

Salesforce Commerce Cloud in Japan

Localised features your web
store needs for success in the
Japanese market



SALESFORCE COMMERCE CLOUD IN JAPAN

This article outlines a list of specific features that we recommend adapting to the local Japanese market on the default Salesforce Commerce Cloud platform.



TABLE OF CONTENTS

1. Global configuration	● 1. Languages	Japanese language and UTF-8, Chinese/English optional
	● 2. Fonts	Sans-serif fonts (Gothic) and Serif fonts (Mincho)
	● 3. Currency	JPY displayed as 3,000円 or ¥ 3,000
	● 4. Tax configuration	Price must include consumption tax
	● 5. Date display	YYYY年MM月DD日 or YYYY/MM/DD
2. Customer information	● 1. Name	Display names as last name + first name + politeness suffix “様”
	● 2. Address	Postal code, prefecture, ward, city and block no.
	● 3. Address auto-fill	Auto-fill prefecture and city when postal codes are entered
3. Delivery options	● 1. Date and time selector	Allow customers to choose the preferred delivery time
	● 2. Shipping price and lead times	Delivery fees and lead times vary by distance
	● 3. Main delivery companies	The two major delivery companies with 70% of the market share
4. Payment methods	● 1. Popular payment methods	Credit cards and cash on delivery are the most popular options
	● 2. New online payment methods	Rakuten ID and LINE Pay
	● 3. Security	3D-Secure and credit card fraud
	● 4. Payment gateways	International, APAC-oriented and Japan-focused payment gateways
5. Single sign-on	● 1. Local SSO	There are three main platforms for Japan-centric SSO
	● 2. International SSO	Global social media platforms
6. Loyalty	● 1. Points and coupons	The role of points and coupons in Japan
	● 2. Membership programs	Rankings and benefits based on a customer's number of purchases
7. Design best practices	● 1. Homepage	Homepage display
	● 2. Category and landing pages	Category and landing page display
	● 3. Product pages	Product page display
	● 4. Ranking	Ranking of products
	● 5. Awards	Feature awards with product
	● 6. Help & FAQ	Help and FAQ for navigation
8. Mobile vs. desktop	● 1. Mobile's prominence	Mobile-first approach

1. Global configuration

1.1 LANGUAGES

- ▶ Japanese language
- ▶ English or Chinese (optional for expatriates and tourists)
- ▶ UTF-8 encoding for both front-end and database

1.2 FONTS

- ▶ Preferred sans-serif fonts for Windows are Meiryo and MS Gothic, while the serif font is MS Mincho
- ▶ Preferred sans-serif font for Macs are Hiragino Kaku Gothic Pro, while the serif font is Hiragino Mincho Pro

1.3 CURRENCY

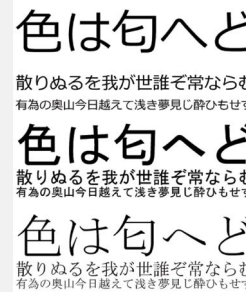
Japanese Yen (JPY) is the official currency in Japan and should be displayed as “3,000 円” or “¥ 3,000” with no decimals.

1.4 TAX CONFIGURATION

Display prices must include 8% consumption tax (10% from April 2017), shown as, “¥ 3,000 税込”.

1.4 DATE DISPLAY

Dates are arranged as YYYY年MM月DD日 or YYYY/MM/DD.



Hiragino Kaku Gothic Pro W3 aka. ヒラギノ角ゴ Pro W3
 Hiragino Kaku Gothic Pro W6 aka. ヒラギノ角ゴ Pro W6
Hiragino Kaku Gothic Std W8 aka. ヒラギノ角ゴ Std W8
 Hiragino Maru Gothic Pro W4 aka. ヒラギノ丸ゴ Pro W4
 Hiragino Mincho Pro W3 aka. ヒラギノ明朝 Pro W3
 Hiragino Mincho Pro W6 aka. ヒラギノ明朝 Pro W6

12,000円

¥ 3,456

¥ 3,000 税込



Must-have



Nice-to-have

2. Customer information

2.1 NAME

- ▶ No need for titles such as Mr./Ms.
- ▶ Names should be shown as last name + first name + politeness suffix “様”, example: 田中 太郎様
- ▶ Additional pronunciation fields in Katakana are required

お名前（姓）*:

全角で入力してください

お名前（名）*:

全角で入力してください

フリガナ（セイ）*:

全角カタカナで入力してください

フリガナ（メイ）*:

全角カタカナで入力してください

2.2 ADDRESS

Addresses have three key elements, and an optional element:

- ▶ A postal code written as three digits – four digits, for example 107-0062
- ▶ Prefectures should be shown in a drop-down list, arranged from north to south
- ▶ Address 1 field includes ward, city, and block number
- ▶ (Optional) Address 2 field contains building name, floor number and room number

2.3 ADDRESS AUTO-FILL FROM POSTAL CODE

When entering postal codes, prefecture and city should be auto-filled for fast and easy checkout with fewer errors.

