

2023 年 11 月 7 日

各位

株式会社 コマース One ホールディングス
株式会社 フューチャーショップ

**フューチャーショップ、Narvar, Inc.が提供する購入後顧客体験向上プラットフォーム「Narvar」との連携開始
～ E コマース支援実績国内最多クラスの株式会社いつもによる活用支援も。
商品購入後の総合的な顧客体験向上をスムーズに実現 ～**

株式会社コマース One ホールディングス（本社：東京都千代田区、代表取締役：岡本 高彰、証券コード：4496）のグループ会社である、株式会社フューチャーショップ（本社：大阪市北区、代表取締役：星野 裕子）は、Narvar, Inc.（本社：アメリカ合衆国カリフォルニア、CEO：Amit Sharma、以下「Narvar」）が提供する、商品購入後の顧客体験を改善するソリューション「Narvar」との連携を開始いたしました。

この連携にあたり、E コマース支援・運用代行として国内最多クラスの実績を持つ株式会社いつも（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：坂本 守）が、「futureshop」または「futureshop omni-channel」（以下、futureshop）をご利用中の EC 事業者さまの Navar の活用をトータルでサポートします。futureshop をご利用中の EC 事業者さまは、オンラインの商品購入後の総合的な顧客体験向上をスムーズに実現できるようになります。



多くの EC 事業者さまの中では、「商品購入前」の売上げ・顧客体験向上施策として、「広告」「SNS」「Web接客」「レコメンド」など様々なソリューションが導入される傾向にある一方、「購入後」については、注力されることが少なく、また注力したくとも、ソリューション自体が限られているというのが現状です。

この現状に対し「Narvar」は、「購入後の体験」にこそ売上拡大・顧客体験向上の大きなチャンスが眠っていると考え、EC サイトにおける「購入促進」「注文からお届けまでのお買物体験の向上」「お届け後のお客さまケア」を実現するサービスを提供しています。



購入後顧客体験向上プラットフォーム「Narvar」の主な機能・特長

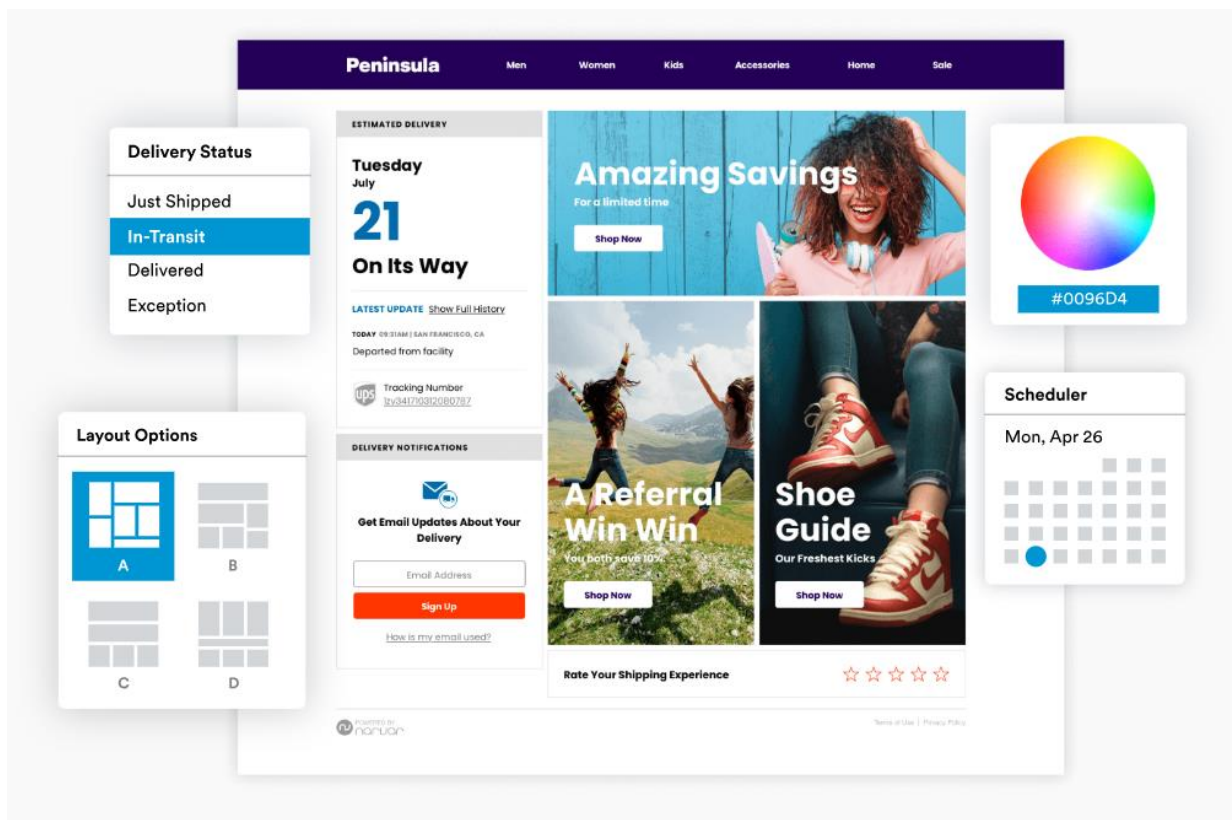
商品詳細ページに「お届け予定日」を表示し、購入転換率を大幅に改善

商品ページを閲覧しているお客さまの住所に応じて、お届け予定日を表示します。お届け予定日は、お客さまが商品購入を判断するために、商品・金額と同程度に重要な要素であり、配達日が明示されることで商品の購入を決断するお客さまが60%増加^{※1}するといったデータもあります。

