

3次元足形計測を基点とした 価値協創サービス

株式会社アシックス（兵庫県）



本格的なランナーを主顧客とし、直営店で3次元足形計測を実施。足の形状や走りのクセを定量的に分析することにより、目的に合った最適なシューズ・中敷・ソックスを選ぶことができる。自分好みの自分だけの靴を注文できるカスタムオーダーサービスや、顧客が自分で計測した足形に合ったシューズを購入できるアプリも展開している。

受賞
ポイント

- ★ 3次元足形計測技術の活用により、それぞれの顧客に足の形状や走りのクセなどの新たな気づきを促進しつつ最適な履き心地を提供するという、顧客との「価値協創」を実現している。
- ★ 足形計測により、製品仕様を世界の各地域に合わせるのではなく、顧客が自分に合ったシューズ等を選択できるというサービスの力でグローバル展開の現地化に成功している。
- ★ 店舗等で収集した100万を超える足形データの蓄積をモノづくりの強化にも活かし、製品機能と店舗サービスの融合で差別化を実現している。

事業内容

自分の足形に応じたシューズが購入可能

パフォーマンスランニングシューズ（本格的にランニングする顧客向けシューズ）を製造・販売。直営店である「アシックスストア」「アシックスウォーキング」を日本全国で約80店舗、世界で400店舗以上を展開。

店舗に自分の足形を計測できる3次元足形計測機を設置。自分の足形に合ったシューズが購入できる。3次元足形計測

機の導入は、直営店を中心に、日本全国に約200台、海外に約100台（米州、欧州など）を配置。2017年よりスマートフォンで足の計測ができるサービスも開始。オンラインストアでのシューズ選びもサポートしている。

サービス提供の背景・経緯

足形データを活用

スポーツ工学研究所を創設し、顧客に合ったシューズの開

発にこだわる。シューズづくりの精度およびシューズ販売サービス向上のため、2002年から3次元足形計測機を店頭

に配備し、膨大な足形データを取得する。2007年の直営店開業を機に、安売りが王道の販売代理店に対し、定価販売である直営店の付加価値として足形データを活かしたサービスを世界中に展開する。

サービスの概要とその革新性

店舗内に計測専用ブースを設置

直営店は「ランニング Experience を高める場」であるとし、足形やランニングフォームの計測専用ブースを設置。ランニングコーチの配置やシャワールーム・ロッカールームなども併設。単に商品を陳列して販売するシューズ小売店とは一線を画す。今流行のランニングステーションサービスの先駆けでもある。

7つのポイントを計測

従来人手で行っていた足形計測について、専用機器を開発し、直営店に配置。7つのポイント（足の寸法）を計測し、足形分析シートを作成。顧客自身が知らなかったり勘違いしていた自分の足形やクセについて客観的かつ理論的に理解し、スタッフと対話しながら、自分に合ったシューズを納得して選択できるようにしている。

足形とシューズとのマッチング

顧客ごとの目的や悩み、足形の左右差にマッチするシューズ選びをスタッフがサポートする。左右差はセミオーダー中敷と、部位によって厚みの異なるソックスを組み合わせることで対応可能である。

カスタムオーダーサービスも展開

足形計測データを工場に送信し、自動的にシューズ生産仕様書に変換する仕組みを構築。自分だけの靴を注文できるカスタムオーダーサービスも展開する。

サービスの成果・実績とその優越性

足形計測を利用した顧客の購買率は7～8割

顧客が、実際に足形計測を利用しシューズを購入する率は7～8割。リピートや顧客紹介にも結び付いている。足形計測サービスのみを目的に店舗を利用する顧客も多い。サービス利用者数は100万人以上。

100万を超える足形データを保有

蓄積した100万を超える足形データを活かして、スポーツ工学研究所で革新的な製品やサービスを開発。

海外での販売に欠かせない存在

地域によって仕様を変えるのではなく、統一商品でグローバル展開する同社において、足形計測サービスは、世界各地に合わせたシューズやランニング体験の提供に欠かせない存在になっており、海外販売を支えている。

サービスイノベーションとして優れている点

顧客サイドの価値創造を促進

店頭での足形計測により、顧客自身の足形への理解を高めるとともに、自分に合ったシューズ選びを実現させ、顧客サイドの価値創造を促進している。足形計測は、世界各地の直営店が圧倒的に差別化するのに欠かせない存在である。

社会の発展への寄与

新しいシューズショップの姿を提示

足形という収集困難なデータを活用し、スタッフの対応力を向上させるサービスモデルにより、モノづくりの限界を越え、サービスの力でグローバル展開に成功している。デザイン重視のメーカーが多い中、機能性も追求。理念と足形計測サービスが相まって、これまでにないシューズショップの姿を生み出している。

店舗型サービスの存在価値を再認識

Web サービスが台頭する中、店舗型サービスの存在価値を再認識させるサービスモデルである。



一般的に靴選びでは「足長」が基準とされるが、「アシックスウォーキング」では足の7つのポイントから靴選びの基準データを作り出す

組織データ

組織名	株式会社アシックス	創立年	1949年
業種	製造・小売	本社所在地	兵庫県
URL	https://corp.asics.com/jp/	従業員数	10,853名