億円未満	100~999人	係長・主査クラス	製造・機械
45	古い情報がある場合があります。常に最新の情報に保っておく必要があります。	50億~100億円未満	100~999人	一般社員	その他
46	もっと商品の内容を充実したほうが良い。	100億~500億円未満	100人未満	課長・次長クラス	その他
47	社内規定のため、込み入った事例が記載できない	100億~500億円未満	100人未満	係長・主査クラス	製造・機械
48	内容が薄いように感じる	100億~500億円未満	100~999人	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
49	過去の商品情報がまったく無くなる。	100億~500億円未満	100~999人	課長・次長クラス	その他
50	技術データの充実が望まれる	100億~500億円未満	100~999人	課長・次長クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
51	情報量が少ない	100億~500億円未満	100~999人	課長・次長クラス	その他
52	情報発信性は問題ない。あとは品揃えを増やしてほしい。	100億~500億円未満	100~999人	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
53	会社案内のみしかない	100億~500億円未満	100~999人	係長・主査クラス	その他
54	興味を掻き立てる物が無い。	100億~500億円未満	100~999人	係長・主査クラス	その他
55	Webを見てためになるようなコンテンツが欲しい	100億~500億円未満	100~999人	係長・主査クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
56	簡単な製品案内しかのっていない	100億~500億円未満	100~999人	係長・主査クラス	製造・機械
57	営業に役立つネタを入れてほしい	100億~500億円未満	100~999人	一般社員	製造・機械
58	情報が乏しい、もっと素早く情報を開示すべき	100億~500億円未満	1000~2999人	課長・次長クラス	その他
59	全体的に内容が薄い、業務の詳しい内容等	100億~500億円未満	1000~2999人	一般社員	その他
60	主力の情報にテーマが偏りすぎる	500億~1000億円未満	100~999人	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
61	幅広い情報をのせたい	500億~1000億円未満	100~999人	係長・主査クラス	建設・住宅・不動産
62	詳細情報	500億~1000億円未満	1000~2999人	係長・主査クラス	その他
63	お得感のある情報がない	500億~1000億円未満	3000~4999人	課長・次長クラス	金融・保険・証券
64	社会活動ももっとPRしてほしい	500億~1000億円未満	3000~4999人	一般社員	金融・保険・証券
65	外資系の弱みで日本語での情報が不足	500億~1000億円未満	5000人以上	部長クラス	金融・保険・証券
66	事例、実績を充実してほしい	1000億円以上	100~999人	一般社員	建設・住宅・不動産
67	もっと情報を多くして欲しい	1000億円以上	1000~2999人	課長・次長クラス	その他
68	もう少し詳しく	1000億円以上	3000~4999人	課長・次長クラス	製造・機械
69	情報量	1000億円以上	3000~4999人	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
70	導入実績等の活用事例をもっと有効に案内すべき	1000億円以上	5000人以上	部長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
71	外国語のサイトは充実しているものの、日本語のサイトの一層の充実が必要。	1000億円以上	5000人以上	部長クラス	金融・保険・証券
72	内容が浅い	1000億円以上	5000人以上	部長クラス	製造・機械
73	情報が古いまま	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
74	具体性	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	金融・保険・証券
75	限られた予算の中ではよくやっている方。新規顧客の最初のアプローチはWEBと思われるので、フックの機能は充実させたい。	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	金融・保険・証券
76	資料が少ない	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
77	システムの構成例がたりない	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
78	事例	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	金融・保険・証券
79	一般的な情報しか掲載されておらず、商品の内容だとか売れ筋だとかがわからない。様々な規制があり掲載することが難しい項目もあると思うが、もう少し多様な情報を掲載して欲しい	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	金融・保険・証券
80	情報量が少ないと思う	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	製造・機械
81	英語版の内容が乏しい	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
82	情報の分類が偏っている。事例が足りない、または古い。新製品情報が少ない。	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
83	導入事例がない	わからない	100~999人	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)

自社Webサイトへの要望や不満点:情報量(少ない、不十分、古い、コンテンツを充実して欲しい)

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
84	情報量が少ない	わからない	100～999人	一般社員	その他
85	単純に古臭い	わからない	100～999人	一般社員	その他

