

【海外拠点】山口銀行釜山支店、山口銀行青島支店、山口銀行大連支店、山口銀行香港駐在員事務所

【現地駐在】TMB 銀行(タイ・バンコク)、日本政策金融公庫バンコク駐在員事務所(タイ・バンコク)

HD 銀行(ベトナム・ホーチミン)、明倫国際法律事務所(ベトナム・ホーチミン)



【釜山支店】

韓国リモート（非対面）ビジネス戦国時代 ～総括編～

1. はじめに

2021 年が始まりました。2020 年は、新型コロナウイルス拡散の影響により、不要不急の外出自粛を余儀なくされ、また海外渡航が事実上困難となりました。飲食店や公共施設の利用制限など、従来当たり前だと感じていたことが当たり前にできず、不便を感じた 1 年になった方もいらっしゃると思います。

一方、日本では「愛の不時着」が新語・流行語大賞にノミネートされるなど韓国ドラマが大流行し、韓国では「鬼滅の刃」が韓国語翻訳され人気を博すなど、日韓関係においては互いの文化に対する理解が深まった 1 年とも言えるのではないのでしょうか。

2020 年は日本と同様、韓国社会も大きく変化した 1 年でした。韓国国民の生活様式、ビジネスの進め方、消費動向など、新型コロナウイルス拡散防止のため多くのことが変化を余儀なくされましたが、共通するキーワードは、日本同様「非対面サービス」でした。

前回まで 2 度にわたり、韓国のリモート（非対面）ビジネスの動向についてお伝えしてきましたが、今回は 2020 年に韓国で起きた消費トレンドの変化、実際のビジネス取組事例を通して、2021 年の非対面ビジネスにかかる展望をお伝えします。

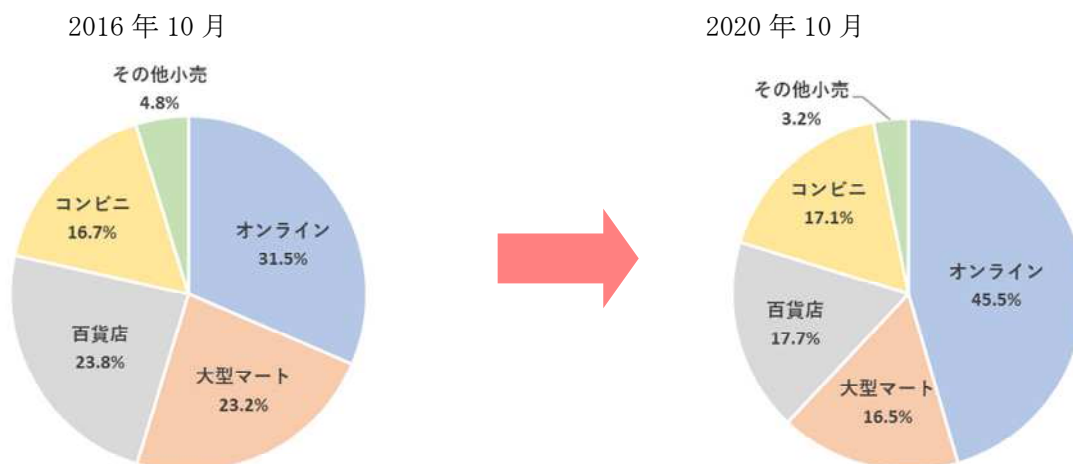
2. 小売業界に起きた変化

不要不急の外出自粛が要請される中、買い物に関し、EC※を活用された方も多いのではないのでしょうか。韓国では従来から EC が小売市場の大きなシェアを占めていましたが、非対面サービスの拡大により、EC の市場シェアは今後さらに拡大することが見込まれます。

※Electronic commerce（電子商取引）の略語。

EC 大手各社は、今後のシェア拡大を見込み矢継ぎ早に新しい取組を始めています。EC サイト「ネイバーショッピング」を運営するネイバーグループは、食品販売大手である CJ グループと 2020 年 10 月に業務提携し、迅速な配達体制の整備や商品ラインナップの拡充を実現しました。EC サイト「11 番街」を運営する SK グループ（通信大手）は、2020 年 11 月にアマゾンと業務・資本提携をしており、海外直輸入商品の取り扱いを強化しています。

