

ビューティコンサルタントに向けた接客ガイドラインを通して 「ホルモンによる心と身体の変化」についての教育を開始

より幅広い視点でお客さまの肌悩みをケアし、
生涯を通じて寄り添える企業へ

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、ビューティコンサルタント(以下、BC)に向けた接客ガイドラインを通して「ホルモンによる心と身体の変化」についての教育を2026年4月から開始します。順次店頭での接客に活かしていくことで、BCが性別^{※1}問わず訪れるホルモンによる心身への影響と肌の変化を理解し、お客さまの生涯を通じて寄り添える人材になれることを目指していきます。

※1 生まれつきの生物学的性別のこと



当社ではBC向けに「多様性ガイドライン」を作成し、これまで「ジェンダー^{※2}」「子ども」「障害^{※3}」の観点で、多様なお客さまに寄り添った接客を推進しています。このガイドラインでは、BC自身がお客さま一人ひとりと向き合えるよう、個々の違いや無意識の思い込みについて理解し、どのように接していくべきかを自身で考え、スキンケアやメイクといった化粧品に関する適切な提案とともに、心に寄り添った配慮ある接客対応のための指針を提示しています。「マニュアル」とは違い、「ガイドライン」を策定することで、ありたい姿に向けて自身が考え行動できることを目標とし、お客さまはもちろん、自身のウェルビーイングのためにも、考え行動できるようにサポートすることで、BCが安心して働ける環境づくりにも貢献しています。

※2 社会的・文化的に形成された性別のこと ※3 当ガイドラインでは社会が作り出している壁を指すため、「障害」という表記をしています。

近年、誰もが健康的に心地よく過ごすこと(ウェルビーイング)への関心が高まっており、なかでも人と人とのコミュニケーションの場において、ホルモンに由来する心身の多様な変化や悩みに対する理解とサポートの必要性が注目されています。PMS・生理痛、更年期といった身体の不調は、誰にでも起こりうる変化として、以前よりも開かれた形で語られるようになっていきます。また、かつては「ホルモンの問題は女性のもの」と限定的に認識されていたケースも少なくありませんでしたが、最近では男性においても“男性更年期”をはじめとする、ホルモンによって生じる心身の変化や悩みが注目されるようになり、ホルモンの変化は性別^{※1}を問わず「誰にでも起こりうる自然な変化」と捉えられつつあります。

このような背景のもとに今回追加する「多様性ガイドライン(ホルモンによる心と身体の変化)」は、BC がホルモンによる心身の変化を理解し、店頭での接客時はもちろん、自身の健康や周囲への配慮・理解に役立てるものです。ホルモンの基本的な概念、女性・男性それぞれのステージで起こりうる心身の変化といった基本知識、無意識の思い込みに気づくことを念頭に置き、お客さまの心身の状態や変化に寄り添いながら、相手が望む「きれい」をサポートするための接客の心得や留意点、悩みに合わせたスキンケアやメイクの提案のポイントなどを幅広く網羅しています。このガイドラインは 2026 年 4 月より BC 向けに発信され、順次店頭活動に活かしていく予定です。

当社では、存在理念「英知と感性を融合し、独自の美しい価値と文化を創造する。」と、コーポレートメッセージ「美しい知恵 人へ、地球へ。」のもと、ありたい姿として“Your Lifelong Beauty Partner”と定めています。世界中の一人ひとりが生涯にわたって自分だけの輝きを見つけられるよう、長い時間軸で寄り添い、美の力でその人の人生を明るく彩り続ける企業であること、また、当社に関わるあらゆる人々と、より長く、より深く、より強い絆を築くことで、永続的に企業価値を向上させることを目指しています。

今回、ホルモンの変化が心と身体にもたらす影響について BC が理解を深めてお客さまに接することで、お客さまの真のニーズを企業としても理解し、より良いサービスに繋げてまいります。

当社の「多様性ガイドライン」について

当社では、3G(グローバル、ジェンダー、ジェネレーション)をキーワードに掲げ、性別や年齢にとらわれないお客さまづくりを進めています。それを積極的に推進してくため店頭においても多様なお客さまに対する取り組みを進めており、その一環で作成したのが「多様性ガイドライン」です。これまでに「ジェンダー※2」「子ども」「障害※3」の観点で発信しており、今回新たに「ホルモンによる心と身体の変化」が加わります。「多様性ガイドライン」は、お客さまと自身のウェルビーイングのために、BC 自身が考え、行動できるようにすることを重視しています。

※2 社会的・文化的に形成された性別のこと ※3 当ガイドラインでは社会が作り出している壁を指すため、「障害」という表記をしています。