

CtoCサービスの「買いやしさ」を強化し 利用者のリピート率増加につなげる

株式会社 Fublic ディレクター／フリルラボ所長
ガルシア 佐藤 仁美さん



課題

- ・10代・20代にも使いやすい決済手段を導入する必要があった
- ・出品者の損失となる未払いキャンセルを0にしたかった

成果

- ・クレカがなくても即時に決済ができ、購入者の手間が抑えられている
- ・未払いキャンセルを抑制できている

前払いの手間がかかることや キャンセル率の低減が課題に

株式会社 Fublic は、2012年のスマートデバイス向けアプリ「フリル (FRIL)」の提供開始以来、CtoC（個人間取引）の領域で急速に存在感を増しているIT企業だ。フリルは、不要になったものを個人間で売買できるフリーマーケットアプリ。スマートフォンで商品を撮影・出品できる手軽さと、エスクロー方式^{※1}による安心・安全なシステムが評価され、2017年1月現在でダウンロード数650万超を誇るサービスに成長した。

2016年にフリマアプリの顧客満足度No.1^{※2}に輝いたことからも、その評価の高さがわかるフリルだが、課題もあったという。

User Profile

Fublic

株式会社 Fublic

所在地：東京都渋谷区広尾1-13-1
フジキカイ広尾ビル3F

設立：2012年4月9日

資本金：1億円

事業概要：

2012年にサービス開始したフリマアプリ「フリル」が、2017年1月現在で累計650万ダウンロードを達成。2016年9月からは楽天グループの一員となり、さらなるサービス強化に向けた取り組みを進めている

フリルの利用者は10代・20代を中心。クレジットカードを持たない人が多く、支払い方法にコンビニ決済や銀行振込による前払いを選択する人が多かった。ところが、この方法では商品を購入後、別途決済手続きを行う手間がかかるため、購入代金支払い時には購入時の高揚感が冷めてしまうことが多い。そのため、決済前に購入を止めてしまう、未払いキャンセルが課題となっていたのだ。

「CtoCのサービスの場合、キャンセルは当社の損失であると同時に出品者様の損失にもなります。解決策には商品到着時の代引き方式が考えられますが、エスクロー方式と併用できないため断念。なんとかして、キャンセル率を低減する後払いの仕組みを導入できないかと考えていました」と Fublic のガルシア 佐藤 仁美さんは振り返る。

「買いたい」と思った瞬間に 決済までできる手軽さが魅力

同社がオンライン決済サービス「Paidy」を知ったのは、そんな折のことだ。

Paidyで決済した代金は、翌月にまとめてコンビニ払い・銀行振込で支払えばいいため、クレジットカードを持っていない若年層も気軽にオンラインショッピングができる。「アプリで購入を決めた際に即時に決済まで行われるため、出品者様にとっては“売り逃し”を減らすことができるメリットがあります。また当社としても、エスクロー方式と両立できる後払いサービスである点や、万一未払いがあっても、株式会社エクスチェンジコーポレーションが入金を100%保証してくれる点に大きな魅力を感じました」と佐藤さんは語る。

また、スマートデバイスを主なプラットフォームと

するフリルにとっては、決済時の手順が簡単なことも魅力だった。Paidyでは、メールアドレスと携帯電話番号を入力し、その後SMS／自動音声で通知される4桁の認証コードを入力することにより本人確認が行えるからだ。「もともとPaidyはスマホアプリでの利用を主眼に置いたサービス。親和性の高さが、ユーザーの使いやすさを第一に考える当社の方針とマッチしました」と佐藤さんは話す。

Paidyは購入者・出品者の
双方にとって
ストレスフリーな決済手段です



未払いキャンセルが減少し ユーザーからも高評価を受ける

導入決定後は約1カ月という短期間でシステム開発を完了。当初の予定どおりのタイミングでPaidyを決済手段に追加した。また同社は、エクスチェンジコーポレーションと共にPaidyの利用促進キャンペーンも実施し、利用者にアピールを行った。

「導入後はPaidyの利用率を確認しています。数字は非公開ですが、想定以上のペースで伸びており、未払いキャンセル削減につなげることができます。

また、フリルのアプリレビューでも『Paidyが使って便利』というコメントが寄せられるなど好評です」と佐藤さんは話す。そのほか、Paidyの利用者数や平均利用額なども随時チェックしながら、今後も効果的なキャンペーン等の施策を検討していく予定だ。

「サイトのデザインや検索方法などの使い勝手は自社で改善できますが、決済手段の使い勝手は、当社でカバーできません。フリルが目指す使いやすさを提供してくれるPaidyは、リピートユーザー獲得に貢献してくれると期待しています」(佐藤さん)。取扱商品およびユーザー層の一層の拡大も視野に入れた成長戦略を描くフリルにとって、Paidyは強い味方になるはずだ。

※1 売り手と買い手の間に中立な第三者を仲介させることで、代金のやり取りなどの信頼性を確保する仕組み。売り手は、買い手から第三者への入金が確認されたのち品物の発送手続きを開始する。

※2 「フリマアプリの利用状況に関するアンケート調査」2016年1月、Fastask調べ <https://fablic.co.jp/news/news-1096>



4ステップで簡単に決済が完了