

# リペアを通じて顧客接点を拡大した新たな価値作りの取組事例

- 「購入」だけでなく「リペア」による来店動機を訴求することで、新たな顧客接点を開拓

## 株式会社ユナイテッドアローズにおける事例

### 取組概要

#### RE（再生）プロジェクト

- リペアした服や雑貨、店舗で使用していた家具や什器などを販売する取り組みとして「RE : Store & Flea UNITED ARROWS LTD.」プロジェクトを実施
- 基準外と判断された衣類等をリペアにより新たな姿に生まれ変わらせることで商品として提供
- アイテムに合ったリペア方法を用いてプロが手作業で再生



#### リペアセンター

- 修理依頼に対応するチームが常駐し、過去に販売した商品のリペア作業をスムーズに行う体制を整備
- 年間5,000件以上のリペアオーダーに対応



### 効果

- 環境問題やモノを大切に扱うという取り組み自体に賛同する意見が多数寄せられた
- 購入者を対象としたアンケートでは、9割以上の利用者が「内容はとても良いと思う」と回答、次があれば「絶対にまた来店したい」の回答が7割程度と、再来店に意欲的な意見を獲得

### 企業名



UNITED ARROWS LTD.

株式会社ユナイテッドアローズ

### 設立年

1989年

### 売上高

1,574億円  
(2020年3月期グループ連結)

### 企業概要

- 紳士服・婦人服および雑貨等の企画・仕入および販売を行う
- 衣類や小物などを販売するセレクトショップ「ユナイテッドアローズ」「ビューティ&ユース ユナイテッドアローズ」等を運営