

## カウンセリング領域を拡大し、接客の質を高める店頭活動 「トータルビューティカウンセリング」をスタート

株式会社カネボウ化粧品

カネボウ化粧品は、カウンセリングを主とした一連の店頭接客を、これまでよりさらに進化させ、「トータルビューティカウンセリング」として再構築し、2015年1月よりスタートさせます。“スキンケア”“メイク”だけでなく新たに“ヘア”も加え、3領域でより幅広いカウンセリングと質の高い美容提案を行い、全国約5,000名のビューティカウンセラー（BC）の接客全般の質を従来以上に高めていきます。現在カネボウ化粧品は、カウンセリング強化を掲げ、カウンセリングブランドの拡充や“寄り添う接客”の徹底など、お客さまのリピートを高める取り組みを行っています。2016年には、BCの“トータルビューティカウンセリング力”を競うコンテストの実施も予定。BC全体のスキルの底上げを図り、さらなるお客さま満足につなげていきます。



### トータルビューティカウンセリングの特長

「トータルビューティカウンセリング」とは、カウンセリング領域を拡大し、接客の質を高め、お客さまから、心からの笑顔で“ありがとう”の気持ちをいただくことを目指して行う店頭活動です。「出会い」「カウンセリング」「お見送り」といった一連の店頭活動の中でも「カウンセリング」では、お客さまのご要望や肌状態、個性を理解し、デモンストレーションなどを行いながら、肌の変化を実感できる美容提案を実施。美しくなることの喜びや期待感を共有し、美容習慣づくりを応援する内容になっています。

今回「カウンセリング」に新たに取り入れるのが、ヘア領域です。これまで行ってきたスキンケア、メイクに加え、ヘアでもカウンセリングを行うことで、3領域にわたりトータルで美のサポートができるようになります。必要に応じて、店頭を設置している美容機器（ビューティアナライザーADⅡ）を用いて頭皮状態の確認なども行い、“日々のケア”と“季節に合わせたケア”をご提案。顔型に合ったバランスのよいヘアスタイル、セルフスタイリング方法など、お客さまの魅力をより引き立たせるヘアアドバイスを行っていきます。

【トータルビューティカウンセリングによる一連の接客】



### “トータルビューティカウンセリング力”を競う大会も実施

2016年には、おもてなしの心に満ちた店頭活動に基づき、BCの“トータルビューティカウンセリング力”を競う場として「接客コンテスト（仮）」を開催します。これまで行ってきたメイク技術を競う「ビューティアップコンテスト」と併せて、日頃の店頭活動を振り返り、研鑽する場として開催。“美しくなりたい気持ちに応える提案”と“感動をともしなう接客”という2つの満足を提供するためのスキルを底上げしていきます。