

～8月30日に「Maison KOSÉハラカド」がオープン～ オンラインと融合した店舗づくりを行い、 “今”というトキを楽しむ快適で満足度の高い顧客体験を提供

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、当社の直営店である「Maison KOSÉハラカド」を、複合商業施設の東急プラザ原宿「ハラカド」(東京都渋谷区)に2024年8月30日にオープンします。若年層をメインターゲットとする当店舗では、商品がラッピングされる過程も楽しむことができるギフト特化型コーナーやドレッサーの時間貸しサービスなど、コト体験を通じて“今”というトキ(瞬間)を楽しむビューティアトラクションを展開。オンラインと融合した店舗づくりを行うことで、快適で満足度の高い顧客体験を提供し、「Maison KOSÉ」のミッションである“Find Your Own Beauty”を実現します。



昨今、デジタル化の加速や人材の流動性の高まりなどを背景に、小売業を取り巻く環境が変化しています。これまではモノを所有することに価値を見出す消費が主流でしたが、デジタル化が進むことで、特に若年層を中心に、サブスクリプションやシェアリングサービスなどといったサービスそのものを楽しむ消費スタイル、いわゆる「リキッド消費」が拡大傾向にあります。

当店は、オンラインと融合した店舗づくりを通して、小売業を取り巻くこれらの環境の変化に適応します。美しい手捌きでラッピングされていく過程も視覚的に楽しむことができるギフト特化型コーナーや、気になる化粧品をじっくり試せるドレッサーとテスターの時間貸しサービス、商品のモバイルオーダーシステムなどを展開し、デジタルネイティブである若年層が快適で満足度が高いと感じる顧客体験を提供することを主眼としています。

また、人材の流動化が進んでいることで、従業員の“働きやすさ”や“働きがい”の向上が注目されていることに加え、当店舗は体験を通じた顧客価値の提供を重視するため、ビューティコンサルタント(美容部員)がコア業務である“接客”に注力しやすい環境を整えていきます。

“今”というトキ(瞬間)を楽しむビューティアトラクション

若年層を中心に拡大している、コトやトキ(瞬間)消費を楽しむ消費行動に合わせて、化粧品というモノだけでなく、コト体験を通じて当店舗で過ごす時間を楽しむことができるビューティアトラクションを展開します。

■ GIFT FACTORY (ギフト ファクトリー)

工房をイメージしたギフト特化型コーナー。お客さまが包装をお待ちの間も楽しんでいただけるように、ラッピングのスペシャリスト(ギフト スペシャリスト)が、様々な包装紙やリボンなどを使い目の前でラッピング。ギフトを贈る相手の



名前から連想されるイラストを AI が描くメッセージカード作成サービスや、一部商品の刻印サービスなど、特別なギフト体験を楽しむことができます。

■ COSME BUVETTE (コスメ ブヴェット)

スキンケアやメイクなどの化粧品テスターとドレッサーをセットで貸し出す時間貸しサービス。ソファと鏡がセットになった半個室タイプのドレッサーは世界観や利用可能人数の異なる 7 種類を用意。一人でじっくりと化粧品を試すことも、パートナーや友人と一緒に会話を楽しみながら利用することもできます。



■ SELECT STAND (セレクト スタンド)

Maison KOSÉ が厳選した様々なクリエイターの作品を陳列・紹介するコーナー。Maison KOSÉ のミッション“Find Your Own Beauty”に込められた、“美にルールはなく、もっと自由である”という想いを体現し、ビューティにとどまらない様々な作品を取り扱うことで、多様なカルチャーコンテンツを持つハラカドならではの店舗づくりにつなげます。



■ BLOW BAR (ブロー バー)※1

プロのスタイリストによるシャンプー&ブローサービス。お客さま一人ひとりの髪質や悩みに合わせてシャンプーやトリートメントを選び、そのヘアケア商品とブローによるヘアスタイリングを体験できます。



※1 Maison KOSÉ 銀座に同様のサービスがあります

オンラインとオフラインを融合させた快適な顧客体験の提供

ショッピングの際、時にストレスと感じる接客や購入までの“待ち時間”を減らし、より快適でスムーズな顧客体験を提供するため、モバイルでの予約・注文・決済システムを構築します。

モバイル上で、カウンセリングの事前予約・当日のウェイティング予約が可能。また、KOSÉ-ID※2を登録すると、商品のモバイルオーダーや各ビューティアトラクションの予約・事前決済を行うことができます。

店内には、「EXPRESS COUNTER (エクスプレス カウンター)」を設置し、お客さまはモバイルオーダーで注文・決済した商品を、接客やレジ対応を挟まず、すぐに受け取ることが可能です。さらに「Maison KOSÉ ハラカド」の営業時間外も利用できる「COSME LOCKER (コスメ ロッカー)」では、ラッピングを依頼したギフトやモバイルオーダーで注文・決済した商品を、時間を気にせず受け取ることができます。「Maison KOSÉ ハラカド」でお買い物した商品を「COSME LOCKER」に一時的に預けて、ハラカド店内のショッピングをお楽しみいただくことも可能です。



【COSME LOCKER】

※2 一つの顧客 ID (メールアドレス) で、当社が運営する公式オンラインショップや様々なコンテンツなどが楽しめる仕組み

パートナーフレンドリーな空間づくり

化粧品への関心度に関わらず、誰もが来店しやすく居心地の良いお店にするため、店舗全体のデザインはグレーとダークブラウンを基調とし、落ち着いたある洗練された雰囲気を演出しています。

