

## ECを通じた日本・台湾商材の海外展開を支援する トランスコスモス台湾

トランスコスモス台湾は、デジタルマーケティング(DM)、eコマース(EC)、コンタクトセンター(CC)の3領域で企業のデジタル化をワンストップで支援している企業である。2016年9月に台湾での事業を開始し、2017年1月にはグループ会社のソーシャルギアも台湾進出を果たした。現在は日本商材の台湾でのEC販売の支援に注力しているほか、将来的には日本・台湾商材のアジア展開を視野に入れている。今回は、台湾特思爾大宇宙股份有限公司の植田克郎総経理を訪ね、台湾事業の概要、EC市場の概況や今後の事業展望についてお話を伺った。



台湾特思爾大宇宙股份有限公司 植田克郎 総経理

### 一台湾事業の概要

当社はトランスコスモスの100%出資の現地法人として2016年4月に会社登記を済ませ、同年9月から事業を開始しています。また、2017年1月にはグループのソーシャルギアも台湾現地法人を設立しています。日本ではデジタルマーケティング(Webサイト制作/運営、ソーシャルメディア活用)、Eコマース(ECサイト構築/運用、フルフィルメント)、コンタクトセンター(インバウンド/アウトバウンド)の3つの領域が弊社の主力事業です。台湾でも同様の事業展開を進めていきたいと考えていますが、類似した事業を展開している事業者も多く存在しており、3つの分野に等しく取り組んでも後発企業として競争していくのは難しいと考えています。そのため、まずはEコマース領域に注力して事業立ち上げを行ない、その後デジタルマーケティングやコンタクトセンター事業へと事業領域を広げていくことを考えています。

Eコマース関連のサービスを提供している企業は多く存在しています。これらの企業の多くは、例えばECに係るプロモーションだけ、プラットフォームだけ、物流機能だけを提供するという一部機能をサービスとして提供しています。しかし、当社のECワンストップサービスはこれらの企業とは異なる二つの特色があります。即ち、ECに係るトータルソリューションを提供しているという点、顧客の売上に対するコミッションという形で課金しているという点です。

弊社のワンストップサービスを利用すると、クライアントは商材の準備だけをすれば海外販売が可能となります。事業の立ち上げに必要な事業戦略、ECにおける販売戦略、デザイン、システム、倉庫、プラットフォームの選択のすべてを弊社が一括

して受託し、クライアントをサポートしています。台湾に法人を持たない企業に対しては輸入手続きや許可申請等のサービスも提供しています。このようなワンストップサービスを提供している企業は多くありません。

また、顧客の売り上げに応じたコミッションを受け取るという課金方式についても当社の特徴的なビジネスモデルだと言えます。顧客の売り上げにコミットしているという事は、当社も顧客と一体となってブランド育成や販売のためのプロモーション施策を検討しているという事です。メーカーの海外販売支援は広告代理店の他、現地の代理商・小売店などがその役割を担う事が多くあります。しかし、広告代理店はブランド育成力には長けていますが、その反面販売力には劣ります。また、代理商や小売店は長期のブランド育成には目もくれずに短期的な売り上げ向上に邁進します。弊社は両者の良いところを持った「ブランド育成力が高く、なおかつ販売力も兼ね備えているサービス」が提供可能な企業だと言えます。

### 一日本企業のECへの取り組み

多くの日本企業が中国大陸向けにECの活用を検討しています。体力のある大型の企業であれば直接中国市場へと参入しますが、そうでない場合は台湾への展開をファーストステップとして考える傾向が強くなってきました。当社が台湾に拠点を開設したのもこのような動きに呼応したものです。

では、実際に台湾をファーストステップとして中国市場へと参入するという事が可能かという点、決して容易ではないと考えています。というのも、台湾の消費者と中国大陸の消費者とでは

