



WOVN.io

越境EC多言語運用4つのポイント

多言語 UI/UX を損なわず運用し続ける方法

Wovn Technologies株式会社

はじめに

新型コロナウイルス感染症拡大は世界経済に大きな影響をもたらしました。EC 利用の増加もその一部であり、世界中の BtoC EC 市場は成長を続けており、また越境 EC 市場はそれを上回るペースの拡大が見込まれています。事業者にとって越境 EC サイト運営の重要性が高まっていると考えられます※。

本資料は、**自社で越境 EC を構築し多言語で運用する際に直面する課題と対応策を紹介します。**

部署にかかわらず、**越境 EC 多言語展開に携わる全ての方が対象です。**越境 EC の多言語展開について検討中の方や、実際の推進に関して悩みのある事業推進／マーケティング担当の方等の参考になれば幸いです。

本資料はこれら運用課題の
対応策を紹介します

越境 EC サイトならではのサイト運用の課題

- 商品情報が膨大で、追加・更新も高頻度
- 購入履歴等の動的コンテンツがある
- ユーザーの入力項目が多い
- 配送・決済等のルール表示が重要
- カスタマーサポートも求められる
- 海外 SEO 対策が重要

※出典：経済産業省 令和3年7月「令和2年度産業経済研究委託事業（電子商取引に関する市場調査）報告書」

目次

01. 越境 EC サイトの多言語運用とは

02. 越境 EC 多言語運用で直面する課題と対応策

- A. 翻訳
- B. デザイン
- C. カスタマーサポート
- D. 運用体制

コラム 無料の自動翻訳ツールは使えない？

03. 在留外国人をターゲットとした EC 多言語化

- 在留外国人市場

コラム 多言語化で在留外国人の売上アップ

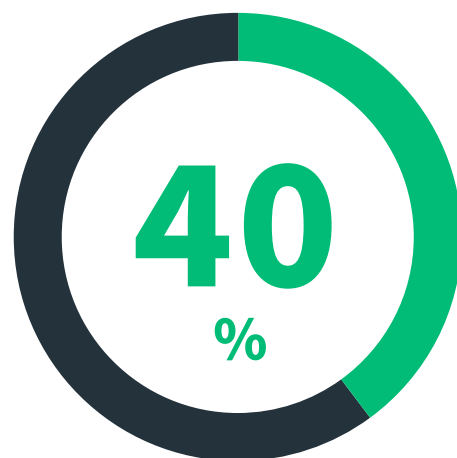
04. WOVN.io のご紹介

01. 越境ECサイトの多言語運用とは

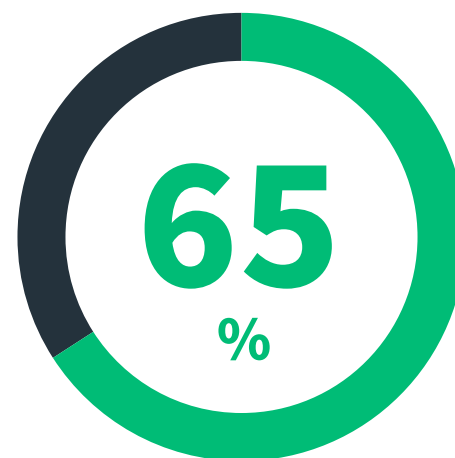
外国のECサイトも母国語で見たい人が大半

外国人ニーズを取り込むには、EC サイトの多言語化が有効です。**たとえ翻訳品質が悪かったとしても自分の母国語で EC サイトを使えることを重視するという声を示すアンケート結果**もあります。

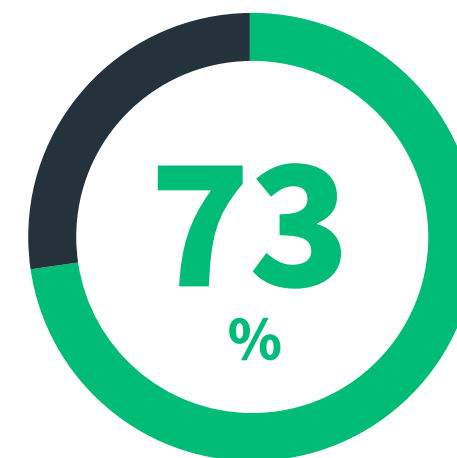
ただし EC サイトの多言語化は翻訳とイコールではなく、運用面でも配慮すべきポイントが存在します。例えば、新商品追加の度に大量の商品情報をスピーディーに翻訳する必要があります。また、外国語ユーザーが日本人ユーザーと同じ様に迷わずに購入まで至れるようにデザイン面の配慮も必要です。



外国語の EC サイトでは
買わない



翻訳品質が悪くても
母国語の EC サイトが良い



少なくとも商品レビューは
母国語で読みたい

出典 CSA Research, “Can’t Read, Won’t Buy – B2C,” 2020

越境 EC の多言語化では、外国人の UI/UX が肝要

越境 EC サイトを多言語で運用する場合、**外国人ユーザーにとっての商品の理解のしやすさ、購入のしやすさ、サポート情報の手厚さ等への配慮が重要**です。

これらユーザビリティを維持・向上しつつ、新商品を発信し続けるためには、WOVN.io のような Web サイト多言語化ソリューションと、運用の専任体制が必要です。

