



速攻
情報チャージ

AR (拡張現実) ビジネス活用事例 ECサイト

AR

Augmented Reality

Apple Vision ProやMeta Quest 3の登場によって、今後日常生活やビジネスの現場に普及していくと考えられるAR。

EC市場でもさまざまな分野でARが活用されています。サイトの運営で避けられない顧客行動の一つが「返品」。ただ「返品率を下げたい」「返品に関する問い合わせが増えている」など、**返品にまつわる課題はなかなかなくなるのが実情です。**

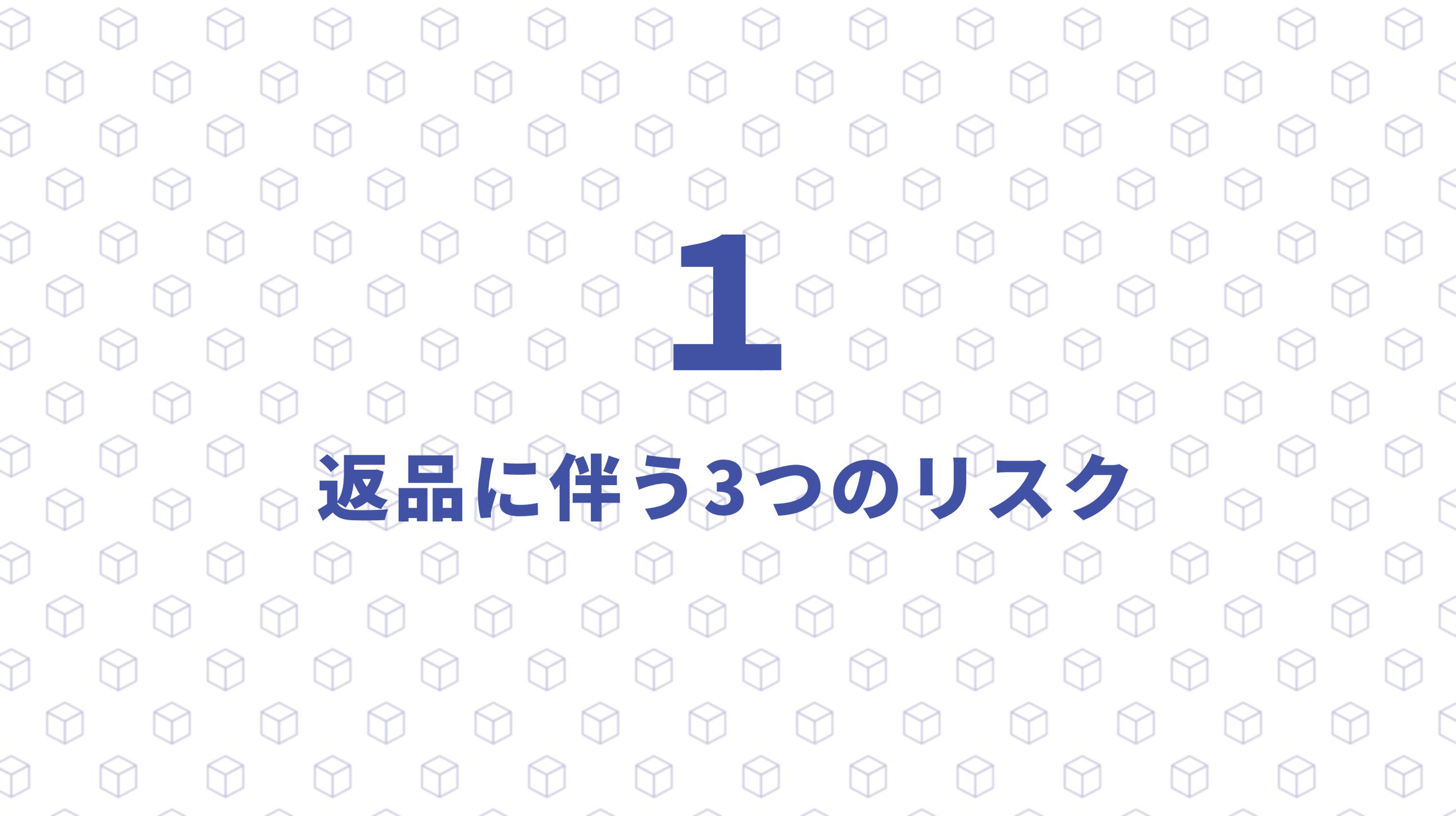
この記事では、返品率が下がらないことによって起きるリスクと、**返品率削減のために役立つARソリューション「CareAR」**の活用法を説明します。



