

2023年8月3日

BeeCruise 株式会社

～越境 EC 導入企業に聞いた、活用と課題の実態調査～
インバウンド復活により、リピート施策として越境 EC の利用意向は 7 割
実際の活用率は 1 割に留まる、課題は店舗での言語対応と活用方法

BEENOS 株式会社（東証プライム：3328）の連結子会社で、越境 EC およびジャパニーズコンテンツの海外進出をサポートする BeeCruise 株式会社（以下「BeeCruise」）は、同じく連結子会社である tenso 株式会社（以下、tenso）が運営する越境 EC 流通総額 No.1^(※1)の海外向け購入サポートサービス「Buyee Connect」を導入いただいている日本の企業に「越境 EC 活用」に関するアンケートを実施しました。

新型コロナウイルスによる影響でインバウンド消費がリアルからオンラインへ移行したことに加え、円安の追い風も受け、新たな販路として越境 EC の需要がこれまでも増して高まりました。4,000 件以上^(※2)の国内 EC サイトの海外進出のサポート実績がある BeeCruise にも、日本の企業様からの海外販売に関するお問い合わせが増えています。

注目高まる越境 EC ですが、日本の企業はインバウンド復活の状況をうけて、越境 EC をどのように活用しているのでしょうか？越境 EC 活用に関するアンケートを「Buyee」およびタグ設置のみで海外販売可能な「Buyee Connect」を導入いただいている日本の企業に実施しました。今回のアンケート結果を発表することでインバウンドの「旅アト消費」を促す施策として越境 EC 活用の実態を明らかにし、日本企業が「海外に挑戦」するための一助となることを目指します。

【調査結果サマリー】

- ・ 入国規制緩和以降、インバウンド来店の戻りを感じる企業は 74%
 - ・ 店舗におけるインバウンドへの販売課題は「言語対応」8割、「免税対応」3割、「海外配送」2割
 - ・ 来店インバウンド客へのリピート購入施策として越境 EC の利用率は 10.9%
 - ・ 越境 EC を活用していない理由は「活用方法がわからない」が最多で 46.9%、今後の活用意向は 68.7%
- ※本リリースの調査データをご利用の場合、【BeeCruise】とご明記ください。

