

2021年10月28日  
株式会社 ZOZO

## ZOZOTOWN とブランド実店舗をつなぐ OMO プラットフォーム「ZOZOMO」始動

～ オンラインとオフラインをシームレスにつなぎ、  
ZOZOTOWN がファッションブランド実店舗の売上を支援 ～



ファッション通販サイト「ZOZOTOWN」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、ZOZOTOWN とブランド実店舗をつなぐ OMO プラットフォーム「ZOZOMO」（ゾゾモ）を、11月1日（月）より始動いたします。

コロナ禍によりファッション業界が影響を受ける中、当社は昨年より、ZOZOTOWN の販売力を通じてファッション業界の下支えに努めてきました。この度始動する 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プラットフォームです。ZOZOTOWN を通じて蓄積したファッション領域の膨大な知見と、ファッション好きの当社スタッフならではの視点、年間購入者数 989 万人（※1）を誇る ZOZOTOWN の販売力を活かし、ファッション業界の OMO を推進し、ブランド実店舗の売上を支援する複数のサービスを展開いたします。

（※1）2020年10月1日から2021年9月30日までの間に1回以上購入したアクティブ会員数とゲスト購入者数の合計

## ZOZOMO が展開する3つのサービス

ローンチ時のZOZOMOは、3つのサービスを展開いたします。

### ①ZOZOTOWN上での「ブランド実店舗の在庫確認・在庫取り置き」



店舗在庫の確認、取り置き注文のボタンを押す



受け取れる店舗を探す



店舗詳細を確認して取り置き依頼

※この画像はイメージです。  
※SHIPS様の在庫確認は11/1から開始、取り置きは11月中旬頃から開始予定です。

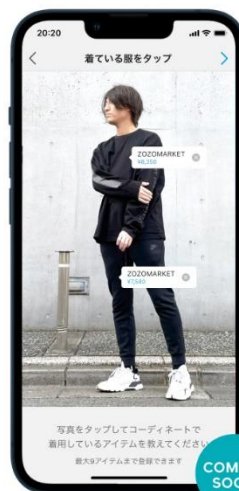
ZOZOTOWN上で「ブランド実店舗の在庫確認・在庫取り置き」が出来るサービスを提供開始いたします。ブランド様は、ZOZOTOWNを訪れるお客様へ実店舗の在庫情報をお知らせすることで、実店舗への集客と、実店舗における別商品のあわせ買いが期待できます。ファッション領域で実店舗の在庫取り置き機能を用いてECモールから様々な商業施設や直営の実店舗へ送客を行う本サービスは、ZOZOTOWNと同等規模のECモールで国内初となる画期的な取り組みです。

11月1日(月)よりZOZOTOWN上で、ユナイテッドアローズ様やシッps様、F・O・インターナショナル様など、大手セレクトショップをはじめとした複数ブランドの実店舗の在庫確認が可能となります。今後、対応ブランド・ショップ数は、順次拡大していく予定です。また、実店舗の在庫確認機能に対応したブランド様から、在庫取り置き機能への対応も順次進めていく予定です。