自社Webサイトへの要望や不満点:見づらい・探しづらい・使いづらい

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
86	見やすくしてほしい	5000万～1億円未満	100人未満	一般社員	その他
87	情報がまとまってなく、検索しにくい	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
88	不動産仲介業の会社勤務員です。他の大手仲介業ではホームページにて多数の物件を検索することができますが、当社のHPはそれらと比べてレベルが低いと感じています。	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
89	ページが多く、必要な情報をとりにくい	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
90	製品の写真が少ない・見づらい。メールの問い合わせに専用のフォームがあると良いと思う。	1億～5億円未満	100人未満	係長・主査クラス	製造・機械
91	場当たり的に作られているため、使い勝手が悪い	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
92	見にくい	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	製造・機械
93	ブランディングに拘っているため、見づらい探しづらい。必要な情報にたどり着くまでのクリック数が多い。	1億～5億円未満	100～999人	一般社員	建設・住宅・不動産
94	ごちゃごちゃしすぎ、見にくい	5億～10億円未満	100人未満	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
95	もう少しわかりやすくしてほしい	5億～10億円未満	100人未満	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
96	見づらい	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	その他
97	見やすく分かりやすく端的に情報を載せる事が難しく、出来ていないと思います。	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
98	一般の消費者向けではないので、それほど平易に作る必要はないのだが、動作の遅さは致命的。また、海外に管理を委託しているので融通が効かないと聞いている。	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	金融・保険・証券
99	情報が探しにくい、見辛い、理解しにくい	10億～50億円未満	100人未満	係長・主査クラス	その他
100	とにかく見にくい。顧客のことをあまり考えていないように感じる。	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	その他
101	文字が細かいので大きくしてほしい。	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	製造・機械
102	見にくい。わりづらい。	10億～50億円未満	100～999人	一般社員	その他
103	サイトが古く見にくいので、見やすいサイトにリニューアルしてほしい。	10億～50億円未満	100～999人	一般社員	食品・水産
104	見難い。字が細かくメッセージがない	50億～100億円未満	100～999人	部長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
105	見やすさ	50億～100億円未満	100～999人	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
106	もっとわかりやすくしてほしい	50億～100億円未満	100～999人	一般社員	建設・住宅・不動産
107	見やすさ	50億～100億円未満	100～999人	一般社員	金融・保険・証券
108	検索機能が弱い	50億～100億円未満	1000～2999人	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
109	見にくい点を改善してほしい。	50億～100億円未満	1000～2999人	係長・主査クラス	金融・保険・証券
110	伝えたい項目を整理して、簡潔に表示してもらいたい	100億～500億円未満	100～999人	部長クラス	その他
111	もっとみやすく	100億～500億円未満	100～999人	部長クラス	製造・機械
112	わかり辛い	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	その他
113	リンクが探しにくい	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
114	少々開くのが時間がかかる。	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	製造・機械
115	営業所の所在地図がすぐに判るようになってればと思う。	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
116	見易さ	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
117	見やすく、閲覧しやすくしてほしい	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	食品・水産
118	商品を検索したとき、製品名以上の情報(仕様など)が十分に出てこない。	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	製造・機械
119	重たくないもの	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	建設・住宅・不動産
120	素人が製作するので分かりにくい	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	製造・機械
121	コード入力が煩雑	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
122	とにかく見辛い。お客様にもよく言われる。	100億～500億円未満	1000～2999人	一般社員	製造・機械
123	扱いにくい	100億～500億円未満	5000人以上	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
124	目的のものを探しづらい	500億～1000億円未満	100～999人	部長クラス	その他
125	スタイリッシュだが、動作が遅い	500億～1000億円未満	100～999人	課長・次長クラス	その他

自社Webサイトへの要望や不満点:見づらい・探しづらい・使いづらい

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
126	機能的でない	500億～1000億円未満	100～999人	係長・主査クラス	その他
127	特にないが一般の方からは担当へたどり着きづらそう	500億～1000億円未満	1000～2999人	課長・次長クラス	製造・機械
128	ごちゃごちゃしていて見難いのが欠点。もっと見やすくしてほしい。	500億～1000億円未満	1000～2999人	係長・主査クラス	製造・機械
129	とてもわかりにくく探すのも困難	1000億円以上	100～999人	係長・主査クラス	その他
130	見易さ	1000億円以上	100～999人	一般社員	建設・住宅・不動産
131	問い合わせ窓口が分かりづらい	1000億円以上	1000～2999人	一般社員	電機(電子部品・精密・機器)
132	もっとそれぞれにとって使いやすいになればよいと思う	1000億円以上	1000～2999人	一般社員	その他
133	初めての閲覧者が見たい情報をすぐに検索でき、商品情報と申込手続きが簡素化できるよう改善が必要なこと。	1000億円以上	3000～4999人	課長・次長クラス	金融・保険・証券
134	項目が多く見ずらく時間がかかるのでもう少し簡潔にしてほしい。	1000億円以上	3000～4999人	係長・主査クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
135	字が小さい	1000億円以上	5000人以上	部長クラス	金融・保険・証券
136	サイトが多すぎて目的の所にとどり着くのに時間がかかる	1000億円以上	5000人以上	部長クラス	金融・保険・証券
137	GUIを改善	1000億円以上	5000人以上	部長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
138	つかいづらい	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	その他
139	もっと検索機能を充実させてほしい	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	製造・機械
140	とにかく検索がしにくい。求めている品物や情報にとどり着きづらい。	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	その他
141	欲しい情報にとどり着くまでに時間がかかるしサイトの構造もわかりにくい	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
142	製品の詳細がわかりづらい、探しづらい点がある	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	製造・機械
143	サイト内の検索エンジンをもっと使いやすくしてほしい。検索のヒット率が悪い	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
144	情報量がありすぎて可読性がとても低い。	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
145	サーバの処理能力が低い	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
146	検索が使いにくい。部署ごとに内容を作っているの、整合性がわかりにくい部分がある。	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
147	字が細かい	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	金融・保険・証券
148	手数料や各サービスの利用時間など、ちょっと調べたいと思うものがトップページからワンクリックで見つけられないこと。	1000億円以上	5000人以上	一般社員	金融・保険・証券
149	情報量が多いと思うが、さがしたいものが見つからない場合がある	1000億円以上	5000人以上	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
150	使いやすくしてほしい	わからない	100～999人	部長クラス	金融・保険・証券
151	おもい	わからない	5000人以上	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
152	見にくい、分かりづらい	わからない	5000人以上	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
153	サービスが探しにくい	わからない	5000人以上	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)

