

各位

会社名 日本エマージェンシーアシスタンス株式会社
代表者名 代表取締役社長 倉田 潔
(コード番号:6063 東京証券取引所スタンダード)

損害保険ジャパン株式会社および米国 Narvar Inc.と EC 返品サービス「Return+ \リターンプラス」提供開始のお知らせ

日本エマージェンシーアシスタンス株式会社(略称:EAJ、本社:東京都文京区、代表取締役社長:倉田 潔、URL:<https://emergency.co.jp/>)は、この度、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」)、Narvar, Inc.(米国、CEO Amit Sharma、以下「Narvar」)と返品を起点とするお買い物体験の向上と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日より開始いたします。

1. サービス提供の背景・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、当社は、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 および損害保険ジャパンと連携し、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」の提供を開始いたします。※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」の概要

当社は、事業主体(サービスパートナー)として、それぞれのパートナーと Narvar 利用契約、保険契約、物流契約を締結し、EC 事業者に対して商品購入者のニーズに合わせた自由で簡単な「返品」プロセスを提供します。

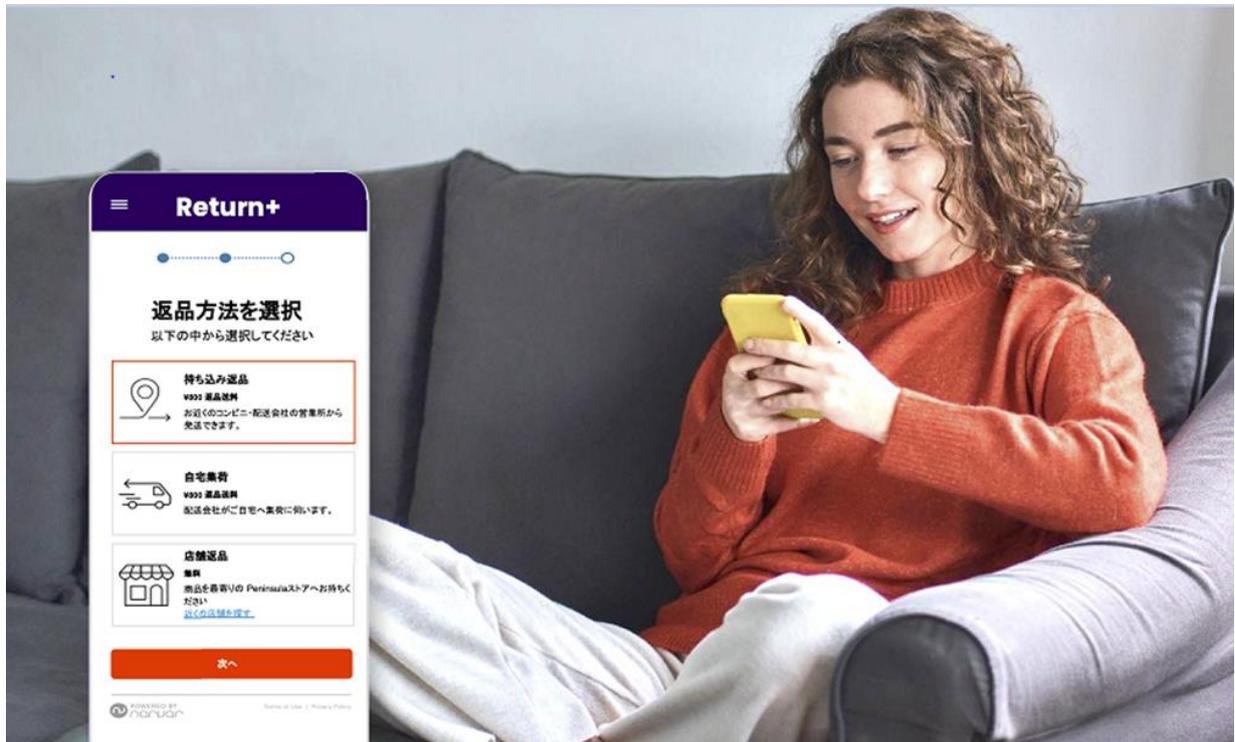
商品購入者は、「Return+ \リターンプラス」に表示される注文履歴から返品したい商品を選択することで、複数の返品方法から最も便利な方法を選ぶことができます。例えば、梱包不要となる最寄りの店舗での返品や、QR コードを使いコンビニエンスストアや宅配ロッカーから返品するペーパーレス返品などが選択可能です。

3. 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。

●「Return+ \リターンプラス」の画面イメージ



4. 各社の役割

EAJ	「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 が提供する消費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
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	多様な返品方法をお客様へ提示し円滑な返品を実現する返品 UI を提供

【サービスサイト】 URL: [https:// return-plus.com](https://return-plus.com)

(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おります。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/>

■ 本件に関するお問合せ先

IR 室

電話: 03-3811-8123

以上