凡例： WOVN.io を活用可能 自社で対応が必要

A. 翻訳	B. デザイン	C. カスタマーサポート	D. 運用体制
A-1. 商品更新時の翻訳	B-1. 言語選択・入力フォーム	C-1. 問合せ／FAQ ページ	D-1. 海外 SEO 対策
A-2. 動的コンテンツの翻訳	B-2. 対象地域ごとのデザイン	C-2. 配送・決済等のガイド	D-2. 専任体制の構築
A-3. 商品名等のブランディング	B-3. デザイン崩れ対策	C-3. 配送・決済サービス	

02. 越境EC多言語運用で直面する課題と対応策

A. 翻訳

A-1. 商品更新時の翻訳

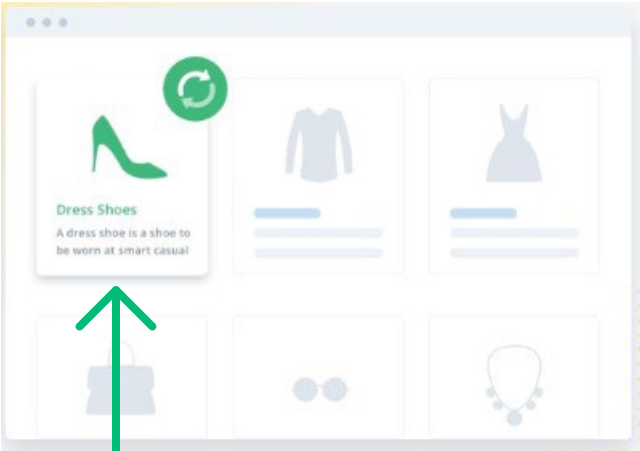
越境 EC のように膨大な情報量のある Web サイトを多言語運用する場合、全ての情報を人力翻訳し続けるのは不可能に近い
ため、機械翻訳の活用が鍵です。

特に **WOVN.io** では、**サイト上の未翻訳箇所を WOVN.io が検知して機械翻訳を反映して公開するまで、全て自動**でできる
ため、新商品情報等を追加・更新する際にスピーディーに多言語発信できます。

越境 EC サイト多言語運用は、人力では困難

文字数が膨大	商品名／概要／材料／利用上の注意等、 人力で翻訳しきれない
改廃頻度が高い	定番商品でもない限り、 入替えが高頻度に発生
更新の都度連携が発生	商品担当、翻訳担当、サイト運用担当（CMS 操作・Web エンジニア）等、連携が負担

WOVN.io なら、新商品追加 → 自動で検知・翻訳・公開



元言語のコンテンツを更新するだけで、
自動検知 → 自動機械翻訳 → 自動公開

A. 翻訳

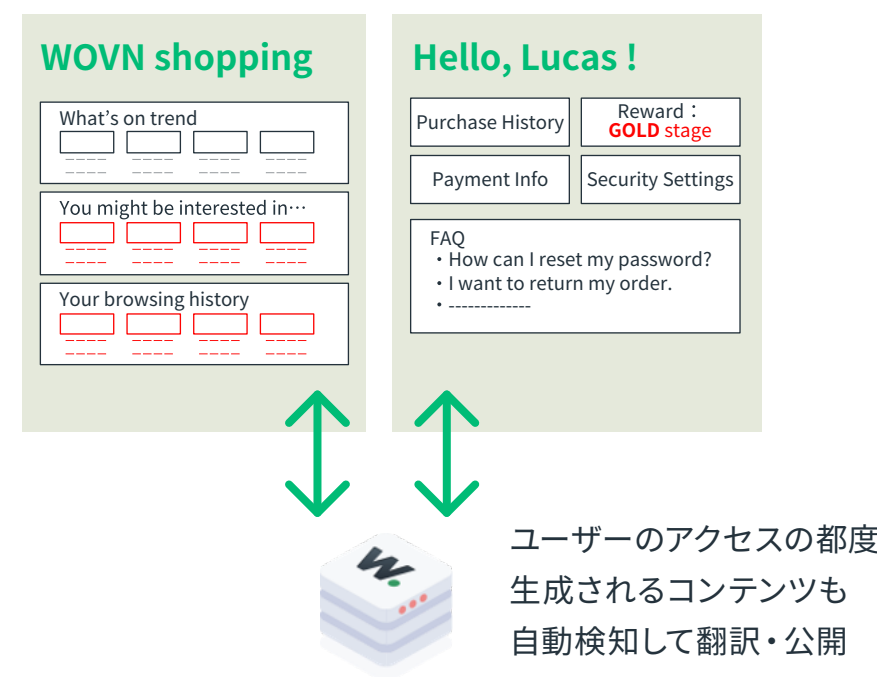
A-2. 動的コンテンツの翻訳

あらゆる Web サイトの中で、EC サイトは動的コンテンツが多いことが特徴です。**個別のユーザー情報や購買履歴に応じて都度生成されるコンテンツ**を多言語化する必要があります。WOVN.io は、これらの動的コンテンツを**自動検知して、過去の翻訳資産（メモリー）を都度反映**します。翻訳資産が無い場合でも、リアルタイムに機械翻訳を実施します。

