



Best Customer Support
of The Year 2026

奨励賞

株式会社ユニオンゲートグループ

お客様一人ひとりに向き合い、心に寄り添うカスタマーサポート

株式会社ユニオンゲートグループは、バッグやアパレルに強みを持つ「BRIEFING」などの複数ブランドを展開するアパレル企業である。同社の CS 部・EC 営業部では、「BRIEFING」の直営店や EC サイトにおける顧客接点を重視し、ブランド価値と顧客体験価値の向上に取り組んでいる。

ブランドの成長に伴い顧客数が拡大する中、ブランドのメインターゲットである「ACTIVES」は、仕事も遊びも本気で取り組むアクティブなライフスタイルを送っており、「すぐに商品がほしい」「在庫を探してほしい」といった即時対応ニーズが増加していた。こうした変化の中で、ブランド成長の過程から重視してきた「お客様の要望に真摯に応える対応」の継続と進化に取り組んだ。

同社では、顧客対応スタッフを「Navigator（ナビゲーター）」と再定義し、意識改革と教育を推進した。Navigator には、単に商品の説明や提案を行うだけでなく、魅力的な場所や体験を共有し、新たな発見を届ける対応力の強化に取り組んだ。単なる販売支援にとどまらず、ブランドの世界観やライフスタイル価値を伝えることで、顧客との継続的な関係構築を目指している点にも特徴がある。

物流面では、ネット通販同様に当日 15 時までの注文に対し当日発送・翌日配達を実現し、顧客の「すぐにほしい」という要望に対応している。また、在庫検索サービスでは、直営店に加えアウトレット店や海外在庫、卸先まで対象を拡張することで、最後の 1 点まで顧客へ提供できる仕組みを構築した。さらに、購入タイミングに応じた商品提案や、パーツがある限り修理対応を行うなど、長期的な顧客価値の提供にも取り組んでいる。

これらの取り組みにより、ナビゲート率は 20 ポイント向上し、売上は前年比 120%超を達成するなど、業績面にも大きく寄与した。在庫取り寄せにおいても約 7 割の顧客に希望商品の提供を実現している。また、即時対応ニーズの高まりに対しても、当日発送や在庫探索サービスを通じて顧客の期待に応える体制を構築し、ブランド成長の中でもお客様の要望に真摯に応える姿勢を維持している。

顧客理解に基づく顧客体験設計と現場の実行力を両立し、購買支援から体験価値創出まで一貫して対応している点は評価できる。特に、顧客対応スタッフを Navigator として再定義し、ブランドならではの価値提供を追求した取り組みは、顧客との関係性強化にもつながっている。また、迅速な配送や在庫探索、修理対応まで含めて顧客の期待に応える体制を構築し、商品購入前から購入後の、体験価値創出まで一貫対応している点も評価できる。今後は、土日のサポート体制構築や CX 指標の高度化により、さらなる成長が期待されることから、奨励賞と評価した。