

ZOZOMOの新サービス「顧客直送」を11月24日にローンチ 実店舗で決済し、ZOZOBASEから顧客の自宅へ商品の直送が可能に

～ 実店舗での欠品による販売機会損失を軽減し、プロパー価格での在庫消化を支援 ～



ファッションEC「ZOZOTOWN」(<https://zozo.jp/>)を運営する株式会社ZOZO(本社：千葉県千葉市 代表取締役社長兼CEO：澤田 宏太郎)は、当社が展開するOMOプラットフォーム「ZOZOMO」の新サービス「顧客直送」を11月24日(木)にローンチしました。本サービスは、ブランド様の実店舗で欠品している商品の在庫が当社の物流拠点「ZOZOBASE」にある場合、お客様は店頭で決済をおこない、ZOZOBASEからお客様の自宅(※1)へ商品を直送できるサービスです。本サービスの導入により、お客様が店舗に来店した際に商品が欠品している場合でも、各店舗の売上としてZOZOBASEで保管している在庫を販売することが可能になり、欠品による販売機会損失を軽減します。

2021年11月にローンチした「ZOZOMO」は、ZOZOTOWNとブランド実店舗、ブランド自社ECをつなぎ、ブランド実店舗の売上を支援するOMOプラットフォームです。この度新たにローンチしたZOZOMOの新サービス「顧客直送」は、ショップスタッフの販売サポートツール「FAANS」を利用し、既存の店頭業務に組み込みやすいスマートフォンやタブレット端末上での簡単操作でZOZOBASEの在庫確認・店頭決済・商品配送手配を完結することができ、実店舗の在庫欠品による販売機会損失を防ぎながらプロパー価格での在庫消化をサポートします。また、決済した店舗で売上を立てることができるため、店舗の売上やスタッフの個人業績に貢献することが可能です。お客様は来店時に目当ての商品在庫がなくても、その場で決済を済ませて自宅で商品を受け取ることができるため、欠品時の落胆が軽減されます。

本サービスは導入時の初期投資や導入店舗数に応じた費用は発生せず、実際に店舗へ来店したお客様が顧客直送を利用した際に利用料が発生する従量制のサービスです。既に複数社での導入が決まっており、今後も随時拡大を予定しています。

ZOZOMOは昨年11月のローンチ以降、継続的な機能アップデートを行いながら導入ブランド数・店舗数を拡大しており、ZOZOTOWN上で実店舗の在庫を確認できる店舗数はローンチ時と比較し約2倍に増加、在庫を取り置きできる店舗数は約3倍に増加しています。また、今年8月に正式版をローンチしたFAANSの「コーディネート投稿機能」(※2)は11月1日(火)よりブランド自社ECとの連携を開始し、同日よりMARK STYLER株式会社が同機能を初導入しました。同社は、これまでも自社ECにコーディネート画像を投稿していましたが、FAANSを導入・利用することで自社ECのみならず膨大なトラフィックを持つZOZOTOWNやWEARにも同時投稿することが可能になりました(※3)。

これまでZOZOMOでは、ZOZOTOWNの圧倒的なトラフィックを活用し、ZOZOTOWNから実店舗への送客を中心にオンラインとオフラインの「売り場」を繋いできましたが、今回の「顧客直送」サービスの開始により、「在庫」においてもオンラインと実店舗をシームレスに繋ぐことで、OMOプラットフォームとして実店舗の支援をより強化してまいります。

※11月24日時点では、本サービスは当社が運営する自社ECのフルフィルメント支援サービス「Fulfillment by ZOZO」 (<https://fbz.zozo.com/>) を導入しているブランド様が対象となりますが、今後「Fulfillment by ZOZO」未導入のブランド様への対応も予定しています。

(※1) 自宅以外にもお客様の指定した住所への配送が可能

(※2) 2022年8月2日付け当社のプレスリリース「ZOZOMOで展開するショップスタッフの販売サポートツール FAANS、新たにコード投稿・成果確認機能を追加し、本日正式版ローンチ！」 (<https://corp.zozo.com/news/20220802-zozomofaans/>)

(※3) Yahoo!ショッピングへの同時投稿も近日中に対応開始予定

<顧客直送サービスの仕組み>



※ 画像はイメージです。

- ①FAANS上でZOZOBASEに在庫のあるブランドの商品一覧を確認(※4)
- ②購入商品選択後、店舗用のバーコードが表示され、店舗レジにて決済
- ③お届け先情報入力用の二次元コードが表示
- ④お客さまがスマートフォンで読み取り、アクセス先のページからお届け先情報を入力し購入手続き完了
- ⑤ZOZOTOWNの通常配送にて、指定されたお届け先へ配送(※5)

(※4) 各店舗にて取り扱いの商品ではなく、ZOZOBASEで在庫を保有しているZOZOTOWN出品商品が表示

(※5) 配送日指定・あんしん置き配は選択可能、即日配送は選択不可