

ポーラ、オンラインカウンセリングを開始 2020年9月までに全国1,000店舗導入を目標

株式会社ポーラ（本社：東京都品川区、社長：及川美紀）は、新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」において、お客さまとの出会いとつながりの可能性をさらに広げるために、6月から首都圏を中心に250のポーラショップでweb会議ツール「zoom」を活用したオンラインカウンセリングを開始しました。

7月に全国500ショップ、9月までには1000ショップの導入を目標としています。

さらに、7月より、旗艦店 ポーラ ギンザ、ポーラ ザ ビューティー 吉祥寺店のビューティーディレクター※によるポーラECサイト上でのコンテンツ配信をスタートします。

オンラインカウンセリング導入の背景

ポーラは創業以来、「人と人とのつながり」を大切にし、リアルな対面販売を通じてお客さま一人ひとりと向き合い様々な美容のアドバイス、サービスを提供してきました。これからの時代も、ポーラが目指すのは、「出会いとつながりで可能性を広げる社会」です。

お客さまと直接会う機会が少なくなるからこそ、貴重な1回1回の機会を最大限有意義なものにし、出会いの場をリアルだけではなく、オンラインにも広げます。物理的な距離や時間に縛られることなく、気軽につながることができるオンラインならではの特性を活かし、お客さまとの関係性を深め、提供価値を高めていきたいと考えています。フィジカルなディスタンスは維持しながら、頻度は高く、密度の濃い出会いの場を創るために、オンラインカウンセリングの導入に至りました。

オンラインカウンセリング内容

◆オンラインカウンセリング 約30分・事前予約制 ※展開ショップとご予約については各ショップへお問い合わせください。

- ・肌やライフスタイルの悩みや理想の肌など、まずはお客さまご自身が感じていることをカウンセリング。その後、季節に合わせたお手入れやすぐに実践できるスキンケアやメイク、インナーケア、生活習慣などトータルに美容アドバイスをします。必要に応じてアイテムのご紹介もします。
- このほか、エステのプレカウンセリングをオンラインで実施したり、製品購入後のアフターフォローで正しい使い方などのレクチャーを行うこともあります。

◆オンラインワークショップ

- ・現在は、家で出来るお手入れやセルフマッサージ、メイクの基本を知るためのレッスンなどを実施。

既に導入しているショップには、お客さまから下記のような嬉しいお声をいただいています。

- ・オンラインでも親身に話を聞いてもらい、距離が近く感じた。
- ・久しぶりに担当ビューティーディレクターの顔が見られて嬉しかった。お店にもやっぱり行きたくなった。
- ・購入を検討している製品があり、ネットの情報のみだと不安だったので、直接相談ができてよかった。

ビューティーディレクターによるオンラインコンテンツ配信

7月より、旗艦店 ポーラ ギンザ、ポーラ ザ ビューティー 吉祥寺店のビューティーディレクターによる、ポーラECサイト上でのコンテンツ配信をスタートします。創業以来ポーラが培ってきた対面でのコミュニケーションスキルを活かし、製品紹介だけでなく、季節のケアや美容法など、役に立つサービスを提供。ビューティーディレクターの個性を活かしたポーラならではの新しいオンラインコンテンツです。ショップやスタッフの魅力をより引き出し、オンラインオフライン両軸で、お客さまへのサービスを最大化していくことを目指しています。前述の2店舗を皮切りに、今後も展開を拡大していく予定です。

コンテンツページはこちら▶ <https://net.pola.co.jp/ec/staffrecommend/index.html>

※ビューティーディレクター：全国に展開するポーラのショップの中で、カウンセリングやエステなどをはじめとした美容を通じてお客さまのありたい姿を引き出し価値を提案する、プロフェッショナルな販売員。

【メディアに掲載いただくお問い合わせ先】

ポーラお客さま相談室（フリーダイヤル）TEL 0120-117111