【本件に関するお問い合わせ先】

BEENOS 株式会社 広報担当

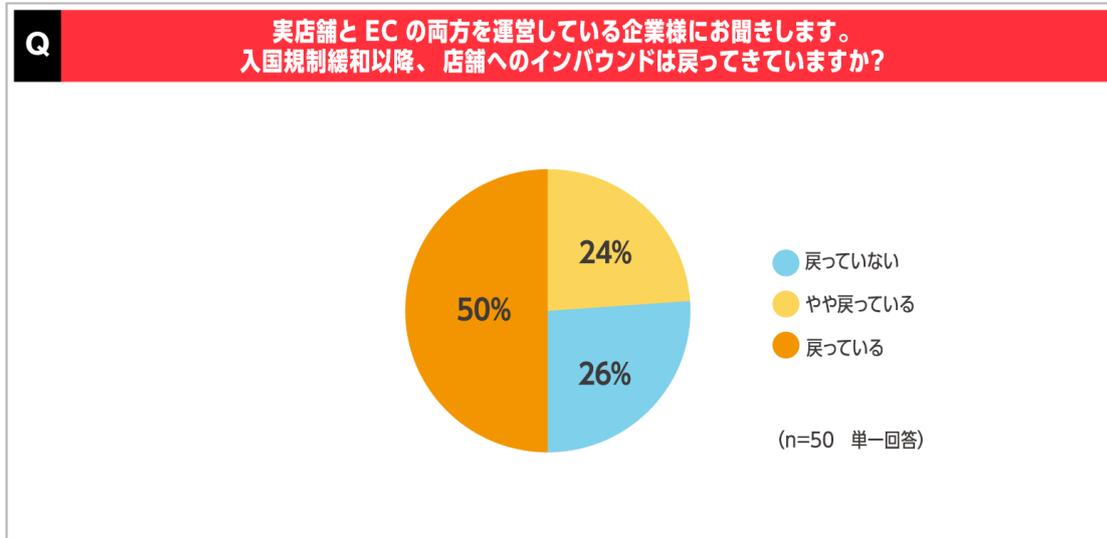
Tel: 03-5739-3350

Email: pr@beenos.com

【調査結果】

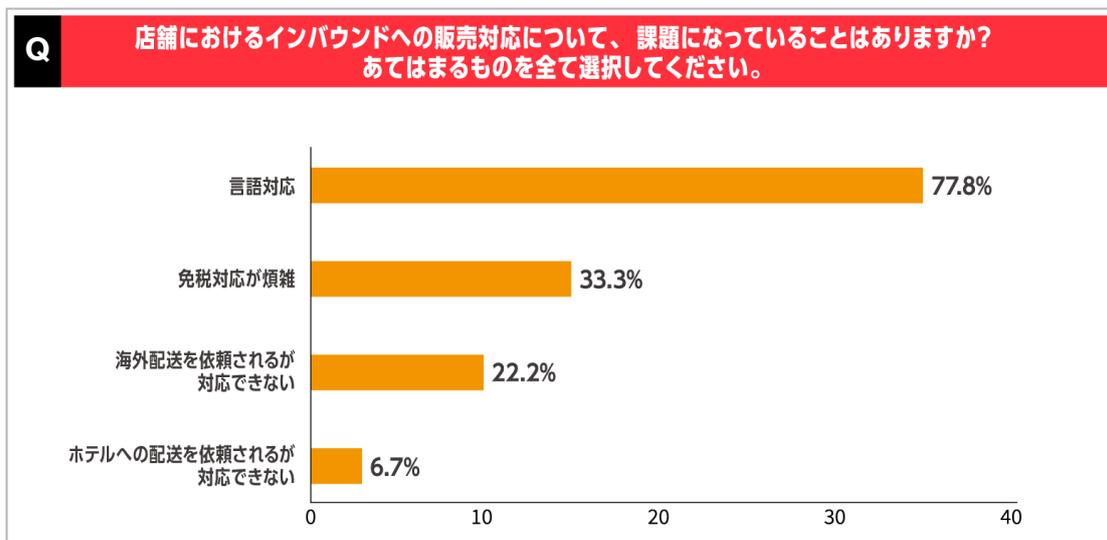
■ 入国規制緩和以降、インバウンド来店の戻りを感じる企業が 74%

実店舗と EC の両方を運営している企業に「入国規制緩和以降、店舗へのインバウンドは戻ってきていますか？」と聞いたところ、「戻っている」が 24%、「やや戻っている」が 50%となりました。7 割超の企業でインバウンド復活を感じていることがわかります。




■ 店舗におけるインバウンドへの販売課題は「言語対応」8 割、「免税対応」3 割、「海外配送」2 割

「店舗におけるインバウンドへの販売対応について、課題になっていることはありますか？あてはまるものを全て選択してください」（複数回答）では、「言語対応」が 77.8%、「免税対応が煩雑」が 33.3%、「海外配送を依頼されるが対応できない」が 22.2%、「ホテルへの配送を依頼されるが対応できない」が 6.7%となりました。インバウンドの戻りを感じているものの、店舗対応の側面では「言語対応」に課題が大きいことがわかります。また、「免税対応」や「海外配送」など運営方法にも課題を感じていることがわかります。