EC ではユーザー別に切り替える動的コンテンツが多い



WOVN.io は動的コンテンツをすぐ翻訳



A. 翻訳

A-3. 商品名等のブランディング

機械翻訳のみに依存する場合、翻訳品質をコントロールできないというデメリットがあります。

ブランディングの観点で翻訳を統一させたい**ブランド名や商品名等といった重要用語は人力翻訳**することが重要です。

WOVN.io の用語集機能は、用語の登録・反映が簡単です。

機械翻訳だけに頼ると、翻訳をコントロールできない

(日本語) ワンピース



(繁体字) 航海王

※誤訳で漫画のタイトルに !?



(日本語) ボディバッグ



(英語) body bag

※直訳で「遺体袋」の意味に !?



WOVN.io の用語集で、重要用語の翻訳を統一

(例) 英語に対して、日本語の対訳を統一する場合

検索	+ 用語追加	適用	...
元言語	残数: 0/100	翻訳対象言語	言語
WOVN Technologies, Inc.		Wovn Technologies株式会社	日本語
Takaharu Hayashi		林 鷹治	日本語
Hisayuki Uemori		上森 久之	日本語



B. デザイン

B-1. 言語選択・入力フォーム

日本国内でよく使われている EC サイトのフォーマットには、外国人にとって入力しづらい・理解しづらい要素が隠れています。特に、ユーザー向けの言語選択や入力フォームは、下記内容に配慮してデザインしなければ、ユーザー体験およびコンバージョンの低下に直結します。

多言語越境 EC サイト 言語選択・入力フォームの注意点		
サイト表示言語の選択	言語選択の表記	● 日本語で「英語」と表記しても英語ユーザーには見つけられない 対象言語で言語を表記する
	国旗での言語選択	● 英語＝アメリカ、ではない。単一の言語と国を紐づけない
決済・配送情報の入力	氏名・住所	● 氏名の記載順や、国や県の記載順は国による。フリー記述、または選択式が有効 ● 「〒」は使わない（環境依存文字）
	フリガナ	● ユーザーがカナ入力できないケースも多いため、必須にしない ● 空欄にするとエラーになる場合は、自動でダミー文字列を入力するなどの配慮を
	性別	● ダイバーシティ尊重の観点から、性別の入力を必須としない。または選びやすい選択肢を設ける
	電話番号	● 国際コードの入力を可能にする（日本の場合は+81）
	漢字入力が必要	● 和暦や、日本の銀行名入力等、漢字入力を必須としない

B. デザイン

B-2. 対象地域ごとのデザイン

国・地域ごとに好まれるデザインの傾向が異なります。加えて、まだ認知度が低い国に対しては、商品やサービス内容が伝わりやすいように、シンプルで分かりやすいイメージを採用すべきケースもあります。

対象地域／言語別にトップページ等のデザインを切り替えることでブランディングやユーザビリティ向上が期待できます。特に画像に文字が含まれる場合、翻訳が漏れるケースが多くユーザビリティ低下の原因になりやすいことから、画像の多言語化は重要です。

WOVN.io は言語別の画像出し分けが簡単です。ユーザビリティを考慮した、言語別の **CSS** や **JavaScript** のカスタマイズも可能です。

言語別の対象ユーザーを意識してデザインを切り替えている EC サイトの例

日本語表記



英語表記



出典: <https://www.aoki-style.com/>

B. デザイン

B-2. 対象地域ごとのデザイン

対象言語を問わず、あえて日本語や日本風のデザインを残すことでローカルな雰囲気演出する、効果的なブランディングの例もあります。

ブランディングを意識してデザインを統一している Web サイトの例

日本語表記



出典: <https://ichiran.com/> <https://en.ichiran.com/>

英語表記



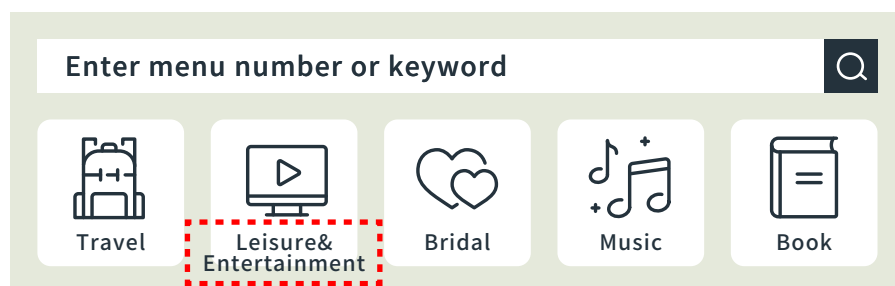
B. デザイン

B-3. デザイン崩れ対策

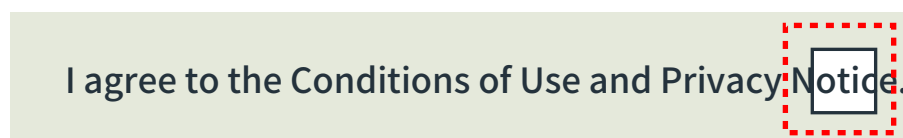
同じ内容の文言でも、言語によって文字数が変わります。例えば、英語やドイツ語に翻訳すると文字列が長くなります。この影響で、日本語サイトを多言語化すると、デザイン崩れ、ひいてはユーザビリティ低下をもたらします。

