

～DXを活用し、ブランド価値向上とBCの新たな働き方を創出～  
**化粧品の繊細な色や質感まで画面上でリアルに再現できる  
 新カウンセリング・プラットフォーム「WEB-BC SYSTEM」を開発**  
**「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」として9月より稼働予定**

株式会社コーセー(本社:東京都中央区、代表取締役社長:小林 一俊)は、DXを活用した新たなカウンセリングの手法として、オンラインカウンセリング・プラットフォーム「WEB-BC SYSTEM(ウェブ ビーシー システム)」を開発しました。まずは当社のハイプレステージブランド『コスメデコルテ』でのカウンセリングサービスとして「DECORTÉ Personal Beauty Concierge(コスメデコルテ パーソナルビューティ コンシェルジュ)」という名称にて2021年9月16日より稼働します。<sup>※1</sup>

※1 「WEB-BC SYSTEM」はシステム名称、「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」はサービス名称です。

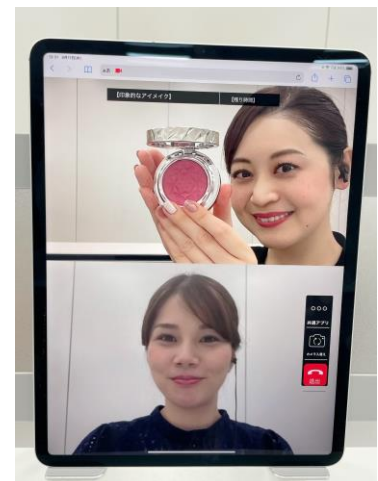


当社では長年にわたり、美容部員(ビューティ コンサルタント:以下、BC)が、販売店の店頭にて対面で接客するカウンセリング販売を実施してきました。この販売方法は、顧客一人ひとりの肌悩みやニーズに合わせて、きめ細かく商品を推奨し、効果的な使い方を案内できることを強みとしています。この強みを活かし、高級ブランドを中心に「“お客さまの期待に応え、期待を超える”カウンセリング提案」を目指すことで、高い顧客満足を提供し、ブランドロイヤルティの高さを誇ってきました。

昨今、生活スタイルの多様化に加えてコロナ禍も重なり、時間や場所を選ばずに、化粧品のカウンセリングや購入を行いたいというニーズは、ますます高まっています。そのような中、昨今のデジタルトランスフォーメーションの象徴として急速に普及したテレビ会議システムを、化粧品のオンラインカウンセリングに活用しようという試みも各社が取り組んでいます。しかし既存の手法では、画面上で化粧品特有の繊細な「色」や「質感」が伝わりにくだけでなく、予約からカウンセリング、購入への一元化された動線が構築されていないため、従来の対面接客と比較すると顧客満足度の点で大きな課題がありました。

今回、当社では、「WEB-BC SYSTEM」というシステムを開発しました。オンライン接客特有の様々な制約の中でも、従来のオフラインカウンセリングのきめ細かさを再現しながら、オンラインならではの手軽さを両立させ、さらには、カウンセリングの予約から商品の購入までを一連の流れでスムーズに完結できる、全く新しい概念のカウンセリング・プラットフォームです。これまでの対面カウンセリングの良さを残しつつ、その考え方や手法を大きく見直すことで、新たなカウンセリング概念を確立、お客さまへ新たな価値を提供します。

お客さまの都合に合わせて「ビデオカウンセリング」と「チャットカウンセリング」を用意。「ビデオカウンセリング」においては、これまでのオンラインカ



【画面上で化粧品の色や質感を再現】

コンサルティングで大きな課題だった、化粧品特有の繊細な「色」や「質感」の再現性を高めることで、オフラインに限りなく近いレベルの高精彩な映像を実現しました。

BC の働き方の変革という観点においても、当社が目指す「BC の働きがい創出」の実現が可能になります。従来のオフライン接客は派遣先の店舗に限定されるのに対し、「WEB-BC SYSTEM」に携わる BC は、国内のサービス拠点から、全国の顧客に対して遠隔で接客をすることが可能になります。将来的には、社員一人ひとりの生活スタイルや希望に合わせ、時間に制約されずフレキシブルな働き方を目指します。また、「WEB-BC SYSTEM」を通じて接客を行うと、コンサルティングや購入に関する履歴だけにとどまらず、担当した BC への評価まで「KOSÉ-ID<sup>※2</sup>」で一元化されるため、ハイパフォーマーのコンサルティングの可視化や社内共有が可能となり、BC のさらなるスキル向上を目指すことができます。

