



株式会社ONZO

SaaSソフトウェア開発

オーディオ機器の月額レンタル事業で培ったノウハウを活かし、ECサイト向けレンタル機能APIを提供。シェアリングエコノミーの推進とユーザー体験向上の実現。

補助事業名

令和4年度 デジタル技術活用新ビジネス・新サービス開発補助金

事業計画名

自社でネット販売している中小EC向けレンタルAPI「marvle」

オーディオレンタル事業の強みを生かした新たな潮流への挑戦

同社は数年前からオーディオ機器を月額定額制で貸し出すレンタル事業^{*}を展開している。「借りる。試す。買う。」のコンセプトのもと、利用者が様々なオーディオ機器を試聴した上で納得購入できる仕組みだ。商品グレードに応じた複数の料金プランを用意し、「自宅での相性確認」「地方利用者への試聴機会提供」「高価機器の手頃な体験」などを実現し、支持を集めていた。

このレンタル事業から培った強みとして、地方利用者のニーズ把握、独自の商品管理システム、悪質利用者排除の仕組み、安定した決済システム、故障・盗難対応のノウハウがある。

課題としては会員数増加の鈍化があった。新規利用者は増加しているものの、解約者の割合が高く、全体の伸びが停滞していたのだ。「出戻り利用者」も多く、借りたい商品がなくなると一時解約し、また商品が入荷すると再契約するという循環が生じていた。この背景には在庫不足という根本課題があった。

外部環境では、シェアリング市場拡大の追い風がある一方、返品代行サービスの台頭が脅威だった。レンタルはリユース前提の運用やサーキュラーエコノミーへの貢献という優位性を持っている。こうした状況を踏まえ、DX支援補助金を活用し、レンタルノウハウをAPI化する新事業の検討を始めた。

消費行動の変容とEC事業の課題解決を目指して

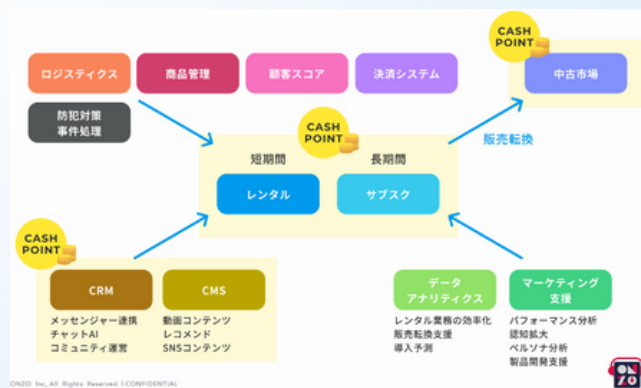
新事業立案にあたり、同社は「ECサイトにレンタル機能が必要」との仮説を立てた。背景には二つの要因がある。シェアリング市場の拡大による消費者の所有からシェアへの行動変化と、EC市場の成長に伴う顧客との距離拡大だ。従来のECサイトは商品の質感伝達が困難で、展示会は地方顧客にとって障壁があり、価格競争も厳しかった。消費者も高価格・長期使用品は試用したいニーズがあり、説明と実物のギャップから購入を躊躇していた。

この課題解決のため、ECサイトにレンタル機能を追加し、「無消費」と「購入」の間に選択肢を設けるビジネスモデルを構想。ギャップ不安から購入を見送っていた層の取り込みを目指した。

しかしレンタル導入には、システム開発、オペレーション構築、リスク対応など多くの障壁があったため、これらを解決するAPIサービス開発が必要だった。

この取り組みには自社のレンタルノウハウを持つ開発チームと専門会社との連携体制を構築し、物流は外部サービスで拡張性を確保した。かくして会員数の伸び悩みと在庫不足という経営課題の解決を図りつつ、EC業界に新たな価値を提供するサービス開発へと動き出したのである。

