

コーセー、新スキンカウンセルを店舗に導入 既存の肌測定機器を刷新、 アプリとの連動で、より詳しく分かりやすいカウンセリングが可能に

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、店頭で顧客の肌状態を解析できる肌測定機器の機能を拡充させ、「スキンカウンセル V」として約 8 年ぶりに刷新、2021 年 11 月 5 日より主要店を皮切りに全国のコーセー取扱店に導入します。このツールは今後、海外市場においても順次導入を拡大し、グローバル共通での活用を予定しています。また同時に、既存の店頭用カウンセリングツールに、連携アプリケーションである「Beauty Consulting Navi」を新たに開発・導入し、店頭での接客においてスムーズに連動させることで、美容部員(ビューティ コンサルタント:以下、BC)によるお客さまへのより詳細なカウンセリングが実現できるようになります。



【スキンカウンセル V】



【Beauty Consulting Navi】

「スキンカウンセルV」は、ハンディタイプの肌測定デバイスです。お客さまの肌にあてて測定すると、「水分」、「油分」、「ハリ」、「キメ」、「透明感」、「シミ」、「毛穴」の 7 項目の結果が表示され、肌状態を細かく解析することができます。各測定項目は、当社が研究を重ねてきた肌データに基づいて設計されており、その知見を活かして開発したアルゴリズム^{※1}を搭載しています。今回新たに追加された項目である「透明感」も、その成果を活用したものです。また、蓄積したデータから年代平均と比較でき、客観的な肌状態をお客さまと共有することが可能です。さらにスキンケアの観点だけではなく、測定結果に応じてファンデーションの色選びのためのガイドマップも表示されるため、ベースメイク購入時の色の選択に役立てることができます。



※1 2019 年 9 月 30 日発行ニュースリリース <https://www.kose.co.jp/company/ja/content/uploads/2019/09/20190930.pdf>

店頭の iPad 内に設置するアプリ「Beauty Consulting Navi」と連動させると、「スキンカウンセルV」で測定した結果がさらに詳しく表示されます。BC が持つスキルや知識のもと、アプリ内のアドバイスページを用いて解説することで、お客さまは、解消したい「肌悩み」や、「なりたい肌」に向けた充実したカウンセリングを受けることができます。さらに、お客さまに「KOSÉ ID^{※2}」に登録いただくと、過去に測定したデータが一元化されて蓄積されるため、本サービスの導入店舗であればどここのカウンターで測定した結果であっても閲覧が可能です。

お客さまと時系列で肌の状態の変化を共有することができ、より詳しく分かりやすいカウンセリングの提供が実現します。

※2 当社の各サイトに共通でログインできる顧客 ID

昨今、コロナ禍に代表されるように、お客さまの生活スタイルの変化に伴い、化粧品のカウンセリングに対するニーズも多様化しています。当社でも、オンラインカウンセリングやチャットカウンセリング、各種デジタルコンテンツの開発を通じたセルフでの肌診断など、様々なサービスを提供していますが、顧客一人ひとりの肌悩みやニーズに合わせ、きめ細かく商品を推奨し、効果的な使い方を直接案内できる対面カウンセリングは依然として根強いニーズがあります。この度の「スキンカウンセルV」および「Beauty Consulting Navi」の導入により、これまで以上に、お客さまの視点に立った、分かりやすい対面カウンセリングの提供を目指します。

当社は、2021年4月より、多様なブランドを持つなかで共通の美に対する想いを明文化した「ビューティメッセージ」を発信しています。今回開発した「スキンカウンセルV」および「Beauty Consulting Navi」は、この「ビューティメッセージ」を体現する取り組みのひとつです。デジタルとリアルを融合したカウンセリングを通じ、お客さま一人ひとりが望む「きれい」と向き合い、美しさを引き出すお手伝いを追求してまいります。

◇ビューティメッセージ : <https://www.kose.co.jp/company/ja/beauty-message.html>