郵便番号 *:

半角数字、ハイフンなしで入力してください 例) 1060032

* 都道府県:

都道府県を選んでください

住所1 *:

21文字以内で入力してください 例) 港区六本木6-8-10

住所2:

もし住所1に入りきらない場合があれば、こちらに続きを入力してください

郵便番号 *:

[1070051] 東京都, 港区元赤坂 1060032

* 都道府県: [1070052] 東京都, 港区赤坂

[1070061] 東京都, 港区北青山

[1070062] 東京都, 港区南青山

住所1 *:

21文字以内で入力してください 例) 港区六本木6-8-10

住所2:

もし住所1に入りきらない場合があれば、こちらに続きを入力してください

3. Delivery options

3.1 DATE AND TIME SELECTOR 📅

Local delivery companies allow customers to choose their delivery date and time. Not specifying any day and time is also an option. National and fulfillment centre holidays must be taken into account. The standard delivery times are:

- ▶ Morning
- ▶ 12pm - 2pm
- ▶ 2pm - 4pm
- ▶ 4pm - 6pm
- ▶ 6pm - 8pm
- ▶ 7pm - 9pm

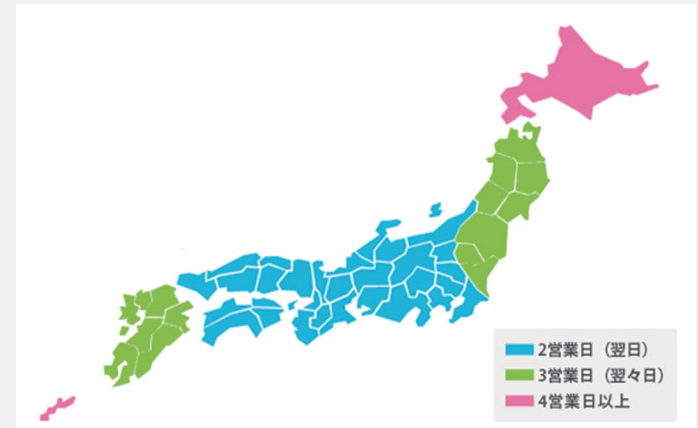
3.2 SHIPPING PRICE AND LEAD TIMES 📍

Japanese delivery companies' shipping fees and lead times change according to distance. Fees may be replaced by a flat fee or free shipping. Same-day and next-day deliveries are becoming more popular in the Tokyo area.

3.3 MAIN DELIVERY COMPANIES 📦

There are two major delivery companies in Japan that account for over 70% of the local market share, namely Yamato and Sagawa.

お届け日	お届け時間帯
2016-04-27 10	12:00 - 14:00 ▼



4. Payment methods

4.1 POPULAR PAYMENT METHODS

- ▶ 70-80% of online payments use credit card and cash on delivery (must-have)
- ▶ Convenience store payment, bank transfer, mobile carrier payment and e-money are becoming popular (nice-to-have)

4.2 NEW PAYMENT METHODS

New online payment methods include:

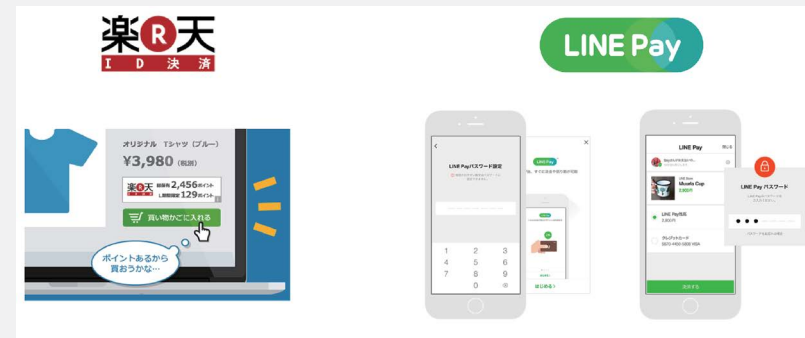
- ▶ Rakuten ID – users pay through their Rakuten account and earn points
- ▶ LINE Pay – users pay using the chat app in stores or for peer-to-peer payment

4.3 SECURITY

3D-Secure adoption is low in Japan (~50% of cards). Credit card fraud is rare but still exists.