店舗内には、パートナーや家族など、性別・年代を超えて同じ化粧品の使用を提案するスペース「Cosme w/U (コスメウィズユー)」を常設し、おすすめの商品を展開します。また、カウンセリングや時間貸しドレッサー「COSME BUVETTE」で使用するテーブルは、車いすのお客さまやベビーカーをご利用の方も使いやすいバ

リアフリーデザインを採用。すべてのお客さまが思い思いの時間を過ごすことができる、パートナーフレンドリーな空間を提供します。

ビューティコンサルタント(美容部員)が働きやすい店舗づくり

“従業員にとって働きやすい環境が、最終的に顧客体験の満足度向上に直結する”という考えのもと、ビューティコンサルタント(美容部員)の“働きやすさ”や“働きがい”の向上を目指した店舗づくりを行います。店舗デザインにおいては、効率的に動けるよう最適化した接客動線を確認し、お客さまの座高に合わせて屈んだり背伸びしたりする、などといった接客時の身体的負荷を低減するカウンターやドレッサー、スツールなどを採用。また、これまでは商品が納品すると、店舗内の安全確保のため、他の業務を差し置いて荷解きしたりバックヤードに段ボールを片付けたりしていましたが、荷物を一時的に収納する「荷捌き室」を設けることで、細かいながらもビューティコンサルタント(美容部員)にとって心理的負担となっていた事象を低減することを試みます。レジ対応やラッピング、各ビューティアトラクションの管理業務などに専属のスタッフをつけることで、ビューティコンサルタント(美容部員)がコア業務である“接客”に注力できる環境を整えます。バックオフィス機能においては、デジタル技術を活用して様々な店頭情報を一元的に可視化することで、“調べる”“探す”といった作業時間を低減する取り組みを進めてまいります。

店舗詳細

店名 : Maison KOSÉ ハラカド
所在地 : 東京都渋谷区神宮前 6-31-21 東急プラザ原宿「ハラカド」 地下 1 階
面積 : 約 300 平米(延べ床)
オープン日 : 2024 年 8 月 30 日(金)
営業時間 : 11 時～20 時 休業日については施設に準ずる
取り扱いブランド: コスメデコルテ、アディクション、ジルスチュアート^{※3}、フローラノーティス^{※3}、プレディア^{※3}、雪肌精^{※3}、スティーブンノル プロフェッショナル
^{※3} 一部商品を取り扱い

東急プラザ原宿「ハラカド」とは

東急プラザ原宿「ハラカド」は、これまで様々なカルチャーを生み出してきた原宿・神宮前エリアが持つヒストリーや、SNS を通じて誰もが発信や自分なりの表現を行う現在の時代背景を踏まえて、「多様な人々の感性を刺激する、新たな原宿カルチャーの創造・体験の場」です。その実現のため、感度の高いヒト・モノ・コトと「出会う」「つながる」「体験する」「楽しむ」を掛け合わせた仕掛けと、チャレンジマインドあふれる個性的な約 75 店舗が地下 1 階から屋上テラスまでの全フロアに揃います。2024 年 4 月 17 日開業。

「Maison KOSÉ」とは

コーセーが展開する多様なブランドを横断的に取りそろえた直営店及びオンラインサイト。“Find Your Own Beauty”をミッションに掲げ、デジタル技術を活用した「ビューティアトラクション」による美容体験やビューティコンサルタント(美容部員)による接客を通して、お客さまに“私らしい美の発見”を提供しています。

中長期ビジョン「VISION2026」にて掲げている戦略、“デジタルを活用したパーソナルな顧客体験の追求”のもと、オンラインとオフラインを融合した様々な顧客体験を提供すべく、2019 年 11 月にオンラインサイトである「Maison KOSÉ」、同年 12 月に初の直営店「Maison KOSÉ 銀座」、翌 2020 年 12 月に直営店 2 店舗目とな

る「Maison KOSÉ 表参道」を立ち上げました。「Maison KOSÉ 表参道」は 2024 年 7 月 31 日に閉店)2024 年 6 月 7 日 (アメリカ・現地時間)には、米国・ロサンゼルスに Maison KOSÉ 全米一号店をオープンしています。

■オンラインサイト

<https://maison.kose.co.jp/>

■国内の直営店

・Maison KOSÉ 銀座

所在地 東京都中央区銀座 7-10-1

店舗サイト https://maison.kose.co.jp/site/p/concept_store.aspx

参考資料

- ・[Maison KOSÉ① 2019.07.12 ニュースリリース](#)
- ・[Maison KOSÉ② 2019.10.31 ニュースリリース](#)
- ・[Maison KOSÉ 銀座 ビューティアトラクション第二弾 2020.07.21 ニュースリリース](#)
- ・[Maison KOSÉ 表参道をオープン 2020.10.30 ニュースリリース](#)
- ・[Maison KOSÉ 銀座 1階フロア全面リニューアル 2022.08.17 ニュースリリース](#)
- ・[2024年夏頃「Maison KOSÉ」が東急プラザ原宿「ハラカド」にオープン 2024.02.08 ニュースリリース](#)
- ・[Maison KOSÉ 全米一号店をロサンゼルスにオープン 2024.06.07 ニュースリリース](#)