

2024年3月14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、株式会社ネクストラボが提供する  
返品・交換業務効率化システム「返品くん」との連携開始**

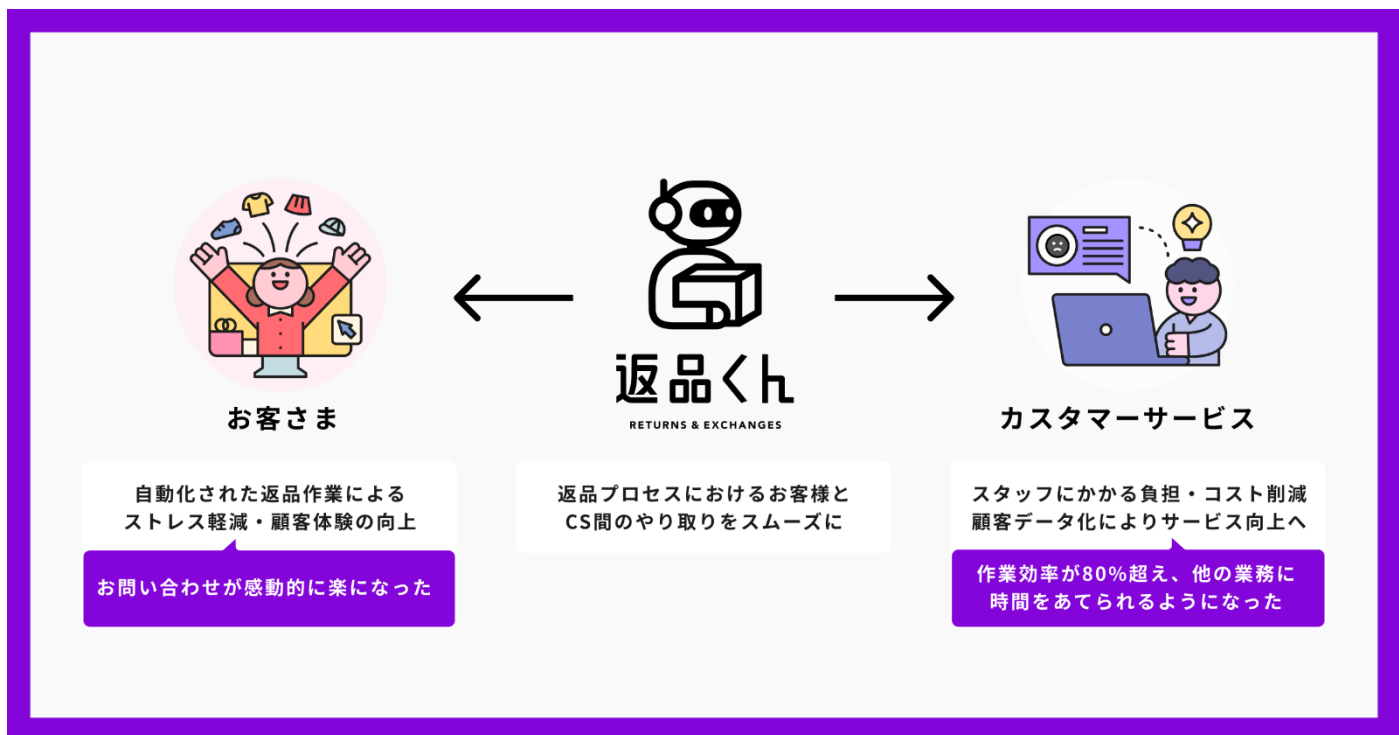
～ スムーズな返品・交換を可能にし、カスタマーサービスの負担軽減と購入後体験の向上を同時に実現 ～

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、株式会社ネクストラボ（本社：東京都渋谷区、代表取締役：亀井 智英、以下「ネクストラボ」）が提供する、返品・交換業務効率化システム「返品くん」との連携を開始いたしました。

この連携により、「futureshop」または「futureshop omni-channel」（以下、futureshop）をご利用中の EC 事業者さまは、返品・交換作業に関わる負担軽減と購入後体験の向上を実現できるようになります。



「返品くん」は、返品や交換のプロセスをシンプルにし、商品購入者とカスタマーサービスの負担をともに軽減できるシステムです。



## 返品・交換業務効率化システム「返品くん」の主な機能・特長

返品・交換の対応が管理画面上で完了。カスタマーサービスの負担を大幅に削減

メールや電話で返品・交換に対応する必要がなく、管理画面上で対応を完了できるので、クレーム対応の作業量とストレスを減らし、カスタマーサービスの負担を大幅に削減し、顧客満足度の向上、さらには売上・購買意欲の底上げにもつながります。申請された返品・交換依頼は一覧でステータス管理できるため、社内の情報伝達漏れや作業上のミスの削減も可能です。

スムーズな返品・交換により、ECサイト利用者の購入体験をより良く

返品・交換申請が1回のフォームで完結しているため、商品購入者のストレスを軽減することが可能です。また「気軽に返品相談ができる」という安心感を提供することができるので、顧客満足度の向上、さらには売上・購買意欲の底上げにもつながります。

わかりやすいインターフェースと運用サポートで導入と活用を後押し

対応状況や返品率・交換商品の内容などが一目で分かる、シンプルな管理画面を利用できます。運用中はチャット形式のサポートを受けることができ、スムーズな運用が可能です。

実際に、返品対応時間が従来の約1/10になったという実績もあり、省人化により働き手不足や採用難解消にも寄与するサービスです。他にも返品申請ページに独自のサブドメインを利用できるなど、購入体験をより良くするためのさまざまな機能が利用できます。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。

### 返品くん ご紹介ページ

<https://www.future-shop.jp/tieup/returnsupport/henpinkun.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	<a href="https://www.future-shop.jp/">https://www.future-shop.jp/</a>

### ■ 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	<a href="https://www.cm-one.jp/">https://www.cm-one.jp/</a>