4.4 PAYMENT GATEWAYS

There are several companies that offer payment systems in Japan, which include international, APAC-oriented and Japan-focused payment gateways.



GMO PAYMENT GATEWAY

 veritrans

CyberSource®

 Sony Payment Services

 SoftBank
Payment Service

 worldpay

5. Single sign-on

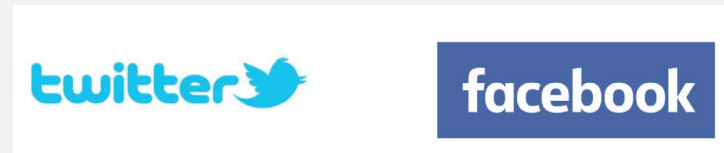
5.1 LOCAL SSO

There are three main platforms for Japan-centric single sign-on (SSO), namely Yahoo Japan, Rakuten ID, and Line.



5.2 INTERNATIONAL SSO

The world's most popular social media platforms, such as Twitter and Facebook, also have a large presence in Japan.



6. Loyalty

6.1 POINTS AND COUPONS

Points and coupons are very popular loyalty methods in Japan, designed to drive up sales and increase cross-selling prospects.

ZOZOTOWN 何かお探しですか?

adidas

ZOZOTOWN > adidas > トップス > ジャージ > アイテム詳細

明日まで **1,000円分クーポン対象商品です すべての対象商品**

この商品は、最短明日の午前中までにお届けできます

お届け日指定について

ショップ: adidas
ブランド: adidas

【adidas Originals × The Farm Company】
トラックトップジャージ[FIREBIRD TRACK TOP]

¥11,988 税込

さらにクーポン利用で¥10,988で購入できます! (明日まで)

111ポイント還元 (ZOZO CARD: 222ポイント還元)

♡ お気に入りアイテム登録数: 259人

XS / 在庫なし
ソゾサイズXS 売れました

S / 在庫なし
ソゾサイズS 売れました

M / 在庫あり
ソゾサイズM **カートへ入れる**

model: H170 B78 W60 H88 着用サイズ: MEDIUM

This product is eligible for a 1,000¥-off coupon.

Purchasing this product will give you 111 points (222 points if you have a Zozo Card).

In this example, points can be exchanged for gifts or used as virtual money.

6.2 MEMBERSHIP PROGRAMS

Companies have different loyalty rankings and benefits depending on the amount of purchases made by a customer within a one-year period.

メンバータイプ	メンバーの条件	特典
<p>GOLDメンバー</p>  <p>画像はイメージです</p>	<p>1年間(1月～12月)のお買い上げ総額が15万円(税別)以上の方をGOLDメンバーとしてお迎えいたします。</p>	<ul style="list-style-type: none">◆ GOLDメンバーズカード進呈◆ ポイントプログラム◆ パースデー特典 100ローズポイント◆ トリートメントサービス優先ご案内◆ メンバーニュースレターなど
<p>ROSEメンバー</p>  <p>画像はイメージです</p>	<p>初回ご購入日を含む1年以内に合計30,000円(税別)以上お買い上げいただいた方をROSEメンバーとしてお迎えいたします。 30,000円(税別)を超えたお買い上げ金額よりポイントがたまります。</p>	<ul style="list-style-type: none">◆ ROSEメンバーズカード進呈◆ ポイントプログラム◆ パースデー特典 50ローズポイント◆ メンバーニュースレターなど

7. Design best practices

7.1 HOMEPAGE

Homepages display:

