

第4回 日本サービス大賞  
内閣総理大臣賞

株式会社エアークローゼット

所在地 東京都港区  
従業員数 106名



サービス内容

Step 1 自分の好みやサイズ等を登録する	Step 2 プロのスタイリストが選んだ洋服が届く	Step 3 新しい自分を楽しむ	Step 4 楽しんだらそのまま返却
オンラインで簡単に登録	3着or 5着/回	気に入ったら買取りできる	クリーニング不要

300ブランド 35万着以上の中からプロのスタイリストが選んだ洋服が自宅に届く「月額定額制ファッションレンタルサービス」。スタイリストがコーディネートしたパーソナルスタイリングを楽しむことができる。返却期限が無く、返却時のクリーニングも不要。気に入った洋服は購入できて、30～40代の働く女性を中心とした顧客に、似合う洋服と出会うワクワク感を提供している。

**サービス立ち上げのきっかけ**

本サービスをつくっていくにあたり、最初からファッション（洋服）やサブスク、循環型といったテーマを掲げていたわけではありません。決めていたのは「ライフスタイルが豊かになることをやる」ということだけで、会社創設前の2013年に本サービスの構想を開始しました。

「ライフスタイルを豊かにする」というのは、「ワクワクする・できる時間」を増やしていくことで、そのような時間は時間価値の高いものと定義づけました。

そのワクワクする瞬間が多く生まれるのがファッション業界だと捉え、マッチするターゲットは、結婚や育児などによるライフスタイルの変化の中で、忙しい日々を送る30～40代の女性と決めました。ターゲットのヒアリングでは、新しいブランドを探したり、トレンドをキャッチする時間がないといった声があり、それらの声をもとに日々の生活リズムを変えることなく新しいファッションに出会えるサービス「airCloset」の開発が始まりました。

# 循環型社会への挑戦

第4回日本サービス大賞 内閣総理大臣賞受賞  
エアークローゼット天沼社長に聞く



## Spring View Point

### 循環型社会への挑戦

会員の皆様には、日頃よりご支援を賜り、誠にありがとうございます。

今回は、エアークローゼット天沼社長へのインタビュー取材による特集企画としました。第4回日本サービス大賞内閣総理大臣賞を受賞した同社の事業立ち上げの想い、サービス品質を保つ仕組み、物流プラットフォームについての

お話を伺いました。

また、SPRINGの新規研修プログラムであるサービスイノベーション実践コースの報告や2022年度SPRING Caféの振り返り、新規企画として開催した、「CSやブランド向上をもたらすファンマーケティング」と「感動・失望指数で見る顧客経験」をテーマに2

つのセミナーをご紹介します。そして、OECD各国の労働生産性に着目し、生産性分析レポートでは「国際比較でみる労働生産性と平均年収」をテーマに持続的な賃上げについて考えていきます。

引き続き、会員ならびにご関係各位のご支援、ご協力を賜りますよう、よろしくお願いたします。

### 目次

Contents

#### 特集

第4回 日本サービス大賞 内閣総理大臣賞受賞  
エアークローゼット天沼社長に聞く  
循環型社会への挑戦 ..... 3

#### イベント・レポート

サービスイノベーション実践コース ..... 8

SPRING Café ..... 9

JCSI セミナー  
CSやブランド向上をもたらす  
ファンマーケティング ..... 10

#### Report JCSI

劇団四季が3年ぶり首位  
顧客満足度の全業種平均は僅かに低下 ..... 11

#### 生産性分析レポート

国際比較でみる労働生産性と平均年収 ..... 14

#### 活動報告 PickUp

顧客満足 (CS) 向上を科学するセミナー ..... 15

JCSI セミナー  
感動・失望指数で見る顧客経験 ..... 15

#### インフォメーション

「日本のサービスイノベーション2022」発表のお知らせ /  
第4回日本サービス大賞 受賞事例集発行のお知らせ ... 16

本誌掲載記事の転載、複写・複製（デジタル化含む）を当協議会の許諾なく行うことを禁じます。