

使われていないスペースを有効活用したいユーザー（ホスト）と、場所を必要としているユーザー（ゲスト）のニーズを合致させ、個人が活動の幅を広げるきっかけとなるような場所を提供するサービスを展開しています。

## 「Connectが開発者フレンドリーでありながら開発者以外にも分かりやすいプロダクトであるという特徴は、運用体制を効率化させるために大きく貢献しました。」

### スタートアップがスケールするために

スペースマーケットは2014年の立ち上げ以来、あらゆるスペースを時間単位でシェアできるプラットフォームとして、日本のシェアリングエコノミー業界を牽引してきました。これまでもレンタルスペース事業はありましたが、ホストとゲストの関係が信頼によって成り立っていることや、場所探しから決済までをプラットフォーム上で一括してできることは、スペースマーケットを特徴づけています。収益化が可能なスペースの規模、そしてシェアリングエコノミーの潜在価値を考慮すると、対象となる市場の更なる拡大が期待されています。

もしスタートアップが潜在価値の事業化に成功し、且つその市場における継続的な成長を望むならば、事業拡大に対応し得るインフラストラクチャーを整えなければいけません。そのなかでも、特に企業の成長と密接な関係にあるのは、決済関連のインフラです。ゲストにとって商品やサービスの対価が支払いやすく、そして企業にとってもそれを管理しやすい環境がなければ、人間的なリソースが事業の主体ではないところへ割かれてしまいます。スペースマーケットでは、StripeのConnectを使ってこの課題を解決することに成功しました。

### Stripeへの移行

スペースマーケットはもともと他社の決済システムを利用していました。基本的な機能面では大きな支障はありませんでしたが、事業拡大に伴い手動の入出金作業がいずれ大きな負担になることは明白でした。そのため、無数にいるユーザーの決済関連作業を自動化できるStripeへの切り替えを決め、それを機に全体の運用体制の改善も図ることにしました。まず着手したのは、利用していた決済サービスからStripeへデータを移行する作業です。サポートも受けながら開発者1人体制で行い、導入コストも低く1ヶ月ほどで完了しました。時間的制約のあるなかでしたが、特に大きな問題が発生することもなくStripeでの決済を開始することができました。

Stripeの決済機能を導入して大きく改善された点は二つあります。まず、入金額の整合性を確認する作業の大部分がなくなったことです。Stripe導入以前は、案件ごとに発生するゲストからの銀行入金額を、サービス上の売上金額と突合する作業が発生していました。経理のスタッフが2人で3日ほどかけていた作業はStripe導入後の現在は1人で済んでおり、限られたリソースを有効活用できています。そしてもう一つの改善点は、ホストへの支払サイクルを短縮できたことで、利用日から最大60日程度での支払だったものを14日程度に短縮しました。以前は月末に固定されていた支払日も利用日から2週間後に短縮と、スペースマーケットにとってもホストにとってもキャッシュフローの改善を図ることができました。

### Connectの汎用性

Stripe Connectは、マーケットプレイスやシェアリングエコノミーなど、プラットフォー

ム型ビジネスへの決済や入金に最適化されているため、スペースマーケットにも上記のような変化をもたらすことができました。スペースマーケットでは、開発者主導のもと商品設計を行います。やがてカスタマーサポートや経理など、開発者以外の者が同じくらいサービスに触れ、日々の運用をするようになります。そのため、Connectが開発者フレンドリーでありながら開発者以外にも分かりやすいプロダクトであるという特徴は、運用体制を効率化させるために大きく貢献しました。

例えばカスタマーサポートチームでは、決済のトラブルが起きてもお金の流れが確認しやすくなり、問題の解決率が上がりました。ダッシュボードの返金や顧客情報の検索がしやすいので、支払い状況や複雑な決済の手順を分析することができ、迅速な対応ができます。決済が不正に行われた場合には反証資料の提出が求められますが、そのために何を提示したら良いのかも明確で、効率的に対処することが可能になりました。

Stripeとスペースマーケットは、ともにスタートアップとして新しい価値観づくりに挑戦しています。Stripeはインターネットの市場を広げるために、ユーザーがアイデアをビジネスにするためのツールを提供しており、そしてスペースマーケットは個人がチャレンジする機会を増やすために、使っていない空間をシェアできるプラットフォームを提供しています。このように、両社にはユーザーと共に成長するという考え方がビジネスモデルの根底にあり、提供しているプラットフォームの機能が日々アップデートされていくのもその一例です。海外展開も視野に入れているため、他社と比べても将来的に柔軟性のある選択肢を提供してくれるStripeがスペースマーケットには最適なパートナーです。