

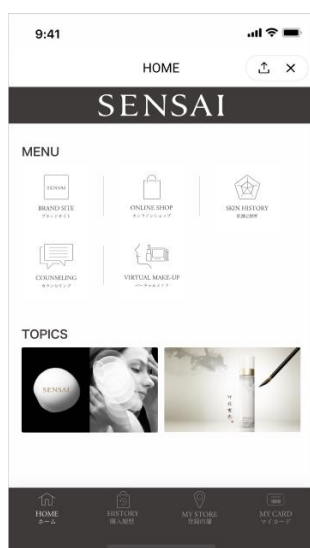
デジタル活用を加速させ、ブランドとお客さまの絆づくりをさらに強化

株式会社カネボウ化粧品

カネボウ化粧品は、2020年10月より、「SENSAI」「KANEBO」「LUNASOL」の3ブランドにおいて、LINE株式会社が運営するコミュニケーションアプリ「LINE」上で、自社サービスを展開できるウェブアプリケーション「LINEミニアプリ」を用い、新たなサービスを開始します。これは、ブランドとお客さまとの絆づくりをさらに強化していく取り組みのひとつです。本サービスにより、お客さまは、購買履歴や店頭での肌測定結果をいつでも簡単に確認できるようになるとともに、店頭だけでなくオンライン上でも一人ひとりに合ったパーソナルな情報を受け取ることができるようになります。今後は、対応ブランドを拡大するとともに、ブランドごとに独自性のあるコンテンツを充実させていきます。

【導入ブランド】

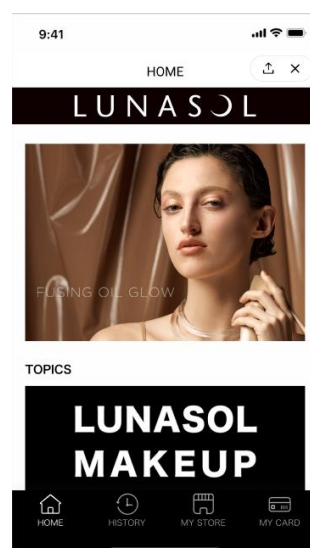
※画像はイメージです。



SENSAI



KANEBO



LUNASOL

1. 取り組みのねらい

花王グループ化粧品事業では、2018年5月より、成長戦略に基づき強いブランドづくりを行ってきました。なかでもプレステージ領域では、ブランドごとの個性に磨きをかけるため、特長ある商品の提案や店頭での美容部員によるカウンセリング、デジタルコミュニケーション活動などを通じて、お客さまとの絆を深めてきました。

昨今、リアル店舗からEコマースまで、お客さまの購買行動がより多様化する中、オフラインとオンラインの垣根を越えてお客さまとブランドとの絆をさらに深めることが重要視されています。そこで、お客さまに身近なデジタルツールであるLINEを用い、「LINEミニアプリ」と各ブランドのLINE公式アカウントを連動させた新たなサービスを、2020年10月より順次開始します。本サービスを通じて、お客さま一人ひとりの購買行動をもとに、最適な情報をお客さまが望むタイミングで提供することで、ブランドとお客さまのつながりをさらに強めていきます。

2. サービスについて

本サービスでは、百貨店・直営EC*ブランドごとにお客さまのデジタル会員証が発行され、お客さまは、購入履歴や店頭での肌測定結果、登録した店舗の最新情報、ご購入いただいた商品のオリジナル動画などを、いつでも簡単に閲覧することができます。また、ブランドからの情報配信の時間帯をお客さま自身に選択いただくなど、お客さまの生活スタイルにも合わせた、パーソナルな情報提供を行なっていきます。

さらに今後は、オンラインカウンセリングやチャットボットなど、ブランドごとに独自性のあるコンテンツを充実させていきます。

※直営ECはSENSAIのみ

3. サービス開始日

2020年10月1日より、SENSAI・KANEBO・LUNASOL

10月1日より順次、百貨店の店頭カウンターにブランドごとの二次元バーコードを設置し、お客さまの来店時に本サービスを紹介していきます。