自社Webサイトへの要望や不満点:更新頻度(少ない、遅い、面倒)

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
154	自分で更新するので、なかなか手が回らない	5000万円未満	100人未満	一般社員	その他
155	更新が自由にできない。(別料金がかかる)	5000万円未満	100人未満	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
156	情報の更新量が少ない	5000万円～1億円未満	100人未満	部長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
157	あまり更新されない	5000万円～1億円未満	100人未満	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
158	もっとタイムリーに更新して活きた情報を提供したい。	1億～5億円未満	100人未満	部長クラス	その他
159	更新があまりない	1億～5億円未満	100人未満	部長クラス	その他
160	更新する担当が決まっておらず、更新頻度が低い	1億～5億円未満	100人未満	部長クラス	建設・住宅・不動産
161	改編に手間がかかる	1億～5億円未満	100人未満	部長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
162	日々の営業報告で得た情報を迅速にサイトに反映してほしい	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	その他
163	更新がしばしば止まってほぼ死んでいる状態になっていることが多く、プラスよりマイナスになるのではと思うほど。	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
164	更新をスムーズに行いにくい点が若干不満。	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	製造・機械
165	更新を早くすべき	1億～5億円未満	100人未満	係長・主査クラス	製造・機械
166	更新がめんどくさい	1億～5億円未満	100人未満	係長・主査クラス	建設・住宅・不動産
167	ほとんど更新していないので情報が古い	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	製造・機械
168	更新が遅い	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	その他
169	業者が更新を早くしてくれない。	5億～10億円未満	100人未満	部長クラス	建設・住宅・不動産
170	更新するのが、面倒	5億～10億円未満	100人未満	課長・次長クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
171	更新がリアルタイムに出来ない	5億～10億円未満	100人未満	課長・次長クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
172	更新頻度に問題あり	5億～10億円未満	100人未満	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
173	更新が少ない	5億～10億円未満	100人未満	係長・主査クラス	建設・住宅・不動産
174	更新頻度が少なく最新情報ではない。	5億～10億円未満	100人未満	係長・主査クラス	製造・機械
175	更新がほとんどされていない	5億～10億円未満	100人未満	係長・主査クラス	その他
176	最新情報がすぐには反映されていない 古い情報がいつまでも残っている	5億～10億円未満	100人未満	一般社員	建設・住宅・不動産
177	更新の頻度が少ないので今後は常に最新情報をアップさせていきたい	10億～50億円未満	100人未満	部長クラス	その他
178	更新頻度が少なく情報が古い	10億～50億円未満	100人未満	部長クラス	建設・住宅・不動産
179	情報の更新頻度が少ない。情報量が少ない。	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
180	更新できていない	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
181	更新頻度	10億～50億円未満	100人未満	係長・主査クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
182	更新が面倒くさい	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	電機(電子部品・精密・機器)
183	更新頻度に問題あり。費用をかけられないが、その分管理者が工夫してほしい。	10億～50億円未満	100～999人	部長クラス	製造・機械
184	更新が殆ど無い	10億～50億円未満	100～999人	部長クラス	製造・機械
185	新規情報(会社ニュース含む)の更新が少ない。	10億～50億円未満	100～999人	部長クラス	その他
186	更新が遅く、直接対応する事が多い。	10億～50億円未満	100～999人	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
187	更新頻度	10億～50億円未満	100～999人	一般社員	その他
188	新規情報の更新 新しい形式	10億～50億円未満	100～999人	一般社員	電機(電子部品・精密・機器)
189	更新頻度がおそろそか	10億～50億円未満	100～999人	一般社員	その他
190	情報更新に手間がかかる。	50億～100億円未満	100～999人	部長クラス	製造・機械
191	圧倒的に情報量が少なく、更新も少ない	50億～100億円未満	100～999人	部長クラス	製造・機械
192	古臭い。更新が無いので何度も見る気がしない	50億～100億円未満	100～999人	課長・次長クラス	その他
193	情報のブラッシュアップを含めた更新	50億～100億円未満	100～999人	課長・次長クラス	その他
194	情報が更新されていない	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
195	情報が遅い。	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	製造・機械