【目次】

1. 返品に伴う3つのリスク
2. 返品率を下げるためにできること
3. CareARの3つの機能

最後に



1

返品に伴う3つのリスク

最近では「**返品マーケティング**」とも言われているように、返品をマイナスではなく売り上げ向上の施策とする企業も増えています。

とはいえ、**返品にはリスクが伴います**。具体的にどのようなリスクがあるのでしょうか。



1. 不要なコストがかかる

返品には、配送料、返金または交換の手間といったコストが、お客さまと企業のそれぞれに発生します。全米小売業協会（National Retail Federation）のデータによると、**2020年だけで約1100億ドル（約11兆1000万円）分の返品**がされました。返品1件ごとにかかるコストは無視できません。お客さまにとっては無料の返品でも、企業にとっては大きなコストです。



2. 顧客満足度の低下

返品理由が企業都合（不良・破損）だったり、返品プロセスが複雑だったりすると、顧客満足度が低下するリスクは大きくなります。また、**返品に関するネガティブなレビューは、売り上げやブランドイメージのダウンに直結し、企業にとって大きな損失となります。**



3. 環境への悪影響

近年、多くの企業が「フードロス削減」や「ファッションロス削減」「廃棄物削減」を掲げ、SDGsに取り組んでいます。もし**返品された製品が安易に廃棄されるなら、SDGsとは真逆のアクション**になってしまい、ゴミ増加や、土壌・地下水の汚染といった環境汚染を促進してしまうことになりかねません。



2

返品率を下げるためにできること

企業側で未然に防げる？

「不良品として返品されたものの、お客さまの初期操作やセットアップの問題だった」という場合は少なくありません。

これは企業が未然に防げた返品とも言えます。なぜなら**不良品かどうかを正確に判断できる環境を整えることで、返品を減らすことができる**からです。

そのための有効なアプローチに、遠隔サポートプラットフォーム「CareAR」があります。CareARはAR（拡張現実）技術を活用して、お客さまが製品の問題点を自分で確認・解決することを助けます。具体的にどの機能が効果的なのか3つ紹介します。





