導入事例 - Kagiya Inc.

世界の高級時計ファンに選ばれる Chrono24 で安心して海外展開を実現

Kagiya Inc.: 海外販売強化まで

高品質な中古ブランド時計をはじめ、ブランドバッグやジュエリーなどを店舗とオンラインショップにて販売している株式会社鍵屋様。創業40年を誇る同社は、店長自らが日本国内で商品の仕入れを行なっています。

近年、オンラインでの販売を通し、国内のみならず国外のお客様からの需要も高まってきました。また、現在の日本国内でのブランド時計販売への課題を、次のように同社代表の鍵和田氏は述べます。「日本国内では、景気が良かった頃によく売れたブランド時計が、現在中古市場に多数出回っています。ただ、国内で販売する場合、相場はほとんど決まっていました。」

海外向けの販売では、日本国内に出回る高品質な商品は人気も高く、値付けも日本国内向けに販売することに比べ柔軟に対応できることから、本格的に海外市場での販売に向けた取り組みを始めました。

同社では他社のポータルサイトでの販売も経験した後、たどり着いたのが、グローバルに展開するブランド時計売買専門ポータルサイト Chrono24 でした。

お客様プロフィール

会社名: Kagiya Inc.
本社: 静岡県
設立: 1977年
設立: https://kagiya78.com
Chrono24 導入: 2017年より

サービス利用概要

利用パッケージ:	Pro
商品掲載数:	50+
会社紹介ページ:	有り
商品掲載方法:	個々
信託口座支払いサービスの利用:	有り

Chrono24 にて販売を始めるまで

「以前にブランドバッグの販売で海外からのお客様が増えた頃、海外の業者さんと繋がる機会が多くなり、特にタイやベトナムにて実際に業者さんと会う機会が増えました。その際、時計のこともよく聞かれたのですが、必ず時計の値段の話になると彼らは Chrono24 のウェブサイトを見せながら話をしたのです。この時、ブランド時計の販売に、海外では Chrono24 が多く使われていることを知りました。」と鍵和田氏は語ります。

Chrono24 上にて販売業者として登録をする手続きに長く時間は要しませんでした。まず、同社は Chrono24 のウェブサイト上にて基本情報の登録を行いました。この登録では、販売者情報、支払い方法などを登録します。仮登録したアカウント内のダッシュボードから、確認用の書類をアップロードすると、提出から2〜3 営業日ほどで Chrono24 からの審査が完了し、アカウントが本登録されました。本登録完了後は、すぐに商品の出品を始められます。

導入前後の課題と成果

課題	成果
以前使っていたポータルサイトでは、時計向け専門サイトではなく総合サイトであったため、客層が幅広く満足できる販売機会を得られていなかった。	高級時計専門サイト Chrono24 に訪問する月1,500万人を超える世界の時計ファンを新しい販売ターゲットとすることで、商品閲覧数が増加し、安定的に海外向けの販売数を伸ばすことができた。
オンラインでの販売を通し、国外のお客様からの需要も高まってきたが、グローバル展開を考えた時、英語に対応できるスタッフがいないため、出品作業や顧客とのやり取りに不安があった。	Chrono24の自動商品情報掲載機能にて、型番を打ち込むだけで商品情報が自動入力されるため、英語の知識が無くてもほぼ問題無く運営できた。
他社のポータルサイトでの海外向け販売を試してみたものの、フィッシングのような偽の引き合いや、クレジットカードでの支払いトラブルがあった。	信託口座を使った支払いサービス(Trusted Checkout) により、支払いを確実に確認してから商品を発送できるようになっただけでなく、売り上げも増えた。

Chrono24 にて販売を始めるまで

- 世界中の高級時計ファンからの認知度
- 信託口座による安心できる支払い
- 他社サイトに比べ費用が安い

以前より海外の業者から評判を聞いていた Chrono24 を試してみることにしました。その結果、使いやすさ、簡素化された商品出品作業、高いと聞いていた手数料が実際には他社のポータルサイトに比べ安かったことも評価し、2017 年初めに正式に Chrono24 上での販売を開始しました。

