

2024年8月26日

損害保険ジャパン株式会社

Narvar, Inc.

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社

損害保険ジャパンと Narvar が業務提携 EC 返品サービス「Return+」リターンプラス」の提供開始

損害保険ジャパン株式会社（代表取締役社長：石川 耕治、以下「損保ジャパン」）は、Narvar, Inc.（米国、CEO：Amit Sharma、以下「Narvar」）と業務提携し、日本エマージェンシーアシスタンス株式会社（代表取締役社長：倉田潔、以下「EAJ」）を事業主体とした返品を起点とするお買い物体験の向上と事業者の売上拡大を支援する EC 返品サービス「Return+」リターンプラス」の提供を2024年8月26日に開始します。

1. 背景、経緯

コロナ禍での消費者の購買行動の変容によって、世界の商品流通における EC (Electronic Commerce) の拡大が継続しています。しかしながら、商品の返品が容易にできないことが、EC 購入における消費者の大きな負担になっています。EC 先進国である米国に本社を構える Narvar の調査^{*}では、96%の消費者が、返品プロセスに満足した EC ストアでのリピート購入の意向を持つ一方で、33%の消費者は、返品に不便を感じた EC ストアでは次の購入をしないと回答しています。

また、多くの EC 事業者が「広告」「SNS」「Web 接客」「レコメンド」など様々なマーケティング施策の導入などに力を入れており、商品「購入前」の顧客体験向上施策は充実している一方で、「購入後」については注力されることが少なく、ソリューション自体が限られています。

この現状に対し、損保ジャパンは、ユーザーの返品体験を改善することで EC 売上拡大につながると考え、EC 事業者がより簡単に安心して利用できる返品サービスを提供するため、Narvar と業務提携を行い、EAJ を事業主体とし、Narvar が提供する購入後顧客体験向上プラットフォームを拡張した、返品 UI (User Interface)・物流・CS (Customer Support) のワンパッケージサービス「Return+」リターンプラス」の提供を開始します。

^{*} Narvar Consumer Survey 2020。米国2,161名の消費者を対象に調査したもの。

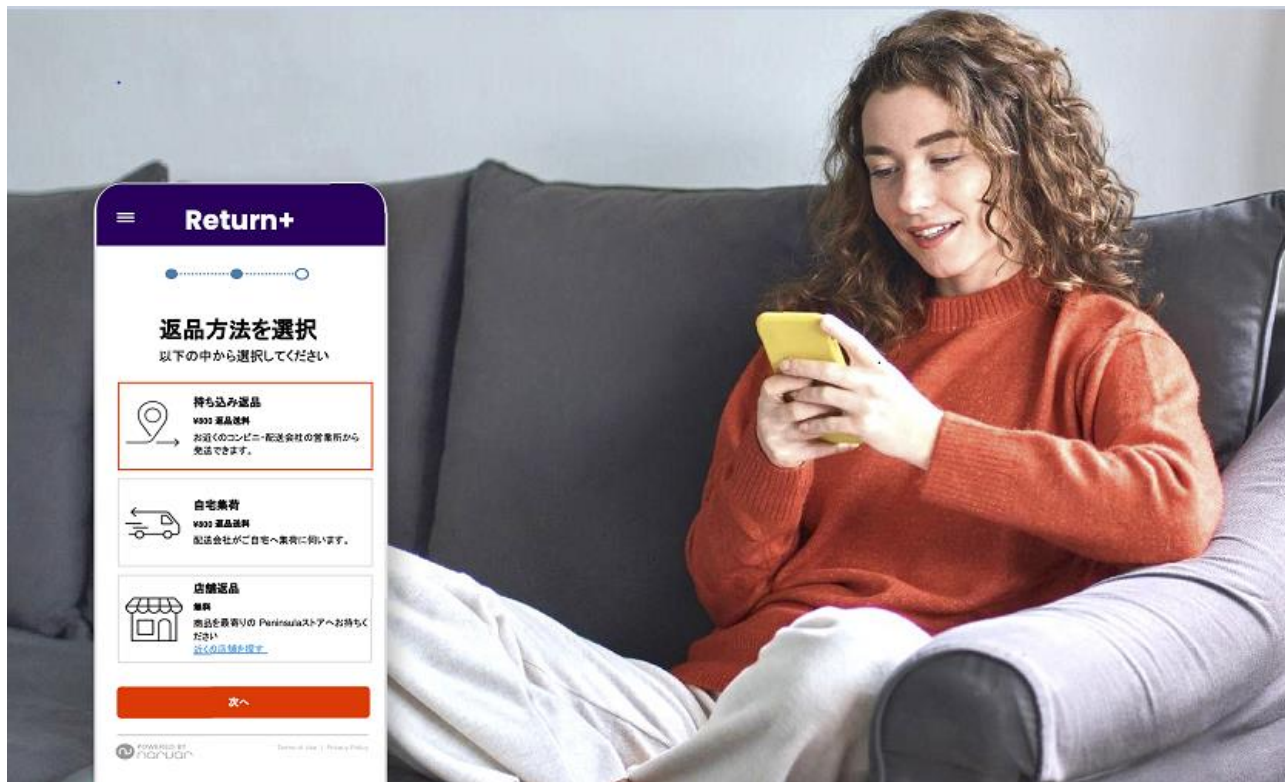
2. EC 返品サービス「Return+」リターンプラス」について

(1) サービス概要

商品購入者は、「Return+」リターンプラス」に表示される注文履歴から返品したい商品を選択すると、複数の返品方法から最も便利な方法を選ぶことができます。例えば、梱包不要となる最寄りの店舗

での返品や、QRコードを使いコンビニエンスストアや宅配ロッカーから返品するペーパーレス返品などが選択可能です。

「Return+ \ リターンプラス」の画面イメージ



【サービスサイト】 URL : <https://return-plus.com/>

(2) EC事業者のメリット

EC事業者は、人手をかけて管理している返品業務の自動化によって、社内業務とコストを削減することができます。また、返品を希望する商品購入者の住所や返品理由などに応じて、返品先を倉庫、店舗、品質管理部門などに柔軟に設定できるため、在庫や商品管理の効率化にも役立てることができます。加えて、返品傾向や返品理由などは自動的に分析され、「Return+ \ リターンプラス」のEC事業者用管理ページに表示されるため、商品ページの改善や商品開発にも活かすことで、将来の売上拡大につなげることを可能にします。

(3) 各社の役割

損保ジャパン	EC事業者を含む「Return+ \ リターンプラス」を利用または運営する事業者の皆様のビジネスを支援する損害保険の提供
Narvar	商品購入者へ多様な方法を提示し円滑な返品を実現する返品 UI を提供
日本エマージェンシーアシスタンス	「Return+ \ リターンプラス」の事業主体となり、返品送料の固定化に加え、Narvar が提供する商品購入者が直観的に入力可能な返品 UI、物流、カスタマーサポートの手配をワンパッケージで提供

3. 今後について

損保ジャパンは、「“安心・安全・健康”であふれる未来へ」というSOMPOのパーパス実現に向けて、Narvar、EAJと連携しEC事業者・商品購入者双方の問題解決に取り組んでいきます。

【参考】Narvarについて

Narvarは2012年に米国で創業された、ECにおける注文後のお買い物体験を向上するプラットフォームを提供する会社です。優れた顧客体験のできるインターフェイスや培われてきたネットワークを生かしEC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、お届け後のお客様ケアを全世界で提供しています。グローバルでの導入実績は1,300社を超え、2021年より日本国内でのサービス展開を開始し、導入事例を拡大中です。

URL : <https://corp.narvar.com/jp/>

以上