WOVN.io では、**ライブエディターや、言語別の CSS カスタマイズによって、フォントサイズ等のデザイン調整が可能です。**

EC サイトの翻訳がもたらすデザイン崩れの注意点



アイコンから文字がはみ出してしまう



隣のエレメントに文字が被ってしまう、
チェックボックスが見えなくなってしまう

C. カスタマーサポート

C-1. 問合せ／FAQ ページ

問合せページの多言語化方針は、カスタマーサポートの体制により判断します。

対応困難な言語は、問合せページや問合せ先（電話番号・メールアドレス）を非表示にすることも一つの方法です。

対応可能な言語は問合せページを公開します。問合せカテゴリの選択肢を設けることで、対応の効率化が期待できます。

いずれの場合でもユーザーが安心してサイトを利用できるように、**丁寧な FAQ を多言語公開することが重要**です。

EC サイト多言語化における、問合せ対応の悩み

せっかく
問合せページを
多言語化したけれど、
問合せの解説・
対応が大変

多言語で
問合せ対応できる
体制が無い



問合せ・FAQ ページも WOVN.io ですぐ多言語化

Technical issue type: Would like to confirm the details of my contract

Website in question *

WOVN project name *

Details / Message *

Inquiries regarding contracts

Would like to confirm the details of my contract

Cancellation procedures

Website renewals

Inquiries about how to use WOVN.io

Using the WOVN dashboard

Integration procedures

Overview

Getting Started

Integration Methods

The WOVN Dashboard

WOVN.io Features

FAQ

Trouble shooting

Commonly Used Terms

WOVN.app

Contact Us

Video content

C. カスタマーサポート

C-2. 配送・決済等のガイド

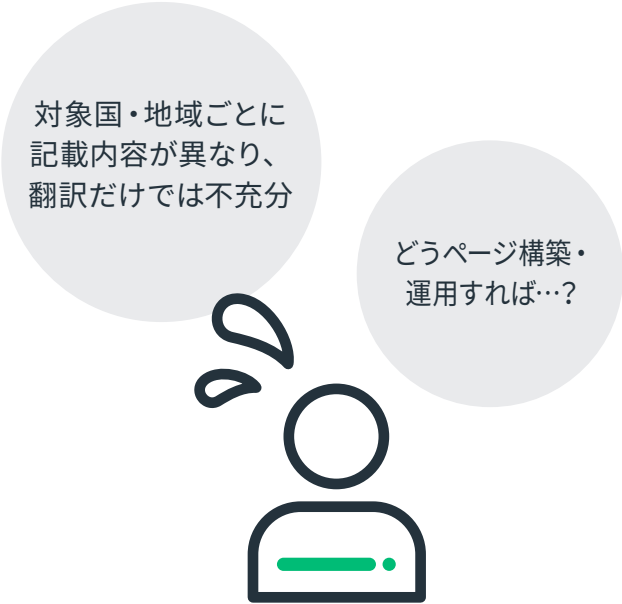
越境 EC サイトでは対象国別にガイドが必要な内容が多く存在します（配送可能な商品、配送会社、配送料金とスケジュール、決済手段、等）。これらのガイドが明記されている越境 EC サイトの方がユーザーに安心感を与えます。（越境 EC サイトを利用した外国人消費者に対する弊社調査より）

また、越境 EC の運営では、対象国の郵便サービス事情に左右される等、国内 EC と比べてサービス品質のコントロールが困難なことがあります。配送の遅延や配送中の商品破損に起因する返品等のケースを想定してポリシーを記載しておくことも重要です。

WOVN.io なら、利用ガイドや FAQ ページの多言語化において、対象言語・地域ごとの該当情報を出し分けて掲載可能です。

越境 EC は言語／地域ごとにユーザーガイドが異なる

WOVN.io で言語別にコンテンツ出し分け



配送・決済について 日本語 W.

配送

[国内配送スケジュール](#)

[国内配送料金](#)

決済

[国内決済手段](#)

Shipping & Payment English W.