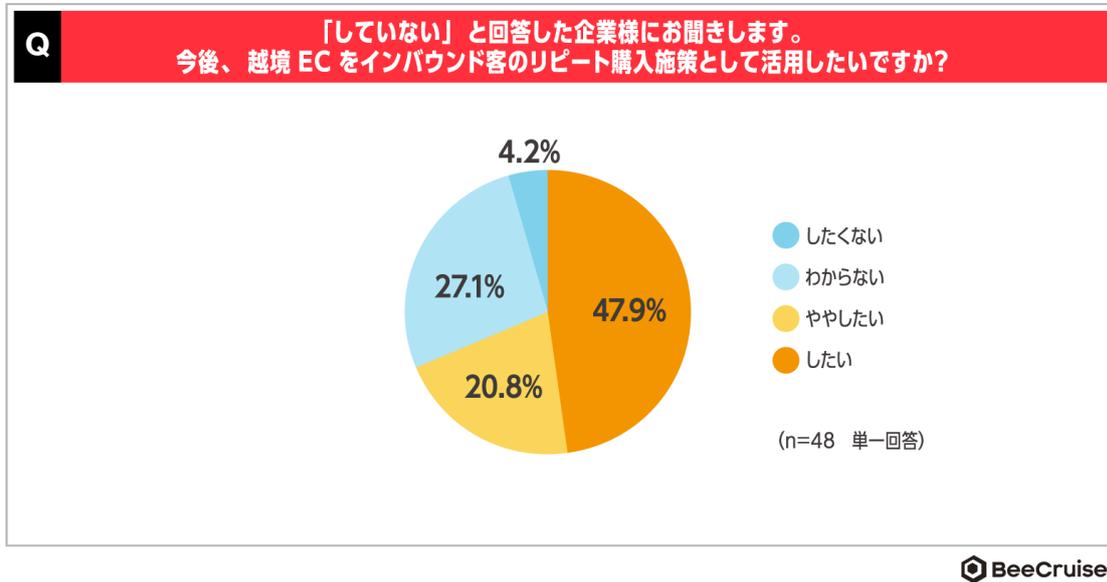

【本件に関するお問い合わせ先】

BEENOS 株式会社 広報担当

Tel: 03-5739-3350

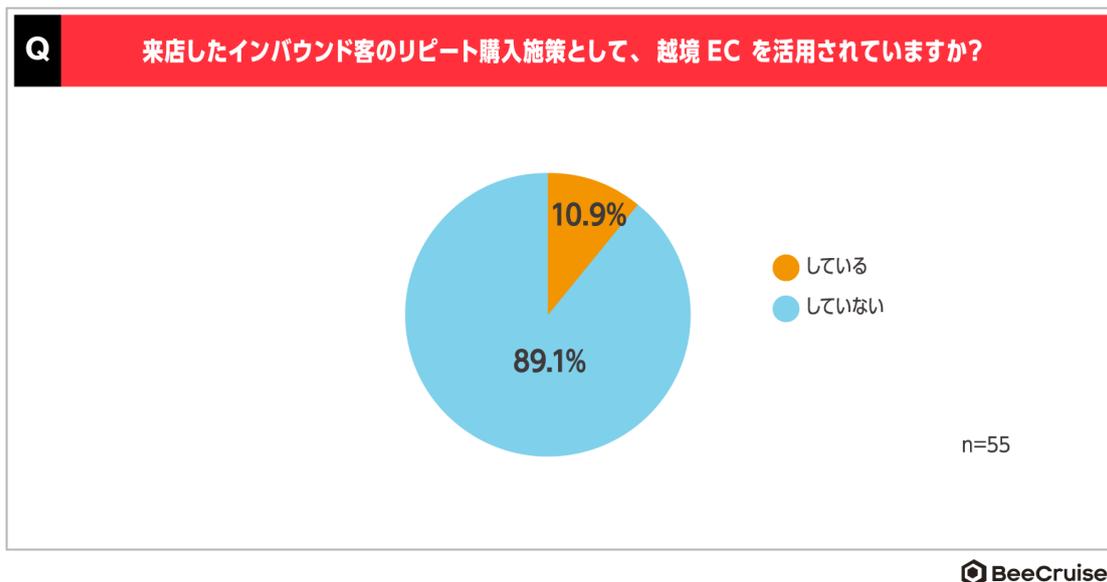
Email: pr@beenos.com

続けて、「今後、越境 EC をインバウンド客のリピート施策として活用したいですか？」（単一回答）と聞いたところ、「したい」が最多で 47.9%、「ややしたい」が 20.8%となりました。およそ 7 割の企業に越境 EC の活用意向があることがわかりました。