【図表 1 韓国小売市場シェア（業態別）】 出典：産業通商資源部報道資料

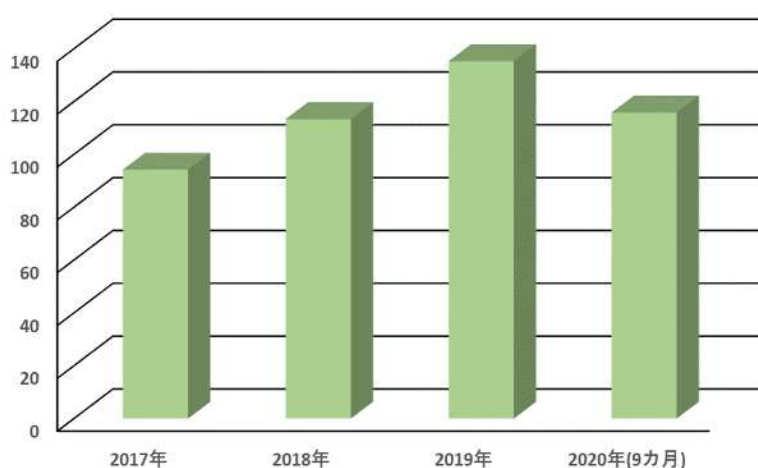


韓国における EC の特徴としては、突出した業者が不在であり、大規模から中堅クラスまでの EC 業者が乱立していることが挙げられます。したがって、EC を通じた非対面サービス需要の増加を取込むべく、各社がサービス向上を競い合っている状況となっています。

EC の市場規模は、2020 年に特に急増しています。2019 年の EC 市場は 135 兆ウォン（約 12.7 兆円）であったところ、2020 年は 9 月時点で既に 116 兆ウォン（約 10.9 兆円）となっており、通年で 150 兆ウォン（約 14.1 兆円）を突破することが確実視されています。

【図表 2 韓国 EC 市場規模の変化】

単位：兆ウォン



出典：韓国統計庁

3. EC の進化と BtoB ビジネスの変化

EC 業界は、さらなる進化を続ける見込みです。従来の手法では商品説明が静止画のみであったため、「実際の使用感が分からず、購買行動に繋がりにくい」という欠点がありました。これを克服するため、韓国ではライブコマース※を活用する機運が高まっています。

※インターネット上で生放送の動画を配信し、動画内で商品やサービスを紹介・販売する手法のこと。

中国では既に一般的となっているこの手法ですが、サイズや手触りについて具体的な感触がリアルタイムで確認できるほか、質問にその場で答えてもらい納得感を持って購入できることが人気となり、韓国においても認知度が高まっている状況にあります。

BtoB(企業間ビジネス)においても、渡航制限の収束時期が不透明である状況下、オンラインの活用は避けて通れない見通しとなっています。大韓貿易投資振興公社(KOTRA)は、既に16,594件のオンライン商談支援(2020/2月～2020/9月)に取り組んでおり、2021年は更に多くの商談支援を見込んでいます。

4. オンライン商談の実例

リモートビジネスの広がりを受け、日本の企業の中でもオンライン商談を活用してみよう、という機運が高まっています。実際、当店にもオンライン商談支援の要望が届いており、韓国企業とのオンライン商談※を実現しています。

※日本企業が、韓国企業へ工業用製品の製造委託を行う商談の実例。

実際に体験する中で、オンライン商談特有の課題が明らかになってきました。例えば、その場の雰囲気合わせた臨機応変な話が展開しづらい、接続環境によっては音声や画像が不鮮明になるなどです。

