

プレスリリース
報道関係者各位

2026 年 8 月 26 日

株式会社ジグザグ (340A)

越境 EC プラットフォーム「WorldShopping」における 海外カスタマー評価に関するお知らせ

The graphic features the 'zig-zag' logo in the top right corner. On the left, the 'WorldShopping' logo is displayed above the headline: '海外レビューサイト「Trustpilot」でクチコミ数16,500件突破 満足度4.4を記録。' (Achieved 16,500 reviews and a 4.4 satisfaction rating on the overseas review site 'Trustpilot'). Below the headline is the tagline: '～訪日外国人が急増する今、ECにも広がる「おもてなし」の輪～' (As the number of foreign visitors increases, the circle of 'omotenashi' expands to EC). On the right, a Trustpilot review snippet shows a 4.4/5 rating with five stars, the total number of reviews '16,500件', and a cartoon cat character holding a sign with the 'W' logo.

株式会社ジグザグ（本社：東京都渋谷区、代表取締役 CEO：仲里 一義、代表取締役 COO：鈴木 賢、以下「ジグザグ」）が提供する越境 EC プラットフォーム「WorldShopping」は、海外レビューサイト「Trustpilot」において累計クチコミ数 16,523 件・満足度 4.4/5.0 を記録し、代理購入・越境 EC サービス業界の中で最大級のクチコミ蓄積量を有することが分かりましたので、お知らせします。

訪日外国人数が過去最高を更新し続ける一方、円相場の変動や現地消費動向の影響から免税購買の伸び悩みも指摘されており、旅行中の「その場での購入」だけでなく、帰国後も EC サイトで購入し続けられる仕組みの重要性が高まっています。
本リリースでは、代理購入・越境 EC サービス 5 社を対象とした Trustpilot ベンチマーク調査の結果とあわせて、その背景を解説します。

▼ 調査結果サマリー：代理購入・越境 EC サービス 4 社ベンチマーク比較

2026 年 7 月時点でジグザグが実施した調査によると、海外レビュー投稿サイト Trustpilot (<https://www.trustpilot.com/>)」における「WorldShopping」のクチコミ件数は 16,523 件と、比較対象とした 5 社の中で最も多い水準にあります。あわせて満足度スコアも 4.4/5.0 と高水準を維持しており、2024 年 4 月以降、一貫して 4.3～4.5 のレンジで推移しています。

サービス名	クチコミ件数	満足度スコア
WorldShopping（自社）	16,523 件	4.4 / 5.0
A 社	10,219 件	4.6 / 5.0
B 社	9,503 件	4.0 / 5.0
C 社	7,918 件	3.6 / 5.0
D 社	2,071 件	4.3 / 5.0

※ 出所：各社 Trustpilot 公式ページ。2026 年 7 月時点の数値。ジグザグ調べ。

一般的に、クチコミ件数が増えるほど評価の平均値は下がりやすい傾向があるとされますが、WorldShopping は件数の増加局面においてもスコアを落とすことなく推移している点が特徴です。また、全体の傾向としては比較対象各社でも満足度改善の動きが見られ、業界全体で顧客体験の底上げが進んでいることも今回の調査から確認されました。

▼ 発表の背景：訪日外国人の増加とともに、EC も「おもてなし」の時代へ

近年、訪日外国人数は月次ベースで過去最高を更新する動きが続き、日本各地で外国人観光客の姿を目にする機会が一段と多くなっています。旅行中の「おもてなし」だけでなく、帰国後もオンラインで日本の商品を購入する「ウェブインバウンド(*1)」の需要が急速に拡大しており、日本の EC サイトにも、実店舗と同様の「言語」「決済」「配送」といった障壁のない、安心・快適な購買体験の提供が求められる時代に入っています。

WorldShopping は、日本の EC サイトに導入するだけで、海外の消費者が言語や決済、配送の不安なく買い物できる環境を提供するサービスとして、まさにこの「デジタル上のおもてなし」を支える役割を担ってまいりました。

越境 EC は、サイトで購入するという特性上、「本当に安心して買えるサイトか」という不安が購入のハードルになりやすい領域です。そのため、第三者のレビュープラットフォーム

に蓄積された実際の利用者評価は、海外カスタマーの購入判断に直結する重要な指標となっています。

ジグザグは、こうした環境の変化を踏まえ、越境 EC・代理購入サービス各社の Trustpilot における評価動向を独自に調査し、業界における顧客満足度の位置づけを可視化しました。

