

過去最高を更新する「双 11」の勢い

株式会社クララオンライン
コンサルティングチーム

<要約と結論>

中国で毎年 11 月 11 日に行われるネットショッピングのセール「双 11」は、日本でもイベントとして定着しつつある。中国では今年も EC モールだけでなくリアル店舗をも巻き込んだ巨大なセールが行われた。

毎年の売上記録が話題となる「双 11」だが、今年の EC 各社の売上額の合計は 3,000 億元を越え、前年比 24%増となった。特に天猫(Tmall)のセールには、世界各国から 18 万を越えるブランドが参加した。今年も売上スピードの記録更新が相次ぎ、開始 4 秒で 1 億元を越え、ピーク時には 1 秒間に 50 万件近い注文が寄せられたという。

京東(JD)や蘇寧易購などの他の大手 EC サイトも軒並み好調だった。京東では 11 日の売上が 1,500 億元を越え、大型テレビが 10 秒で 1 万台売れたことが大きな話題となった。蘇寧易購では、リアル店舗である蘇寧電器でのセールに加えて、グループのホテルや映画館でもイベントを開催した。

今年の「双 11」で売上が 10 億元(約 163 億元)を越えたブランドは Apple やナイキ、ユニクロなど 8 つで、1 億元(約 16 億元)を越えたブランドは 230 以上に上った。

一方の越境 EC もセール開始から 6 時間余りで前年の売上記録を上回る勢いとなった。天猫国際では 75 の国と地域の 1.9 万ものブランドによる 4,000 種類近い商品がセールに参加。人気商品は粉ミルクや紙おむつといったベビー用品と女性向けのスキンケア用品で、ブランド別ではユニ・チャームの Moony や花王といった日本ブランドも人気 TOP10 にランクインしている。

売上が過去最高を更新したことに伴い、宅配便の荷物取扱数も前年比 25%増となる約 19 億個に膨らんだ。北京市だけでも通常の 3 倍にあたる荷物を扱うといい、前年より 40%も増える見通しだという。

例年はクレームの多くが配送に関するものだが、現地メディアの調査では 80%以上が配送サービスに満足だと答えている。配送にかかる時間も普段と変わらないとの回答が約半数を占めており、配送サービスの効率と質の向上が明らかとなった。

1. 今年も売上記録を更新！

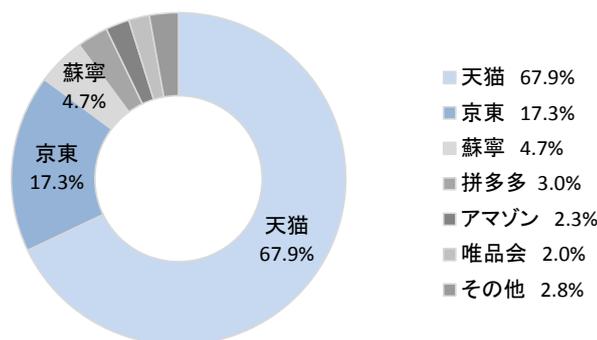
今では毎年恒例となったインターネットショッピングの巨大セール「双11」。2009年にEC大手の阿里巴巴(アリババ)グループが行ったのが始まりだ。現在は11月11日に行われるセールを一般的に「双11」と呼び、他のECモールやリアル店舗までも巻き込んだ全国的な巨大イベントになっている。日本でも数年前から、Yahoo!ショッピングが「いい買い物の日」、楽天が「おひとりさま DAY」として、同様のセールを行っているのは知っての通りだ。



阿里巴巴の張勇 CEO は、世界から 18 万ものブランドが集結することを指して「商業のオリンピックだ」と発言。

毎年その規模が話題になる双11だが、EC各社の双11の売上の合計は3143.2億元(約5兆1334億円)に達し、前年に比べて23.8%増加した。ECサイト別では天猫が2,135億元(約3兆4870億円)を売り上げ、全体の67.9%を占める結果となった。

2018年 双11のECサイト売上シェア



Source: 購物網 <https://www.maigoo.com/news/469356.html>、クララオンライン修正加筆

今年の天猫(Tmall)の売上は2,135億元(約3兆4870億円)に達し、前年の1,682億元(約2兆7471億円)を27%上回る記録となった。参加ブランド数は世界各国から18万に上っている。ちなみに2009年の第1回にはわずか27のブランドが参加しただけだった。

今年も記録更新が相次ぎ、11日の0時からスタートした天猫のセールは、開始から4秒で1億元、21秒で10億元、2分5秒で100億元を突破し、4分20秒で2012年の



