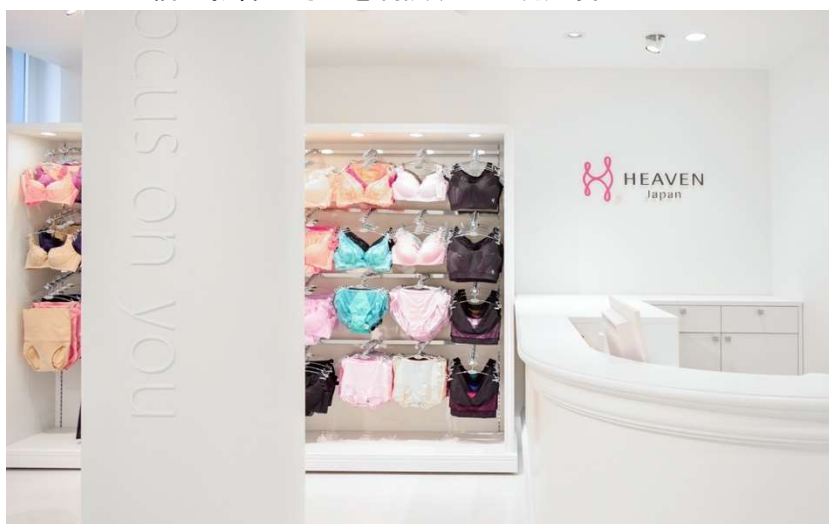

コロナ禍でもリアルの重要性を考える。 試着体感サロン満足度 99.63% 商品を体感する場所

下着を体感していただく場所として試着体感サロンを提供。

コロナ禍の影響で対応を制限するも満足度は 99.63%



ライフスタイルにあわせた適正下着®の商品開発から販売までを行う株式会社 HEAVEN Japan (所在地：大阪府河内長野市)は、2016年よりお客様にヒアリングを行い、商品を提案し、体感してもらう”試着体感サロン”を運営しています。

その試着体感サロンで 2020年2月より来店していただいたお客様に対してアンケートを行ったところ、「今回の試着体感の内容にご満足いただけましたか?」という質問に対し、大変満足と回答した方が 82.4%、満足と回答した方が 17.2%という結果になりました。(2020年2月～2021年2月までの回答者数 752件)

■販売する場所ではなく、体感していただく場所

当社はECでの販売をしており、ご希望の方へは電話やメール・チャットでヒアリングを行い、交換・返品を無料で受けるサービスも行っていますが、実際に商品を見たい・試着したいというお客様のお声をもと誕生しました。2016年より大阪/心斎橋に、2018年より東京/青山に試着体感サロンを展開しています。試着体感サロンでは商品を販売するのが目的ではなく、お客様に体感していただく場所として予約優先制で30分～1時間かけてカウンセリングを行い、商品を提案し、試着をしていただいています。昨年からのコロナ禍の影響で一時休業を行い、その後も情勢に応じて、時短営業や蜜な接触を避けるため、スタッフが直接フィッティングを行わないセルフフィッティングや予約枠の短縮を行うなどの対応をしながら、可能な範囲でお客様へ体感していただける場所として営業を続けてまいりました。

■対話を大切にした提案

試着体感サロンではマニュアル通りに提案するのではなく、理想やお悩みのカウンセリングを行い、対話をしながら提案を行っています。

<このリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井(うめい)、田中(たなか)

FAX: 0721-74-5577 E-mail: support@ilove-heaven.com

それにより、お客様に安心して下着選びを楽しんでいただけていると感じています。

「はじめて補正下着を着けるのに不安もありましたが、締め付けが苦手な私に押し売りすることもなく、丁寧にアドバイス頂いて安心しました。」(2020年2月20日)

「“合わない”ものは“合わない”とはっきり伝えてくださるなど、とても親身になって選んでもらえました。“合う” “合わない”だけではなく、わたし個人のつけ心地の好みを最優先に、寄り添ってもらえたのもとても嬉しかったです。」(2020年10月14日) などの嬉しいお声をいただいています。

■商品だけではなく、下着の知識も一緒に伝える

試着体感サロンでは商品の提案だけではなく、下着の役割や着用方法などの知識を伝えています。

お客様により下着を身近に感じてもらい、下着でさらに自分を好きになってもらえたらと考えています。

「今まで意識してこなかったバストやブラジャーについて教えていただきありがとうございました。これからケアとサイズの合ったブラジャーで大事にしていきたいです」(2020年9月21日) や「種類豊富だし、きっと買うもの決められないだろうなあ…」とドキドキしながらうかがいでしたが、フィッターさんが丁寧になおかつ親切にアドバイスや対応をしてくださったので、安心して日頃の悩みを打ち明けられ、大満足のお買い物ことができました。おかげでバストケアが楽しくなりそうです。素敵な体験をありがとうございます！」(2020年11月13日) など商品の購入のみではなく、体験すること下着の知識を深めてもらうことができると感じています。

現在は通常のコアを再開しておりますが、接触がご不安な方や気軽に試着や購入ができるよう、気軽に来店していただける「セルフフィッティング」や「購入のみ」というメニューも追加しています。

今後も柔軟に対応しながら、体感したいというお客様にはより多く体感していただけるよう体感していただける場所を全国へ増やしてまいります。

■下着の基礎知識からボディケア、ライフスタイルまで

HEAVEN Japan インナーガイド

<https://www.wakinikucatcher.jp/contents/>

■試着体感サロン

心齋橋店：大阪市中央区南船場3-4-22 東道ビル10F

青山店：東京都港区北青山2丁目12-33 デュエット厚治ビル3F

URL：<https://www.wakinikucatcher.jp/salon/>

■HEAVEN Japan 会社概要

株式会社 HEAVEN Japan

〒586-0001 大阪府河内長野市木戸一丁目6番40号

TEL: 0721-56-0071 FAX: 0721-74-5577

E-mail: support@ilove-heaven.com

企業ホームページ：<http://ilove-heaven.com/>

オンラインショップページ：<https://www.wakinikucatcher.jp/>



<このリリースに関するお問い合わせ>

株式会社 HEAVEN Japan 担当：梅井(うめい)、田中(たなか)

FAX: 0721-74-5577 E-mail: support@ilove-heaven.com