

スタイリストが提案する月額制ファッションレンタルサービス「airCloset」

第4回日本サービス大賞 内閣総理大臣賞 受賞

株式会社 エアークローゼット (東京都)

[概要]

- 30～40代の働く女性を中心に、女性向けの月額定額制ファッションレンタルサービスを展開
- 服を選ぶ時間がない女性に対して、新しい服やそのコーディネート、自分では選ばないが実は似合う服に出会うワクワク感を提供する
- 基本プランは、ライト(月1回、3着)、レギュラー(1回3着を月に何度でも交換可能)、ライトプラス(月1回、5着)の3つ
- サイズや好みを登録(約50項目)すると、それをもとに、300ブランド 35万着以上の中から、プロのスタイリストが選んだ洋服(コーディネート)が届けられる
- 返却の期限はなく、返却時のクリーニングも不要。返却も簡便化(返送用伝票を廃止しペーパーレスに)。気に入った洋服は購入も可能

[特徴]

- 人(顧客や現場の声など)とIT(システムやデータの活用など)のベストマッチを追求し、独自のパーソナルスタイリングシステムと循環型物流プラットフォームを構築
 - ◆**パーソナルスタイリング提案システム** 顧客の好みや利用データを読み込ませたAIが顧客に似合う洋服を提出。スタイリストのコーディネートをサポートする
 - ◆**循環型物流プラットフォーム** 洋服に洗濯可能なICタグを縫い付け、個品管理を行う。過去の返却データをAIに学習させ、返却日予測を行う
- スタイリストの技能を顧客からの評価も活用し可視化。顧客満足の分析や、顧客の声からサービス改善を行うなど、顧客や現場の生の声×データ活用の学習サイクルを回す
- 洋服のリユースやリサイクルによってサーキュラーエコノミーの生成を推進。2022年2月には廃棄率ゼロを達成

[サービスイノベーションの観点から]

スタイリストが提案する洋服のサブスクという革新的で優れた価値提案を行い、適切に価値共創の仕組みの創り込みを行っている。また、顧客接点からの価値発信を、的確に事業組織に伝達し、人とITのベストマッチでサービスを持続的に革新する仕組みを創り込み、知識・スキルを体系的に蓄積・共有している。さらに、経営がイノベーションへの投資にコミットして、顧客接点、事業組織、企業経営をつなぐ持続的なサービスイノベーションを実現している。事業を通じて、アパレル廃棄問題解決に寄与しようとしている

[組織データ]

所在地	東京都港区
従業員数	106名
創立	2014年
キーワード	ファッションレンタル、シェアリング、循環物流
売上規模	10～100億円

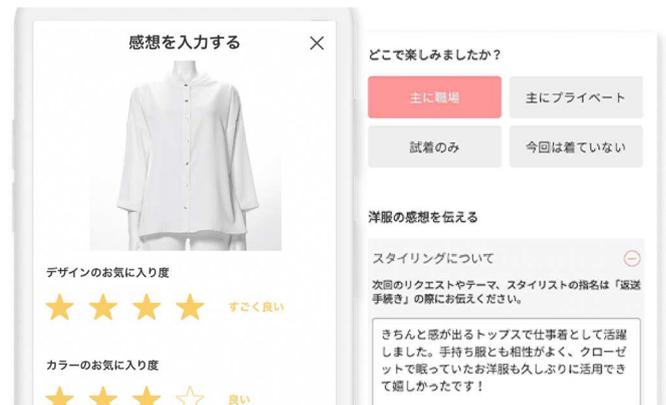


50以上の診断項目を元にプロが選んだ3着をお届け

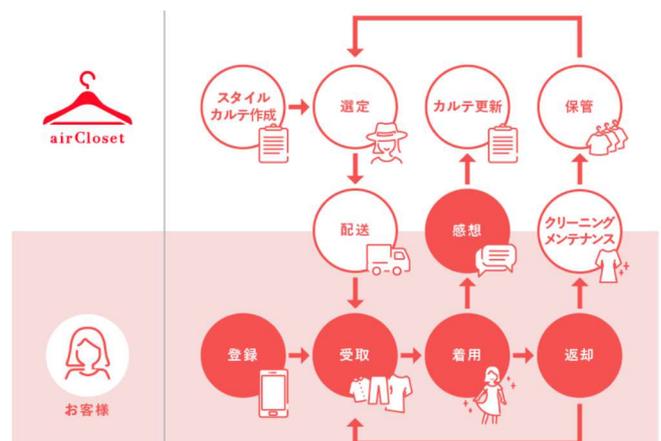


スタイリストからの着こなしアドバイス付き

- ▲スタイリストが厳選した洋服(3着または5着)が毎月送られてくる。洋服と一緒にスタイリストからのアドバイスも届く



- ▲服の返却時には、アンケート評価に加えて、次回の要望も書き込める。顧客からの感想や要望(デザイン、色、サイズ感など)をAIを活用したデータベースに組み込み、次回以降のコーディネートに反映する



- ▲顧客の声(感想など)をデータベース化し、「スタイルカルテ」として蓄積。声が増えるほどカルテがより顧客の好みに沿った内容に成長していく