天猫の微博(Weibo)アカウントでは、売上 1,000 億元突破を知らせるメッセージが。

売上記録である 191 億元を上回った。その後も 26 分 3 秒で 500 億元を突破し、2017 年の双 11 では 9 時間かかった 1,000 億元の壁を 1 時 47 分 26 秒に越え、8 時 8 分 52 秒には 2016 年の売上記録と同じ 1207 億元を突破した。ピーク時には 1 秒間に 49.1 万件の注文があったという。

また天猫の物流を担う菜鸟(CAINIAO)の荷物取扱数は、11 日の 1 日だけで 10.42 億個に達した。2009 年は 26 万個だったが、2017 年は 8.12 億個で、今年は 10 億個超と実に 4,000 倍の増加となった。

もちろん即日配達サービスも通常通りに行われ、当日午前 10 時までには上海、深セン、蘇州、北京、成都を含む全国 311 の都市で最初の配達完了している。最速記録では、セール開始早々の 0 時 8 分に青島に住む消費者の元にミネラルウォーターが届けられている。また大型商品では、菜鸟のパートナー会社である日日順物流が 0 時 12 分に上海に住む消費者の元にハイアール製のワインセラーを届けている。

2. 京東や蘇寧の双 11 も好調



京東(JD)では「京東全球好物節」と銘打った双 11 のセールを開催し、11 日の売上総額は 1,598 億元(約 2 兆 6099 億円)に上った。特に若者の購入が好調で、25 歳以下の購入者数は 2008 年に比べ 4.1 万倍になったという。

特に人気だったのは 65 インチの大画面テレビで、セール開始から 10 秒で 1 万台以上売れたほか、ハイアールの洗濯乾燥機 10kg タイプが 5 分で 1 万台、美的の冷蔵庫 600L が 5 分で 1 万台売れたという。

家電チェーン店の蘇寧電器(Suning)は、EC サイトの蘇寧易購で「蘇寧購物節」を開催するのにあわせて、リアル店舗でのセールに加え、グループのホテルや映画館でも双 11 のイベントを開催した。蘇寧易購の注文数は前年比 132%増で、セール開始から 4 秒で

売上が1億元、50秒で10億元を突破した。特にエアコンはセール開始35秒で売上が1億元を越えたほか、暖房器具が前年比321%増に達した。リアル店舗での売上額も12時時点で前年比52%増、最終的には同84%増と好調に推移した。生鮮食品ECの蘇寧超市も最初の1時間の売上が前年比500%増に達し、特に生鮮食品は同800%増となっている。

またデパート、スーパー、レストラン、レジャー・娯楽施設などのリアル店舗でも双11のセールが行われた。なかでも内装用建材等を扱う専門店の居然之家(Easyhome)では、13時9分の時点で全国266店舗の売上額の合計が100億元(約1633億円)を越えた。成都の店舗ではまだ夜も明けないうちから開店を待つ列ができたという。



居然之家のリアル店舗のひとつ。内装関係の店舗ばかりのショッピングモールといった雰囲気

億邦動力のまとめによると、カテゴリー別の売上TOP10は次の通りとなっている。

化粧品	食品	女性アパレル	男性アパレル
1 Lancome	1 Three Squirrels	1 UNIQLO	1 UNIQLO
2 Olay	2 茅台	2 ONLY	2 GXG
3 L'oreal	3 良品铺子	3 VERO MODA	3 PEACEBIRD
4 Estee Lauder	4 BE&CHEERY	4 波司登	4 Semir
5 SK-II	5 蒙牛	5 Eifini	5 JACK&JONES
6 PECHOIN	6 大益	6 HSTYLE	6 马克华菲
7 CHANDO	7 五粮液	7 乐町	7 波司登
8 HomeFacialPro	8 Nestle	8 PEACEBIRD	8 七匹狼
9 Winona	9 伊利	9 TeenieWeenie	9 美特斯邦威
10 innisfree	10 洋河	10 ZARA	10 SELECTED

小型家電	大型家電	携帯電話	スポーツ・アウトドア
1 美的	1 海尔	1 Apple	1 Nike
2 Dyson	2 美的	2 Huawei	2 addidas
3 ECOVACS	3 小米	3 小米	3 ANTA
4 Philips	4 格力	4 honor	4 Lining
5 久阳	5 西门子	5 vivo	5 Fila
6 SUPOR	6 AUX	6 OPPO	6 Puma
7 小米	7 海信	7 魅族	7 New Balance
8 海尔	8 TCL	8 SAMSUNG	8 Skechers
9 Panasonic	9 小天鹅	9 360	9 Converse
10 Galanz	10 创维	10 美图	10 XTEP

