



Doddle について

- 2014年に創業。本社は英国、ロンドン。米国・オーストラリア・日本に海外事業拠点を置く。従業員数は約50名。多くがソフトウェア技術開発、Eコマース、ロジスティクス分野の専門性を有する。
- Doddleは、インターネットで購入されたEC商品の**受け取り&返品 (PUDO) ***を管理する専用プラットフォームを、**物流・郵便・EC事業者**に提供。PUDOに特化したサービスのグローバルリーダーで、世界中でEC商品と一般ユーザーをつなぐ**「ラストワンマイル」**の最適化**を実現している。
- 既に、**オーストラリアポスト、USPS (アメリカ郵便)、ヤマトホールディングス株式会社**などの郵便・物流事業者や、**アマゾン、eBay、マークス&スペンサー**などのECリテール事業者で導入され、PUDOの円滑化、効率化に貢献している。

*PUDO (ブドー) : EC業界用語で、Pick-Up & Drop-Off (受け取り&返品) を略した造語。

**ラストワンマイル (最後の1マイル) : EC業界では、ネットショップで購入された商品が物流網の最終拠点からお客様に届くまでの最後の区間をいう。例えば地域の配送センターから自宅までなど。

急速に増加するネットショッピングの「ラストワンマイル」をテクノロジーで支える

- **一般ユーザーのメリット** : Doddleを導入しているECショップで商品を購入したユーザーは、スマートフォンに送信された二次元バーコードをDoddle 提携店舗で提示するだけで、簡単に商品を受け取ることも、返品することもできる。提携店舗は、スーパーやドラッグストア、ガソリンスタンド、コンビニエンスストア、デパートなどに設置可能で、ユーザーは**生活導線上の店舗を自由に選択**できる。英国ユーザーのDoddleサービスの評価は5段階中4.5と、とても高い。
- **提携店舗のメリット** : 提携店舗は、商品を受け取りにくるユーザーの来店回数・頻度の増加、**新規顧客の来店***、サービス向上による、**売り上げ増加****を見込める。また、顧客とのコミュニケーション機会が生まれ、店舗へのロイヤリティが醸成される。商品の受け渡しは専用端末を利用することで簡単に処理され、店舗側の負担は少ない。
- **EC事業者のメリット** : ECショップは、顧客の生活スタイルに合った受け取り・返品の幅広い選択肢を提供することで、購入体験が改善され、**EC利用が加速**することが期待できる。特に返品の手続きは煩雑で**潜在的な不満**があると考えられることから、これを解消することは今後のEC利用の伸びにつながると考えられている。また、利用が増えることで、EC事業者は顧客のことをよりよく知ることができ、マーケティングに活用することができる。
- **物流・郵便事業者 (キャリア) のメリット** : キャリアは、従来までの自宅への配送と比較して、**配達拠点の集約化に期待**ができる。再配達や稼働するトラックの台数削減につながり、コスト抑制や環境負荷の低減になる。

*イギリスの大手スーパー「モリソンズ」では受け取りにきた50%が新規来店客だった。

** Doddle 調査によると、商品を受け取りにきた70%のユーザーはついで買いをする

日本法人の設立

- ドドル株式会社は、Doddleの日本法人として今年5月に設立。ヤマトホールディングス株式会社との提携を始め、国内展開を推進する。

本件に関する問い合わせ先 : 青木剣太郎 ドドル株式会社 CEO kentaro.aoki@doddle.com +81-80-3470-0281

変わる日本のネット購入品の受け取り方

- 既に二人に一人は、ネットショッピングを利用している*。月間利用者は Amazon が最も多く 5,253 万人、ついで Rakuten Ichiba Shopping が多く、5,138 万人。
- コロナ禍でネットショッピング・(既存店舗への) ネット注文は急増。他国で普及している**自宅外での受け取り (クリック&コレクト)** が**日本でも定着**する可能性は多いにある。
- 他国の自宅外 荷物の受け取り率：**中国 40%、イギリス 15%、アメリカ 3%、日本 1%**
- 宅急便の普及により、**日本ではほぼ全て (99%以上)の小包は自宅に届けられている**。一方、およそ 2 割は初回配達時に受け渡しができず、再配達扱いとなる。物流事業者側は人手不足、環境負荷などの観点からは、置き配や多様な受け渡し方を模索している。

