

## 特集：「グリーンレーベル リラクシング」 コロナ禍の新たなオンライン接客の取り組み

当社では新型コロナウイルス感染拡大の影響により、実店舗休業期間中の4月下旬からSNSを活用した新たな取り組みを開始しました。

「グリーンレーベル リラクシング (GLR)」では店頭以外のお客様とのつながりを維持したい、「ユナイテッドアローズ オンラインストア (UA オンラインストア)」の利便性を向上させたいという考えから、インスタグラムの「GLR」公式アカウントを利用したライブ配信と、コミュニケーションアプリのLINEを活用したLINE接客サービスをスタートしました。いずれもネット通販サイトだけでは伝えきれない着回しやサイズ感をご案内することによるお買い物の不安解消を目的としたもので、「GLR」らしい親近感のある接客対応がご好評をいただいております。お客様の購買行動の変化に対応した新たな接客サービスの場として継続・拡大を続けています。

ライブ配信では等身大のスタッフが登場し、毎回テーマに沿った商品のサイズ感やスタイリングについてご紹介しながらお客様のご質問にリアルタイムでお答えしています。店頭でもライブ配信を見てご来店いただいたというお声が増え、ネット通販だけではなく、実店舗の来店喚起にもつながっており、紹介した商品の売上はライブ配信前の1週間と比較して、平均約40～60%の伸長となっています。8月下旬からは新たなライブコマース「STYLING GUIDE」を開始。これは当社公式ホームページからどなたでも閲覧が可能で、閲覧から紹介商品の確認・購入までの流れをより簡潔にしたものです。ライブ配信を見ながらクリックひとつで「UA オンラインストア」の該当商品ページに移行できるため、よりスムーズにお買い物をお楽しみいただくことが可能になりました。

LINE接客はネット通販サイトでお買い物をされる際のお客様の不安や悩みに対して、一部の店長とスタッフがLINEを通じて店頭と変わらないサービスを提供するものです。「UA オンラインストア」の商品ページから気軽にお問い合わせが可能です。一問一答のやり取りではなく、着用シーンや着こなしについてお客様のご要望を引き出すなど販売スタッフのノウハウを活かした細やかなサービスが好評で、「UA オンラインストア」で商品を購入する際の安心感につながっていると考えています。

今後はコロナ禍をきっかけに生まれた新たな接客サービスの認知を広げ、「UA オンラインストア」でのスムーズなお買い物体験をサポートするとともに、実店舗との連動やサービスの拡充を進めていきます。



「UA オンラインストア」内の「GLR」商品ページには「LINEで販売員に相談する」というアイコンが表示。クリックするとLINEでのやり取りが可能に。



LINE接客の画面  
素材感やサイズでのお悩み、画像ではわからない仕様のご質問などにスタッフが回答。

LINE接客のサービスについては、当社コーポレートウェブマガジン「ヒトとモノとウツワ」でも「オンラインショッピングをもっと楽しく便利に。LINEを通じた、新しい接客のカタチ。」として記事を公開しています。どうぞご覧ください。

<https://taisetsu.united-arrows.co.jp/12198/>



「STYLING GUIDE」は、ライブ動画を見ながらオンラインでお買い物ができる新しいサービス。右はPC画面。