自社Webサイトへの要望や不満点:更新頻度(少ない、遅い、面倒)

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
196	新製品や新情報のUPまで時間が掛かる。社内稟議許可の時間が掛かる	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
197	更新頻度が少ない	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	製造・機械
198	更新はこまめにおこなってほしい	500億～1000億円未満	100～999人	課長・次長クラス	食品・水産
199	メンテナンスが遅れがちな点	500億～1000億円未満	100～999人	課長・次長クラス	その他
200	作成が外注できず営業職員自らがWebサイトを更新するシステムになっているため、手間がかかる割には質の悪いものができてしまうこと。	1000億円以上	100～999人	係長・主査クラス	金融・保険・証券
201	タイムリーな情報提供	1000億円以上	1000～2999人	部長クラス	製造・機械
202	更新が遅い。	1000億円以上	1000～2999人	係長・主査クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
203	タイムリーな更新(難しいのはわかっている)	1000億円以上	1000～2999人	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
204	頻繁に更新する必要がある。	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	その他
205	更新頻度	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
206	かわりばえがしない	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
207	サイト更新の速さ SEO対策	1000億円以上	5000人以上	一般社員	製造・機械
208	建築業なのであまり更新されない。単なる会社のパンフレットになっている。	わからない	100人未満	一般社員	建設・住宅・不動産
209	更新が遅い	わからない	100～999人	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)

自社Webサイトへの要望や不満点:情報の質(顧客視点でない、役に立たない、理解しづらい)

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
210	自分たちの言葉を使いすぎ、顧客を意識していないサイト わかりやすくコンパクトはいいが、具体性に乏しく、読み手に中途半端な印象を与えている気がする。	5000万～1億円未満	100人未満	一般社員	その他
211	どうしても提供側目線になってしまう	1億～5億円未満	100人未満	部長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
212	働いている自分で見ても、内容が不明な部分があるのに、一般の方が見てわかるのか。	1億～5億円未満	100人未満	部長クラス	その他
213	自社製品の説明不足。他社との比較が欲しい。	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	製造・機械
214	サービス内容が殆ど箇条書きに近い状態で表示されているので見せ方に工夫が欲しい。更新頻度が低い。	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
215	製品を探すのが面倒で、探す人の立場で作られていない	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
216	集客が呼べるコンテンツがあればと思います。	1億～5億円未満	100人未満	係長・主査クラス	製造・機械
217	内容が分かりにくく、ユーザーの利用し易さも考慮されていない。	1億～5億円未満	100人未満	係長・主査クラス	建設・住宅・不動産
218	まったくの素人が理解しやすい様に工夫しないといけない	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	電機(電子部品・精密・機器)
219	見るべき内容がない	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	その他
220	あまりよくわかっていないシステムの間人が作っているのでわかりにくい	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
221	概念的過ぎて、具体的なイメージがわからない	5億～10億円未満	100人未満	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
222	簡易すぎてあまり役に立っていない	5億～10億円未満	100人未満	係長・主査クラス	その他
223	初心者がアクセスしてきたときに、専門的な用語が多いと思うので、わかりにくさがあると思われるところ。	5億～10億円未満	100人未満	一般社員	その他
224	顧客、対象ユーザー向けではない。採用向けの情報がほとんど	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	その他
225	とても中途半端。自己満足なものを作るならもっとクリエイティブに作ればいいし、お客様本質なら参加型などにすればいいと思う。誰のためのサイトかわからない	10億～50億円未満	100人未満	係長・主査クラス	食品・水産
226	会社案内だけでどんな製品があるのかが分かりにくい。	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	建設・住宅・不動産
227	内容が通り一辺のことしかない。	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
228	サービスの内容説明が難解で分かりにくく感じる。	10億～50億円未満	100～999人	部長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
229	質の向上、アプリの説明	10億～50億円未満	100～999人	課長・次長クラス	製造・機械
230	もっと業務内容を分かりやすくすれば、閲覧しやすいのではないのかなと思う。	10億～50億円未満	100～999人	係長・主査クラス	その他
231	顧客視点での情報の閲覧性が低い	10億～50億円未満	1000～2999人	課長・次長クラス	金融・保険・証券
232	長い文章で書いてあまり簡潔でない。目的の情報を探しにくい。箇条書きや絵図を多様して欲しい。	50億～100億円未満	100～999人	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
233	素人にわかりづらい	50億～100億円未満	100～999人	課長・次長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
234	何屋かわかりにくい	50億～100億円未満	100～999人	一般社員	その他
235	苦情が来ないようにあれこれ何でも書いてしまうため、何が重要なのか消費者に逆に判りに食うなっている	100億～500億円未満	100～999人	部長クラス	金融・保険・証券
236	専門性が高いためあまり多くの仕様情報を載せることができず、かえって判り難くインパクトに欠ける。	100億～500億円未満	100～999人	部長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
237	仕事に役立つ情報が少ない	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	製造・機械
238	会社の内容がわかりにくい。Q&Aができない。	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	その他
239	もう少し情報の質を上げて問い合わせ数を増やしたい	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	製造・機械
240	情報の質がばらばらでわかりにくい	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
241	ほとんど会社案内で自社のできるサービスが良く分からない。とりあえず載せとけば良いという感じは否めない	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	その他
242	一般大衆向けでないのでやや難しい	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	製造・機械
243	実施例や利用者の感想がほとんどないのが不満。	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
244	情報量が多すぎてわかりにくい	100億～500億円未満	1000～2999人	課長・次長クラス	金融・保険・証券
245	製品スペックの情報は充実しているが、製品の利用事例に関する情報が発信できていない。	500億～1000億円未満	100～999人	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
246	ユーザーの目線にたっていない。ちょっと変更するだけでもかなりの時間とお金がかかる	500億～1000億円未満	3000～4999人	課長・次長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
247	情報量が多いが、ピンポイントに情報提供できるように整理できていない	500億～1000億円未満	3000～4999人	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
248	専門的すぎて分からないのではないかと？と思う。	500億～1000億円未満	3000～4999人	一般社員	金融・保険・証券

