

花王、美容部員を“ブランド エバンジェリスト(ブランドの伝道師)”へ育成 OMO推進により、強いブランドづくりを加速

花王株式会社(社長・長谷部佳宏)は、化粧品事業において、カウンセリングブランドの最大資産である美容部員の役割を最適化することに伴い、2023年1月より、総称を“ブランド エバンジェリスト(ブランドの伝道師)”に変更します。“ブランド エバンジェリスト”とは、店頭とオンラインの垣根を越えて、ブランドを体現し、ブランドの魅力をあらゆる場所、場面、手法で伝えることのできる高いスキルとマインドを有したブランド専属の美容部員のことです。25年までに、すべての美容部員が店頭とオンラインの両輪で活躍できるよう、スキル習得をめざした研修をスタートします。

花王グループのカウンセリングブランドである「SENSAI(センサイ)」「est(エスト)」「KANEBO(カネボウ)」「LUNASOL(ルナソル)」「TWANY(トワニー)」「ALBLANC(アルブラン)」の6つのブランドそれぞれに、ブランドエバンジェリストを配置します。

花王は、美容部員の役割を最適化することで、お客さまとブランドの絆をさらに深め、“強いブランドづくり”を加速させていきます。



<様々な場面で活動するブランド エバンジェリスト(イメージ)>

1. ブランド エバンジェリスト化の背景

昨今の新しい生活様式において、化粧品に対するお客さまの購買行動や情報を得る手法は変化し、多様化してきています。ブランドごとの OMO(オンラインとオフラインの融合)推進が重要になる中、花王はカウンセリングブランドの最大資産である美容部員の役割を最適化。これまでは、店頭でのカウンセリングが主な活動でしたが、今後は、店頭とオンラインの垣根を越えてブランドを体現。ブランドの魅力をお客さまに届ける、高いスキルとマインドを有したブランド専属の美容部員を“ブランド エバンジェリスト”として育成していきます。2025年までに、全ての美容部員がオンラインとオフラインの両輪で活躍できるよう、2023年1月より、体制を整えていきます。

2. ブランドエバンジェリストの役割

ブランドごとに最適なOMOを推進するため、ブランドエバンジェリストは下記の役割を担います。

【オフライン領域】

- 店頭接客・カウンセリング
- ブランド体験イベント出演
- 会場でのセミナー実施 など

【オンライン領域】

- オンラインカウンセリング
- LIVE配信・動画配信
- WEBセミナー実施
- WEBサイトやSNSへの商品レビュー投稿 など

3. 研修について

上記2つの領域において、所属するブランドの価値を最大限に伝えていくため、2023年1月より、各研修をスタートしていきます。

- ブランドカウンセリング／対応スキル研修
- オンライン基礎スキル研修
- オンライン実践スキル研修 など

花王化粧品事業は、今後も、お客さまとブランドの絆を深める取り組みを通し、お客さま一人ひとりの「美」と「個性」に寄り添い、生涯にわたって最高の歓びと笑顔を提供し続けていきます。