3

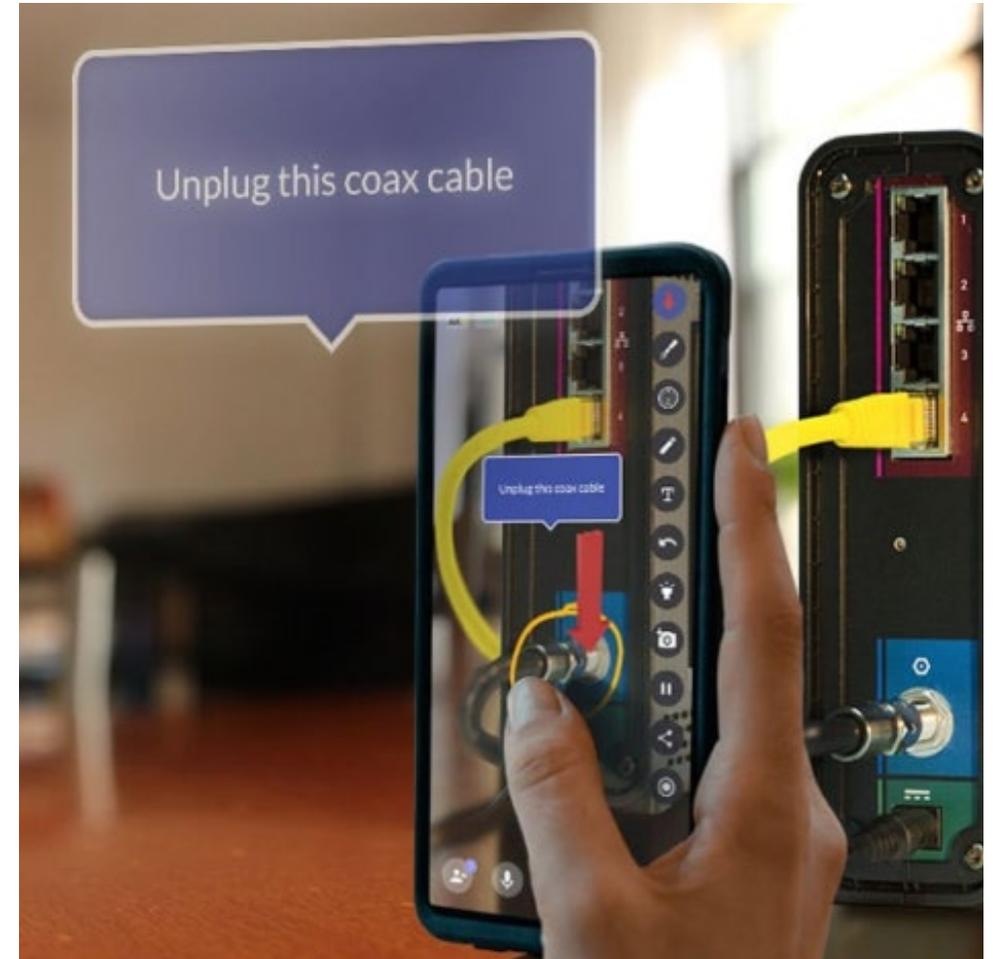
CareARの3つの機能

機能 1 CareAR Assist

CareAR Assistは、**アプリとブラウザ双方で利用可能な、AR技術によるライブビジュアルサポート機能**です。

お客さまが製品をカメラで映すと、技術者が製品に注釈や書き込みを行うことができるため、「製品が不良品かどうか」「何が原因でうまく動作していないのか」を視覚的に判断することができます。

ライブビジュアルサポート機能により、お客さまは不要な返品手続きを踏まなくてよくなり、エフォートレスな顧客体験を提供できます。

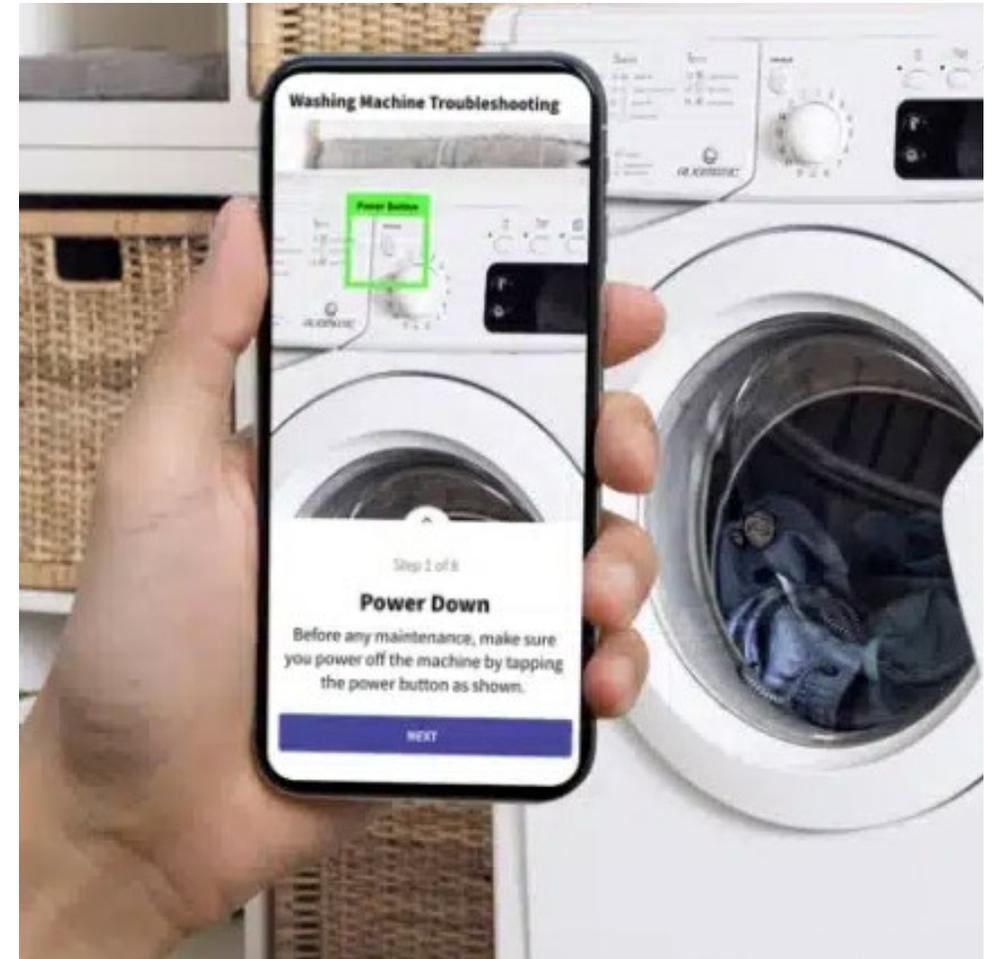


機能2 CareAR Instruct

CareAR Instructは、**AR技術を用いてステップごとに事前作成したガイダンスを画面上に映し出す機能**です。

専門知識のないお客さまが、視覚的な指示に従うだけで製品の操作や設定を簡単に行えるのが特徴です。お客さまの自己解決を強力にサポートし、お問い合わせや返品を削減します。