自社Webサイトへの要望や不満点:情報の質(顧客視点でない、役に立たない、理解しづらい)

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
249	自分が担当しているサービスに関していえば、お客様が見ただけでいるんなことが分かるようにするべき。値ごろ感もある程度は伝えるべきだと思う。また、技術情報を連載するなど、お客様がなんども見たくするようなサイトになるべき。	500億～1000億円未満	5000人以上	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
250	顧客視点で作られていないと思われる箇所がある。	1000億円以上	1000～2999人	一般社員	金融・保険・証券
251	分かりやすく、より専門性も欲しい	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	食品・水産
252	ターゲットとなる顧客を取り込むためのサイトとして分かりづらい。	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
253	とにかく情報量が多すぎる。そのくせWebサイトで全て事足りるわけでもなく中途半端。	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	金融・保険・証券
254	凝りすぎてよくわからない	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
255	顧客の意見が反映されないし、サイトを管理している部門の一人よがりを感じる。	1000億円以上	5000人以上	一般社員	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
256	株主にフィックスしすぎな点が否めない。もう少し、一般ユーザー目線の内容になればと感じる。	1000億円以上	5000人以上	一般社員	その他
257	税込価格のみの表示がわかりにくい	1000億円以上	5000人以上	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
258	専門用語が多く、初めての人にはわかりづらい	1000億円以上	5000人以上	一般社員	金融・保険・証券
259	もう少し印刷知識についてのせてもいいのではと思います	わからない	100～999人	係長・主査クラス	その他
260	分かりづらい	わからない	1000～2999人	課長・次長クラス	金融・保険・証券
261	情報が多すぎ ユーザー視点で整理がされていない	わからない	5000人以上	係長・主査クラス	その他