(※1) ウェブインバウンド：日本の EC サイトに訪れた海外在住カスタマーが国を超えて商品を購入すること

▼ WorldShopping の取り組み：量と質を両立する仕組み

1. 不正決済防止と丁寧なカスタマーサポート

海外カスタマーが安心して購入できるよう、不正決済防止の仕組みと多言語でのカスタマーサポート体制を整備し、購入前後を通じたトラブルの未然防止に取り組んでいます。

2. 「旅マエ・旅ナカ・旅アト」を通じた継続的な接点設計

訪日前・訪日中の情報接点（インバウンドナビTM等）から、来店時にその場で海外へ直送する「旅ナカクリックTM」、帰国後も購入を続けられる「WorldShopping BIZ」で、購入体験を一度きりで終わらせない設計を行っています。

3. 3,000 以上の EC サイトへの導入実績

国内 3,000 以上の EC サイトへ WorldShopping BIZ を提供し、タグ 1 行で 228 の国と地域への海外販売に対応。越境 EC 分野における権利化済み特許数は 16 件（国内 10 件、海外 6 件）にのぼり、安心・安全な海外販売を支える技術基盤を構築しています。

▼ 代表コメント

代表取締役 COO 鈴木賢

訪日外国人が増え続ける中で、これからの時代は、実店舗はもちろん、EC サイトにおいても『おもてなし』の心が問われる時代になると考えています。WorldShopping は、言語・決済・配送・法令の壁をなくすことで、海外のお客様が日本の商品を安心して選べる環境をつくってきました。

今回、Trustpilot で 15,000 件を超える口コミと 4.4 という評価をいただけたことは、その取り組みが確かな信頼として積み重なってきた結果だと受け止めています。これからもウェブインバウンドという新たな市場で、日本の EC 事業者の皆様と海外のお客様をつなぐ架け橋であり続けたいと考えています。

▼ 今後の展開

ジグザグは今後、Trustpilot 等の第三者評価データやショップごとの海外カスタマーデータを活用し、越境 EC 市場における顧客満足度の可視化と改善を継続的に進めてまいります。

また、訪日インバウンド需要と越境 EC 需要を接続する「旅マエ・旅ナカ・旅アト」の一気通貫モデルを強化し、国内 EC 事業者の海外展開と、海外カスタマーが安心して購入し続けられる環境づくりの両面を支援していきます。

▼ WorldShopping / WorldShopping BIZ について

「WorldShopping」は海外カスタマー向けの購入代行ソリューション、「WorldShopping BIZ」は EC 事業者向けの海外販売ソリューションで、両者が一体となって価値を提供する越境 EC プラットフォームです。

タグ 1 行で海外対応を実現するテクノロジーと、受注・決済・カスタマーサポート・国際物流までを一気通貫で担う強固なオペレーションを強みとし、以下の実績を有します。

- 3,000 以上の EC サイトへ WorldShopping BIZ を提供
- 越境 EC 分野で権利化済み特許数 16 件（国内 10 件、海外 6 件）
- 海外レビューサイト「Trustpilot」で 16,523 件のレビュー・4.4/5.0 の高評価（2026 年 7 月時点）

サービスページ URL : <https://www.worldshopping.biz/>

以 上

■ 企業情報

会社名 : 株式会社ジグザグ

上場区分 : 東証グロース (340A)

代表者 : 代表取締役 CEO 仲里 一義、代表取締役 COO 鈴木 賢

設立 : 2015 年 6 月

所在地 : 東京都渋谷区桜丘町 14-1

事業内容

- ・ WorldShopping BIZ : EC 事業者向け海外販売支援サービスの開発・提供

<https://www.worldshopping.biz>

- ・ WorldShopping : 海外カスタマー向け購入代行サービスの開発・提供

<https://www.worldshopping.global>

- ・ インバウンド導線支援モデル : 訪日インバウンド顧客の来店～購買までの導線最適化支援（インバウンドナビ・インバウンドスワイプ等を提供）

<https://www.worldshopping.biz/blog/inbound-series>

【吉克查克股份有限公司（Zig-Zag Taiwan Co.,Ltd.）】

株式会社ジグザグの台湾子会社。台湾を起点としたアジア市場への越境 EC・マーケティング支援および現地パートナーとの連携推進を担う。

会社名：吉克查克股份有限公司（英語表記：Zig-Zag Taiwan Co., Ltd.）

所在地：台北市中山區南京東路一段 15 號 3 樓

代表者：董事長 松野 亘

事業内容：台湾市場におけるマーケティング支援ほか

＜本件に関するお問い合わせ＞

担 当：経営企画チーム マネージャー 木原 貴行

TEL：03-6777-7189（代表）

＜取材・登壇などに関するお問い合わせ＞

担 当：広報 樫村 芽久未

メール：pr@zig-zag.co.jp