「返品をしない日本人」は今後変わるか

- 日本は他国と比較して**返品率が非常に低い**。アメリカ 12%、中国 11%、イギリス 7%、**日本 1-2%**。
- 日本の低い返品率には様々な理由が考えられるが、したくてもできないという、**潜在的な不満**があることは考えられる。
- 他国では**ファッションアイテムは返品率が高く**、返品率を引き上げている。一方で、日本のファッションアイテムの EC 化率の伸びしろはまだ十分にあり**、アパレル業界の**ニューノーマル時代への活路になるか**、検討されている。
- アマゾンでは返品を無料で受けるサービスを開始し、顧客の**返品ニーズに対応**することで売り上げ増加を見込んでいる。
- ヤマトホールディングス株式会社も新しい EC エコシステムを構築するとして、多様な顧客ニーズへの対応を推進している。

*(Nielsen 調べ https://www.netratings.co.jp/news_release/2020/07/Newsrelease20200707.html)

**【徹底解説】アパレル EC 最前線 <https://ecnomikata.com/ecnews/22302/>

小包の受け取り&返品の歴史

- 小包の受け取り&返品は**郵便局を拠点**に始まった。その後、日本ではヤマト運輸など、アメリカでは FEDEX などの物流事業者が宅急便サービスを開始し、自宅で小包を受け取ったり送ったりすることが可能になった。
- 近年は、**物流・郵便事業者が店舗と提携**し、消費者がインターネットで購入した商品を自宅以外の場所で受け取るクリック&コレクトの選択肢が多様化している。そして、Doddle の受け取り&返品 (PUDO) プラットフォームなどの発展により、ユーザーは簡単に店舗などで商品を受け取ることが可能になった。
- PUDO が発達している**中国では、当日配達 70%を達成**している。アリババの「LST」小売管理プラットフォームは 60 万店の個人商店をつなぎ、巨大な PUDO 配達網としても機能している。宅配ロッカーの Hivebox も 25 万台導入され、これらが住所の特定が困難な過密した都市部でも当日配達を可能にしている。

経営幹部紹介

会長 ロイド・ドーフマン卿 (Sir Lloyd Dorfman, Chairman)

起業家、フィランソロピスト（慈善家）。24歳のときにロンドンのたった1つの小さな店舗から始めた「Travelex」（トラベレックス）を、世界最大の外貨両替事業にした。現在は、Doddle, Dorfman Media Holdings の会長を務め、オフィススペース事業を展開する The Office Group の株主。慈善活動にも熱心で、自身の財団を通じて様々な慈善事業を支援する他、イギリス皇太子の Prince's Trust International、ロイヤル・オペラ・ハウス、英国映画テレビ芸術アカデミーなど6つの団体の役員を務める。



CEO & 創業者 ティム・ロビンソン (Tim Robinson, Chief Executive Officer & Founder)

Doddle の創業者であり CEO。消費者、小売事業者、物流事業者にとって、よりサステナブルで利便性の高い「クリック&コレクト」*サービスを構築するビジョンを掲げ、2014年3月に創業。イギリス国内外において10年以上のロジスティックス、貨物運送業務の経験を経て、創業に至る。



*インターネットで購入した商品を自宅以外の場所で受けとる

アジアパシフィック CEO ジャスティン・デリー (Justin Dery, Chief Executive Officer – Asia Pacific)

Doddle 初の海外進出先であるオーストラリアへの展開を推進するために2017年に入社。アジアパシフィック地域の責任者。広告代理店出身。



ドドル株式会社 CEO 青木剣太郎

日本での事業推進にあたり、2020年5月に入社。日本法人のトップとしてヤマトホールディングス株式会社との戦略的パートナーシップ推進および、国内事業の責任者。前職ではソフトバンクグループにてソフトウェアサービス領域における国内および海外での事業開発、アライアンス推進などに携わる。