International Shipping

[Global Shipping Rates](#)

[Global Shipping Schedules](#)

[Items Eligible for International Shipping](#)

International Payment

[Payment Methods](#)

[Currency Converter](#)

C. カスタマーサポート

C-3. 配送・決済サービス

自社の越境 EC 運用体制や実行可能性に応じた方法で、海外配送や決済の実装方法を判断します。
例えば、既存の国内向け EC サイトに外部の代理購入サービスや転送サービスを組み合わせると、
自社で内製するよりも簡単に越境 EC サイトを立ち上げることが可能です。

越境 EC サイト 配送・決済の主な運用パターン		
運用パターン	活用できるサービス例	こんなケースに最適
配送も決済もお任せ	代理購入サービス Buyee、 WorldShopping BIZ、等	● 既存の国内 EC サイトを使って、 低コスト・スピーディに運用開始したい
配送お任せ	転送サービス 転送コム、等	● 既存の国内 EC サイトを使って、 低コスト・スピーディに運用開始したい ● 顧客の情報を自社だけで管理したい
自前に対応	海外配送・ 海外決済代行 日本郵便、FedEx、 Paypal、等	● 越境 EC サイトを長期的に運営していく プランが既に明確 ● ブランディング重視なので外部サービスの ページに遷移させたくない

D. 運用体制

D-1. 海外 SEO 対策

越境 EC サイトの多言語化は越境 EC 運営のスタート地点に過ぎません。

集客には、多言語での SEO 対策や広告運用が求められます。

WOVN.io を利用すると、**海外 SEO 対策に必要な、多言語ページ固有の URL 発行や、タグ情報の翻訳が簡単**です。

海外 SEO 対策の準備は意外に複雑



多言語化は WOVN.io に任せ、マーケティングに集中

WOVN.io が多言語化

- 全多言語ページに固有 URL 発行
- 言語別の hreflang 属性を自動挿入
- description タグ、title タグの翻訳
- 商品画像の alt タグの翻訳

マーケティングに集中

- アクセス解析、流入改善
- 商品企画、セール企画
- 広告、SNS 施策

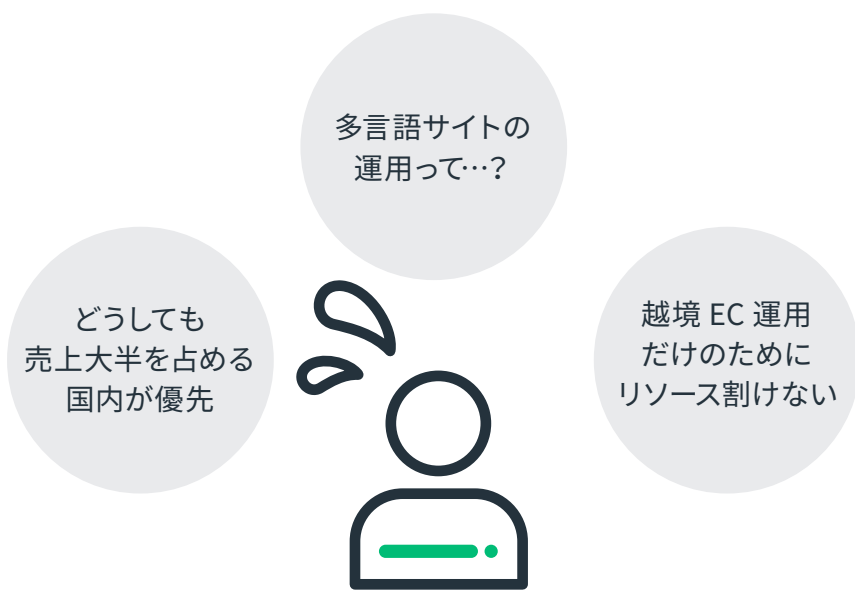
D. 運用体制

D-2. 専任体制の構築

多言語化した越境 EC サイトは、コンテンツ追加更新時も外国人ユーザーの UI/UX が保たれるように、継続的に翻訳やデザインをメンテナンスする必要があります。ただし多くの場合において、専任体制の確保は困難です。

WOVN では**貴社専任チームが、多言語サイト構築後も、サイトの更新頻度やボリュームに応じた運用をサポート**します。

多言語サイト運用にリソースを割くのは困難



WOVN の専任サポートチームが伴走します

サイト構築時	● 専任の日本人担当が手厚くサポート ● 課題や要望をヒアリングし、Web サイトを確認しながら導入プラン・運用フローをご提案
翻訳時	● 主要ページは、デザインや翻訳の修正をご提案 ● ネイティブ翻訳者が、対象地域の文化に配慮した翻訳をアドバイス※ ● コンテンツの更新頻度が高くて、都度発注が不要な定額翻訳（人力翻訳）をご提供※
サイト運用時	● サイト構築後も安定運用まで、ナレッジ豊富な専任担当者がサポート ● 日本語のサポートコンテンツも充実

※翻訳支援サービスは別途オプションになります。

コラム 無料の自動翻訳ツールは使えない？

多くのユーザーは外国語の Web サイトを閲覧する際、ブラウザに搭載されている自動翻訳機能や、オンラインの機械翻訳サービスを無料で活用しています。このような翻訳方法で充分に対応可能な Web サイトも有るかもしれません。しかし、越境 EC サイトは例外です。越境 EC サイトは、翻訳やデザインの品質をコントロールしなければ、信頼性や UI/UX を大きく損ないかねません。その対策として、WOVN.io のような Web サイト多言語化ソリューションの活用が有効です。