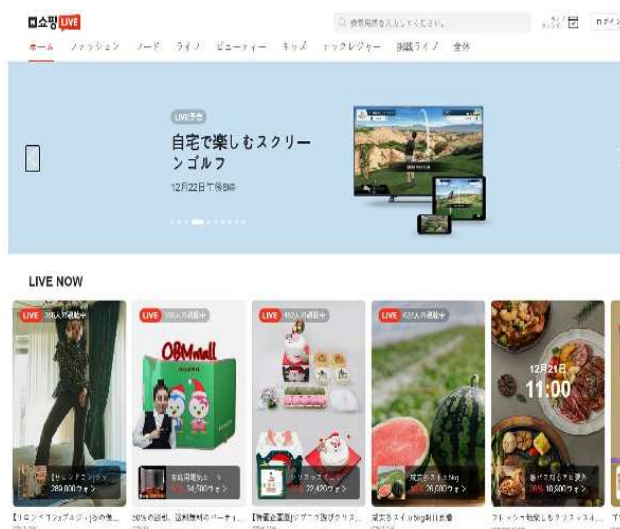
しかし、懸念点について予め対策を施しておけば、出張費の削減になるばかりか、手元資料の画面共有、録画機能活用による商談内容保存等、オフラインでは実現できなかったメリットを見出すことが可能となります。

5. おわりに

米国や英国では新型コロナウイルスに対するワクチン接種が始まるなど明るいニュースもありますが、全世界的に新型コロナウイルス流行が収束するまでには、当分時間がかかるものと推測されています。

特に海外ビジネスについては、「こんな時期に考えることなどできない」、「新型コロナウ

【写真1 ライブコマース配信イメージ】



出典：ネイバーショッピング

【写真2 商談の様子】

出典：当店提供



ウイルスが落ち着いてから改めて体制を整える」、そのようなお声をよくいただいております。渡航制限で現地に渡れず、不慣れなオンライン商談や言語面に関するご不安をお持ちの方もいらっしゃるかもしれません。しかし、このような困難な状況の中でこそ新たな道を切り開くことが、差別化につながるとも考えられます。韓国の事業者も日本と同様に困難を抱えながら、変革を図っています。過去に例を見ない状況だからこそ、非対面ツールを最大限活用して新しい出会いを作ってはいかがでしょうか。

韓国市場にかかる疑問点、ビジネス展開のご相談など、何でも承ります。2021 年、新しい挑戦を、我々釜山支店と一緒に始めてみませんか？ご連絡お待ち申し上げます。

【オンライン面談の課題と対応策】

課題	対策
通信が不安定になる	極力有線での接続環境を整える
資料の画面共有が困難なケース有り	予め電子メールで参加者に配布する
名刺交換ができず、後日連絡が取り辛い	チャット機能を活用し、 その場で連絡先をメモする
複数名が会話に参加することが難しい	質問を予め用意し、一問一答のような形式に 対応できるようにする
雰囲気が掴みづらい、音声が飛ぶ	対面時よりも、ゆっくり話すようにする

(山口銀行釜山支店 小林 正典)

【参考文献】

鬼滅の刃 韓国版

<https://www.animaxtv.co.kr/programs/gwimyeolyi-kalnai>

韓国産業通商資源部報道資料

http://www.motie.go.kr/motie/ne/presse/press2/bbs/bbsView.do?bbs_seq_n=163549&bbs_cd_n=81¤tPage=1&search_key_n=title_v&cate_n=&dept_v=&search_val_v=%EC%9C%A0%ED%86%B5%EC%97%85%EC%B2%B4

マネートゥデイ 「ネイバーとCJがパートナーシップ締結」

<https://news.mt.co.kr/mtview.php?no=2020102617482520318>

ニュースピム 「11 番街 アマゾンと連携」

<http://www.newspim.com/news/view/20201215001046>

韓国統計庁 (EC 市場規模)

https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1KE10041&conn_path=I2

アパレルニュース 「ライブコマースの活用強化」

http://www.apparelnews.co.kr/news/news_view/?idx=187136

毎日経済 「KOTRA、非対面海外マーケティングを強化」

<https://mk.co.kr/news/business/view/2020/09/979315/>

ネイバーライブコマース

<https://shoppinglive.naver.com/home>