▼ marvleが提供するサービス

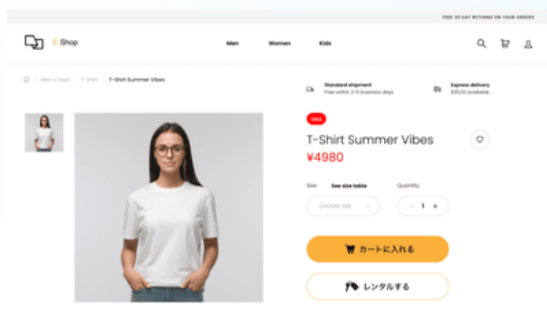


既存ECサイトへのシームレスな統合を実現するAPI開発

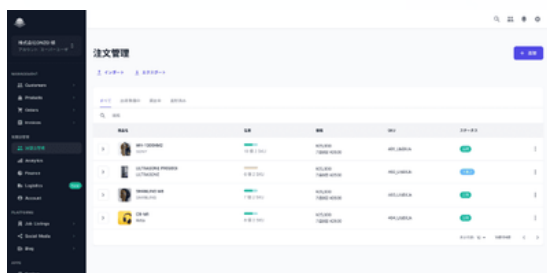
補助金を活用して実施した具体的な施策は、レンタル機能APIサービス「marvle」の開発である。同事業は、消費者が実際に商品を手にとって確かめながら理解を深める

「Rental-Rooming」を推進し、レンタルからサブスクリプション、そして購入までをシームレスにつなげる「Rental-Purchase Mix」の世界観を実現するものだ。

開発したmarvleは大きく3つの機能を持つ。一つ目がレンタルボタンである。スクリプトをウェブページに埋め込むだけでECサイト内に手軽にレンタルボタンを配置でき、デザインも自由に変更可能なため、ECサイトの世界観を崩さずにレンタル機能を導入することができる。



二つ目が倉庫オペレーション用のダッシュボードだ。暗号化技術を用いた専用のウェブサイトを提供し、QRコードを用いて作業を効率化できる。また、オーディオレンタル事業で培った在庫管理システムを活用し、商品状態の徹底管理を実現した。



三つ目がレンタル事業のアナリティクスである。この機能はレンタル商品のパフォーマンスを分析し、事業KPI向上を支援する。具体的には「どの商品をレンタルすべきか」や「何か月後に中古商品として販売すべきか」などをレコメンドする機能を実装した。

また、レンタル導入に際した様々なハードルに対しても対応策を用意した。倉庫作業に割く人員が足りない場合には、物流会社のフルフィルメントサービスを活用できるようにし、悪質な利用者や盗難へのリスクに対しては、顧客スコアリングを元に悪質な利用者を排除する仕組みや、盗難時には買取る仕組みを採用した。決済システム導入のハードルについても、決済サービスと独自システムを組み合わせ

わせることで不正な決済にも対応可能な設計とした。

marvleの導入コストは、ECサイト側にとっては極めて低い。必要な作業はレンタルボタンを設置すること（サイトのソースコードを一つ追加する）だけで、その後はレンタルの仕組みが自動的に機能し、収益が入金される仕組みとなっている。

この点が既存のレンタルサービスとは大きく異なる点だ。他のレンタルサービスでは、別サイトへの遷移が必要だったり、プラットフォーム手数料が発生したりするが、marvleでは自社サイト内でレンタルが完結するため、プラットフォーム手数料を削減しつつ、商品の世界観を崩さないレンタル体験を提供できる。さらに、データ分析やマーケティングまで踏み込んだサポートを提供できる点も優位性となっている。

ユーザー体験向上と持続可能な消費への寄与

marvleの導入はECサイト事業者に多くの効果をもたらした。まず、購入に至らなかった潜在顧客層へのアプローチが可能となり、レンタルによる商品体験でギャップリスクが解消され、顧客満足度が向上した。また、レンタル期間中のコミュニケーションでアップセルやクロスセルの機会も生まれた。商品使用方法やスキル向上のための動画提供など、顧客との関係強化にも貢献している。

サービス開始以降、導入企業は着実に増加。AV機器、ヘルスケア、自転車など様々な業界に広がり、多くの企業で稼働するまでになった。社内では、データ分析に基づく意思決定が可能となり、戦略的業務へのリソース集中でモチベーション向上につながっている。

経営面での成果は、新たな収益源確立とM&Aによる事業成長だ。補助事業終了後も事業は成長し、のちに事業売却を実現。新体制下でさらに大型案件への導入が進み、事業規模も拡大している。

マクロ視点では、EC業界の持続可能性向上への貢献も重要だ。シェアリングエコノミーへの転換を促進し、環境配慮型の消費行動変容に寄与している。

今後は多くのECサイトへの導入と並行して、クライアントサクセスにも注力する方針だ。投資回収モデルの確立を目指し、顧客ニーズを取り入れた開発を継続していく。

Company Data

- 代表取締役：金 成哲（新代表）
- 資本金：50,094千円
- 従業員数：9名
- 設立年月日：2018年7月2日
- URL：<https://corp.onzo.co.jp/>

※ 記事内で紹介しているオーディオ機器のサブスクリプションサービスは、現在サービスを停止しております。