Source: 亿邦动力 <http://www.ebrun.com>

今年の双 11 で売上が 10 億元(約 163 億円)を越えたブランドは、Apple、ナイキ、華為(Huawei)、アディダス、ハイアール、ユニクロ、美的、小米で、1 億元(約 16 億円)を越えたブランドは 230 以上に上る。

3. 越境 EC の 7 割が天猫国際

越境 EC も好調に推移した。天猫国際では 75 の国と地域の 1.9 万ものブランドによる 3,900 種類の商品がセールに参加し、9 時 1 分までに 1,000 万件の注文が税関手続きを済ませたが、これは 2017 年に比べ 10 時間半も早い記録だという。最終的には当日の越境 EC 注文数の 7 割以上が天猫国際を通じたもので、6 時 29 分に 2017 年の売上記録を上回った。

億邦動力のまとめによると、輸入商品の人気 TOP10 は表のとおりで、粉ミルクや紙おむつといったベビー用品とスキンケア用品で占められた。ブランド別の TOP10 は、紙おむつやスキンケア用品に強い日本ブランドがランクインしたほか、Swisse や Bio island といった欧米のサプリメント、Aptamil や a2 といった海外の粉ミルクに人気が集まり、これらのブランドは当日だけで 1 億元以上の売上となっている。

輸入商品人気TOP10

1	保健食品
2	粉ミルク
3	顔用パック
4	紙おむつ
5	美容液
6	乳幼児用栄養食品
7	乳液
8	洗顔フォーム
9	メイク落とし
10	化粧水

ブランド別人気TOP10

1	Moony
2	花王
3	Swisse
4	Aptamil
5	Bio island
6	a2
7	MartiDREAM
8	A.H.C
9	ドクターシーラボ
10	Elta MD



Aptamil(ドイツ)と a2(ニュージーランド)の粉ミルク



Swisse(オーストラリア)のサプリメント

Source:億邦動力 <http://www.ebrun.com>

ちなみに女性が越境 EC で購入した商品の TOP10 は、サプリメント等の栄養補助食品、顔パック、美容液、紙おむつ、粉ミルク、スキンケアセット、美容機器、乳幼児用栄養食品、乳液、メイク落としとなっており、男性は大人用粉ミルク、洗顔フォーム、紙おむつ、化粧水、ベビー用スキンクリーム、肝臓によいサプリメント、浄水器、牛乳が人気だったようだ。



DEVONDALE(オーストラリア)の大人用粉ミルク。大人や高齢者の栄養補助食品として購入されている様子。1袋 1Kg で 70 元前後。



Swisse の肝臓によいというサプリメント「肝臓デトックス」。1 カ月分で 140 元ほど。

輸入国 TOP10 は、日本、アメリカ、韓国、オーストラリア、ドイツ、イギリス、フランス、スペイン、ニュージーランド、イタリアで、購入者が多い地域は広東、浙江、上海、江蘇、北京の順だった。

逆に海外在住者が中国の EC サイトで購入した“輸出商品”の人気 TOP5 は、ワンピース、ズボン、ウールのコート、スウェット、セーターで、購入者が住む輸出先国は、香港、ロシア、アメリカ、台湾、オーストラリア、日本、シンガポール、イギリス、スペイン、フランスだった。

このほか、蘇寧グループの越境 EC サイト、蘇寧国際では 11 日 17 時時点で売上が前年比 428%増とこちらも大幅な伸びとなった。網易の越境 EC サイト、網易考拉も具体的な数字を明かしていないものの、前年売上の 2.4 倍に達したと発表しており、特に化粧品は前年の 2.39 倍、ヘルスケア製品は 2.76 倍と好調だったという。

4. 宅配荷物も 25%増加

国家郵政局によると、11~16 日の荷物取扱数は 18.82 億個で、前年に比べ 25.8%の増加となった。ピークとなった 11 日は通常の 3.2 倍にあたる 4.16 億個の荷物を処理したといい、これは前年の 25.68%増となる。

配達のピークは 13~17 日で、13 日は 2.5 億個、15 日は 2.85 億個の荷物が全国の購入者の元に届けられた。21 日 20 時時点の配達済み荷物数は 18.3 億個で、全体の 97%以上の配達が進んでいる。荷物 1 億個の配達にかかる時間は、2013 年に 9 日だったが今では 2.6 日にまで短縮された。



高鉄に積載される双 11 の荷物が入ったコンテナ
http://www.sohu.com/a/274424337_556383

各宅配会社は双 11 のために 1 万人あまりの臨時スタッフを確保したといい、当局は高铁(中国版新幹線)での配送網を 60 都市以上に拡大した上で 1 編成あたりの積載荷物を通常の 500 キロから 5 トンに増やし、累計 2 万トンの荷物を輸送したという。

