

特集2 O2Oリーディングカンパニーへのチャレンジと進化

ユナイテッドアローズは、2014年3月期の経営方針の一つにO2O戦略の推進を掲げ、実店舗とネット通販の連携を一層強化しました。ネット通販の機能・サービスの進化を通じてお買物の利便性を高め、O2Oリーディングカンパニーとして小売業の新たなスタンダードの確立を目指します。

当社では早期からネット通販の可能性に着目し、2005年の「ZOZOTOWN」への出店以降、多数のサイトへの展開を進め、2009年には自社運営通販サイト「ユナイテッドアローズ オンラインストア」をオープンしました。

当社のお客様で実店舗と「ユナイテッドアローズ オンラインストア」を併用される方は増加しており、併用されるお客様の年間購入金額は、実店舗のみを利用されるお客様と比較して約3倍^{*}に達しています。そこで2014年3月期には経営スローガンの一つに「O2Oリーディングカンパニーへの『チャレンジ』」を掲げ、実店舗とネット通販の連携強化に向けた取り組みを開始しました。

まず、物流在庫情報の連動サイトを拡大しました。従来「ユナイテッドアローズ オンラインストア」と「ZOZOTOWN」のみだった連動サイトは、2014年7月現在、「スタイライフ」や「セレクトスクエア」など合計8サイトまで広がっています。連動対応以降、在庫切れによる販売機会ロスが減少し、在庫効率の向上とネット通販売上への増加に寄与しています。

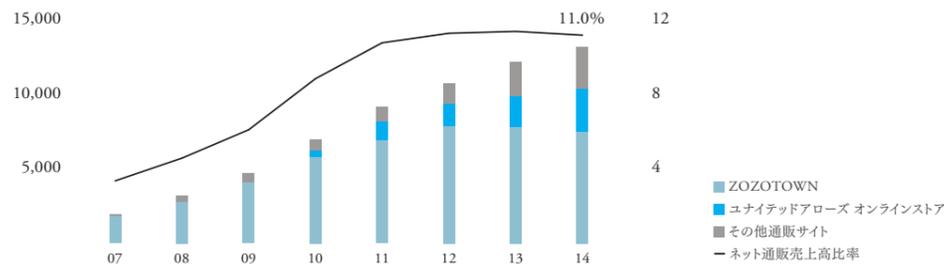
「ユナイテッドアローズ オンラインストア」の新たな取り組みとして、2014年1月にスマートフォン用の「ユナイテッドアローズ オンラインストア アプリ」をリリースしました。アプリによってスマートフォンでの閲覧性が高まり、モバイル端末による閲覧比率は2014年5月現在で約70%程度まで上昇しています。アプリを通じた店舗在庫情報の確認件数も増加傾向にあり、実店舗への誘導にも貢献しています。加えて、2014年3月には「ユナイテッドアローズ オンラインストア」で選択した商品を実店舗へお取り寄せできるサービスを開始しました。現在「グリーンレーベルリラクシング」の一部店舗で対応しており、今後拡大させていく計画です。

これらの取り組みが奏功し、ネット通販全店の売上高は前期比108.6%、「ユナイテッドアローズ オンラインストア」の売上高は前期比138.8%と高い伸びを示しました。

