

オンライン購入での“サイズが合わない”不安を解消する「ZOZOMAT」

株式会社ZOZO（千葉県）

【概要】

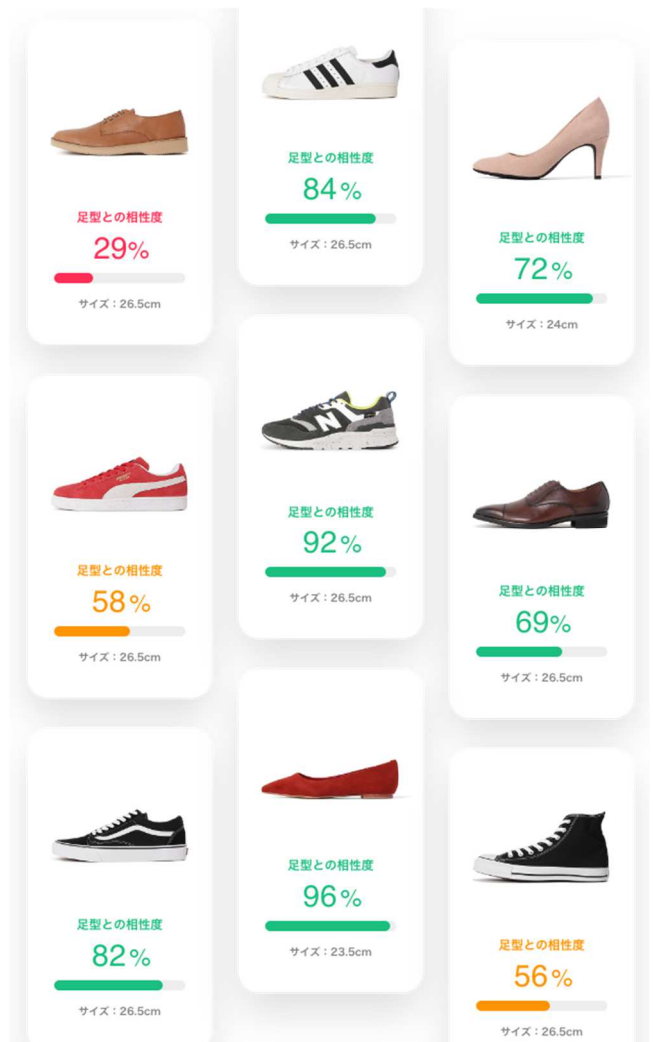
- マットの上に置いた足をスマートフォンのカメラで 360 度撮影することで、自宅にいながら簡単に高精度な足の 3D 計測ができる計測マット
- シューズを EC で購入する際のサイズの不安を解消する。ZOZOMAT とスマートフォンがあればどこでも利用可能
- 足の長さだけでなく、足幅、甲の高さなどをミリ単位の高精度で 3D 計測できる
- 計測したデータをもとに、足型と相性度の高い様々なシューズを提案
- 定番品から流行の品まで各シーズンごとにシューズを提案する
- 安心して自分の足型と相性度が高い商品を購入できるという価値を提案し、購入後の返品率の低減に貢献

【特徴】

- 高性能で精度が高く、かつ顧客が自宅ですぐ使えるアプリ。足をスマートフォン 360 度 1 周して読み込んでもらう計測方法で、顧客が直観的に計測できるように、マットは円状のデザインを採用
- 推奨されるシューズのサイズ感に満足できる確率を示す相性度は、同社の収集したシューズデータやアンケートを加味して緑・黄・赤の 3 段階で色分けして表示。顧客からの視認性の向上を図っている
- 既存の複数ブランドから顧客が商品を選択可能にすることで、ファッション性を求める顧客の要望に応えている
- リリース前には 6 万回以上、5,000 時間のデータを計測し、アルゴリズムをチューニング。リリース後も利用者のデータを蓄積し、計測精度の向上を図っている
- 技術を応用し、スマートフォンを使い精度の高い手指の 3D サイズを自宅で簡単に計測できる「ZOZOMAT for Hands」も 2021 年 10 月に開発。この技術は、指輪の他、計測した手指の 3D サイズデータをもとに、ブレスレット、その他服飾雑貨のサイズ選びに役立てることも可能。期間限定でブルガリ ジャパンに導入された
- 同社が培ってきた計測テクノロジーは、オンラインショッピングに新たな価値を提案するとともに、返品率の低下を通じた環境負荷低減にも寄与している



▲計測の様子



▲相性度に合わせて複数のシューズを提案

【サービスイノベーションの観点から】

年間購入者数 1,100 万人超のファッション EC を運営する同社が「オンラインで顧客に合った商品の提案」を志向する中で、計測テクノロジーを活用してサイズに対する顧客の不安を解消。それを顧客が使いやすい形で提供している。革新的で優れた価値提案を顧客が受け入れやすいように、適切に価値共創の仕組みを創り込んでサービスイノベーションを実現している

所在地	千葉県千葉市稲毛区
従業員数	1,513 名
創立	1998 年
キーワード	通信販売、カスタマイズ、3D 計測
売上規模	1,000 億～1 兆円