

# タグ1行で越境ECまるごと支援 「WorldShopping BIZ」

株式会社ジグザグ（東京都）



自社 EC サイト内に JavaScript タグを 1 行追加するだけで、海外からのアクセスを IP アドレスで識別し、海外言語でのショッピングカートが自動表示され、海外からのサイト閲覧者による購入をサポートする。これまで行う必要があった海外決済、国際発送や関連する諸手続きも代行する。EC 事業者による海外販売(越境 EC)のインフラを提供している。

受賞  
ポイント

- ★ 越境 EC での成功体験を生み出すシンプルかつ革新的なスキーム。グローバル各国への主要海外言語ガイド、複雑な決済・配送対応を代行するサービスを簡単に組み込めるため、EC 事業者は国内顧客と同じ対応のまま、越境 EC による海外販路拡大を実現できる、特許取得の国内唯一のサービス。
- ★ 世界228の国と地域に対応した決済・配送代行オペレーションを構築。主要海外言語対応のみならず、各国の法令(個人情報保護や税制の法改正)に対応していることが他にはない強み。
- ★ コロナ禍で失った需要を取り戻すとともに、伝統工芸品やアニメ・ファッションなどのクールジャパン商品を海外に展開する仕組みとして、日本の EC 事業のグローバル化に貢献。

## 事業者概要

### JavaScript タグを一行追加するだけ

2015年6月設立。越境 EC 支援サービスを提供する。Bto(B)toC サービスであり、ジグザグ社は (B) に位置する (B はショップ、C は海外からのサイト閲覧者)。ショップ向けの「WorldShopping BIZ」(売り手の海外販売支援)と、海外からのサイト閲覧者(購入者)向けの「WorldShopping」(海外からの購買支援)、これら2つの

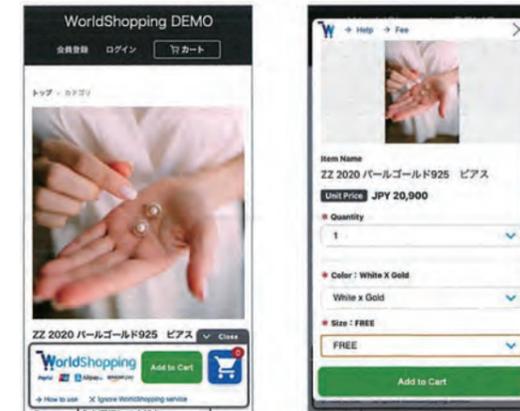
サービスで構成される。

### サービス誕生の背景・経緯

#### 販売機会逸失の実態

日本の EC サイト訪問者に占める海外の割合は2～8%。中小企業のショップも同様。海外の内訳は、中国・台湾などのアジアに加えて、出荷実績は145以上の国と地域に及ぶ。海外からのサイト閲覧者が購入をあきらめ、日本の

ショップが販売機会を逸失している原因として、①言語(かな入力ができない)、②決済(海外のクレジットカードが使えない)、③物流(海外配送に対応していない)、の3つの問題がある。「WorldShopping BIZ」は、自社 EC サイトにタグを 1 行追加することにより、これらを解決する。



表示されるナビゲーション画面の例

### サービスの概要と特徴

#### 自社サイトの大きな変更は不要

日本の EC 事業者(ショップ)が、自社 EC サイト内に JavaScript タグを 1 行追加するだけで、自社 EC サイトを大きく変更することなく、海外言語で表示される画面を自動表示し、海外への販売を容易とするサービス。海外からのサイト閲覧者(「ウェブインバウンド®」と呼ぶ)に対し、サイト閲覧時の言語対応に始まり、注文受付、海外配送、カスタマーサポートに至る全てに対応する。

#### 海外の購入者からの「購入代行」サービス

海外の購入者が注文した商品は、ショップからジグザグ社が購入し、日本国内の物流センターに配送される。同センターにて、商品内容を確認(検品)・再包装し、海外に配送(輸出)する仕組み。海外からの購入者は、①商品価格(日本の10%消費税を含む)に加えて、②日本国内での配送料(ショップから国内の物流センターまでの配送料)、③海外への国際配送料、④手数料(①②の10%)を負担する。



サービスの流れ

#### 順調に増加するショップ数

導入ショップ数は、順調に増加。2022年7月には、2,000ショップを突破。

#### カスタマーサポートは365日対応

海外からの問い合わせは主要言語(英語・中国語繁体字・中国語簡体字・韓国語・日本語)でサポートが可能で、海外在住メンバーや海外現地パートナーと連携を行うことでカスタマーサポートの365日対応を実現。

ユーザーからの問い合わせは、配送可否や状況に関するものが多く、商品自体についての問い合わせは少ない。配送状況の確認にあたっては、自社でシステムを構築している。

#### 3段階による輸出管理のチェック

海外への販売(輸出)不可の商品の対応として、①個々のショップ別に、国別の販売不可の品目設定ができるシステムとする、②注文受付時のオペレーターによる確認、③海外配送前の検品時に実物を確認、の3段階によるチェックを行っている。

#### サービスイノベーションとして優れている点

##### 法制度対応などの業務の外部化

自社サイトの海外言語対応、輸出管理、顧客対応、個人情報保護対応、海外各国での法制度対応(EUでの税制改正への対応など)などの業務は外部化できる領域であり、中小企業に限らず、大手の事業者による当サービスの利用が進んでいる。ショップの規模にかかわらず、海外への販売が容易となり、ショップ側の負担はサービス利用料のみである。

#### 社会の発展への寄与

##### 日本の EC 事業者の海外販売に貢献

海外からの注文客に対する言語、決済、配送などの対応を外部化できるサービスであり、ショップは国内顧客と同じ対応をするだけで済む。海外への販売を強化したいと考える事業者にとって役立ち、日本の EC 事業のグローバル化に貢献できるサービスである。



「WorldShopping BIZ」でのサポートメニューの一覧

#### 組織データ

組織名	株式会社ジグザグ
創立年	2015年
業種	情報サービス(越境 EC 支援)
本社所在地	東京都渋谷区
従業員数	43名