※2 当社の各サイトに共通でログインできる顧客 ID

まずは、丁寧なコンサルティング販売を提供価値の中核とし、当社の最高峰ブランドとして位置付ける『コスメデコルテ』において、「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」のサービス名称で 2021 年 9 月 16 日にローンチし、今後は他ブランドでも展開、グローバルでも拡大していく予定です。

### 「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」について

「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」は、この「WEB-BC SYSTEM」の仕組みを通じて提供する『コスメデコルテ』のサービスです。デジタルを活用した新たな顧客体験を追求し、化粧品に特化したシステムの作り込みと、専任の BC が提供するサービスとして、既存のオンラインコンサルティングとの差別化を図ります。

コンサルティングを提供する専任の BC においては、新たに社内公募を実施、対面接客のスキルとは一線を画したオンラインコンサルティングに特化したカリキュラムの教育を受講しています。国内の東西 2 か所に設置した専用のサービス拠点から、全国の顧客を対象にコンサルティングを行います。また、「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」で経験を積むことで、デジタルを使った新たな顧客コミュニケーションに関わる幅広い業務を担えるチャンスが創出されるなど、これまでの延長線上にない新しい働き方とキャリアパスを実現します。



【BC の選択画面(左・中央)とデジタルカルテ(右)のイメージ】

ビューティアドバイスやデジタルパンフレットの画像を提示するなど、分かりやすく紹介します。コンサルティングの内容は、デジタルカルテとしてお客さま専用のページに蓄積。コンサルティング後は、公式 EC サイトにて商品購入することも可能です。

※3 サイト URL <https://counseling.decorte.com/customer/top/> (2021 年 9 月 16 日～稼働)

「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」のビデオコンサルティングでは、「スキンケア」、「ポイントメイクアップ」、「ベースメイクアップ」、「フリー」の 4 項目を用意しています。お客さまのスマートフォンから、『コスメデコルテ公式オンラインブティック』内に設置されている「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」サイト<sup>※3</sup>にアクセスすると、コンサルティングを受けたい BC の予約を 30 分枠で取ることができます。ビデオコンサルティング当日は、選択した BC と 1 対 1 のプライベート空間で、コンサルティングを受けることができ、BC が必要に応じて


### 「DECORTÉ Grand Design 2026」について

2020年にブランド誕生50周年を迎えた『コスメデコルテ』は、新ブランド戦略として、「DECORTÉ Grand Design 2026」を表明しました。これは、時代が大きく、スピーディに変化しているなかで、これまでの延長線上にない概念と手法を取り入れることで、ブランド価値を提供し、お客さまと永続的に関係構築ができるブランドであり続けられるよう、「顧客接点」、「顧客体験の質と量」、「制度・スキーム」の3つの観点をアップデートしたものです。

今回の「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」のローンチは、「顧客体験の質と量」のアップデートを具現化したもののひとつで、デジタルとリアルが融合した、OMO化された顧客体験を創出します。オンライン上で担当したBCに対する顧客からの評価を可視化し、新たに人事評価に取り入れることで、ブランドの行動指針を体現できるBCを育成し、「DECORTÉ Grand Design 2026」の実現を確固たるものにしていきます。

### 当社のBCの働き方について

当社には現在、日本国内に約4300名のBCが在籍しています。当社が掲げる中期ビジョン「VISION2026」の基本戦略のひとつ、「よりパーソナルな顧客体験の追求」を実現するため、2019年10月には新人事制度を導入、BCの働きがい創出に向けて、活躍領域を拡大しました。当社の商品や接客サービスを通じて、お客さまを彩り輝かせることに喜びと誇りをもち、自らを磨き、輝いている人材を目指しています。BCのキャリアパスにおいては、旧制度では、販売職として入社後は、継続して販売職を担うか、BCへの教育職へと転向することがほとんどを占める仕組みでしたが、新制度においては、営業職やメイクアップアーティスト、商品企画などのマーケティング部門や教育企画への異動など、本人の希望に合わせた幅広いキャリアパスを用意しています。

※お客さまからのお問い合わせは、お客様相談室  0120-763-325 でお受けしています。