

9.2.3. 越境 EC 利用時の問合せ経験

越境 EC 利用時の問合せ経験については以下のとおり（図表 9.2-9）。

日本・米国・中国では、問合せに対する態度が大きく異なる。

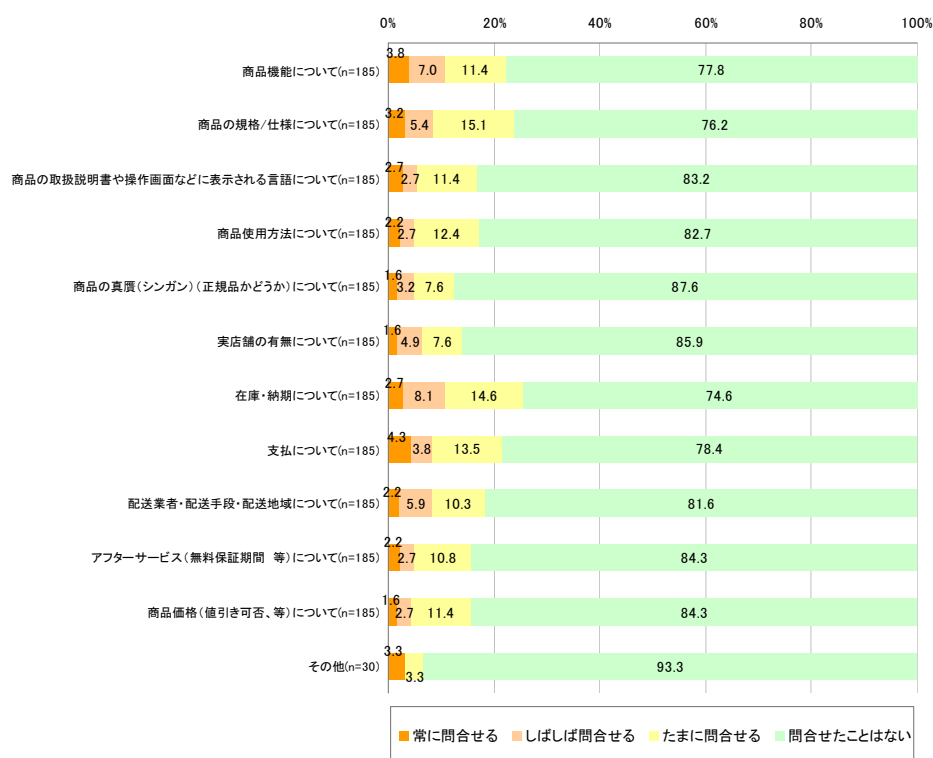
日本消費者では、基本的にどの項目についても「問合せ経験なし」が 70～90%近くを占める。「問合せ経験あり⁴¹」については、「商品機能について」「商品の規格/仕様について」「在庫・納期について」「支払について」などが 20%を超える。

米国消費者では、全ての項目で「問合せ経験あり」が 60%を超える。中でも「商品機能について」「商品の規格/仕様について」「支払について」などは、70%を超える。

中国消費者では、「問合せ経験あり」が 70～90%にのぼる。

図表 9.2-9 越境 EC 利用時の問合せ経験(2013)