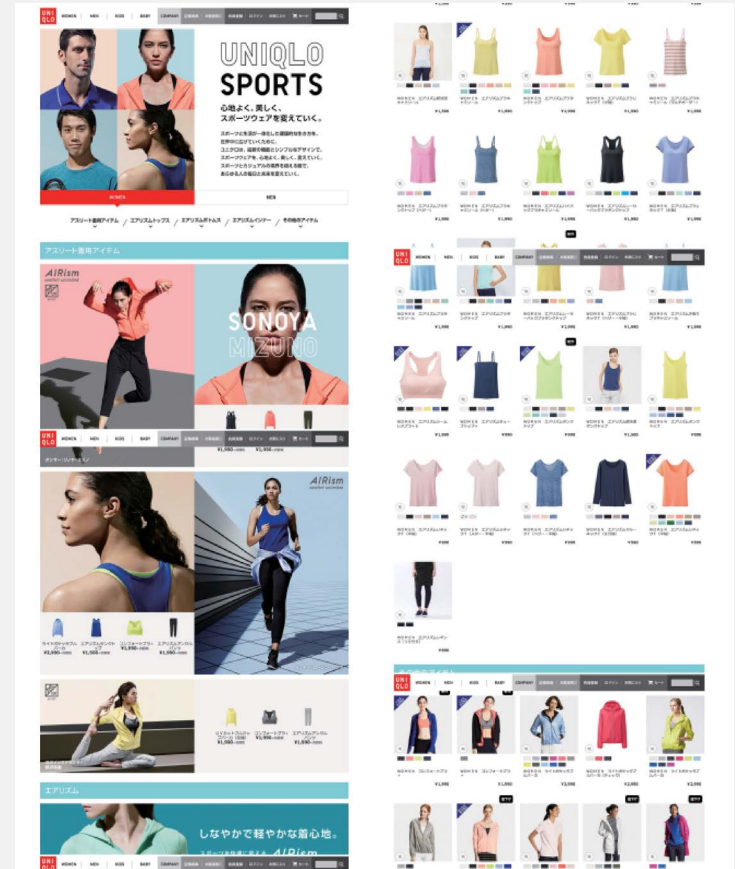
- ▶ Promos
- ▶ Category listings
- ▶ New products
- ▶ Product descriptions
- ▶ Banner ads
- ▶ Site usage information
- ▶ Search with filters

The screenshot displays the Rakuten Japan homepage with a top navigation bar containing links like 'スーパー DEAL', 'ランキング', '雑誌コラボ', etc. The main content area features several promotional banners for Mother's Day, a '最近チェックした商品' (Recently checked items) section with product cards from brands like CRYSTAL JEMMY and ultime8, a '楽天スーパーDEAL' (Rakuten Super Deal) section with 25% off on various items, and a 'あなたにおすすめの商品' (Products recommended for you) section. The right sidebar includes a '楽天市場へ' (To Rakuten Market) section with login and registration options, and a '本日のセール' (Today's Sale) section featuring a fish-shaped product for 9,999 yen.

7.2 CATEGORY AND LANDING PAGES

Category pages display:

- ▶ Ongoing promotions
- ▶ How the products are used
- ▶ Different filters for categories
- ▶ A lot of products with matching descriptions



7.3 PRODUCT PAGES

Product pages display:

- ▶ Material information
- ▶ Care instructions
- ▶ Product description
- ▶ Cross-selling sections
- ▶ Picture gallery
- ▶ Social media quick share buttons

リネンのシャリ感を生かしたゆったりニット。



流れるようなドレープがリラックスした雰囲気。

腰まわりをほどよくカバーしてくれる長め丈のカーディガン。



ヨーロピアンリネン

7.4 RANKING

Rankings help local users quickly find best-selling or popular products.

イチ押しランキング
RANKING

お客様から高い評価を得ているアイテムランキング。イチ押しのアイテムが一目でわかります。

WOMEN	MEN	KIDS / BABY
1 Vネックサロペット ★★★★★ 4.9 Ayamonさん XSサイズのVネックサロペットを、ウエストにゴムが入っていてスタイル良く見えます。価格も安いので、おすすめです。	1 ウォッシュコットンポートネックT (黒紺) ★★★★★ 5.0 ママンさん お風呂で、ソフットの質感が気持ちいいです。洗濯しても色落ちしにくいです。とてもシンプルで色落ちしにくいです。	1 BABY レギンス (スター・10分丈) ★★★★★ 5.0 ハクさん 子供の成長に合わせて、かわいくて、お洗濯も楽なレギンスを探していました。このレギンスは、お洗濯も楽で、子供の成長に合わせて、かわいくて、お洗濯も楽なレギンスを探していました。
2 レーヨニアリススタンドブルックス (7分袖) ★★★★★ 4.7 絆さん 絆さん、お風呂で、ソフットの質感が気持ちいいです。洗濯しても色落ちしにくいです。とてもシンプルで色落ちしにくいです。	2 ボウズキルズフィットクルネックT (7分袖) ★★★★★ 4.8 絆さん 絆さん、お風呂で、ソフットの質感が気持ちいいです。洗濯しても色落ちしにくいです。とてもシンプルで色落ちしにくいです。	2 GIRLS カウチヨバツ ★★★★★ 4.6 絆さん 絆さん、お風呂で、ソフットの質感が気持ちいいです。洗濯しても色落ちしにくいです。とてもシンプルで色落ちしにくいです。
3 レーヨニアリススタンドブルックス (7分袖) ★★★★★ 4.3 絆さん 絆さん、お風呂で、ソフットの質感が気持ちいいです。洗濯しても色落ちしにくいです。とてもシンプルで色落ちしにくいです。	3 ボウズキルズフィットクルネックT (7分袖) ★★★★★ 4.5 絆さん 絆さん、お風呂で、ソフットの質感が気持ちいいです。洗濯しても色落ちしにくいです。とてもシンプルで色落ちしにくいです。	3 GIRLS カウチヨバツ ★★★★★ 4.3 絆さん 絆さん、お風呂で、ソフットの質感が気持ちいいです。洗濯しても色落ちしにくいです。とてもシンプルで色落ちしにくいです。