北京市郵政管理局も同期間中の市内の荷物取扱数を 1 億個、ピーク時には通常の 2.8 倍にあたる 3,000 万個を処理する見通しで、これは 2017 年の 43%増にあると発表していた。その一方で、配送拠点の周辺の歩道が荷物で通れなくなったり、配送用車両が道路をふさいだりして例年苦情が寄せられることから、北京では「城管」と呼ばれる都市管理のための取り締まり担当者が 8 日からパトロールを実施した。指導に対して改善がみられない業者には「北京市市容環境衛生条例」に基づいて 500~5,000 元の罰金を科したという。

同様に山東省郵政管理局によると、山東省の 11 日当日の荷物取扱数は 2,455 万個で、前年に比べて 35%増加した。このうち集荷した荷物が 1,645 万件、配達した荷物が 810 万件で、集荷数が最も多かったのは済南市の 338 万件、配達数が最も多かったのは青島市の 129 万件、済南市の 100 万件超だった。



済南市にある大学キャンパスは荷物の山
<http://www.qlwb.com.cn/2018/1113/1365810.shtml>



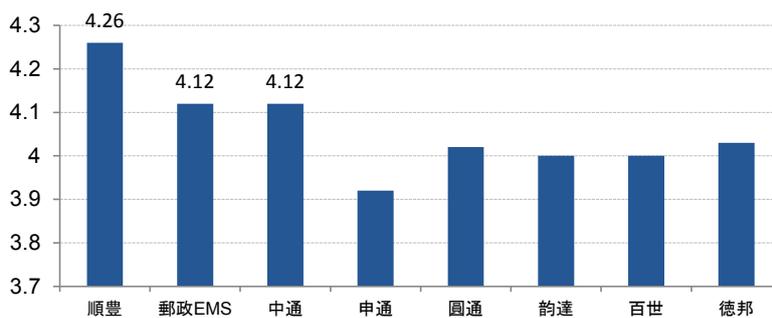
長春市の大学では、配送トラックが校門前に乗り付け荷降ろし
<https://baijiahao.baidu.com/s?id=161734402782106310&wfr=spider&for=pc>

中国の大学では学生の多くがキャンパス内の寮に住んでいることから、インターネット上には学内の配送拠点が届いた荷物であふれている様子が多数報告されている。荷物の受け取りに数時間も並ぶ場合もあるといい、今年も荷物の代理受け取りサービス「代領」で稼ぐ学生がいる。鄭州市の大学でこのサービスを行っている学生によると、代行費用は荷物 1 個 2 元で、1 個増えるごとに追加料金が 1 元かかる。主に昼休みや夕方以降の授業の無い隙間時間を使っているが、1 日に 60 件以上も依頼がある日もあり、毎

日 100 元程度の稼ぎになっているという。

また例年の双 11 では、配送に対するクレームが取りざたされるが、北京商報が 2,400 人に調査を行った結果によれば、今年の配送に対する満足度は 83.7%と比較的高かった。このうち満足と答えた人は 57.4%、とても満足と答えた人は 26.3%に上った。総合的な満足度は、順豊が 4.26 ポイントでトップとなり、続いて郵政 WMS と中通が 4.12 ポイントで 2 位に並んだ。

2018年 双11における配送会社の総合満足度



Source: 北京商報 <https://baijiahao.baidu.com/s?id=161854555371425662&wfr=spider&for=pc>

配送にかかった時間については、普段と変わらないが 48.5%で、通常より 1~2 日遅いが 32.1%だった。配達員の態度では、全体の満足率が 85.6%に上り、会社別では順豊が 93%と特に高い満足度だった。

このところ中国でも意識が高まりつつある個人情報保護については、とても満足と満足が 80%以上を占めており、順豊が 4.21 ポイントでトップだった。特に数社が試験的に採用しているプライバシー保護をうたった送り状への評価が高かった。

- 本レポートに含まれる情報は一般的なご案内であり、包括的な内容であることを目的としておりません。また法律・条令の適用と影響は、具体的な状況によって大きく変化いたします。具体的な事業展開にあたってはクララオンライン コンサルティングサービスチームより御社の状況に特化したアドバイスをお求めになることをおすすめいたします。本書の内容は 2018 年 11 月 28 日時点で編集されたものであり、その時点の法律及び情報、為替レートに基づいています。

本書はクララオンライン コンサルティングサービスチームにより作成されたものです。クララオンラインの中国、台湾、韓国、シンガポールなどアジア各国のインターネットコンサルティングサービスに関するお問い合わせは以下の連絡先までお気軽にご連絡ください。

asia@clara.ad.jp または +81(3)6704-0776