自社Webサイトへの要望や不満点: Webサイト全般・方針・戦略がよくない・差別性・訴求力が弱い

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
262	記載されている内容が変化に乏しい。記事を読んだお客様が次に取る行動を予測していない。	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
263	WEB機能の自動化とマーケティング集約効果の付加価値があれば理想	5億～10億円未満	100人未満	部長クラス	その他
264	単なる会社案内に近い	10億～50億円未満	100人未満	係長・主査クラス	その他
265	人をひきつける何かが足りない。	10億～50億円未満	100～999人	部長クラス	その他
266	もう少し努力が必要	10億～50億円未満	100～999人	一般社員	その他
267	向かうべきビジョンが表現されていない	50億～100億円未満	100～999人	部長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
268	やや虚飾であっても、製造品質の高さが想像できるようなクオリティであってほしい。	50億～100億円未満	100～999人	課長・次長クラス	その他
269	他社との差別化について、もう少し書いて欲しい。	50億～100億円未満	100～999人	係長・主査クラス	その他
270	自己満足な感じがする	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
271	すぐに飽きられてしまう	50億～100億円未満	100～999人	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
272	ほぼ放置状態である	100億～500億円未満	100人未満	一般社員	電機(電子部品・精密・機器)
273	全部	100億～500億円未満	100～999人	部長クラス	製造・機械
274	顧客とキャッチボールできるシステムではない	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
275	会社イメージと少し違う気がする	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	建設・住宅・不動産
276	ツカエナイ人間が作っている為、どうしようもない	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	電機(電子部品・精密・機器)
277	サービスのメリハリが利いていない	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
278	詰めが甘いし、競争意識が足りない	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	その他
279	独創性が少なく、同業他社と似たものになってしまうこと。	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	金融・保険・証券
280	取引先に進めるほどの物ではない	100億～500億円未満	1000～2999人	係長・主査クラス	その他
281	全て	100億～500億円未満	1000～2999人	一般社員	製造・機械
282	課題にスピーディーに対応したいし、それに応える物になって欲しい。	100億～500億円未満	1000～2999人	一般社員	その他
283	商品訴求力が弱い	100億～500億円未満	1000～2999人	一般社員	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
284	サービスの対象とならない顧客からの問い合わせが多いので、ある程度選別できる内容にしてほしい。	500億～1000億円未満	100～999人	課長・次長クラス	金融・保険・証券
285	社員が見たいと思わない	500億～1000億円未満	100～999人	一般社員	食品・水産
286	他社との差別化を図るべき	500億～1000億円未満	1000～2999人	係長・主査クラス	金融・保険・証券
287	何のインパクトも無い	500億～1000億円未満	1000～2999人	係長・主査クラス	その他
288	売りたいものの具体的なデータを載せて、ひき付けることが大事。	1000億円以上	1000～2999人	係長・主査クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
289	Webサイトは顧客とのコミュニケーションの窓口(入り口)として大きく機能すべきと思いますが、中々その観点に立てない人が多いので困ります。	1000億円以上	1000～2999人	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
290	外部アピールが足りない。	1000億円以上	3000～4999人	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
291	問い合わせを期待して、あまり詳しく記載していないこと	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	その他
292	万人受けを狙っているため、平易なものとなり、閲覧の意欲が失せてしまう。	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	その他
293	製品を使ったときのお客様にとってもありがたい、メリットがいまいちわかりにくい。	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
294	オリジナリティがない	わからない	100～999人	係長・主査クラス	建設・住宅・不動産
295	他社との違いがあまり良く分からないし、内容が難しい	わからない	5000人以上	一般社員	金融・保険・証券

自社Webサイトへの要望や不満点: デザインやセンスが良くない・ダサイ

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
296	デザインが悪い。	5000万円未満	100人未満	一般社員	電機(電子部品・精密・機器)
297	もっとハイセンスなものにしてほしい。	5000万～1億円未満	100人未満	一般社員	その他
298	華が無い	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	製造・機械
299	もっとデザインをよくしたい	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	その他
300	きたない、見づらい	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	その他
301	フラッシュプレーヤー等を用いてもっと見栄えをよくして、客を引き付けたいのと、ポイント制度を使えるといい。	5億～10億円未満	100人未満	一般社員	製造・機械
302	センスがない	10億～50億円未満	100人未満	部長クラス	その他
303	担当製品は自分で修正することになっているが、それぞれが自分流でやるため、HPの統一感がない。	10億～50億円未満	100人未満	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
304	全体的にデザインがやぼったい	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	製造・機械
305	デザインがよくない	10億～50億円未満	100～999人	部長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
306	自社で社長の長男の作成したもので、センスがない。	50億～100億円未満	100～999人	係長・主査クラス	食品・水産
307	サイトはリニューアルしてきれいだが、一部のページで、以前のダサイページが残っており、自社イメージの統一感が出ていない。また、支店のサイトについて本社がガイドラインをしっかり出さないため、支店ごとにデザインがまちまちであり、これも組織としてどうかと思う。また、支店でページを増やしたい時も、ひながたページ等が無く、困る。	50億～100億円未満	100～999人	一般社員	金融・保険・証券
308	見た目の斬新さ	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
309	パンチがない	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
310	デザインが悪い	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	金融・保険・証券
311	華やかさにかけている。	100億～500億円未満	100～999人	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
312	ダサイ	500億～1000億円未満	1000～2999人	一般社員	その他
313	デザインが悪い	500億～1000億円未満	1000～2999人	一般社員	金融・保険・証券
314	デザインが古くさく、かつダサイ	1000億円以上	3000～4999人	一般社員	電機(電子部品・精密・機器)
315	地味	1000億円以上	5000人以上	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
316	幼稚	わからない	100人未満	係長・主査クラス	金融・保険・証券
317	華やかさが無い	わからない	3000～4999人	一般社員	その他