## 日本企業から見た台湾

メンタリティも異なっていますし、利用しているデジタルメディアも異なります。台湾ではLINE、フェイスブックが主要メディアですが中国大陸では利用できません。また、決済手段についてみると、中国大陸は台湾よりも大きく先に進んでいます。このような差があるため、台湾での経験、蓄積したノウハウのすべてを直接中国大陸で活用できるという訳ではありません。

その一方で、例えば台湾のテレビ番組が中国大陸でも放映されている、台湾で流行したものを中国大陸の消費者がチェックをしているなど両市場の共通性もあります。そのため、台湾の消費者向けに準備したメディアやプロダクトプレースメントを中国大陸でも活用できるという利点があります。また、台湾市場への参入を通じて育成したEC人材を他市場で活用することが可能であるというも、台湾を経由することのメリットと言えるでしょう。当社では日本の商材の台湾展開を支援し成功モデルを作った後、中国大陸だけでなくアジア各地へ展開するという取り組みを進めていきたいと考えています。

### ECを通じた台湾商材のアジア展開の可能性

ファーストステップは日本商材の台湾展開に注力したいと考えていますが、将来的には台湾商材の取り扱いも始めたいと考えています。台湾で作ったものを海外へと販売することで、台湾のプレゼンスを向上させるお手伝いが出来ればと考えています。ただし、今すぐに台湾商材のアジア展開をスタートするのではなく、まずは知見を蓄え時機を見極めたいと考えています。その理由は二つあります。ひとつは東南アジアの小売市場においてEC利用率がまだ高くないことです。例えばマレーシアのEC利用率は1%程度にとどまっています。また、インドネシアではECの利用以前に物流網の整備が十分でなく、基盤となるインフラが準備できていない状態です。東南アジアにおけるEC市場は確実に成長していますが、参入のタイミングはもう少し先ではないかと考えています。もう一つの理由は台湾にどのような消費者向け商品があるのかを理解するための時間が必要だという点です。台湾では総じてブランドメーカが弱く、海外でどのような商品売っていくべきか検討する必要があります。個人的には台湾には多くのデザイン性の高い商品があると感じています。このような台湾ならではのデザインに特色のある商品を取り扱い「商品別では大きな売り上げではないが、多種多様な商品を集めて規模を拡大する」という展開が現実的ではないかと考えています。

もちろん政府の進める新南向政策にも注目しています。現時点では政府としてどのように事業者を支援していくのか、具体的な予算措置があるのか等が不明確なので、政府にはこの点を明確にしてもらいたいと考えています。

### 今後の事業展望

当社の台湾事業は当初5名のスタッフからスタートしました。現在では58名まで拡大していますが、将来的には1,000人規模の拠点にしたいと考えています。このうちの半分程度のスタッフはコンタクトセンター事業が占め、雇用創出の観点ではコンタクトセンター事業、収益面ではEC事業やデジタルマーケティング事業が支えていくといった将来の姿を描いています。

コンタクトセンター事業の主要なマーケットは伝統的に通信業界や金融業界ですが、EC事業者にもコンタクトセンターニーズは大きく存在しています。台湾のECプラットフォーム事業者のなかにも既に数百人規模のコールセンターを運用している例もあり、現在取り組みを進めているEC事業とともに台湾でのコンタクトセンター事業を立ち上げたいと考えています。

また、コンタクトセンター業務では業務の省力化、自動化が話題となっています。例えばコンタクトセンターでのAIの活用などにも取り組んでいく必要があると考えています。今後は顧客接点の最適化を図る為の試験的なサービスモデルの立ち上げなども検討していきたいと考えています。

### ありがとうございました

#### 台湾特思爾大宇宙(股)有限公司の基本データ

会社名	台湾特思爾大宇宙股份有限公司 (日本語名:トランスコスモス台湾)
代表者	石見浩一(董事長) 植田克郎(総経理)
設立	2016年
資本金	2,950万元
事業内容	・ECワンストップサービスの提供 ・デジタルマーケティング ・コンタクトセンターサービス 等

注)2017年5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