

【第 19 回定時株主総会 質疑・応答集】

日時：2017 年 6 月 27 日 13：00～

場所：幕張メッセ国際会議場 国際会議室

※この質疑・応答集は、株主の皆様から頂戴したご質問やご意見と経営陣からの回答、説明をまとめたものでございます（理解促進のために一部内容の加筆修正を行っております）。

1.

Q	<p>① 昨今、物流に色々問題が起きている。新聞によれば、ZOZOTOWN は当日配送を止めるような話もあったが、影響はどうか。</p> <p>② 11 万平米弱の大きな物流センターが稼働しているというのをネットで見た。とても興味深いので、株主総会の際に見学会をご企画いただきたい。</p>
A	<p>① ご存知のとおり、ヤマト運輸様には 20 年程お世話になっており、非常に良い関係で様々な取り組みをしております。</p> <p>昨今、物流量の増加および人手不足ということで物流業界が逼迫しているという状況は当社も十分理解しており、ヤマト運輸様と日々議論を行っております。</p> <p>私個人の意見としては、このような物流の問題は日本全体の社会問題であり、事業者のみならず社会全体で改善していくべき事項であると考えております。サービスの廃止や価格を上げるといった一時的な対策ではなく、どうすればスムーズで、迅速に、且つローコストでお手元に届くのかを、社会全体でしっかりと考えていくべきだと考えております。</p> <p>運送会社だけに任せる、通販事業者だけが努力することだけではなく、消費者の皆様にご協力いただくことも今後増えてくると思います。関係する皆様全体で何かいい方向に持っていかれたらと思っております。</p> <p>ただ一方で、短期的には、コスト負担の増加や物流量の抑制などのお願いが来る可能性があるため、当社への影響が発生する場合には、随時報告させていただきます。</p> <p>② 物流センター ZOZOBASE については、現在非公開としております。この施設には色々な工夫と努力で築き上げた企業秘密が随所にあり、それが外部に漏れ模倣されてしまうことを避けるため非公開とさせていただいております。一部ではありますが、皆様にも見ていただければいい場所もございますため、今後一部公開についても検討してまいります。</p>

2.

Q	<p>① 受託ショップの事業が伸びているが、取扱いブランドをどう選んで、どうアプローチしているのか選定基準を教えてください。</p> <p>② Amazon がリアル店舗を出すという報道を見たが、ZOZOTOWN もリアル店舗を考えているのか。</p>
A	<p>① お客様のご要望や、ブランド様の横並びなどを見ながら、社内の営業担当にて、慎重に検討を重ねて選定しております。</p> <p>② 当社では今のところ、リアル店舗の予定はございません。</p>

3.

Q	ライブコマース事業の導入について考えを聞かせてほしい。
A	<p>既に一部のお客様の商品ページに動画を設置するテストを実施しております。今のところは、写真で十分であるとか、静止画の方が見やすい、というお声をいただくことが多く、まだ本格的な導入の検討には至っておりません。</p> <p>料理のレシピも動画のほうがいいという方がいらっしゃるように、あらゆるEコマースの業界が動画の導入に動き出していることを把握しておりますので、研究とテストを繰り返しながら、引き続き検討していく所存です。</p>

4.

Q	プライベートブランドについて詳しく教えてください。
A	<p>準備に時間がかかっており、今期中にはようやくお披露目に至ると思います。しかしながら、本日の時点で、詳細についてはまだお話することはできません。</p> <p>ZOZOTOWN を 13 年間運営してきたことで、1,000 万人を超えるお客様とつながりを持ち、3,000 ブランドを超えるファッションブランドの取扱いをしてまいりました。その中で、どういう方が、どういう商品に興味を持ち、どういうものを購入し、どういう感じで着ているのかということが、データ上から大体想像できるようになってきております。それを基に我々はどのような製品を作っていくべきか、どのような販売手法を取るべきかなど、この 8 年ほど考え続けてきた結果をプライベートブランドという形でお披露目できればと考えておりますので、ご期待に沿えるよう引き続き頑張ります。</p>

5.

Q	<p>① 「ツケ払い」のことで騒ぎになっている報道を見た。今はどうなっているのか、状況を教えてほしい。</p> <p>② システムの全面改修をするということだが、もう少し具体的に教えてほしい。</p>
A	<p>① 「ツケ払い」の報道では、皆さまにご心配をお掛けしたこと、改めてお詫び申し上げます。引き続き、GMO ペイメントゲートウェイ様と真摯に取り組んでいく所存であります。</p> <p>当社の至らなかつたところとしては、2 ヶ月以内にお支払いください、という後払いの仕組みがお客様にしっかりと伝わってなかったというところではないかと思ひます。「ツケ払い」というネーミングに加え、商慣習として皆さまに根付いていないこともあり、「2 ヶ月ぐらいで払う」と捉えているお客様や、「2 カ月後に考え始めればいいのか」と思っているお客様がいらっしゃるなど、お客様も少し困惑されていたのではないかと思ひます。</p> <p>今後は「ツケ払いというのは、2 ヶ月以内までなら支払いを延期できる、後払いのサービスです」という認知をしっかりと行いながら利用率も増やしていき、且つこれをきっかけにファッションを好きになってもらい、ZOZOTOWN をたくさんご利用いただけるようなお客様を増やしていきたくと思ひます。</p> <p>② 先日、丸1日に渡る障害を起こしたことで、株主の皆さまをはじめ、お客様に大変なご迷惑をおかけしたことを、この場を借りて改めてお詫び申し上げます。ハードウェアに起因する障害であり、現状のシステムのインフラやアーキテクチャに関しては問題ございません。</p> <p>今後は、中長期目標の商品取扱高 5,000 億という目標を念頭に置き、より拡大をしやすいようシステムを全面的に見直しております。現状かなり早いスピードで開発できる体制をとっておりますが、それに加え、今後様々な事業展開をしていく中で同時的に対応できるよう、拡張しやすいシステムに改良していくという方針を採っております。</p>

6.

Q	プライベートブランドをはじめると、ショップさんとコンフリクトが発生する。バランスをどうとっていくのか。
A	現在 3,000 ブランド様の取扱いがあるため、その点についても慎重に検討に検討を重ね、ようやくお披露目できるところまで参りました。先ほども述べたとおり、現時点において詳細は申し上げられませんが、当然、ご質問の点についてもある程度考慮された形としてローンチする予定であります。

7.

Q	仮想通貨での支払いの導入は検討しているか。
A	E コマースサイトでもいくつかビットコインで支払を行えるところが出てきております。我々も順次検討をしていくつもりであります。

以上