不良品疑いの早期解消: 「コードが繋がっていなかった」「ケーブルを挿す場所が間違っていた」といった、ヒューマンエラーによる「不良品疑惑」を迅速に確認できます。

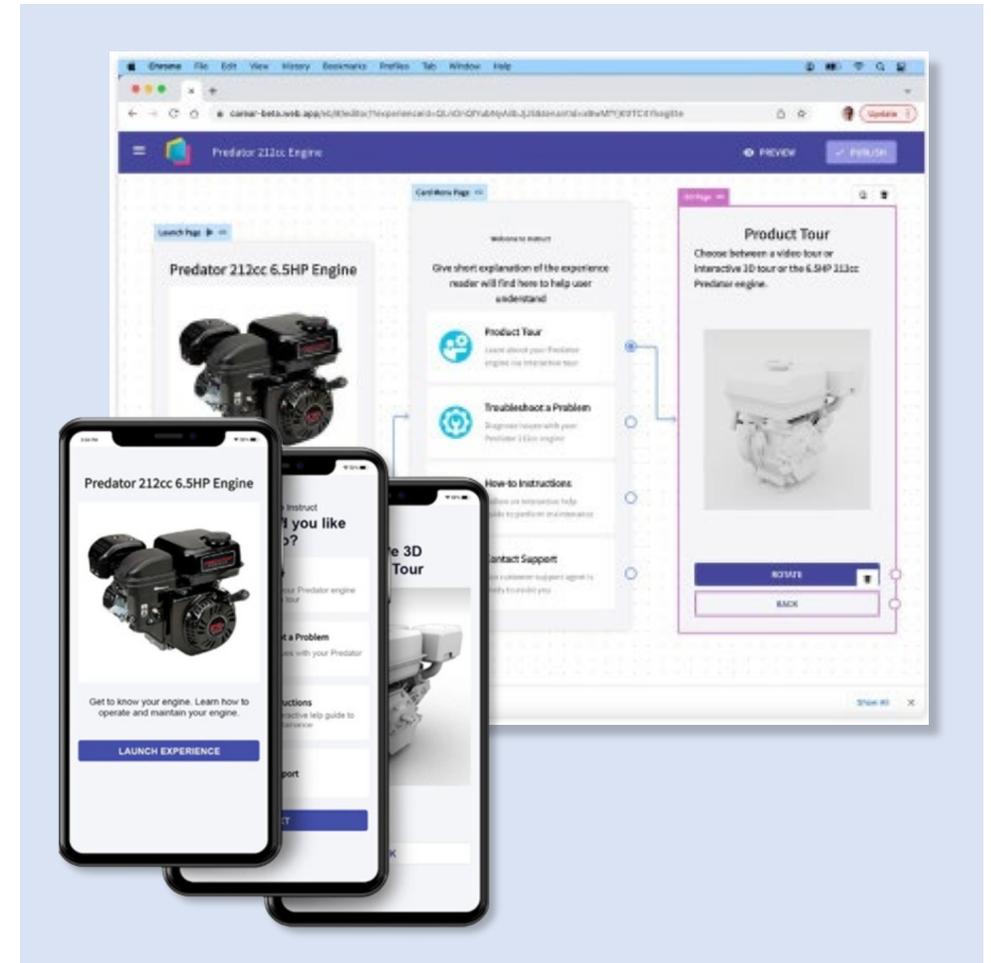


機能3 CareAR Experience Builder

ARやAIといった最新技術が詰め込まれたCareARですが、
「導入後のセットアップが非常に簡単」という特徴をもちま
す。CareAR Experience Builderを使うことでワークフロー
を、**Webベースかつノーコードで構築することが可能です。**

CareAR導入に際して、「うちの会社にはIT人材がないか
らうまく導入できない…」といった状況にはなりません。

ドラッグアンドドロップができれば、誰でもワークフ
ローを作れるので、専門知識をもつ人材を新規採用す
る必要はありません。



ECサイトがCareARを 導入するメリット

- ✓ 返品率の削減によるコスト削減
- ✓ 顧客満足度向上によるリピーター獲得
- ✓ 環境負荷低減によるSDGsへの貢献
- ✓ ブランドイメージ向上
- ✓ IT人材がなくても導入可能な手軽さ



— 最後に —

「返品」はトラブルにもなれば、お客さまに喜んでいただけるサービスにもなり得ます。

「私たちが減らしたいのはロスになる返品率です」

CareARは「自己解決率向上」と「ライブサポートの提供」という2つのアプローチから、ECサイトの返品率を効果的に下げ、**顧客満足度と利益の両立を実現させるソリューション**です。

ぜひ、AR技術を上手に活用し、お客さまとのより良い関係を築き、ビジネスを加速させましょう。

詳しくは

CareAR 製品サイト：<https://carear.cba-japan.com/>

参考資料：<https://carear.cba-japan.com/blog/product-returns/>



CAREAR™
A Xerox Company



株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F
046-821-3362（平日9：00—17：00）
<https://cba-japan.com>