

報道関係者各位

# Zozotown、 本日より返品受付を開始、ポイント還元率を3%に

～返品に関するアンケートを実施、企業と顧客の関係を越えた“つながり”を目指す～

株式会社スタートトゥデイ(本社:千葉県千葉市 代表取締役:前澤 友作)は、運営するファッションショッピングサイト「Zozotown」(<http://zozo.jp/>)にて、本日4月1日(金)ご注文の商品より返品の手続きを開始いたします。また同時に、ご注文いただいた際のポイント還元率を1%から3%に変更いたします。

これまで多くのお客様より返品に関するご意見をいただいておりますが、Zozotownではご注文とお届け商品が異なる場合や不良品以外の返品をお受けしていませんでした。この度、全国のお客様を対象に返品に関するアンケートを実施いたしましたところ、5日間で7万人以上のお客様よりご回答をいただきました。その結果、多くのお客様から「返品を希望」というご回答や様々なご意見をいただき、単なる企業と顧客の関係を越えたより深い“つながり”を実感いたしました。この“つながり”をさらに深いものにすべく、この度返品受付の開始とポイント還元率の変更に至りました。

今後、こうしたお客様との“つながり”を大切にする「Customer Friendship Management (お客さまと友達のような関係を構築するための経営)」という考えのもと、よりお客様目線のサービス提供に努めてまいります。

尚、当概要およびアンケート結果は下記の通りです。

## 返品受付・ポイント還元率変更について

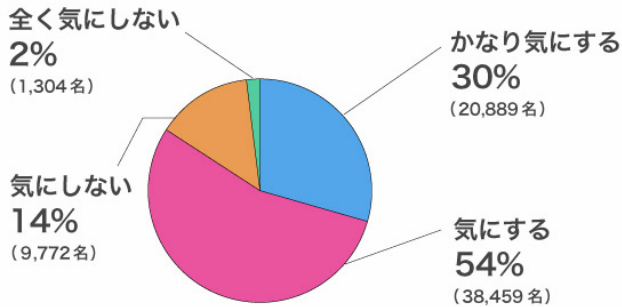
- 開始日 :2011年4月1日(金) 0:00以降ご注文より
- 返品条件 :到着から8日以内の商品、下着や水着などの衛生商品を除く等
- ポイント還元率 :ZOZOポイント、Yahoo!ポイント共に商品代金(税抜)の3% (ZOZOCARD利用時4%)
- 詳細URL :[http://zozo.jp/\\_news/4672/4672.html](http://zozo.jp/_news/4672/4672.html)

## アンケートについて

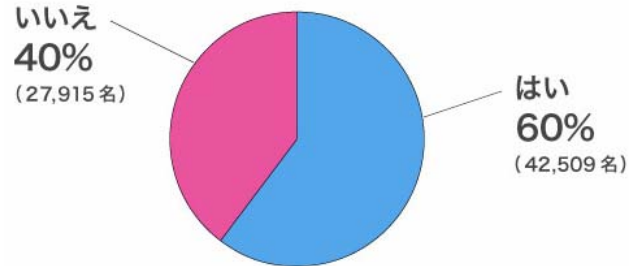
- 調査内容 :「返品」について
- 調査対象者 :Zozotownのメールマガジンをご購読いただいている全国のお客様
- 調査機関 :2011年3月10日(木)～2011年3月15日(火)
- 回答者数 :70,424人(男性:31,188人、女性39,236人)
- 詳細URL :[http://zozo.jp/\\_event/userenquete/result.html](http://zozo.jp/_event/userenquete/result.html)

アンケート結果（一部抜粋）

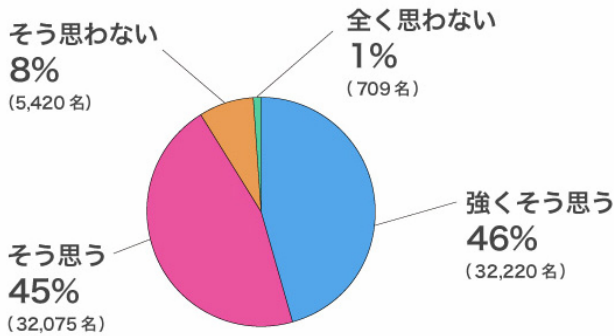
あなたはファッション通販サイトで商品を購入する際、返品ができるかどうかは気になりますか？



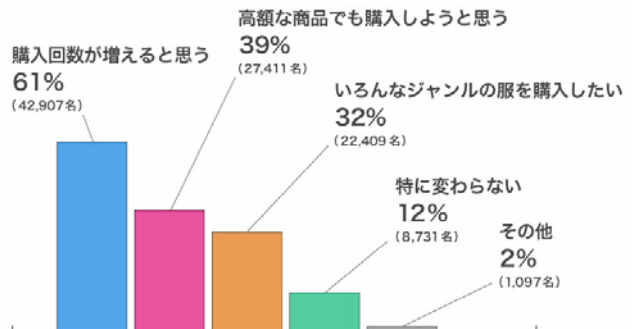
返品ができないことを理由に商品の購入をためらった経験はありますか？



ZOZOTOWNでもし返品対応が可能になったら、あなたはもっと商品を購入してみたいと思いますか？



ZOZOTOWNでもし返品対応が可能になったら、あなたのご利用状況はどのように変わると思いますか？



株式会社スタートトゥデイ <http://www.starttoday.jp/>

所在地 〒261-7116 千葉県千葉市美浜区中瀬2-6-1 WBGマリブウエスト16F

代表者 代表取締役 前澤 友作

設立 1998年5月21日 資本金 1,358,589千円

本リリースに関するお問合せ/株式会社スタートトゥデイ 広報担当

TEL: 043-213-5171 FAX: 043-213-5175 E-mail: [press@starttoday.jp](mailto:press@starttoday.jp)