

第38回

越境ECを成功へと導く上で、見落とされがちなポイントとは。



Profile プロフィール

DHLジャパン株式会社 セールス&マーケティング本部
営業企画部 ビジネスディベロップメント スペシャリスト

峰崎 正行

コンサルティングファームを経て、世界最大の国際輸送物流会社DHLのエクスプレス部門DHLジャパン（株）へ入社。
現在は国際物流のスペシャリストとして、物流の視点から越境EC事業者向けのサポートやサービス開発、マーケットプレイスや各種サービスプロバイダーとの協業に従事。

商品は人気でも、海外配送への懸念は大きい

「自国内では入手しづらいユニークで高性能な商品」、特に日本製品は、信頼性が高く評価されており、アパレルやおもちゃ、食品、化粧品などが越境ECでは人気です。今後は、南部鉄器や陶磁器、包丁やお弁当箱など、高機能でデザイン性が高い工芸品も注目されていくのではないのでしょうか。一方で、海外配送に対する不安を払拭することも不可欠。海外購入者の調査結果*1を見ると、越境EC利用をためらう要因として、「33%が購入品が届くか不安、29%が配達までの日数がかかりすぎる」と、配送に関する点を挙げています。別の調査*2では、「ECサイトの配送方法に不満がある場合、45%の購入者が購入自体をやめてしまう」という厳しい意見も出ています。

中小企業・個人事業主の越境ECはパートナー選びが重要

あるお客様のエピソードをご紹介します。海外の物流・配送事情を十分に考慮しないまま、販売を開始されました。そのうち「商品が行方不明」「破損している」などのトラブルが頻発し、再送や返品の手配に煩わされるようになったそうです。ある購入者からの「早く確実に欲しいから、DHLで送れないか」という問い合わせがきっかけでDHLにご相談いただきました。当初は期待されていなかったのですが、結果として紛失や返品なども減少し、発送業務のトータルコスト削減が実現できたのです。

中小企業・個人事業主の方々が、配送の問題のほか、言語の問題を乗り越え、税制や法規制の知識をカバーし、海外向けのマーケティングまですべて自社でまかなうには限界があります。越境EC市場に詳しく、信頼できるパートナーを選ぶことは重要になってくるのです。

販促・販売、受注、物流すべてをスムーズにするために

DHLは越境ECを考えるあらゆる方に、まずご相談いただける窓口になりたいと考えています。我々は国際輸送サービスの会社ですが、物流に至るまでの前段階でもサポートさせていただいています。

例えば税制、法規制のことを含めた物流のご相談を承るのはもちろん、母国語以外でコミュニケーションが取れるスタッフも揃っています。マーケティング、翻訳、Web制作などの専門分野でも、提携・協業しているパートナー会社をご紹介します。越境ECを始めたい事業者様向けのセミナーや、電話でのご相談も承っていますので、是非、気軽にお問い合わせください。

*1 出典：PayPal Pte.Ltd. PayPal Cross-Border Consumer Research 2016

*2 出典：MetaPack「STATE OF ECOMMERCE DELIVERY」



お問い合わせ：DHLジャパン株式会社 カスタマーサービス

お電話 0120-39-2580 通話料無料／平日：8:00～19:00（金・祝前日は20:00）／土・祝日：8:30～14:00／日曜休