特集1：自社ネット通販サイトをリニューアルオープン

2022年3月に自社ネット通販（EC）サイトをリニューアルオープンしました。新名称は「ユナイテッドアローズ オンライン（UA オンライン）」。ECサイトのシステムを最新の仕組みに置き換え、基本機能を強化しました。今後も追加開発を進め、中長期的には実店舗とEC双方のサービスを融合したOMO施策の実現を目指します。

リニューアル内容

1. 基本機能の強化

最新システムの採用により、サイトの表示速度を改善しました。お買い物しやすいよう、情報を整理して見やすく探しやすいシンプルなデザインにしています。商品検索時の入力を補助する予測変換や検索条件の保存等、検索性能も向上させたほか、決済までのステップを最短にし、快適にお買い物をしていただけるよう設計しました。コンテンツも拡充しています。スタッフスタイリングに加え、販売スタッフ等による商品紹介のブログも追加し、実店舗での接客力をオンラインで伝えます。お客様レビューも搭載し、購入判断を助けます。

2. スマートフォンアプリの進化

スマートフォンアプリも刷新しました。これまでウェブサイト版のみで展開していたスタッフスタイリング、ニュース、特集記事等のコンテンツをアプリでも閲覧可能にし、お客様との接点を広げています。OMO施策の一環として、実店舗の商品下げ札に掲載されたバーコードを読み取ると「UA オンライン」の商品情報ページにアクセスできる、バーコードスキャン機能も追加しました。気になった商品をお気に入りに保存し、「UA オンライン」で購入することもできます。

UA オンライン
https://store.united-arrows.co.jp/

UA オンライン 公式アプリ
https://store.united-arrows.co.jp/guide/app/

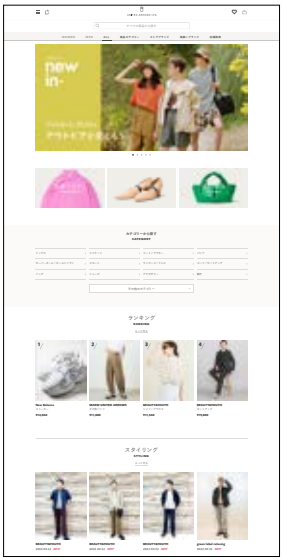
3. サービスレベルの向上

リニューアルに当たり、「UA オンライン」を自社運営に切り替えています。自社物流センターの在庫を「UA オンライン」の在庫として引き当てられるようになり、最短発送の可能な商品が拡大しました。商品は「UA オンライン」オリジナルの梱包資材でお届けし、お受け取り時の高揚感を高めます。返品手続きも自宅への集荷やコンビニ、宅配ロッカーへの持ち込み等、お客様のご都合に合わせて選べるようになりました。

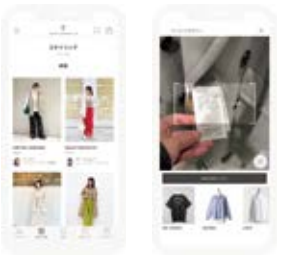
リニューアル後は、従来の自社ECサイトに比べ、セッション数*1やPV数*2が増加傾向です。リニューアルを機に再開した試着予約サービスへのニーズも高く、週に2,000件近くの予約があり、実店舗への来店喚起にも貢献しています。

今後さらにOMO推進を加速させ、オンライン・オフラインを問わず質の高いサービスとともにいつでもどこでも便利にお買い物ができる環境を提供することで、お客様体験価値の向上を目指します。

*1 セッション数：サイト訪問数　*2 PV数：ページ閲覧数



1. シンプルなデザイン



2. アプリのスタッフスタイリング、バーコードスキャン

3. オリジナルの梱包資材