観 点	無料の自動翻訳ツール	WOVN.io
翻訳品質のコントロール	✕ どのように読まれているか分からない	○ 求める翻訳品質に応じて翻訳方法を選択可
デザイン品質のコントロール	✕ 読めないほど崩れていても分からない	○ 画像の多言語化やデザイン崩れ対策が簡単
多言語での集客	✕ 海外 SEO 対策はできない	○ 海外 SEO 対策に必要な翻訳が簡単
カスタマーサポート	✕ 自動翻訳の FAQ ではユーザーの不安が解消されない	○ FAQや問合せページも翻訳

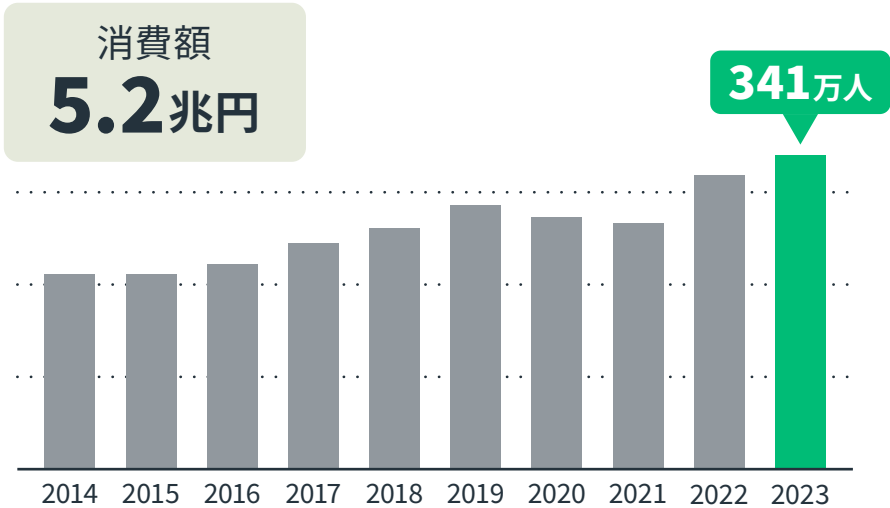
03. 在留外国人をターゲットとした EC 多言語化

在留外国人市場

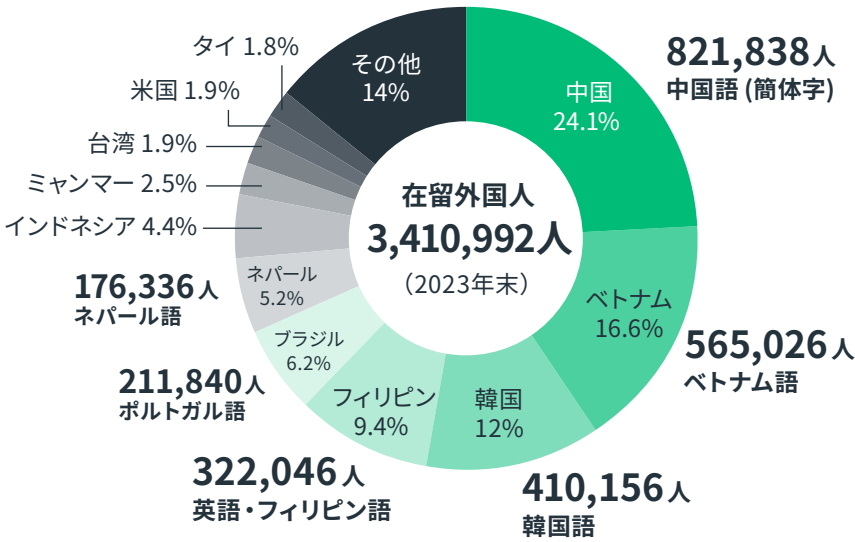
EC サイトを多言語化する目的は、越境 EC だけに限りません。国内の在留外国人は300万人、東京・名古屋・大阪といった都市を中心として全国に在住しています。その消費額（概算）は5.2兆円といわれます。

国内向けに EC サイトを運営する場合でも、多言語化により市場拡大が図れます。例えば中国語（簡体字）・ベトナム語・韓国語・英語をカバーするだけでも200万人の在留外国人に対して母国語で商品・サービスを届けられるようになります。

在留外国人数の推移



国別割合と主な使用言語



コラム 多言語化で在留外国人の売上アップ

某 A 社（大手通販事業者）が、日本語で運営していた国内向け EC サイトを、在留外国人のニーズを捉えるために多言語化した例です。
各言語で EC サイトを発信することで**在留外国人ユーザーにサイトが届きやすくなる**ことに加え、**UI/UX の向上が CVR 向上=売上アップ**をもたらします。

