

ZOZOTOWN、ゆっくり配送を8月5日より本格導入

～「2024年問題」解決を目指し、さらなる配送ドライバーの負担軽減などに取り組む～



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）が運営するファッション EC「ZOZOTOWN」（<https://zozo.jp/>）は、お客様が通常配送（※1）よりも余裕のあるお届け時期を選択できる「ゆっくり配送」を、8月5日（月）から本格導入しました。

ゆっくり配送は、商品注文日の7日後から10日後までに発送する新たな配送の選択肢で、注文から発送までのリードタイムが通常配送に比べ最大で6日長くなります。働き方改革関連法の施行による「2024年問題」への対応として、2024年4月に試験導入を実施（※2）したところ、「注文のおまとめ（※3）」促進による配送件数の削減や、繁閑に応じた発送作業の分散による配送の効率化などの効果を確認できたことから、この度の本格導入に至りました。なお、利用者別では30代から50代の女性のお客様に、地域別では北海道在住のお客様にゆっくり配送を多くご利用いただきました。

ゆっくり配送の本格導入により、配送ドライバーの負担軽減やCO2排出量の低減等のさらなる効果を見込んでいます。今後は発送までのリードタイムを活用したモーダルシフトも検討していくほか、セール等で特に配送件数が増加する繁忙期に合わせて、ゆっくり配送を選択したお客様へZOZOポイントを付与（※4）するなどゆっくり配送の効果を最大化させるための検証を行ってまいります。

現在、ZOZOTOWNでは、注文の約8割が「あんしん置き配」で配送される(※5)など、2024年問題解決に向けた取り組みが広がっています。今後も変わらずオンラインでのお買い物をお楽しみいただけるよう、2024年問題をはじめとする社会課題の解決に当社が積極的に取り組むことで、サステナビリティステートメント「ファッションでつなぐ、サステナブルな未来へ。」と、企業理念である「世界中をカッコよく、世界中に笑顔を。」の実現を目指してまいります。

- (※1) 配送日の指定がない通常発送は、注文翌日から4日以内に発送。
- (※2) 詳細は2024年3月28日付プレスリリース「ZOZOTOWNで「ゆっくり配送」を試験導入、4月2日(火)から開始」を参照。
- (※3) 商品を複数回に分けて注文した際に、1つの注文としてまとめて配送する機能。詳細はヘルプページ「注文のおまとめ」を参照。
- (※4) 試験導入時に実施していたZOZOポイントの付与は、本格導入開始時には実施しません。
- (※5) 2024年7月時点。あんしん置き配指定可能な注文のうち、あんしん置き配での受け取りを選択した比率を算出。

導入日
8月5日(月)

対象
ZOZOTOWN 会員のお客様

利用方法
商品注文時に、「注文内容の確認」画面でゆっくり配送の選択が可能。
※詳細はヘルプページ「ゆっくり配送」を参照。



「注文内容の確認」画面から変更が可能

参考 2024 年問題に寄与する ZOZO の取り組み（一例）

■再配達率低下による配送ドライバーの負担軽減

・ヤマト運輸の「EAZY」導入による「あんしん置き配」の推奨

2020 年 6 月、ヤマト運輸株式会社が提供する EC 事業者向け配送商品「EAZY」を国内で最も早く導入。これにより、商品を購入いただいたお客様が非対面での商品受け取りを希望する際に、ご都合の良い受け取り場所と日時を配送ごとにあらかじめ指定することが可能となった。

※詳細は 2020 年 6 月 16 日付プレスリリース「国内初！ヤマト運輸提供の「EAZY」導入により 6 月 24 日（水）から ZOZOTOWN での商品購入後、「非対面受け取り」指定が可能に」を参照。

・受け取り方法の初期設定を「あんしん置き配」に変更

2023 年 9 月、商品注文時にお客様が選択する「受け取り方法」の初期設定を「あんしん置き配（玄関前）」へ変更。これにより、初期設定を置き配に変更する前と比較し、置き配の選択が 2 倍以上となり、置き配指定可能な注文のうち、2024 年 7 月時点では約 8 割が置き配で配送されている。

※詳細は 2023 年 10 月 17 日付トピックス「ZOZOTOWN、受け取り方法の初期設定を『置き配』に変更」を参照。

■容量圧縮による配送時の積載効率の向上

・商品に合わせた適正な梱包資材の選択

お客様からご注文いただいた商品を梱包する配送用資材は、過剰梱包を防ぐため複数サイズを用意し、商品に合わせて梱包。また、スタッフが商品を梱包する際に適正サイズの資材を容易に選択できる仕組みも導入。これにより過剰梱包が減少し、トラックへの積載効率が向上した。

※詳細は 2021 年 2 月 1 日付 ESG/CSR ニュース「配送時の梱包資材を環境に配慮した素材に変更」を参照。

・ヤマト運輸株式会社のリレーションセンターの活用による幹線輸送の効率化

北海道・九州地方への幹線輸送における積載効率の向上を目的に、2019 年 9 月に九州（福岡）、2019 年 11 月に沖縄、2023 年 6 月に北海道で、ヤマト運輸株式会社のリレーションセンターを活用した、ZOZOTOWN の商品配送を開始しました。これにより、従来の配送方法に比べて配送時の容積が圧縮されたことから、配送効率が向上した。

※詳細は 2023 年 6 月 7 日付 ESG/CSR ニュース「ヤマト運輸のリレーションセンターを活用し、北海道・九州地方における ZOZOTOWN の商品配送を効率化」を参照。