### ②ショップスタッフの販売サポートツール「FAANS」



実店舗在庫の取り置き対応



コーディネート  
をZOZOTOWNやWEARへ  
同時投稿



投稿コーディネート経由の  
成果確認

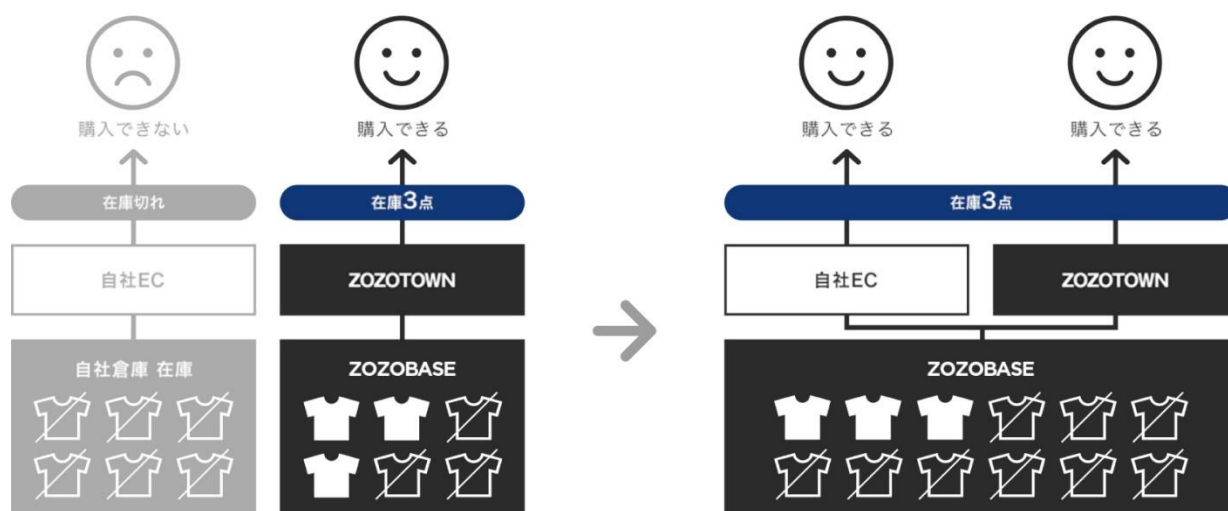
※この画像はイメージです。

当社が提供する「FAANS」（ファーンズ）は、EC でお買い物を楽しまれるお客様とショップスタッフの新たな接点を創出し、ショップスタッフの効率的な販売をサポートするショップスタッフ専用ツールです。ZOZOTOWN が持つ EC での販売ノウハウと、ショップスタッフが持つ実店舗での販売ノウハウを掛け合わせ、オンラインとオフラインをシームレスにつなぐ新たな販売方法を実現します。

ローンチ時の FAANS では、ZOZOTOWN 上で実店舗の在庫取り置きを希望したお客様への対応を、ショップスタッフが FAANS 上の簡単操作で完結できる機能を導入いたします。この機能により、ショップスタッフは店舗での接客の隙間時間に、スムーズに在庫取り置きの対応をすることが可能となります。また、今回導入した機能を第一弾として、今後も FAANS を通じた「コーディネート投稿機能」や、投稿コーディネート経由の売上等を可視化する「成果確認機能」の正式リリースを予定しており、さらに「LIVE 配信やオンライン接客機能」等の構想についても検討中です。

FAANS は、ファッションを通じたコミュニケーションでショップスタッフとお客様をつなぎ、オンラインとオフラインを問わず、ショップスタッフとお客様との接客機会を創出します。そして、「アパレルリテールテックサービス」として、ファッション業界の新しい仕事道具となることを目指してまいります。