自社Webサイトへの要望や不満点:運用体制やお問い合わせ対応が良くない・件数が少ない

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
318	担当者が独学で立ち上げて間がなく、いかにも素人の作品になっている。今後少しずつ改良されると思う。	1億～5億円未満	100人未満	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
319	ほとんど活用していない。活用できる状況ではない(人手不足など)	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	電機(電子部品・精密・機器)
320	より利用していきたいが現状では費用等で厳しいと思っている	10億～50億円未満	100人未満	係長・主査クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
321	WEBサイトの効用を軽視している状態なので、社内の意識改善を含め今後対応が必要だと考えています。	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	製造・機械
322	社内の理解が得られない	10億～50億円未満	100～999人	課長・次長クラス	その他
323	肝心な項目は各支店に問い合わせくださいという回答が多いことに不満。	10億～50億円未満	100～999人	係長・主査クラス	その他
324	ほとんど会社案内の為だけにサイトを立ち上げているだけで、有効に活用できていない。	50億～100億円未満	100人未満	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
325	営業部門と認識が乖離している。	50億～100億円未満	100～999人	課長・次長クラス	その他
326	webからの問い合わせ件数を増やしたい	50億～100億円未満	100～999人	係長・主査クラス	建設・住宅・不動産
327	維持費が高い	100億～500億円未満	100人未満	部長クラス	金融・保険・証券
328	営業に問い合わせ難い構造になっている点	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	その他
329	いつからか、不明だが、HPの為の部署と営業の間に乖離が生じて同じ歩調で進め無く成った。	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	その他
330	Web経由での引き合いを増やしていきたい。SNS等も含めてネットの活用が不十分であり、改善してほしい。	100億～500億円未満	1000～2999人	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
331	現場や顧客の声に対して即対応、対処してもらいたい。	500億～1000億円未満	1000～2999人	課長・次長クラス	金融・保険・証券
332	お客さまからのお問い合わせなどに対応できていない。質問など。	1000億円以上	100～999人	一般社員	その他
333	営業で活用していないこと	1000億円以上	1000～2999人	課長・次長クラス	食品・水産
334	サポート体制が甘い	1000億円以上	1000～2999人	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
335	社内にもどういった情報を載せたかの連絡がないこと	1000億円以上	3000～4999人	係長・主査クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
336	物事に対する反応、反映がすごく遅い。	1000億円以上	5000人以上	部長クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
337	セキュリティ面をもっと充実させて欲しい	1000億円以上	5000人以上	部長クラス	金融・保険・証券

自社Webサイトへの要望や不満点:その他

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
338	専門業者に頼んでリニューアルすべきだが、余裕がない。	5000万円未満	100人未満	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
339	もっとSEOをかけて欲しい	5000万～1億円未満	100人未満	部長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
340	アクセスを増やす努力が足りない	5000万～1億円未満	100人未満	課長・次長クラス	金融・保険・証券
341	残念な状態	1億～5億円未満	100人未満	部長クラス	その他
342	毎日、市場価格に変動が発生し、基本的に生ものなので同じ状態の商品を意図的に揃える事も不可能。規格を設定しても輸入商品なので現物が手元に届いた時点でしか実際の商品スペックを説明できないのでWeb販売には不向きと思える。	1億～5億円未満	100人未満	係長・主査クラス	その他
343	規制が多すぎる	1億～5億円未満	100人未満	係長・主査クラス	その他
344	あってもなくても変わらない	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
345	デザインがかっこ良すぎる。イメージが高い、高級と言う雰囲気なので、少しとっつきにくい。フラッシュを使っているため、検索に引っかかりにくい	1億～5億円未満	100人未満	一般社員	その他
346	顧客のWebサイトに対するニーズがわからない	5億～10億円未満	100人未満	部長クラス	電機(電子部品・精密・機器)
347	販売店からの制約が多い	5億～10億円未満	100人未満	課長・次長クラス	製造・機械
348	契約上クライアント名を出せない案件が多いので掲載できない	5億～10億円未満	100人未満	課長・次長クラス	その他
349	メーカーでありながら、自社製品名で検索しても取り扱いをしている代理店や他社が先に表示されてしまう点。	10億～50億円未満	100人未満	部長クラス	製造・機械
350	全て	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	建設・住宅・不動産
351	簡易過ぎてしょぼい会社に思われる	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	その他
352	中途半端	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	製造・機械
353	レスポンスが少ない	10億～50億円未満	100人未満	課長・次長クラス	その他
354	意味が無い	10億～50億円未満	100人未満	係長・主査クラス	製造・機械
355	面白くない	10億～50億円未満	100人未満	係長・主査クラス	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
356	SEO対策があまりなされていないので、検索エンジンにひっきりかりにくいのでは	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	化学(繊維・医薬品・バイオサイエンス)
357	公開すべきでない情報を掲載しすぎている。	10億～50億円未満	100人未満	一般社員	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
358	販売価格が直販ルートとは違う。	10億～50億円未満	100～999人	課長・次長クラス	食品・水産
359	感性が公務員	50億～100億円未満	100～999人	部長クラス	その他
360	パソコンのOSに幅広く対応できていない。	50億～100億円未満	1000～2999人	課長・次長クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
361	利用者の理解度	100億～500億円未満	100～999人	課長・次長クラス	金融・保険・証券
362	閲覧者を限定しているため、効果も限定的ではない。	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
363	カスタマー向けは概ね満足ですが、代理店、小売店向けの在庫情報や、受注機能等のクローズド環境の機能があれば良い。	100億～500億円未満	100～999人	係長・主査クラス	その他
364	検索サイトで、ヒットし易くなっていないと思われる。	100億～500億円未満	1000～2999人	係長・主査クラス	電機(電子部品・精密・機器)
365	専門データの継続的な提供が主眼になると思われるが、法人間は基本的に1:1の対応になる場合がほとんどなので、Webの活用は困難な面もある。	100億～500億円未満	3000～4999人	課長・次長クラス	金融・保険・証券
366	もっと、需要家にアピールできるようにしてほしい。たとえば、検索の際に上位に来る等。	500億～1000億円未満	1000～2999人	係長・主査クラス	その他
367	まじめすぎてもおもしろみがない	1000億円以上	100～999人	一般社員	食品・水産
368	リンクは広範囲で多すぎる	1000億円以上	1000～2999人	課長・次長クラス	その他
369	一般顧客にあまり知られてない	1000億円以上	1000～2999人	課長・次長クラス	製造・機械
370	同業他社と比べて価格が高い	1000億円以上	1000～2999人	課長・次長クラス	その他
371	顧客吸引力が希薄	1000億円以上	5000人以上	部長クラス	金融・保険・証券
372	商品が不向き	1000億円以上	5000人以上	課長・次長クラス	金融・保険・証券
373	役所の発表みたい。	1000億円以上	5000人以上	係長・主査クラス	情報通信(情報システム、ソフトウェア)
374	ダレも見ないと思う	わからない	100人未満	一般社員	その他
375	総務の自己満足	わからない	100人未満	一般社員	その他
376	全世界共通のため、いろいろと問題が多い。	わからない	100～999人	一般社員	その他