■来店インバウンド客へのリピート購入施策として越境 EC の利用率 10.9%

「来店したインバウンド客のリピート購入施策として、越境 EC を活用されていますか？」（単一回答）では、「している」が 10.9%、「していない」が 89.1%となりました。越境 EC の活用意向はあるものの、まだ導入は進んでいないことがわかりました。



■越境 EC を活用していない理由は「活用方法がわからない」が最多で 46.9%、今後の活用意向は 68.7%

「来店したインバウンド客のリピート購入施策として、越境 EC を活用していない」と回答された企業

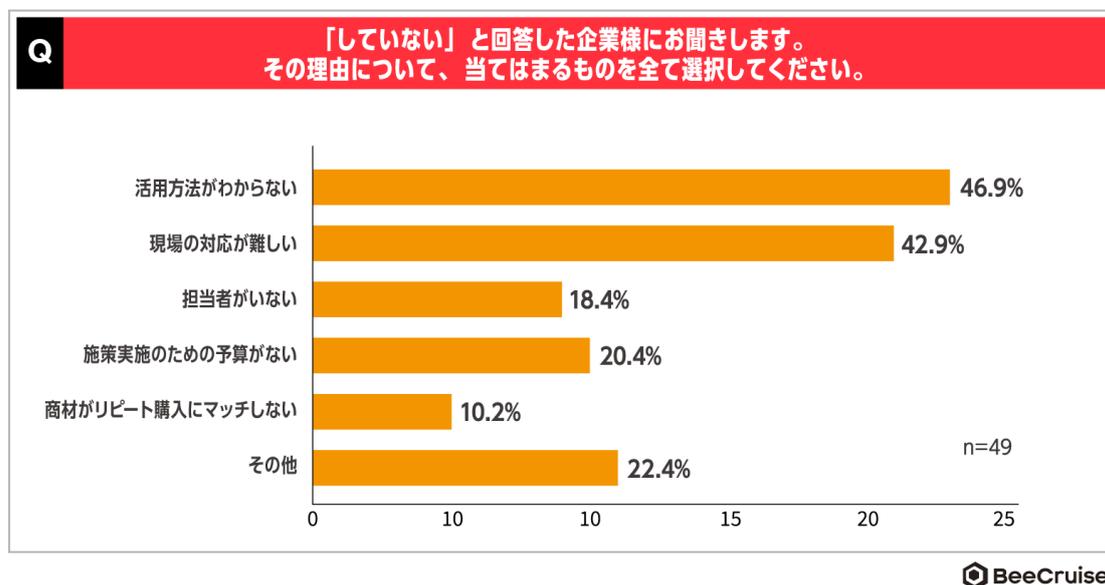
【本件に関するお問い合わせ先】

BEENOS 株式会社 広報担当

Tel: 03-5739-3350

Email: pr@beenos.com

に、その理由について聞いたところ（複数回答）、「活用方法がわからない」が最多で 46.9%となりました。僅差で「現場の対応が難しい」が 42.9%が次点となりました。越境 EC の活用や運用方法に課題を感じていることがわかります。



■インバウンドの旅アト消費としての越境 EC の活用はまだこれから

2021 年の世界の越境 B2C 電子商取引市場規模は 7,657 億 3,000 万米ドルで、2022 年から 2030 年までで年平均成長率（CAGR）26.2%で成長すると見込まれています。（※3）インバウンドが回復している現在、訪日により実際に商品の魅力を感じた海外のお客様に旅アト消費を促すことで、インバウンド消費を一過性のものにせず、最大化することも可能になります。

一方で、越境 EC の導入企業様は、活用の意向はあるものの、実際の活用にはまだいたっていないという実態も明らかになりました。越境 EC およびジャパニーズコンテンツの海外進出をサポートする BeeCruise 株式会社では、越境 EC に挑戦する企業様の伴走者として 2023 年 4 月より「グローバルコンシェルジュサービス」を展開し、プロモーション支援の他、定期勉強会を開催しています。

