

ZOZOの超パーソナルスタイリング体験施設「niaulab by ZOZO」 体験者のZOZOTOWNへの訪問頻度が約1.5倍、購入金額は約2倍に！

～ 1年以上のリアル店舗運営を通じてZOZOが考える「似合う」を構成する要素を特定！
未来の構想を描いた動画も公開～



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、創業25年目を迎えた2022年5月、経営戦略「MORE FASHION × FASHION TECH」に、新たに「ワクワクできる『似合う』を届ける」を追加し(※1)、その意思を体現する象徴的な取り組みの一つとして、自分の「似合う」が見つかる超パーソナルスタイリングを無料で体験できるZOZO初のリアル店舗「niaulab by ZOZO」(以下、似合うラボ)を同年12月16日表参道にオープンしました(※2)。

似合うラボは、ZOZO独自のAIとプロのスタイリストの知見を掛け合わせ、2時間以上一人のお客様に貸切で、一人ひとりの「似合う」を見つけるサービスです。「似合う」の理解や受け止め方は多様であるため紐解くのは決して簡単ではありません。しかし、この「似合う」の解明こそが、お客様のニーズを満たし、当社ビジネスのさらなる成長の鍵になると考え、オンラインの領域を出てリアルな場で「似合う」を追究してまいりました。この度、オープンから1年以上が経過し、このリアル店舗運営を通じて当社が得たノウハウや知見の一部を反映した機能がファッションコーディネートアプリ「WEAR by ZOZO」(以下、WEAR)に導入されることを機に(※3)、似合うラボでの体験者や応募者の実績、似合うラボでの運営を通じて分かってきたこと、さらに当社が思い描く未来の構想を公開します。

今後、この「似合うラボ」でわかってきたことのデータ化が、ZOZOTOWNやWEARといったオンライン上でのパーソナライズを進める上で、アルゴリズムの肝となります。これらのデータをWEARのほかにもZOZOTOWNといった既存サービスや新規サービスなどにも反映し、オンライン上でも一人ひとりに「似合う」スタイリングやヘアメイクをレコメンドするなど、パーソナライズされた提案の精度を高め、よりファッションを楽しめる世界を実現していきます。我々はこれからも「似合う」に向き合い続けることで、「ファッションを『買う』ならZOZO」から「ファッションの『こと』ならZOZO」を目指してまいります。

(※1) 2022年5月18日付け当社のプレスリリース：創業25年目を迎えるZOZO、新たに経営戦略として「ワクワクできる『似合う』を届ける」を追加

(※2) 2022年12月16日付け当社のプレスリリース：[ZOZO初のリアル店舗を表参道にオープン、自分の「似合う」が見つかる超パーソナルスタイリングサービス「niaulab by ZOZO」を開始](#)

(※3) 2024年5月9日付け当社のプレスリリース：[WEAR、AIによるパーソナライズでコーディネート提案が進化 ファッションジャンル診断やフルメイクARを導入しリニューアル](#)

<似合うラボ 応募者※>

似合うラボは完全予約制で、抽選で当たった方だけが体験できるサービスです。累計約 11 万人の方々に応募いただき、平均応募倍率は 100 倍以上と、オープン後、今もなお多くの方々に応募いただいています。応募者の 4 分の 1 が ZOZOTOWN 新規会員やしばらく利用していなかった休眠会員の方であることから、既存ビジネスにも好影響を与えていることが分かります。

※2023 年 2 月～2024 年 4 月の体験応募者の集計データから算出。

<似合うラボ 体験者※>

累計約 1,000 人の方々に体験いただきました。体験後のお客様アンケートでは、「体験の満足度」において 10 点満点中平均 9.2 点をいただき、96.6%の方に「似合うが見つかった」と言っていただきました。これらの結果から、ファッションの好みや悩みをふまえ「似合う」スタイリングを可視化することに対するお客様のニーズは、非常に高いということを確認できました。

※2023 年 2 月～2024 年 4 月の体験者の集計データおよび体験後に実施しているアンケート結果から算出。



<体験後のポジティブな行動変容※>

体験後、体験者のポジティブな行動変容も見えてきました。体験者の ZOZOTOWN への訪問頻度は約 1.5 倍に、さらに ZOZOTOWN での購入金額は約 2 倍に増えたことが分かりました。

※2023 年 2 月～2024 年 4 月の体験者約 1,000 人の体験後 30 日間の行動分析データから算出。応募時の新規および休眠会員を除く。



<ZOZO が考える「似合う」を構成する要素の特定>

体験中のやりとりや体験後のヒアリングの分析結果から、現時点での当社なりの「似合う」を構成する4つの要素を特定しました。この要素の中身は、人の好みや悩みによって異なり、これらを組み合わせることで、その人の「似合う」が見つかることが分かってきました。さらにそれらの構成比も人によって異なるため、要素の中身と構成比の掛け合わせによって、人の数だけ「似合う」は無限にあります。また、ファッションのトレンドが変わっていくように、「似合う」も変化し続けるため、あくまでも現時点で当社が考える「似合う」を構成する要素であり、この4つが全てではありません。終わりのない「似合う」の解明に、我々はこれからも向き合い続けます。



- ジャンル：「きれいめ」「モード」などファッションの系統を分類したもの
- 味付け：「あっさり」から「こってり」まで複雑なファッションか否かを星5つで分類したもの
- 与えたい印象：「エレガント」「大人っぽい」などどういった印象をまわりに与えたいかを分類したもの
- 体型の悩み：「足が短い」「太ももが太い」などユーザーが抱える体型の悩みをアイテム選びや着こなし等でどう解消できるかをまとめたもの

<未来の構想動画>

URL : https://youtu.be/boHIMJY-_qY

URL (短編) : https://youtu.be/m_pfwgnuTQo



<niaulab by ZOZO (似合うラボ) について>

似合うラボは、2022年12月表参道にオープンしたZOZO初のリアル店舗で、超パーソナルスタイリングサービスを提供する。ZOZO独自のAIとプロのスタイリストの知見を掛け合わせて、2時間以上一人のお客様に貸切で、自分の「似合う」スタイリングを無料で提案する。

■URL : <https://niaulab.com/>