

<発表資料>

2021年10月4日 21098

花王、化粧品事業に新たな店頭顧客システム「FACE」を導入 カスタマイズした接客・サービスでお客さまとブランドの絆を深める

花王株式会社(社長・長谷部佳宏)は、2021年10月4日より、化粧品事業において、美容部員を派遣している百貨店やGMSを中心に、新たな店頭顧客システム「FACE」(フェイス)を導入します。これにより、一人ひとりのお客さまに寄り添いカスタマイズされた接客とサービスの提供を実現。より充実したブランド価値伝達を図るとともに、これまで以上にお客さまとブランドのつながりを深める活動を進めてまいります。



「FACE」店頭活用イメージ

昨今、お客さまのデジタル環境は大きく変化しており、化粧品市場においても購買方法の多様化が進んでいます。また、SNSなどの普及により、手軽に情報収集することができ、これまで以上にいろいろな商品やブランドと出会う機会が増えています。そうした中、お客さまは自分にとってそのアイテムが本当に意味のあるものかをより吟味する傾向にあり、自分のためにカスタマイズされた商品提案やサービスを求める方も多くいます。

今般、花王は、化粧品事業において、多様化するお客さま一人ひとりのニーズに合わせた接客・サービス・ご提案を推進すべく、新たな店頭顧客システム「FACE」(system For Advanced Customer Engagement)を導入します。

これまで化粧品の売場では、美容部員が、店頭顧客システムを、お客さま情報や接客情報の蓄積・管理、売上・在庫の管理、肌測定分析結果の可視化など、主に店頭活動のサポートツールとして活用してきました。

今回、新たに導入する「FACE」は、店頭活動をサポートするツールとしての基本機能に加え、強固なセキュリティ基盤のもと、肌解析サービスやブランドごとに展開するLINEミニアプリ、外部サービスと連携するなど拡張機能も搭載。これにより、お客さまは、ご自身のスマートフォンで、店頭での肌解析結果を確認することができるほか、オンラインカウンセリングやバーチャルメイクなどの店頭以外でのブランド体験も可能となります。さらに、会員証やカウンセリングシートなどもデジタル化することにより、情報リスクとペーパーレスによる環境への配慮にも対応します。

今後は、来店時以外にも、お客さまの状況に合わせた適切なタイミングで、ブランドの世界観や価値をお伝えし、一人ひとりに寄り添いカスタマイズした提案を行なうことで、お客さまとブランド、店頭のつながりをさらに強化してまいります。

〈新・店頭顧客システム 概要〉

■導入時期

2021年10月4日から順次導入予定。

■導入流通

美容部員の派遣がある百貨店・GMS

■導入店数

約610店(1,080コーナー)を予定

■新店頭顧客システム「FACE」とは

美容部員の店頭活動をサポートする機能に加え、来店時以外でも、お客さまと店頭やブランドが直接つながり、一人ひとりに合わせた提案やサービスの提供ができる機能をもったシステムです。

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まいります。