「グローバルコンシェルジュサービス」ではインバウンド客の越境 EC 利用の導線として店頭配布用のチラシデータも提供しており、現在は英語、韓国語、繁体字、簡体字に対応しています。対応言語は導入企業様の希望に応じ追加予定です。BeeCruise は、今後も日本の企業様の越境 EC の伴走者として、流通拡大に貢献すべくきめ細やかな支援サービスを提供してまいります。

BEENOS の越境 EC サービス <https://service.beenos.com/>

【調査概要】

- ・ 調査名：越境 EC 活用と課題の実態調査
- ・ 調査対象：「Buyee」もしくは「Buyee Connect」を導入いただいている日本の企業のご担当者様
- ・ 有効回答数：81

【本件に関するお問い合わせ先】

BEENOS 株式会社 広報担当

Tel: 03-5739-3350

Email: pr@beenos.com

- ・調査期間：2023年6月30日～7月7日
- ・調査方法：インターネット調査（データ算出元：クエスタント）
- ・調査機関：自社調査
- ・調査主体：BEENOSグループ

越境 EC 流通総額 No. 1 (※1) の海外向け購入サポートサービス「Buyee」：<https://buyee.jp/>

Buyee は、日本企業の越境 EC をサポートする購入サポートサービスです。海外販売の障壁となる「言語」「決済」「物流」の問題を解消します。Buyee を導入することで、一括で世界 118 ヶ国/地域に販売できます。BEENOS グループは越境 EC 黎明期である 2008 年より海外転送サービスである「転送コム」事業を開始し、海外発送オペレーションやグローバルなカスタマーサポートなど独自のノウハウを培ってまいりました。海外への販売環境の構築に留まらずユーザー獲得や集客支援も提供しており、手厚い海外販売支援が評価され、4,000 以上の国内 EC サイトの海外進出のサポート実績があります。(※2)