注文商品の「追跡ページ」で注文後のマーケティングを拡充

追跡状況は、作成される追跡 URL から遷移可能な「追跡ページ」上で確認可能です。「追跡ページ」は、商品の配送状況に応じてカスタマイズ、ブランディングデザインを行えます。

※ 2020年 Narvar 社調査より



商品購入者のニーズに合わせて自由で簡単な「返品」プロセス（セルフ返品）を提供

EC サイトを経由して商品を購入された方は、オンラインで簡単な手続きをするだけで、商品の返品ができるようになります。返品拠点としては日本全国約 50,000 箇所が利用可能で、スマートフォンに表示される QR コードを使ったペーパーレスな返品などが使えます。購入転換率のアップと返品対応のためのコスト削減が見込まれます。

なお今回のリリースは、フューチャーショップと株式会社いつも (<https://itsumo365.co.jp/>) とが連携して実現する、2 社の EC ノウハウと Navar のソリューションとを融合させた総合的な取り組みの一環です。

株式会社いつも アライアンスグループ グループマネージャー 石川雅人様からのコメント

この度の提携によりフューチャーショップ様の掲げる【最高の UX・UI でショップを変革する、これまでの EC に、いままでにない「プラス」を。】の考えをさらに後押しするソリューションをフューチャーショップを利用される多くのショップオーナー様、消費者様にご提供できるようになることを大変うれしく思います。

Narvar は"返品手続き"や"配送状況"という Post Purchase [購入後] の顧客体験に焦点をあてて、顧客体験を向上させる事が出来るソリューションです。これはアメリカを中心に海外では"当たり前"になりつつある体験ですが、これを SaaS として日本でいち早く、フューチャーショップを利用されるショップに導入できるようにします。

12,000 件を超える EC 支援実績をもつ株式会社いつもを通して Narvar を提供する事で日本の EC の購入体験の底上げを実現してまいります。

フューチャーショップ様を利用する企業様の商材カテゴリーとの相性や親和性も非常に高く、多くのショップ様にご利用いただけることを楽しみにしております。

Narvar は 1,500 社以上の導入実績があり、日本でも有名シューズブランドや百貨店に導入されています。サービスの詳細につきましては、下記からご確認ください。

Narvar ご紹介ページ

<https://www.future-shop.jp/tieup/returnsupport/narvar.html>

今後ともフューチャーショップは、EC 支援事業者さまとのパートナーシップを強化し、E コマース事業の成長のために EC 事業者さまと伴走いたします。

なお、本件による、2024 年 3 月期の当社連結業績への影響は、軽微であると見込んでおります。

会社概要

■ 株式会社いつも

大手・中小メーカーの抱える課題に対し EC パートナーとして、EC・D2C 戦略コンサルティングからサイト構築・運営、SNS・デジタルマーケティング、フルフィルメント、ライブコマース、人材教育まで EC バリューチェーンを一貫してサポート。

「人」と「テクノロジー」を組み合わせ、ブランド EC、Amazon、楽天市場、Yahoo!ショッピング、海外 EC 等でのマルチチャネル展開、EC・D2C ブランドの M&A・出資・成長支援を行っています。

■ 株式会社フューチャーショップ

フューチャーショップが提供する futureshop (<https://www.future-shop.jp/>) シリーズは、未来に向けたコマース戦略を創造する SaaS 型 EC サイト構築プラットフォームです。

futureshop は CMS 機能 commerce creator で高いデザインカスタマイズの自由度と更新性を実現している他、ロイヤルティマーケティングに取り組める豊富な機能を有しています。オムニチャネル対応には実店舗と EC の顧客統合を行い、さらにきめ細やかなデジタルマーケティングを目的とした、O2O を実践するポイント統合、実店舗在庫表示機能も備えた「futureshop omni-channel」がご利用いただけます。

また、プラットフォーム自体の機能が充実しているだけでなく、他システムとも多数連携し、柔軟性や拡張性にも優れています。“売上を創る E コマースプラットフォーム”を目指し、プロユースに応える高機能であることにこだわり、EC 事業者さまの「やりたいこと」にとことんお応えします。

代表者	代表取締役 星野 裕子
所在地	大阪府大阪市北区大深町 4 番 20 号グランフロント大阪 タワーA 24 階
設立	2010 年 3 月 (株式会社フューチャースピリッツより分社)
事業内容	電子商取引 (E コマース) 支援サービスの提供 SaaS 型 EC サイト構築プラットフォーム「futureshop」企画・運営・開発
URL	https://www.future-shop.jp/

■ 株式会社コマース One ホールディングス

代表者	代表取締役 岡本 高彰
所在地	東京都千代田区九段北 4 丁目 2-1 市ヶ谷スクエアビル
設立	2006 年 8 月
URL	https://www.cm-one.jp/