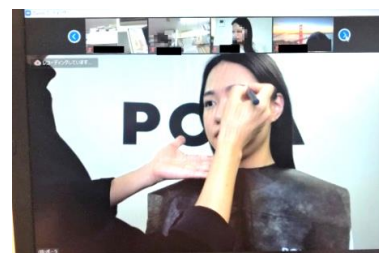


ポーラ、オンラインカウンセリングを強化 導入から1年で約1,600店舗に導入し月平均2,100名を接客

株式会社ポーラ（本社：東京都品川区、社長：及川美紀）は、昨年6月より全国のポーラショップ、百貨店カウンター（一部店舗）に順次導入したオンラインカウンセリングを強化し、1年が経過した現在、全国で約1,600ショップにて展開中です。

本年は月平均2,100名※1のお客さまにオンラインカウンセリングやワークショップをさせていただき、開催後のアンケートでは満足度が90%以上、知人・友人への推奨度は80%以上にのぼっています。オンラインカウンセリングでは、お客さまとビューティーディレクター※2との1対1のカウンセリングのほか、複数名が参加できるワークショップ、新製品の使い方や季節ごとの美容法、家でできるマッサージなどをお伝えするオンラインレッスン、さらに今年からはお客さま同士のコミュニケーションも取り入れたモニター座談会形式も実施しています。



オンラインカウンセリングやオンラインワークショップは事前予約制で、所要時間は約30分程度。オンラインカウンセリングでは、肌の悩みや理想の肌などをカウンセリングし、季節に合わせたお手入れやメイク、インナーケア、生活習慣などトータルな美容アドバイスを行うほか、エステのプレカウンセリングや、製品購入後のアフターフォロー、正しい使い方などのレクチャーもオンラインで行い、昨今の感染予防対策を目的とした店舗の滞在時間短縮や利便性向上にも役立っています。オンラインワークショップでは家で出来るお手入れやセルフマッサージ、メイクの基本レッスン、新製品の特長紹介と使用法レッスンなどを複数名を対象に行っています。予約はオンラインカウンセリング実施店舗への電話、ホットペッパービューティーのショップページ等から可能で、ワークショップについてはポーラ公式ホームページからも予約いただけます。

実際に、オンラインワークショップにご参加された方から、下記のような嬉しいお声をいただいています。

- ・今日からすぐに取り入れられる食事のアドバイスやマッサージがあり、とても勉強になりました。
- ・お話のスピードや声のトーンがちょうど良く、エステにも行ってみたいと感じました。
- ・“いいね”スタンプを使うことで、意思疎通ができました。
- ・製品の使用方法レクチャーの際、実際に部位を示すなど、見やすいように工夫されていてよくわかりました。
- ・店舗に行ってもじっくり商品を試したり説明を聞いたりすることができない状況なので、使い方や商品特徴など知れて良かったです！

ポーラでは、ご参加されたお客さまからの声やご意見をもとにオンラインコンテンツをブラッシュアップするほか、今年からはオンライン強化研究会を発足し、店舗同士での情報交換やアドバイス、オンライン接客スキル向上のための研修、オンライン接客コンテストを実施しフィードバックまでを行うなど、ニューノーマルに対応した接客技術・体験価値向上を目指しています。

創業以来「人と人とのつながり」を大切にし、対面販売を通じてお客さま一人ひとりと向き合ってきたポーラだからこそ、今後も、単にデジタル上の接点を増やすことのみにとどまらず、リアル・デジタル双方において、人・お店を介したお客さまとの出会いやコミュニケーションを拡大していきます。

※1：2021年3月～8月実施分の月平均人数

※2：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で、カウンセリングやエステなどを通じてお客さまに美容を提案する、プロフェッショナルな販売員。

【お客さまからのお問い合わせ先】

ポーラお客さま相談室（フリーダイヤル）TEL 0120-117111