### ③ ブランド自社 EC と ZOZOTOWN の在庫シェアリング 「Fulfillment by ZOZO」



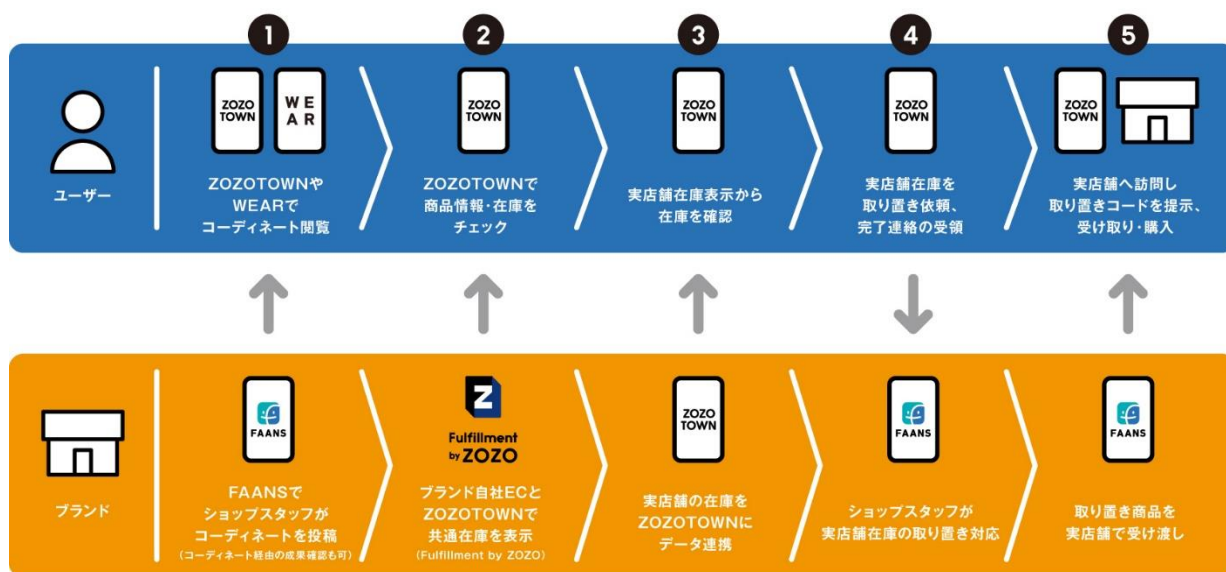
「Fulfillment by ZOZO」（フルフィルメント バイ ゾゾ）（※2）は、ZOZOTOWN の在庫とブランド自社 EC の在庫を一元管理することで、各チャネルにおける商品欠品による販売機会の損失を最小化するサービスです（2019 年 5 月開始）。なお、当社が運営する「ZOZOBASE」がブランド自社 EC の物流機能も担うため、ブランド様は倉庫拡張に伴う設備投資や人件費、人員の採用・在庫保管料のコストがかかりません。

Fulfillment by ZOZO は、MARK STYLER 様や、F・O・インターナショナル様などの多数ブランドにご利用いただいております。ZOZOTOWN と自社 EC の両軸で効率的な販売が行えることに加え、ZOZOBASE による物流の安定稼働についても評価をいただいております。

（※2）Fulfillment by ZOZO のサービス詳細は、下記のサービスページをご参照ください。

<https://fbz.zozo.com/>

## ZOZOMO が提供する販売の仕組み



## ZOZOMO のお客様へのメリット

### <①ZOZOTOWN 上で「ブランド実店舗の在庫確認と在庫取り置き」>

お客様は、ZOZOTOWN 上でブランド実店舗の在庫を確認出来ることに加え、在庫の取り置きも出来ます。在庫取り置きの対象商品であれば、ZOZOTOWN で在庫切れの商品でも実店舗の在庫を取り置きすることが可能で、お客様はご希望のタイミングで商品を実店舗で購入しお受け取りいただけます。また、実店舗でお受け取りいただく場合は送料がかからないことに加え、ショップスタッフによる接客を受けた上で、安心して商品を購入しお受け取りいただくことが可能です。

### <②ショップスタッフの販売サポートツール「FAANS」>

お客様がZOZOTOWN 上でブランド実店舗の在庫取り置きを希望した場合、ショップスタッフはFAANSの機能を通じて、取り置きの対応を行います。ショップスタッフはFAANSを通じて対応することにより、お客様は実店舗在庫の取り置き依頼から、取り置き完了の通知受領、店舗で在庫を購入し受け取る際に必要な二次元コードの発行まで、全てZOZOTOWNのオンライン上で完結させることが可能です。