アクセス増 + 日本人水準に CVR 引き上げ
⇒ 在留外国人の売上 **25** 倍、全体売上 **5%** アップ
（顧客単価が一定の場合）

日本語だけで国内向け EC サイトを運用

	日本人	在留外国人
月間 UU	500万人	日本人の1%程度 ⇒ 5万人
CVR	5%	1%
購入者数	25万人	500人

多言語化で、在留外国人に訴求

	日本人	在留外国人
月間 UU	500万人	日本人の5%程度 ⇒ 25万人
CVR	5%	5%
購入者数	25万人	12,500人

04. WOVN.io のご紹介

WOVN を使った越境 EC 多言語運用

外国人ユーザーにとって安心して使いやすい越境 EC サイトの実現には、Web サイト多言語化に特化したソリューションが必要です。WOVN は、越境 EC サイト多言語運用でよくある課題を、自動機能や直感的な操作、そしてサポートチームによるアドバイスで解決します。

A. 翻訳	B. デザイン	C. カスタマーサポート	D. 運用体制
膨大な情報や動的コンテンツも 自動検知・自動翻訳	外国語ユーザーに見つけやすい 言語選択ウィジェット	問合せ非対応言語の問合せページは コンテンツ非表示	海外 SEO 対策を可能にする 言語別 URL・タグ翻訳
購入履歴や会員別レコメンドも 動的コンテンツを翻訳	画像も多言語化 言語別画像出し分け	国別の配送・決済ガイドも 言語別コンテンツ出し分け	多言語化アドバイス・翻訳運用支援 貴社専任サポートチーム
ブランド名・商品名の対訳統一 用語集	デザイン崩れを簡単修正 ライブエディター		

WOVN.io の主な特徴

商品追加も、ユーザー別コンテンツも、
検知して翻訳できる

「自動検知・自動翻訳」

未翻訳箇所を自動で検知し、WOVN のサーバーと直接通信して翻訳情報を取得する技術について、日本を含む30カ国・地域での特許を取得。



ブランドイメージを維持した翻訳を自動で 「用語集機能」

商品名やブランド名などの重要用語は、予め言語別の対訳を登録。あとは WOVN.io が検知して自動で反映。

元言語	翻訳対象言語
大和株式会社	☒ Yamato, inc. ☐ Daiwa, inc.
田中 優	☒ Tanaka Suguru ☐ Tanaka Yu
五本木5丁目1-2-3	☒ 5 Chome 1-2-3, Gohongi ☐ 5 Chome 1-2-3, 5 hongi

