

ライブ配信専用ルーム「ライブスタジオ」を7月15日に新設

店舗に来店できないお客様に向け、
1to1で接客できるオンラインカウンセリングサービスや、
既に中国で実績の高いライブコマースの活性化を実施

現在店舗で接客を行うことが難しい状況がある中、各社DX（デジタルトランスフォーメーション）の取り組みを強化しています。ヤーマン株式会社（代表取締役社長：山崎貴三代、所在地：東京都江東区）は、SNSやオンラインカウンセリング、ライブコマースなどのオンラインを活用し、店頭にお越しいただくことが難しい場合でもできる限り1 to 1のコミュニケーションをはかる機会を創出し、お客様が安心してお買い物を楽しんでいただける環境づくりを開始いたしました。

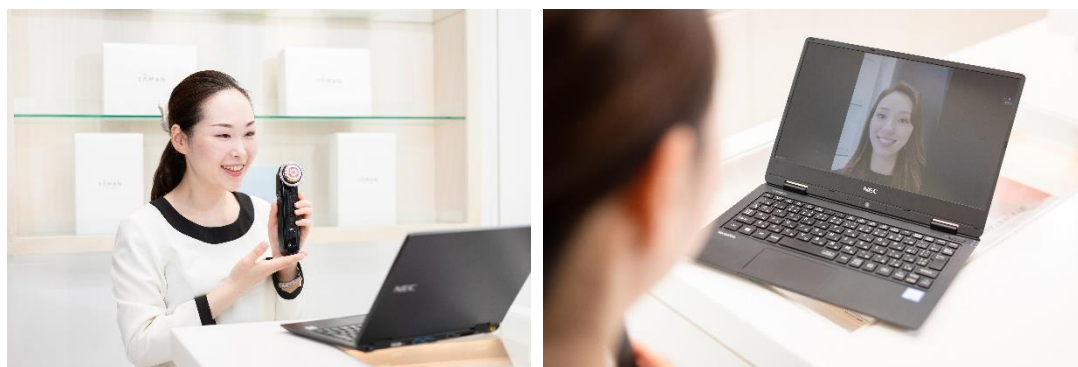
7月上旬より、これまで対面でのみ体験可能だった美容カウンセリングサービスがオンラインでもお受けいただけるようになりました。また、その他にもオンラインでの取り組みを本格的に開始しております。



■直営店・百貨店における「オンラインカウンセリングサービス」の開始

直営店・百貨店にいらっしゃるお客様は、美容部員の“接客”という特別な体験をしていただくために足を運んでくださる方が多いです。店舗へ気軽にお越しいただくのが難しい今、お客様と美容部員をつなぐ新しい取り組みとして、「オンラインカウンセリングサービス」を7月上旬より開始いたしました。画面上では完全に1対1のプライベート接客になるため、お客様の漠然としたお悩みから、ピンポイントのお悩みまで細やかに寄り添い、答えを導き出すことで、店舗での接客同様の体験をご提供いたします。

直接ご来店いただく必要がないため、より気軽にご相談いただけるようになり、また遠方でご来店が難しかったお客様との新たな接点拡大の機会になることも期待しています。



【オンラインカウンセリングサービスの流れ】

① ヤーマン直営店／百貨店ご案内ページより、カウンセリングご希望店舗のカounseling予約フォームより必要事項を記入し予約。

ヤーマン直営店／百貨店ページ：<https://corporate.ya-man.com/company-info/stores/>

② 日時が確定したら、店舗スタッフよりリモートカウンセリングの詳細メールが届く。

③予約当日の10分前に使用方法手順と、専用URLとID/パスワードが届く。

④届いたURLから参加する。

⑤カウンセリング後、ご購入を希望の際はご購入方法を選んでいただく。

※ リモートでのカウンセリングには Zoom のダウンロードが必要となります。

ご希望のお客様には、担当者より追って詳細をお送り致します。

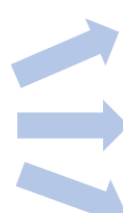
Zoom 上での個人情報のやりとりができかねるため、オンラインカウンセリングのみでご購入希望、かつ記入いただいた住所と異なるお届け先を希望の場合、別途荷電させていただきます。



当店頭スタッフ



お客様



ECサイトのご案内

お取り置き & 後日ご来店

後日発送 & 代引きでご購入

「Zoom」を使用して
オンラインカウンセリングを行う。
ご購入希望の際は、3つの方法をご案内。

■既に実績の高い中国でのライブコマースの活性化

当社は中国本土での販売を行っており、中でもライブ配信型 E コマース「ライブコマース」が盛況。中国最大手 EC サイト「Tmall」にて、当社の製品を取り扱う E コマースが週に 3～4 回配信され、商品の細かい機能や技術の説明、視聴者とのコンスタントなコミュニケーションで販売促進を行っています。動画編集は一切なく、ライブ配信なのでリアルな感想や使用感がダイレクトに伝わる点が好調を博しています。

中国における販売代理店スタッフ（写真・右下）による配信のみならず、有名人や美容 KOL を起用してライブコマースを実施。

2020 年 6 月には中国における当社のアンバサーを務める俞飛鴻（写真・左の右）や、劉濤（写真・左の左）、寧靜（写真・右上）の 3 名の有名女優を起用し、売上が伸長。

数ある美容機器が世界中から集まる中で、ライブコマース配信だけではなく、日々変わる消費者トレンドや、緻密なマーケティングリサーチをもとにプロモーションを行い、また一方では商品の信頼度を高めるべく製品のアップデートや、エビデンスの取得・公開にも努めています。



■ライブ配信専用ルームを新設置

自宅で過ごす時間が増え、“自分時間”が多くなると SNS を閲覧する機会はますます増え、特に SNS のライブ配信を視聴するアカウント数も増えています。店頭におけるお客様との接点が少なくなる中で、店舗を介さず企業からお客様へ製品の魅力やブランドについて伝えるべく、ライブ配信を強化しています。

「買ったものの使い方が分からない」「Web で気になっていたけど他の製品との違いが分からない」というお客様の声にお応えする形で人気製品や最新アイテムを分かりやすく伝えることを目的としており、現在は国内外へ向けて当社から月に約 10 回のペースで配信しています。また、質問やコメントには積極的に応答することで、双方向のコミュニケーションを深め、お客様とのより良い関係性を維持していきたいと考えています。


そうした中で、ライブ配信の環境を整えた「ライブスタジオ」を新たに本社屋内に新設いたしました。ここでは、配信用の背面スクリーンやライブ用照明を備え、いつでも配信ができる環境になっています。日本国内のみならず、シンガポール、ロシアなど海外へも、社員がライブスタジオから直接配信いたします。



オンラインを活用することでこれまで以上に多くの方とのコミュニケーション機会を創出し、お客様のニーズのヒアリングや、きめ細やかな情報発信に役立て、お客様とのリレーションの深化を目指してまいります。

※発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がございますのでご了承ください。

お客さまのお問合せ先：ヤーマン

 0120-776-282 江東区東陽 2-4-2 新宮ビル 4F