

# Press Release



2019年3月15日  
トランスコスモス株式会社

## トランスコスモス、「アジア 10 都市オンラインショッピング利用動向調査 2019」結果を発表

### ショールーミングとウェブルーミングが「あたりまえ」のアジア都市

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、昨年に引き続き、アジアにおけるオンラインショッピングの利用実態と越境 EC への関心を探ることを目的として「アジア 10 都市オンラインショッピング利用調査 2019」を実施しました。この調査は、東京を含むアジア 10 都市におけるオンラインショッピング利用者 3200 人を対象とし、都市の特徴やアジアに共通する傾向を明らかにしています。



今回は、実店舗で商品を確認して後からその商品をオンラインで購入する「ショールーミング」と、オンラインショップで商品を確認してその商品が置いてある実店舗で購入する「ウェブルーミング」の実情を探りました。

より詳細な調査結果は、トランスコスモス調査部 公式ブログで紹介しています。

URL: [https://blog.trans-cosmos.co.jp/research/20190315\\_onlineshopping-survey.html](https://blog.trans-cosmos.co.jp/research/20190315_onlineshopping-survey.html)

#### ■調査結果のポイント

1. ショールーミングの経験割合は東京が 62%に対して、ほかのアジア都市はいずれも 80%以上を占めた。ウェブルーミングの経験割合も東京の 54%に対して、北京、台北は 70%台、他の都市は 80%以上となっている。
2. その結果、ショールーミングとウェブルーミングの両方を行っている利用者(オムニチャネルショッパー)の比率は東京が 32%にとどまるのに対して、ほかのアジア9都市は 70%~80%台(平均 77%)と大きな差がみられた。
3. どの都市でも「ファッション(アパレル、靴、アクセサリなど)」「家電・パソコン」「化粧品・医薬品」などの商品ジャンルでショールーミングとウェブルーミングが行われる傾向は共通している。
4. ショールーミングは、実物を見て安心したい、より安い EC サイトで買いたいという理由が多数をしめる一方、ウェブルーミングは、レビューでの評判確認、買物の手間軽減や探しやすさ、送料をかけたくないなど多様な理由があげられた。

#### ■調査の概要

調査手法: グローバルパネルを利用したオンライン調査、現地語によるアンケート調査

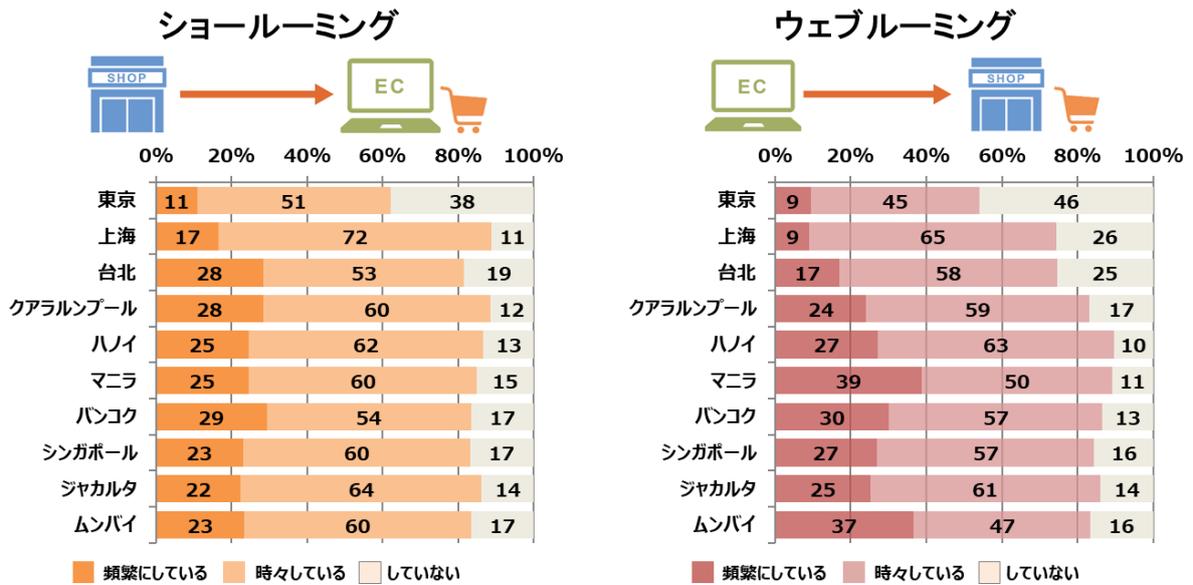
調査地域: 日本(東京)、中国(上海)、台湾(台北)、インドネシア(ジャカルタ)、シンガポール(シンガポール)、タイ(バンコク)、マレーシア(クアラルンプール)、ベトナム(ハノイ)、フィリピン(マニラ)、インド(ムンバイ)の10の国と地域、計10都市

調査対象者: 10歳から49歳の男女、直近1年以内のオンラインショッピング利用(購入)経験者

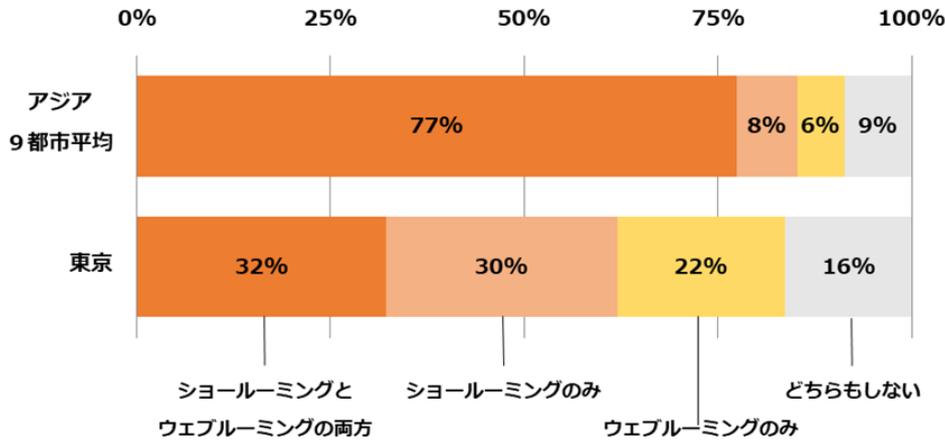
回収サンプル: 320x10都市、計3,200サンプル

調査実施期間: 2018年12月~2019年1月

図表1 各都市のショールーミングとウェブルーミングの利用状況



図表2 ショールーミングとウェブルーミングの併用状況 (クロス集計)



トランスコスモス海外事業統括アナリストの萩原雅之は、「前回調査では『写真や説明文と実物が違う』『配送時の破損や遅延が心配』などの回答がいずれの都市も東京を上回っていました。アジアの各都市でショールーミングやウェブルーミングが普及している背景には、こうしたECサイト側の情報不足や配送不安に加えて、インフルエンサーやレビューの強い影響力などがあると考えられます。アジアの中で東京はむしろ特殊であり、海外へのEC展開では、実店舗とオンラインを自在に行き来するオムニチャンネルショッピング行動を前提にした施策が必要です。」とコメントしています。

トランスコスモスは、お客様企業の海外でのEC展開において、オムニチャンネルショッピング行動を前提にした施策をアジア各国で提供しています。今後とも各国の商習慣や顧客行動にあわせたEC支援サービスを提供していきます。

※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です  
 ※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界31カ国・171の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界49カ国の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)