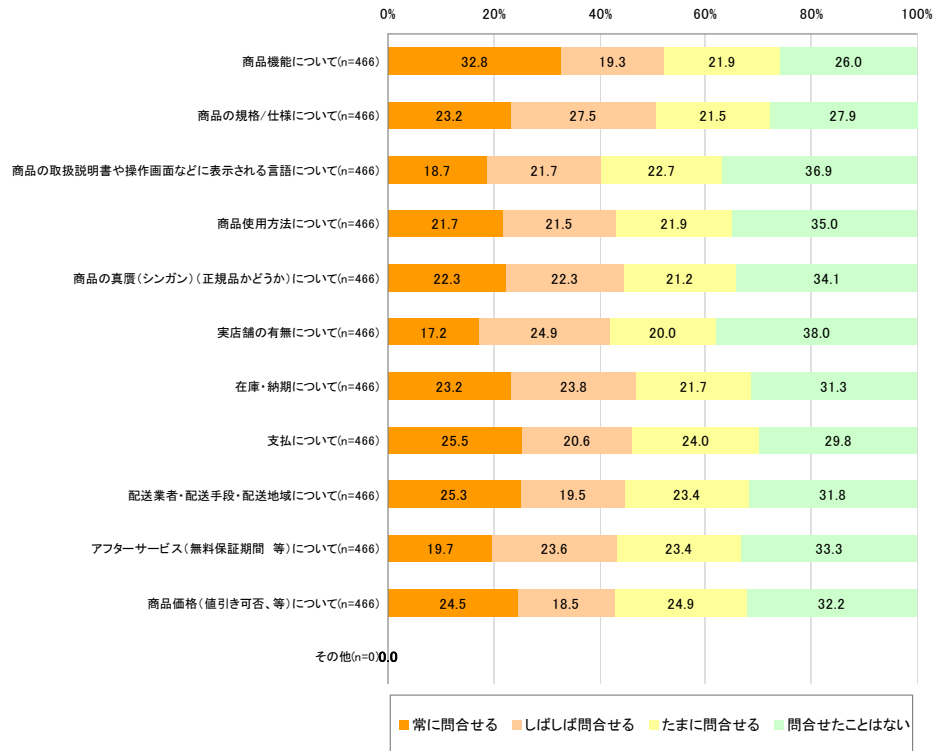
日本



【回答条件】 越境EC利用者

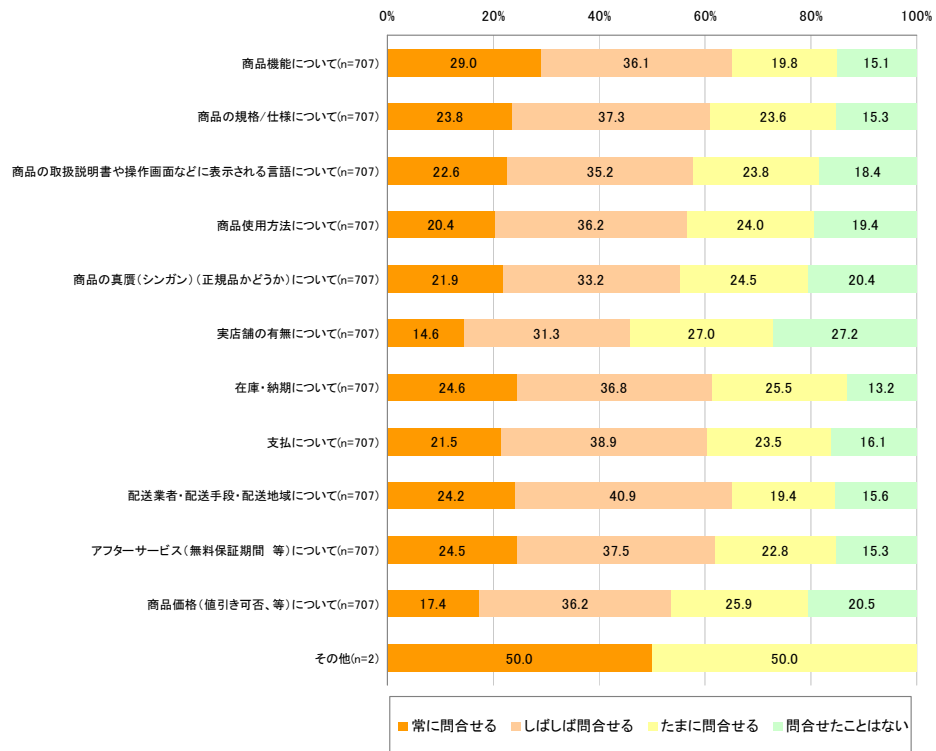
41 「常に問合せる」「しばしば問合せる」「たまに問合せる」の合計値

米国



[回答条件] 越境EC利用者

中国



[回答条件] 越境EC利用者