自社Webサイトへの要望や不満点:その他

Q. 自社のWebサイトへの要望や不満についてお聞きます。(FA)

No.	自社Webサイトへの要望や不満点	年間売上額	従業員規模	役職	担当製品・サービス分野
377	なにをいってもむだ	わからない	1000~2999人	一般社員	建設・住宅・不動産
378	あまり期待していない。	わからない	5000人以上	一般社員	金融・保険・証券

本レポートの利用に関して

当レポートの全部または一部の内容について、いかなる場合も株式会社パワー・インタラクティブの事前の許諾なく複製、転載、譲渡、販売、改ざんまたは頒布して第三者の利用に供することは出来ません。

お問い合わせ

株式会社パワー・インタラクティブ 担当:遠藤
メール: webmaster@powerweb.co.jp Tel: 03-6416-3350

株式会社パワー・インタラクティブについて

パワー・インタラクティブは、デジタルマーケティングの支援コンサルティング会社です。経営コンサルティングファームで培ったマーケティングデータ分析のノウハウを活かし、「アクセス解析」「顧客データベース」等のデータ分析力を強みとしています。企業の事業戦略に応じて、Webサイトをマーケティングや営業に活用するための戦略立案/設計/構築を得意とし、PDCAサイクルを回しながら、リード獲得から育成までトータルにサポートを行なっています。

見込み客育成支援

商談タイミングが来ていない層への継続的かつ効果的な見込み客育成の仕掛けを構築します。

集客強化

SEO・SEMはもちろん、マーケティング課題に即した集客手段を選定し、費用対効果の高い集客施策を設計します。

営業専用サイト構築

アクセスログや顧客データベースを活用した、リード獲得や育成にフォーカスした専用サイトを設計・構築します。

PDCA体制の構築支援


全体設計図を描き、各プロセスの指標を設計。アクセス解析等を活用したデータ検証サイクルの確立を支援します。

サイト改善・リニューアル

ユーザビリティを重視するとともに、営業力のあるコンテンツを拡充し、売る力を生み出すサイトを設計・構築します。

診断・調査

コンサルティングのノウハウを集約した評価軸による診断や調査設計により、現状の問題点の洗い出しや優先課題の明確化を行います。



サービスに関するお問い合わせ
東京 03-6416-3350 大阪 06-6282-7596

発行者:株式会社パワー・インタラクティブ
<http://www.powerweb.co.jp/>
【東京】〒150-0021 東京都渋谷区恵比寿西2-2-6 EBIS-FIVE BLDG 4F
【大阪】〒541-0048 大阪府中央区瓦町4-3-7 MID御堂筋瓦町ビル5F

本レポート内容の無断転載を禁じます。