今後もネット通販の機能・サービスの拡充で実店舗との連携を強化し、O2Oリーディングカンパニーを目指します。

^{*} 2014年3月期、当社のハウスカード会員様の年間平均購買額のデータをもとに算出。

当社のネット通販への取り組みと売上高の推移（単体）
百万円/％

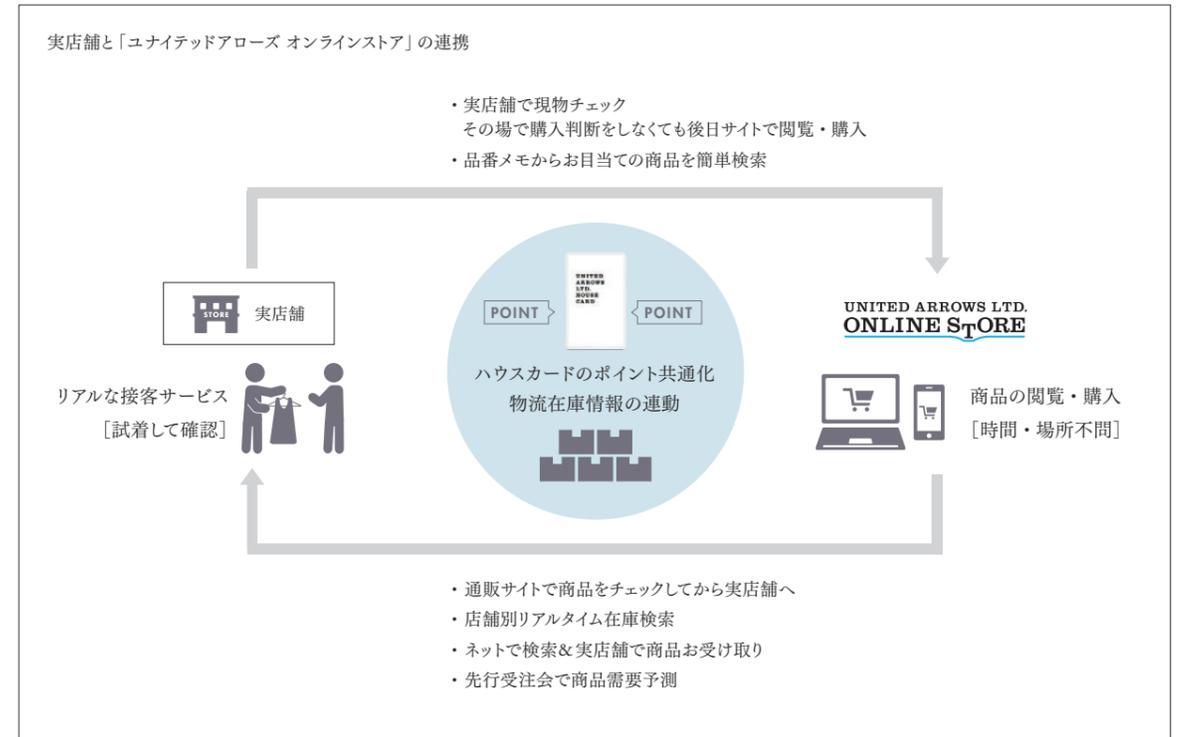


2005年- 「ZOZOTOWN」に出店開始
2009年- 「ユナイテッドアローズ オンラインストア」スタート
2010年- ネット通販と物流在庫情報の連動を開始
2014年- 「ユナイテッドアローズ オンラインストア アプリ」リリース



オー・トゥー・オー O2Oとは

オンライン・トゥ・オフライン。オンライン（ネット通販）とオフライン（実店舗）の購買活動が連携し合うこと、または、実店舗での購入につながるためにネット上で行われる販売促進やマーケティングなどの活動を指す戦略です。



ネット通販全般における取り組み

物流在庫情報の連動サイトを拡大

従来、実店舗と「ユナイテッドアローズ オンラインストア」「ZOZOTOWN」のみで行っていた物流在庫情報の連動を、合計8サイトまで拡大しました。各通販サイトで商品が欠品した場合でも、当社の物流倉庫に在庫がある場合は取り寄せ販売ができるため、販売機会ロスが減少し、在庫効率が上がっています。

自社による商品撮影を開始

スタイリングやモデルの選択などで当社の意図を十分に反映した商品紹介を行うため、これまで各通販サイトに依頼していた商品撮影を、2014年3月期より当社で行っています。自社撮影のビジュアルで各ブランドの世界観を表現し、ネット通販店舗におけるイメージの向上を狙います。

通販サイトの先行受注会で商品需要予測

シーズン前に通販サイトで先行受注会を開催し、商品の需要を予測しています。受注件数の多い商品は実店舗でのヒットも見込めるため、事前に追加生産の判断ができます。受注会を通じて需要予測の精度が高まることで販売機会ロスが極小化し、ネット通販、実店舗ともに売上高の増加につながります。

「ユナイテッドアローズ オンラインストア」での取り組み

スマートフォン用アプリをリリース

「ユナイテッドアローズ オンラインストア」で展開する全11ブランドの商品閲覧や購入はもちろん、品番やバーコードによる商品検索や実店舗の在庫確認、近隣店舗検索、スタッフスタイリングの閲覧などが可能です。オンラインでのお買物に限らず、実店舗を利用する上でも利便性が高まる有効なツールです。



実店舗への商品取り寄せ

「グリーンレーベルリラクシング」の一部店舗において、「ユナイテッドアローズ オンラインストア」で選択した商品を実店舗へお取り寄せできるサービスを開始しました。ブランドの世界観が表現された実店舗にご来店いただき、実際に試着しながら販売員によるスタイリング提案を受けていただくことで、セット購入にもつなげる考えです。

品番メモで商品検索が簡単に

商品を買おうかどうか迷っている、買いたいけれど急いでいて会計の時間がない、などというお客様に、販売員が商品の品番を記載したメモをお渡ししています（一部店舗を除く）。ご自宅や外出先でも、メモに記載された品番をもとに気になった商品の検索・閲覧が簡単にできます。