WOVN.io の主な特徴

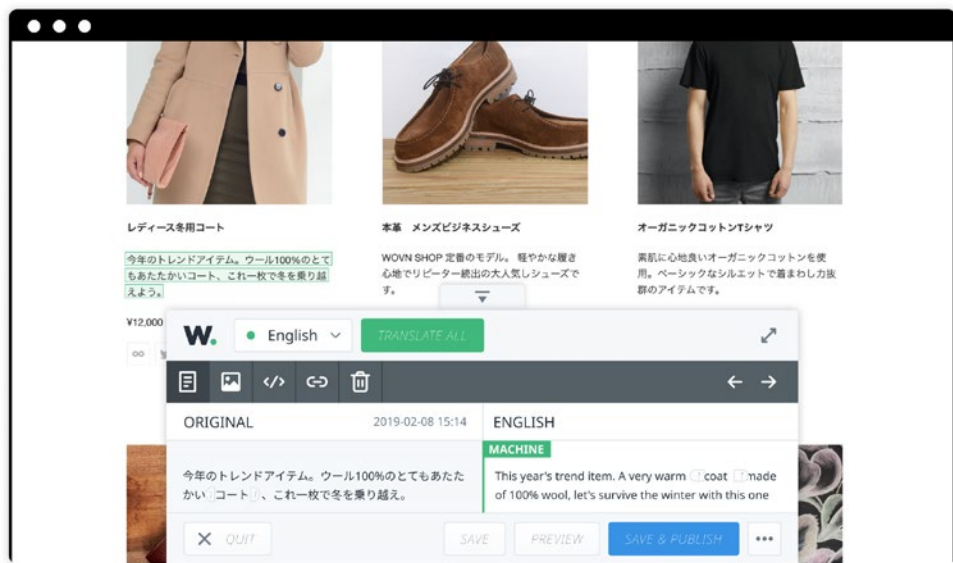
画面を見ながら直感的に翻訳操作ができる 「ライブエディター機能」

実際の多言語化されたページを見ながら、直接翻訳修正を行えるだけでなく、フォントサイズやデザインの調整も行える。



翻訳履歴をもとにリコmendしてくれる 「翻訳サジェスト機能」

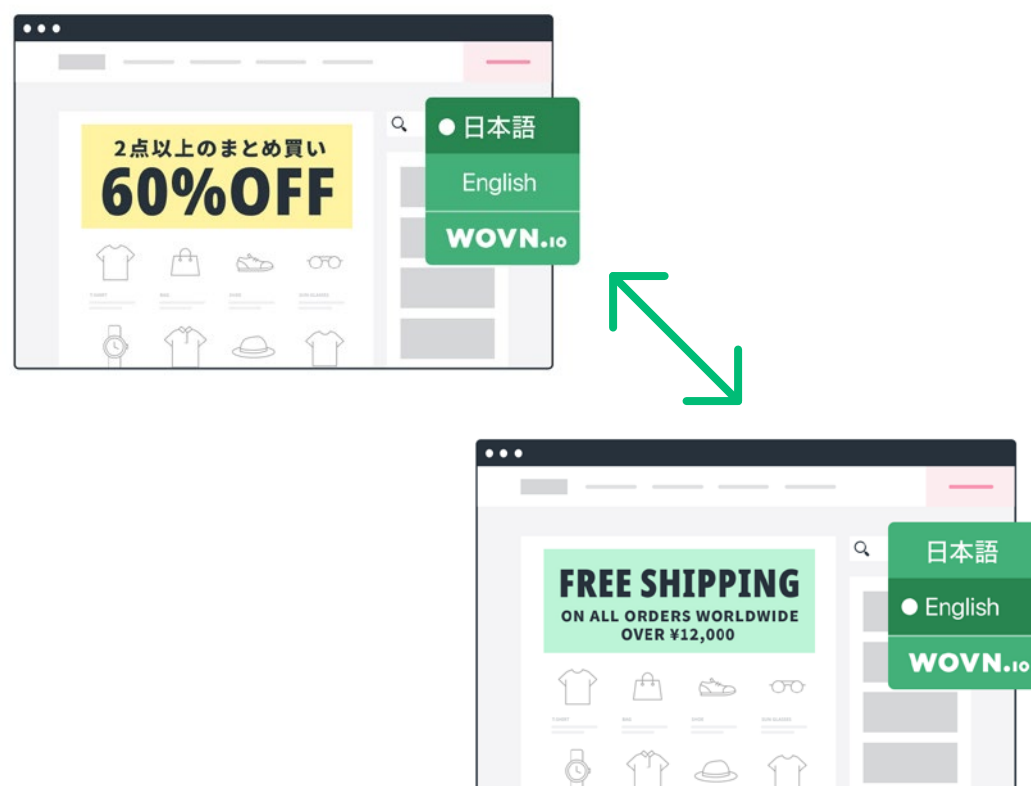
過去に修正された翻訳したデータを活用して、ライブエディター機能を利用する際に翻訳時の参照・サジェストを行うことが可能。



WOVN.io の主な特徴

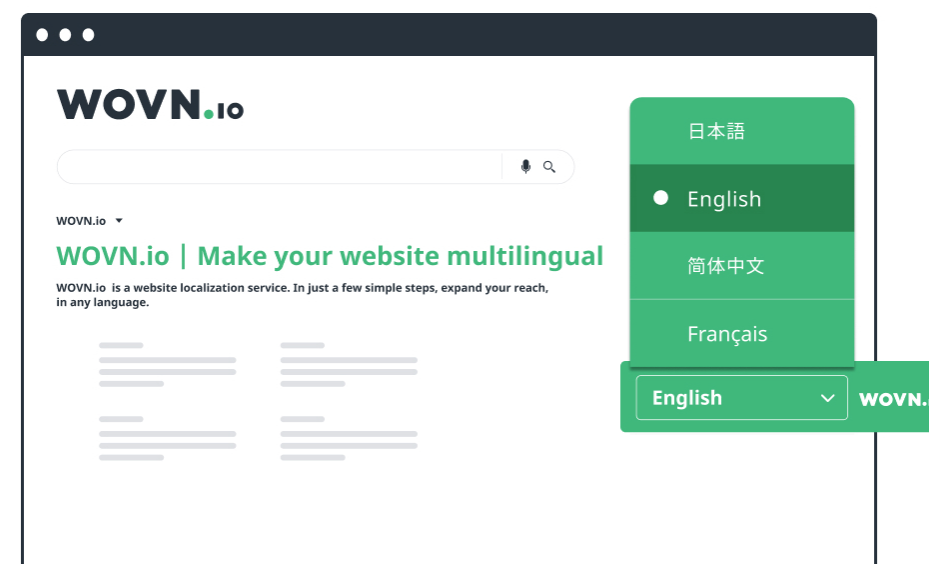
国・言語に合わせたブランドの訴求を支援する 「コンテンツ出し分け機能」

商品イメージやキャンペーンバナーを言語別に切り替え、
国・地域に合わせた商品・サービスを訴求できる。



ブランディングを踏まえた海外 SEO 対策を支援する 「タグ翻訳機能」

WOVN.io なら、海外 SEO 対策に必要なタグ情報の
多言語化が簡単。外国語ユーザーへの情報発信が可能。



導入実績

WOVN.io は業界業種を問わず**18,000サイト以上**に導入されています。海外展開している企業のグローバルサイト、在留外国人の生活に欠かせない金融・インフラ等のサービス、従業員向けのイントラサイトや SaaS 等、多くのシーンで選ばれています。

導入企業の一部





さらに詳しいことを
知りたい方はこちら

<https://mx.wovn.io/resource/ebook>

✉ marketing@wovn.io

☎ 03-6434-0246

導入に興味のある方はこちらから



掲載内容は2024年3月現在の情報です。