> 他社のポータルサイトでも販売していましたが、時計はやっぱり Chrono24 の方がいいかと思い、出店手続きをしました。
>
> **鍵和田氏**
> Kagiya Inc.・代表

信託口座を利用した導入イメージ

信託口座を使った Trusted Checkout とは...（トラステッドチェックアウト）

購入者は商品の購入手続き後、一旦 Chrono24 の信託口座へ支払いを行います。Chrono24 にて入金の確認が取れ次第、Chrono24 より販売業者へ通知が送信され、その後に商品を発送します。このため、販売者が安心して代金を受け取れるシステムです。

導入後の成果

Chrono24 上での販売を開始した結果、世界中からの商品の閲覧が増加し、約50の商品掲載に対し月に平均約7,000弱の閲覧があります。問い合わせも以前に比べ週に5-10件ベースで増加し、売り上げの9割はヨーロッパやアメリカを中心とした国外からだと言います。「日本国内で質の良い中古品を仕入れ、多く販売されている新古品より1〜2割安く値段をつけることで販売が増えました。人気のあるものを中心に再度仕入れ、出品をしています。」

出品作業では、「商品の型番を入力すれば自動で商品情報が入力されるので、英語が話せないスタッフでも問題ありません。写真の白抜き作業や価格設定作業にこそ時間がかかるものの、それができればコンディションの段階の選択など10分もあれば出品できます。」と鍵和田氏は述べます。

不安だった海外の顧客からの問い合わせに関しては、掲載されている商品情報を見た上での問い合わせのため、ほとんどが価格交渉の有無など簡単な質問なので、Google 翻訳などを使って回答できる範囲です。また、分からないことがあれば、Chrono24 の担当アカウントマネージャーに相談できるなど、サポート体制も整っています。

販売開始から数か月後、日本市場でも買い手保護制度（Trusted Checkout）が導入されました。購入者と販売業者の間に Chrono24 が入り、一旦 Chrono24 の信託口座へ購入者からの支払いが確認された後、販売業者から商品発送を行うサービスにより、ユーザーの安心感も高まり、導入翌月には購入の問い合わせが140%増加しました。

「Trusted Checkout が日本で導入されると、担当の田代さんから連絡がありました。販売開始直後は日本ではまだ導入されておらず、導入されたらすぐ使いたいと思っていました。お客様の方も最初に振り込むのは心配だと思いますし、支払いが確認できてから商品を発送できるので、お互いにメリットのあるシステムだなと感じています。」と鍵和田氏は述べます。

「特に Trusted Checkout 導入後から、ものすごく手応えを感じています。現在は出品数こそ少ないですが、出品数を増やせばさらに販売数を増やせると感じています。新たにスタッフを確保することで、さらに出品と販売に力を入れて行きたいと思っています。」と今後について鍵和田氏に語っていただいた。

お問い合わせ

販売業者としての登録に関する詳細は https://www.chrono24.jp/dealerinfo/ をご覧ください。

お電話でのお問い合わせをご希望の場合はフリーダイヤル 0800 080 4424 まで、Eメールでのお問い合わせは dealer@chrono24.com までお気軽にご連絡ください。

> 特に Trusted Checkout 導入後から、ものすごく手応えを感じています- 支払いが確認できてから商品を発送できるので、お互いにメリットのあるシステムだなと感じています。
>
> **鍵和田氏**
> Kagiya Inc.・代表

Chrono24 Inc.
33 Irving Pl, 3rd Floor
New York, NY 10003
Phone: (646) 887-3560
US

Chrono24 GmbH
International Headquarters
Haid-und-Neu-Str. 18
D-76131 Karlsruhe
Telefon: +49 721 96693-412
Germany

Chrono24 Asia-Pacific Ltd.
Unit 305, 3rd Floor, Lippo Sun Plaza
28 Canton Road
Tsim Sha Tsui
Phone: 0800 080 4424
Hong Kong