



# 横浜銀行 ニューヨーク駐在員事務所

週間トピックス Vol. 517 (2020. 10. 23)

<今週のトピックス>

## スタイリストはAI

世の中では、サブスクリプションサービス（サブスク）が浸透しています。今回、トピックとして取り上げるのは、ファッションアイテムのサブスクです。

この分野においても、ガリバーである世界的大企業と、挑戦者であるスタートアップ企業とが対抗しています。

### 【大企業側「Amazon」】

Amazon は、毎月スタイリストが選んだファッションアイテムをお届けするサービス（Personal Shopper by Prime Wardrobe）を男性向けにも提供を開始しました。

Prime Wardrobe とは、その人のスタイルや好みに合ったファッションアイテムを Amazon のスタイリストが選び、月に1度、届けてくれます。もし、気に入らなければ、同封のバッグに入れ、送料無料で返送できます。もちろん、気に入ったアイテムは購入することができます。

購入前の試着サービスが特徴になりますが、これまでは、人気ブランドの多くが試着できなかったようで（Amazon 自社ブランドは試着可）、その点は改善されたようです。

現在、Prime Wardrobe の有料会員は数十万人のようですが、Amazon の Prime Member はアメリカだけでも1億1千万人が居ます。巨人 Amazon がどこまで会員数を伸ばしていけるのかに、注目が集まっています。

The screenshot shows the Amazon mobile app interface. At the top, there's a search bar with the text "Search in Clothing, Shoes & J...". Below the search bar is a promotional banner for "Introducing personal shopper by prime wardrobe". The banner features a man and a woman in a modern living room setting. The text on the banner reads: "Introducing personal shopper by prime wardrobe. Let our stylists do the shopping for you. Now available for women's and men's departments. Just \$4.99 per month. Cancel anytime." Below the banner is a "LET'S GET STARTED" button. At the bottom of the screen, there are navigation icons for home, profile, shopping cart, and menu.

## 【スタートアップ企業側「Stitch Fix」】

Stitch Fix (スティッチ・フィックス) は、2011年に、カリフォルニア州サンフランシスコで設立された会社で、オンラインでのパーソナルスタイリングサービスを行っています。

Stitch Fixの特徴は、AI (Artificial Intelligence) と、5000人以上いる人間のスタイリストが、各ユーザーの好みやサイズに合わせたコーディネート提案をしてくれることです。送られてきたアイテムは、返品することは可能ですが、スタイリングフィーとして、\$20が取られます (アイテム購入により\$20は控除)。



Stitch FixのAIは、従来の対面型の接客では得られない顧客データを次のようなサイクルで活用し、顧客満足度を高めているようです。

- ① 新規ユーザーのアンケート (100問程度) から直接データを収集
- ② ①で収集した個人データのデータセットをAIアルゴリズムで分析  
※データサイエンティスト (100人以上) がアルゴリズムの構築や改善に関わっているようです
- ③ ②の分析結果をプロのスタイリスト (人間) が補正し、よりパーソナライズされた服のチョイスをユーザーへ提供
- ④ パーソナライズされた情報提供により、顧客満足度を向上

2017年11月、Stitch Fixは、NASDAQで上場 (IPO) を実現しています。当時34歳だった創業者のKatrina Lakeは、女性起業家として、史上最年少でIPOを果たしたことになります。



## 【Amazon 対 Stitch Fix】

両社のサービスについて、簡単に比較をしてみました。

	Amazon	Stitch Fix
開始年	2019 年	2011 年
料金	月額\$4.99 (定額) ※Prime Member への加入が前提 (年額\$119)	\$20 ※スタイリングフィーとして発生 (購入により控除)
サービス概要	Amazon のスタイリストが各ユーザーのスタイルや好みに合ったファッションアイテムを組み合わせてくれ、月に 1 回配達	AI と人間のスタイリストが各ユーザーの好みやサイズに合わせて、コーディネートしたファッションアイテムを提案し、配達 (隔週、毎月など選択が可能)
特徴	ユーザーは、時間や他人の目を気にすることなく、家で試着でき、もし気に入らなければ、送料無料です返送できる	AI と人間が役割分担し、ユーザーの好みの服を提案できる精度を高めていること。パッケージを開けるまで、中身が分からないのでワクワク感があること
取扱いブランド	Amazon Essentials, Adidas, Scotch & Soda, Carhartt, Levi's, Lacoste, Original Penguin など	Michael Kors, Karl Lagerfeld, rag&bone, vineyard vines, The North Face, TOMS など
ユーザー数	数十万人	340 万人

Stitch Fix ユーザーのリピート率は高く (85%とか)、そのレビューには、以下のようなものがありました。

- ・商品 (アイテム) が届くまで、何が入っているか分からないので、開けるまでのワクワク感があること
- ・AI と人間のスタイリストによる高い提案力
- ・初回の申込時のアンケートへの回答、毎回フィードバックするため、次回アイテムはさらに期待できること

インターネット (オンライン) で、洋服、アクセサリや靴を購入することは、今では珍しくなくなりましたが、それに AI と人間のスタイリストが入るという仕掛けを組み込むことで、ここまでのマーケットが広がっているとは、驚きを隠せません。

街中でファッションセンスがとても良い人を見かけたとき、もしかしたら、その人の影のスタイリストは、AI かもしれないですね。

(出所 : Stitch Fix, Amazon, Scrum Ventures, TechCrunch)

- ・本レポートは情報提供のみを目的として作成したものであり、何らかの行動を勧誘するものではありません。
- ・ご利用に関しては、すべてお客さまご自身でご判断くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。
- ・本レポートは信頼できると思われる情報に基づいて作成していますが、当行はその正確性を保証するものではありません。
- ・本レポートのご利用によりお客さまがいかなる損失、損害を受けられても当行は一切の責任を負いません。
- ・本レポートはお客さま限りでご利用くださいますようお願いいたします。