### <③ブランド自社ECとZOZOTOWNの在庫シェアリング「Fulfillment by ZOZO」>

ZOZOTOWN とブランド自社ECの在庫が一元管理されるため、ZOZOTOWN ならびにブランド自社EC上では、両サイト共通の在庫情報がまとめて表示されます。これにより、お客様は、ZOZOTOWN またはブランド自社ECいずれかの在庫状況だけを見て“売り切れで商品購入を諦めなければいけない”という購入機会損失を最小限に抑えることが出来ます。

## ZOZOMO ローンチの背景

お客様は、ブランドの実店舗や自社EC、商業施設、ECプラットフォームなどの様々なチャネルの中から、その時々状況や気分によって便利で楽しいチャネルを選び、お買い物を楽しまれています。これまでは各チャネル間の連携やリソースの共有は多くありませんでしたが、コロナ禍のオンライン需要の拡大や購買行動の変化を受け、時代に合った今までにない新しい購買体験や利便性をお客様へ提供したいという考えに、多くのブランド様や商業施設をはじめとする皆様にも共感いただけたことから、この度ZOZOMOのローンチが実現しました。



## ZOZOTOWN の基本戦略と今後の展望

当社は、ZOZOTOWN 事業をさらに成長させていくための基本戦略として、「『買う』以外のトラフィックを増やす」ことを戦略の一つに掲げています。ZOZOMO の各サービスを通じ、“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、より多くのお客様にZOZOTOWNをご利用いただくとともに、ZOZOTOWN とブランド実店舗をつなぐことで、アフターコロナを見据えたファッション業界を積極的に支援してまいります。

### 参加企業からのコメント（順不同）

#### ■株式会社ユナイテッドアローズ

DX 推進センター デジタルマーケティング部 部長 横田 健一郎様

現在 ZOZOTOWN 上において、毎月数百万のセッションによって、お客様と当社商品との接点を築いていただいております。今回の在庫確認・在庫取り置きサービスをきっかけに生まれる実店舗での「ヒト・モノ・ウツワ」を通じたお客様の体験が、相互のさらなるファンづくりにつながることを期待しています。

#### ■株式会社シッパス

営業推進本部 本部長 大塚 祐史様

自社サイトでも同サービスを行っておりますが、自社サイトのお客様に限らず、ZOZO 様をご利用いただくお客様にも弊社店舗を便利にご利用いただき、より良いお買い物体験をしていただけたらという気持ちで参加させていただきました。こういったサービスは、独自性というより、色々な場面において利用出来た方がお客様はきっと便利ははずです。EC モールとして OMO を推進される ZOZO 様に賛同致します。

#### ■株式会社 F・O・インターナショナル様

お客様の多岐にわたる購買場所や時期、また情報収集方法に対して本サービスでのお取組みをさせていただくことで、少しでも多くのご要望に応えられるようになればと感じております。EC とリアル店舗を、その時々によって使い分けていただける事に期待しております。

### 株式会社 ZOZO について

ファッション通販サイト「ZOZOTOWN」をはじめ、「ZOZOCOSME」や「ZOZOSHOES」といったカテゴリー専門モール、ブランド古着を取り扱う「ZOZUSED」やラグジュアリー&デザイナーズブランドを取り扱う「ZOZOVILLA」、個性豊かなインフルエンサーブランドを展開する「YOUR BRAND PROJECT」、ファッションコーディネートアプリ「WEAR」など、ファッション好きに向けた各種サービスの企画・展開をおこなうほか、「ZOZOSUIT 2」や「ZOZOMAT」、「ZOZOGLASS」などの計測テクノロジーの開発・活用にも取り組んでいます。

#### 【本リリースに関するお問合せ】

株式会社 ZOZO 広報担当 E-mail : [pr@zozo.com](mailto:pr@zozo.com)



株式会社 ZOZO <https://corp.zozo.com/>

本社 〒263-0023 千葉県千葉市稲毛区緑町 1-15-16  
代表者 代表取締役社長兼 CEO 澤田 宏太郎  
設立 1998 年 5 月 21 日  
資本金 1,359,903 千円