

事業多角化を目指す 台湾最大の書籍販売事業者、博客來

1996年に書籍のネット販売を開始し、その後統一集団の出資を受け、セブンイレブンの販売チャネルや物流システムを活用して台湾最大の書籍販路を持つまでに成長した博客來。2013年の書籍販売部数は、290万部に達する。現在書籍の他、消費者の幅広いニーズに応えるため製品ラインアップを増やし、Eコマースの総合プラットフォームへと事業転換を図っている。今回は、同社の呉青駿經理を訪ね、経営方針及び今後の事業プランについてお話を伺った。



台湾で最も整備された書籍販売プラットフォーム

当社はEC市場及び台湾市場のポテンシャルを見込み、1996年8月米国のamazonに1年遅れて書籍のオンライン販売を正式に開始しました。現在では台湾初のオンライン書店として、新しい書籍購入チャネルを提供しています。

台湾は出版社設立の敷居が低く、出版社が数多く存在する中、当社は台湾初のオンライン書店だったため、設立当初は各出版社とのネットワーク作りに非常に苦労しましたが、現在では当社と連携する出版社は3,000社に上り、台湾で最も充実したオンライン書籍販売のプラットフォームとなっています。

コンビニ受取の新サービスで業界トップに

2000年に統一超商（以下、セブンイレブン）がコンビニエンスストアでの商品受取サービスを始めました。当社はこのサービスに目を付け自ら「博客來で書籍を注文し、セブンイレブンで支払・受取」サービスをセブンイレブンに提案しました。消費者のオンライン決済に対する不安を払拭することができ、また指定のコンビニ店舗で何時でも受け取れる便利なサービスにより、当社の知名度は高まりました。

2008年には更に、「24時間注文翌日受取、全年無休」というサービスを開始しました。現在では、当社ユーザーの80%が当サービスを利用しており、当社事業の重要な柱となっていると同時に、競業他社との差異化の重要な要素となっています。

ネットバブルが崩壊した2000年には資金面の問題に直面

しましたが、統一集団からの出資を受け、物流システムは統一集団傘下の大智通文化、宅配サービスは黒猫宅急便が担当することとなり、統一集団のリソースを活用しながら、安定した市場シェアを維持しています。

定期的な販促戦略と豊富な品揃えでリピート率アップ

当社の数ある特色の一つに、定期的にも実施している割引販売があります。在庫書籍は50万冊にも達し、業界トップのストック量ですが、陳列コストが不要な分、基本割引として25%オフ、販促イベント時には34%オフ或いは特別割引で半額、クーポン割引等、毎月様々な割引を提供する戦略を取っています。当社のデータでは、毎月実施している割引の種類は平均80種以上にも上ります。

現在、当社と提携している出版社は3,000社に及びます。各出版社のリソースを活用しながら、最高の書籍販売サービスを消費者に提供しており、リアル店舗では通常見落とされがちな消費者層のニーズにも応えるべく、簡体字書籍や洋書等の商品も次々と拡充しています。2000年からは書籍の他、メディア関連商品、コスメ、雑貨、チケット等の取り扱いも開始しており、総合ショッピングサイトにシフトすることで、幅広い消費者のニーズを満ちし、リピート率を更に高めていきたいと考えています。

台湾の書籍内需市場は依然として成長の余地あり

2013年の当社の販売書籍数は290万冊で、書籍販売市

台湾トップ企業

場の約50%を占めていると推測されます。台湾市場は今後も成長の余地があると見ていますが、他国市場と同様、台湾の書籍市場も縮小の苦境に直面しています。当社はこうした点も考慮しながら、ブランドイメージの構築や、会員制度、様々なマーケティング戦略により今後も継続的に台湾市場シェアを獲得していく予定です。

当社のサービスを利用する消費者の多くは愛読家でありながら、より豊かな感性やライフスタイルを探究しています。このため、ブランド構築にあたっては、発注後何時間以内に商品が届くかという点のみにフォーカスするのではなく、様々なテーマに基づいたマーケティング手法を通してブランドイメージを構築し、あらゆる消費者層に合った戦略を取っていききたいと考えています。

当社のサイトで購入する場合はまず会員登録が必要となります。会員制度にすることで消費者の好みが把握できます。今のところ、完璧な消費者分析システムは構築できていませんが、将来的に消費習慣分析等のデータマイニングによって顧客ニーズをより深く理解し、充実したサービスの提供につなげていきたいと考えています。

また今年は特にO2O(Online to Offline)戦略を強化したいと考えています。具体的には、セブンイレブンの店舗に博客來ベストセラーコーナーを設置し、台湾全土に5,000店以上もある店舗チャネルのメリットを活かし、商品の露出度を高め、商品イメージ強化を図りたいと考えています。

台湾の電子書籍市場について

電子書籍市場はこれまで長期に渡り注目してきた市場です。当社は、書籍の台湾最大の販売チャネルとして、市場からも最も参入可能性のある企業として認識されています。

台湾ではこれまでモバイル端末やプラットフォームがあまり普及してこなかったため、既に電子書籍市場に参入した企業の事業状況は芳しくありませんでした。ただ、近年はスマートフォンやタブレットPCが普及し、電子書籍市場にも転機が訪れ、出版社や通信事業者が次々と参入し始めています。

現在台湾では、米国や日本のような共同プラットフォームがなく、更に電子書籍の著作権問題もあるため、自社の力だけではこうした障壁を打破して市場に参入することは困難であると認識しています。今後、当社の企業理念に合った提携対象を探し、共同で電子書籍市場を開拓していきたいと考えています。

今後の事業計画及び日系企業との連携について

海外事業については、出版物は多くの現地の法規制も受けるため、海外市場参入にあたり地場商品を主力品とする必要があると考えています。現時点では、海外市場は依然既存商品をそのまま海外に持ち込んで販売していますが、将来的には電子書籍、Eコマース及びO2O等を含め台湾市場を主軸にしながらも、関連事業にも参入していきたいと考えています。

統一集団はこれまで長期にわたる日本企業との連携キャリアがあることから、当社と日本企業との連携にも非常に積極的です。台湾においては、顧客分析を通じたデータマイニングによるマーケティング経験が不足している一方、日本側はこうした分野で豊富な経験且つ高い技術を有しており、連携によって今後の事業展開がより一層広がると考えています。

ありがとうございました。

博客來數位科技(股)有限公司の基本データ

会社名	博客來數位科技股份有限公司
董事長	林丕容
設立	1995年
資本金	2億元
社員数	260名
事業内容	書籍を中心としたECプラットフォームの運営

注) 2014年4月時点のデータによる
出所) 公開資料及びヒアリングよりNRI整理