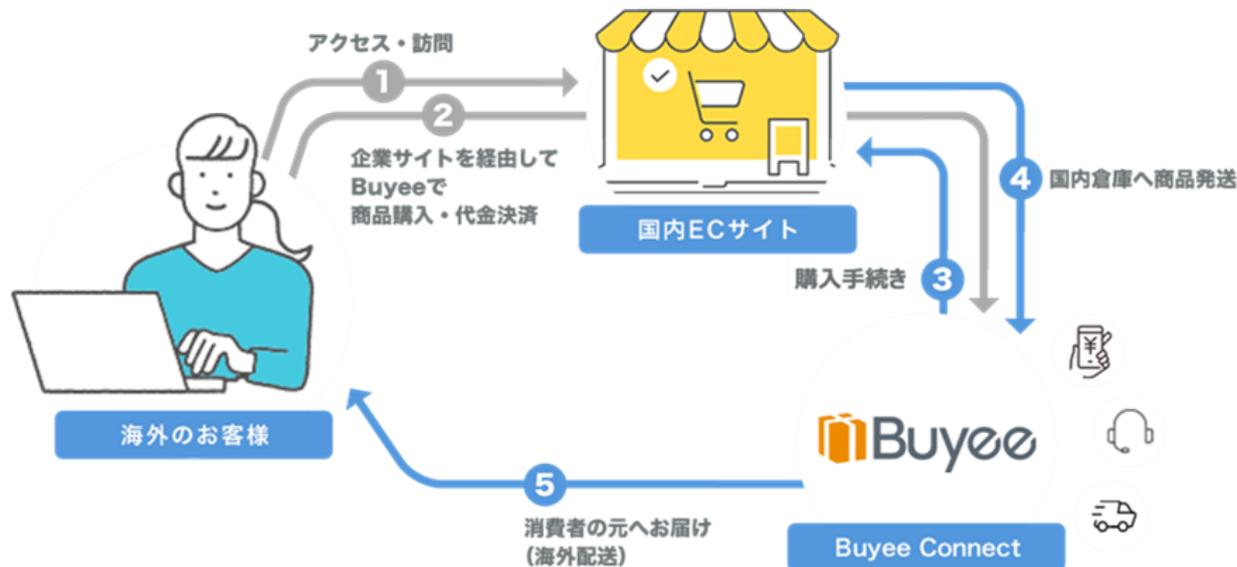
タグ設置のみで越境 EC が開始できる「Buyee Connect」：

<https://beecruise.co.jp/infra/buyeeconnect/>

「Buyee Connect」は、タグ設置のみで EC サイト上に海外専用カートを簡易に開設することができる海外向けの購入サポートサービスで、海外 118 の国と地域への対応が可能です。すべての EC サイトはグローバル化されていることが当たり前の世界を目指し、初期費用、月額費用ともに無償で提供しています。

連携後は、海外のお客様が EC サイトにアクセスするとサイト上に海外専用カートが表示されます。海外のお客様は、海外専用カート上の表示言語を 18 言語から選択することが可能です。また、海外では主流の決済方法も利用することができるほか、Buyee が海外発送手続きや多言語でのカスタマーサポートなどを行います。これにより、海外のお客様は日本の EC サイト上で商品が簡単に購入できるようになり、日本の EC サイト事業者様は運用・費用ともに低コストで海外対応をすることができます。

【越境 EC 支援サービス「Buyee Connect」導入による、越境 EC 展開のイメージ】



▽Buyee、および Buyee Connect 導入をお考えの方のお問合せ先▽

BeeCruise 株式会社

<https://service.beenos.com/>

■越境 EC に関するお役立ち情報の無料ダウンロードはこちら

<https://marketing.beecruise.co.jp/documents>

(※1) 「Buyee」を含む主要越境 EC サイトにおける海外個人を対象とした日本から海外への年間流通総金額 (2021 年 10 月～2022 年 9 月)、東京商工リサーチ調べ 2023 年 6 月時点

https://beenos.com/news-center/detail/20230719_bns_pr/

(※2) BEENOS グループが提供する「Buyee (<https://buyee.jp/>)」「Buyee Connect (<https://beecruise.co.jp/infra/buyeeconnect/>)」およびダッシュボードの提供、越境 EC 関連サービス「転送コム (<https://www.tenso.com/>)」、海外マーケットプレイスへの出店および出品サポート、マーケティングおよびプロモーション支援の件数を合わせた数字、BEENOS グループとしての国内企業の越境 EC 支援実績の累計、2022 年 12 月現在

(※3) 2022 年 03 月 25 日に REPORT OCEAN が発行したレポートより https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000005786_000067400.html

【BeeCruise 株式会社の概要】

「BeeCruise」は、BEENOS グループの「経験値」「ネットワーク」「データの蓄積」といった 3 つの強みと新たな「テクノロジー」を駆使し、主に既存事業の成長を加速化させるための取り組みと新規事業

【本件に関するお問い合わせ先】

BEENOS 株式会社 広報担当

Tel: 03-5739-3350

Email: pr@beenos.com

の開発を行っております。2019年6月よりBEENOSグループの持つグローバルマーケティングノウハウを活かしたグローバルマーケティングの専門組織を設立、日本のコンテンツや商品、エンタメを世界に拡げるため、マーケティング・プロモーション領域において日本企業や自治体のサポートを実施。さらに日本をはじめとする世界の企業と消費者をつなぐ販売パートナーとしてEC出店展開の支援を行っています。

- (1)社名：BeeCruise 株式会社
- (2)代表者：代表取締役社長 直井 聖太
- (3)本店所在地：東京都品川区北品川四丁目7番35号
- (4)設立年月：2017年10月
- (5)資本金：100百万円

【本件に関するお問い合わせ先】

BEENOS 株式会社 広報担当

Tel: 03-5739-3350

Email: pr@beenos.com