RANKING

※ すべての商品人気ランキングを見る | ※ レビューランキングを見る

No.1 ルージュ ヴォリュプテシャイン リップスティック 4,100円(税別) 詳しく見る	No.2 アンプルド ボールクッシュオン ファンデーション SPF22/PA++ 7,500円(税別) 詳しく見る	No.3 タンラディアント クッチエクラ ファンデーション SPF22/PA++ 30mL 6,600円(税別) 詳しく見る	No.4 フォーエバー リブレイターゼラム N 13,500円(税別) ~ 詳しく見る
--	---	--	---

7.5 AWARDS

Awards are trusted, particularly in the cosmetics industry. Show these with your products to promote the high quality of your products.



7.6 HELP & FAQ

Help and FAQ sections allow first-time users to easily navigate the site.

2 欲しい製品の詳細をチェックし、カートに入れる

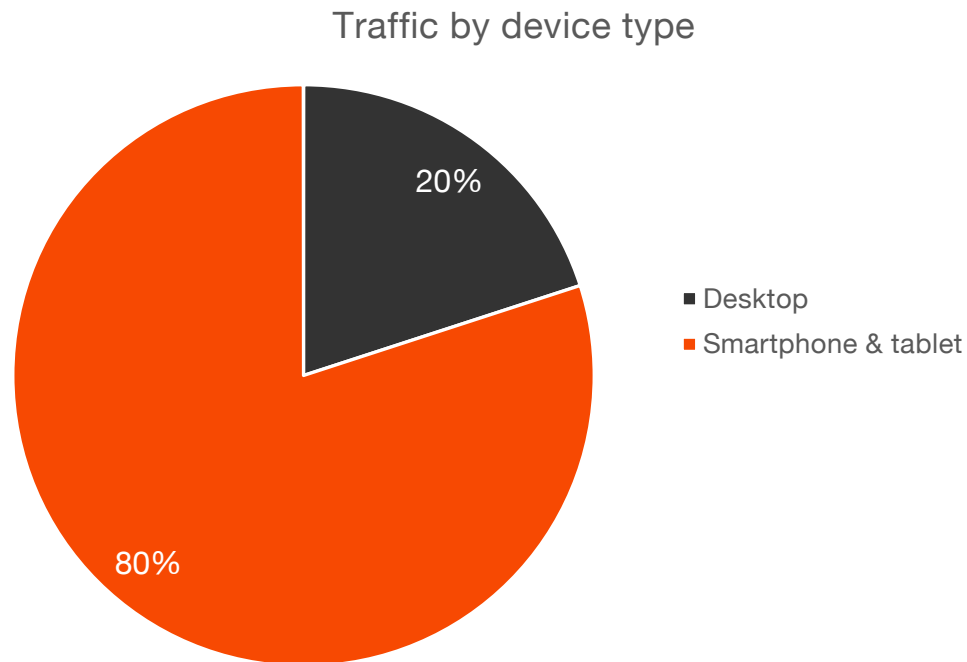
A 欲しい製品の色・個数を決定後、「カートに入れる」ボタンをクリックしてください。

B 画面上部の「ショッピングバック」または「カートの確認/購入手続き」をクリックすると、いつでもショッピングバックの内容一覧を確認できます。ここで、数量変更、製品削除が可能です。

8. Mobile vs. desktop

8.1 MOBILE'S PROMINENCE 📱

Mobile devices can represent up to 80% of an eCommerce website's traffic. As such, having a mobile presence is mandatory for online success in Japan, and having a “mobile first” approach is strongly recommended.



ABOUT ISOBAR COMMERCE

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged, lorem sed Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry.

Lorem Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry. Lorem Ipsum has been the industry's standard dummy text ever since the 1500s, when an unknown printer took a galley of type and scrambled it to make a type specimen book. It has survived not only five centuries, but also the leap into electronic typesetting, remaining essentially unchanged, lorem sed Ipsum is simply dummy text of the printing and typesetting industry.

www.loremipsums.com

+44(0)20 3530 5800

amet@loremipsum.com

isobar
commerce