

## 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」



## 【サービスの概要と特徴】

プロのスタイリストが選んだ着こなしを楽しめる、シェアリングによる月額定額制ファッションレンタルサービス。サイズや好みなどをオンライン上で登録すると、約 300 ブランド 35 万着以上 (2022 年 7 月現在) から AI による補助を得てスタイリストが厳選した洋服が自宅に届く。返送する際のクリーニングは不要で返却期限もない。気に入った洋服は購入可能。30~40 代の働く女性を中心に新しい洋服と出会うワクワク感を提供している。

本社所在地：東京都

従業員数 (非正規含む)：108 人

## 【特に評価されたポイント】

- ① 人と IT のベストマッチを追求し、独自のオンラインサブスクリプション、パーソナルスタイリング提案、シェアリング特化物流システムを構築し、ファッション産業の新たな姿を創出。問題点を生の声とデジタルデータの両面から吸い上げ、システムを磨き込んで、高速で持続的に改善する仕組みを創り込んでいる。
- ② スタイリストの技能は顧客評価や販売率等でレーティングして可視化。会員満足の分析からスタイリストのコメントの重要性に気づき、教育要素に加えるなど、生の声×データ活用の学習サイクルを回している。
- ③ アパレル廃棄問題に正面から対峙し、廃棄率ゼロの実現を目指す循環型社会の持続可能な仕組みを構築し SDGs にも貢献。今後メンズ・キッズ・マタニティ等への展開を検討しており、さらなる成長が期待される。

## 製造と問屋機能を併せた「メーカーベンダー」による顧客密着の市場創造



## 【サービスの概要と特徴】

開発者は、生活の中の不足・不満・不便を解決する「なるほど」「便利」をコンセプトに値ごろ価格の商品を提案して市場を創造。高い内製化率と自動化、ユーザー目線の価格設定で商品開発を進め、値ごろ価格で提供し、需要を創造。これを支えるのが製造と問屋機能を併せたメーカーベンダーという前例のないビジネスモデルの取り組み。流通の無駄を省きつつ、ユーザーインのモノ作りを実現。

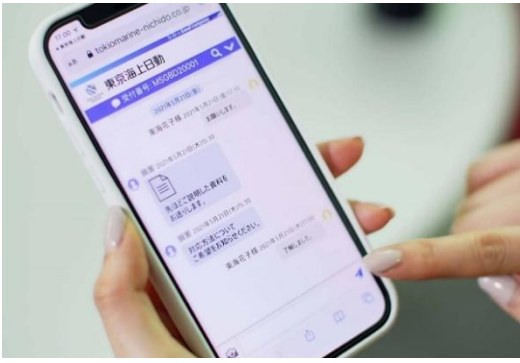
本社所在地：宮城県

従業員数 (非正規含む)：5,379 人

## 【特に評価されたポイント】

- ① 生活者の課題を理解し、適切な機能を値ごろ感のある価格で提供する新商品開発の仕組みとしての「新商品開発会議」を年 50 回、10 年以上続けて、提案、評価、知識・スキルの蓄積、共有のサイクルを継続する中で、新商品開発のための値ごろ感、商品の失敗・成功の勤が全社で共有されるようになっている。
- ② 売り場作りと接客販売を請け負うセールス・エイド・スタッフからの情報に加え、全社員の声が毎日集まる「IC ジャーナル」は、顧客とすべての現場を結ぶ情報共有のツールとなっている。
- ③ メーカーベンダー方式により、ユーザーが求める機能、価格、納期といったユーザーインの発想を実現。年間 25,000 の提案から約 1,000 の新商品を生み出すプロセス・イノベーションを実現。

人の力とデジタルのベストミックスによる快適な事故解決プロセス



【サービスの概要と特徴】

交通事故や地震・台風などの被害に遭った顧客の不安に寄り添い、迅速に事故の受付から保険金支払い、アフターフォローまでを一貫して行う事故解決プロセスと IT システムを開発。最適化された質問で素早く事故受付ができ、保険金請求もスマホで完結。不安な顧客は途中で電話に切替も可能。デジタル化による事故受付などの効率化、ドライブレコーダー等での確認精度向上で、担当者が顧客に寄り添える時間を増やし、顧客満足度を向上。

本社所在地：東京都

従業員数 (非正規含む)：17,008 人

【特に評価されたポイント】

- ① シームレスな事故解決システムを開発。「事故連絡」サービスでは、直感的なインターフェースを構築。入力の途中で人と話したくなった場合はすぐ電話に切替が可能。入力済データを電話担当者が引き継ぐため、二度三度同じことを聞く状況も回避されるようになっており、結果として事故連絡にかかる時間を大幅に短縮。
- ② 顧客の声をもとに高頻度でアジャイルにシステムを改良。事故に関わるすべての情報を一つの基幹システムに統合することで、ワンストップでサービスが提供できる。
- ③ デジタル技術の強みや効率性と「人の温かみ」を上手く融合させることで顧客の経験価値を最大化している。顧客の声や事例を知識として蓄積し、サービス向上にも活用している。

新しいモノや体験の先行予約販売・応援購入マーケットプレイス「Makuake」



【サービスの概要と特徴】

新しいモノを作る前に売る「応援購入」のオンラインマーケットプレイス。新商品開発のプロジェクト実行者(事業者)と、それを応援購入する国内外のサポーター(消費者)をつなぎ、新しいモノが次々に生まれる「0次流通市場」を創出。2021年には海外展開支援のためプロジェクトページの作成から決済や配送、カスタマーサポートまで一貫した支援を開始。日本各地からグローバルへの新たな商流の構築にも取り組む。

本社所在地：東京都

従業員数 (非正規含む)：約 200 人

【特に評価されたポイント】

- ① 在庫リスクなく新しいモノを生み出す無在庫先行販売（作る前に売る仕組み）による「応援購入」において、キュレーションサポートやカスタマーサポートにより事業者とサポーター間の価値共創を支援。海外のサポーターへも日本の斬新な新商品・新サービスを紹介。新しいモノが生まれ広まる「0次流通市場」を確立。
- ② 9年以上蓄積したノウハウを支援・審査・サイト構築の3領域で仕組み化。月間 650 件程度のプロジェクトをキュレーターが効率的かつ効果的にサポートしている。
- ③ 「応援購入」という共創型開発マーケットプレイスを構築し、日本各地から新しいモノが生み出され、グローバルに広まっていく、全く新しい市場や商流を日本初で生み出している。