

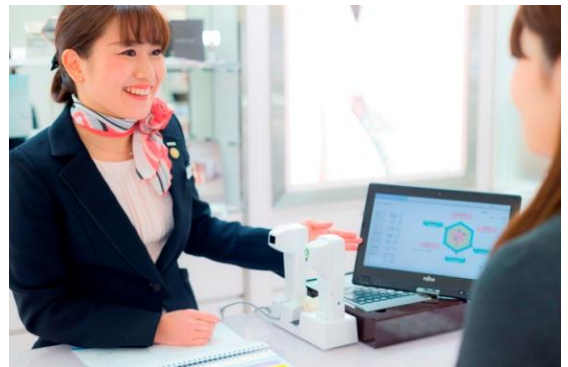
2015年9月28日

## 全ビューティカウンセラー(BC)を対象に 「カウンセリングコンテスト」を実施 2020年までに全BCが“超満足接客”をご提供できることを目指す

株式会社カネボウ化粧品

カネボウ化粧品は、全国約5,000名のビューティカウンセラー(BC)の接客スキルとおもてなしの心(ホスピタリティマインド)を競う初の「カウンセリングコンテスト」を導入し、今秋から全国の支社・支店にて実施していきます。

2016年5月には、「第1回<sup>カネボウ</sup> Kanebo トータルビューティカウンセリング<sup>アワード</sup> AWARD カウンセリングコンテスト<全国大会>」を開催。以降は、これまで実施してきたメイク&ヘア技術を競う「ビューティアップコンテスト」と毎年交互に開催する予定です。それぞれの分野でレベルアップを図ることで、2020年までに、全BCがお客さま一人おひとりに合わせた“超満足接客”をご提供できることを目指します。



### カウンセリングコンテストの位置づけと狙い

カネボウ化粧品では、「カウンセリング」とは“お客さまとの出会いからお見送りまでの一連の接客”であると考え、現在、BCのカウンセリング力強化に取り組んでいます。(次頁<参考>参照) 15年1月からは、ホスピタリティマインドに基づく一連の接客の中で、スキンケア、メイクからヘアまで、広い領域でのアドバイスを行う「トータルビューティカウンセリング」をスタート。お客さまに寄り添いながら、“感動をとまなう接客”と“美しくなりたい気持ちに応える提案”を目標に掲げ活動しています。

そして今般、「トータルビューティカウンセリング」をさらに強化する取り組みとして、新たに「カウンセリングコンテスト」を実施します。2016年以降は、これまで開催してきたメイク&ヘア技術を競う「ビューティアップコンテスト」と隔年で開催。「カウンセリングコンテスト」を“感動をとまなう接客”を磨くコンテスト、「ビューティアップコンテスト」を“美しくなりたい気持ちに応える提案”を磨くコンテストとして位置づけ、それぞれの分野でレベルアップを図ることで、2020年までに、全BCがお客さま一人おひとりに合わせた“超満足接客”をご提供できることを目指していきます。



### カウンセリングコンテストの運営

2015年10月から、全BC参加のもと、支社・支店でのカウンセリングコンテスト予選がスタートします。予選を通過した17名が、2016年5月に開催する第一回の全国大会に出場。コンテストでは、BCがお客さま役を相手に接客を行う様子を、審査員が、独自に設けた幅広い項目(身だしなみ、洞察力、会話力、提案力、おもてなしの心など)に沿って

審査します。

そして、全 BC の審査結果を通じて全般的な課題を把握し、研修などの機会を活用して全体のカウンセリング力の向上につなげていきます。個々の BC については、個人の審査結果をフィードバックすることで、それぞれが自身の強みや課題を見出し、将来に向け明確な目標を立てられるように促していきます。さらに、結果を毎回記録し過去の評価と比較することにより、自らの成長を感じモチベーションを高く保てるよう役立てていきます。また、コンテストは、他の BC のカウンセリングに触れる機会でもあることから、新たな気づきを得て成長する場としても活用していきます。

### カウンセリングコンテストの概要

#### 【コンテスト正式名称】

Kanebo トータルビューティカウンセリング AWARD

カウンセリングコンテスト<全国大会>

#### 【開催時期】

第1回全国大会：

2016年5月（全国大会に先駆け、2015年10月より順次、支社・支店での予選を開始）

#### 【対象】

カネボウ化粧品品の全 BC 約 5,000 名のうち、予選を通過した 17 名が出場

#### 【コンテスト実施方法】

店頭接客を想定し、15 分間のロールプレイングを実施（予選は 10 分）。BC がお客さま役を相手にカウンセリングを行います。

#### 【審査方法・基準】

ロールプレイングの中で、BC の身だしなみ、洞察力、会話力、提案力、おもてなしの心など、独自に設けた幅広い項目に沿って審査員が審査します。

### <参考>

社会の変化に伴い、女性の美容に対する価値観やニーズは多様化しています。メイクを例にとっても、身だしなみや習慣として行うだけでなく、個性を活かして楽しむ意識が広がっています。一方、市場には化粧品の種類や買い方の選択肢が増え、新たな情報源として SNS なども浸透し、溢れるモノや情報の中から自分に最適なものを取捨選択するのが難しい状況にあります。こうした中で、一人ひとりのニーズを見極めた上で適切な情報を提供する高度なカウンセリングは、ますます重要な役割を担い、顧客満足度に大きく影響すると考えられます。



カネボウ化粧品では、これまで、お客さまの個性をいかして美しさを引き出す提案力を磨くことを目的に、BC のメイク&ヘア技術を競う「ビューティアップコンテスト」を開催してきました。また 14 年には、全国約 5,000 名の BC が店頭接客で大切にしていることを、“お客さまへのお約束”として7項目にまとめた「ありがとう credo」を作成。改めて全 BC がカネボウ化粧品らしいホスピタリティマインドを共有し、お客さまとの出会いからお見送りまで、お客さまに寄り添うことを大切にしながら接客を行っています。