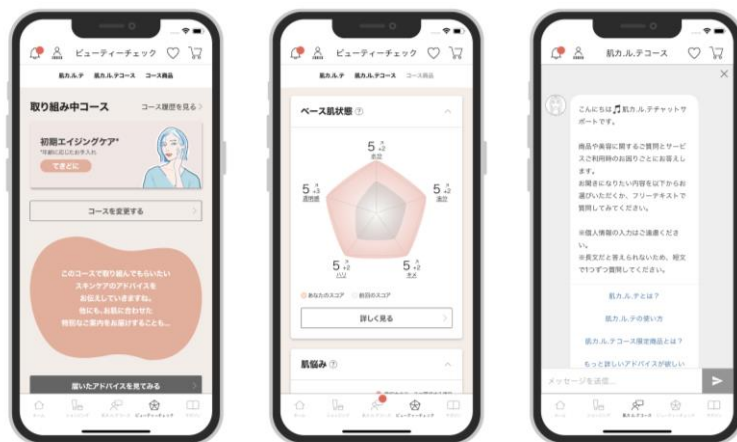


## オルビス、美容の成功体験を伴走

お肌の悩みに寄り添い、AIによる肌の分析結果に基づいたスキンケア方法をご提案する『肌カ.ル.テ』  
2022年11月21日（月）より、ORBIS アプリ内でサービス開始  
美容のプロに疑問や悩みをすぐに相談できる、“人肌感”のある有人チャット機能も新たに搭載

オルビス株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：小林琢磨、以下：オルビス）は、2022年11月21日（月）より、無料スマートフォンアプリ「ORBIS アプリ」をリニューアルし、AIによる分析とお客様ご自身が解決したい悩みに対し、オルビスの美容理論に基づくスキンケア習慣化プログラムを提供する『肌カ.ル.テ』のサービスを開始します。

『肌カ.ル.テ』詳細ページ：[https://www.orbis.co.jp/app/hada\\_karte/](https://www.orbis.co.jp/app/hada_karte/)



オルビスは、1987年の創業以来「肌が本来持つ力を信じて、引き出すこと」を信念とし、「ここちを美しく。」をブランドメッセージに掲げる、今年35周年を迎えたスキンケアを中心に展開するビューティブランドです。提供価値である、「スマートエイジング®」を基軸に、“あなたらしさ”を共に伴走することを目指し、お客様一人ひとりに寄り添い、その人の美しさや魅力を引き出す事業活動を展開しています。

ブランド体験を通じてよりここちよい毎日をお届けしたいという思いから、リブランディングを開始した2018年6月より、ECや店舗のポイント機能に加えて手軽に読める美容に関する記事コンテンツも配信をするなど、幅広いサービスを提供する「ORBIS アプリ」を導入。ORBIS アプリ内サービスにAI解析による分析コンテンツも拡充した結果、460万ダウンロード数<sup>\*1</sup>と多くのお客様にご利用いただいております。アプリを核にCX戦略を加速し、新たな顧客体験価値を創出してきました。

より一層のCRMの進化を目指していくなかで、店舗のビューティアドバイザー（以下：BA）の接客経験や口コミより「自分の肌を理解して、肌悩みに合ったお手入れをすることが難しい」「継続できない」「悩みが解決できない」という課題を抱えたお客様が多くいることを認識。お客様個別の肌悩みに寄り添う連続的・継続的なコミュニケーションの実現を目指し、お客様の肌悩みに合わせて美容の習慣をサポートする、ORBIS アプリ内サービス『肌カ.ル.テ』を開始します。『肌カ.ル.テ』は、商品のご購買の有無に関わらず、お客様の悩みに寄り添い、自分で「できる」ところまで伴走する、これまでにない美容伴走型のコミュニケーションプログラムです。さらに、「ORBIS アプリ」の主要画面のUI等をリニューアルし、パーソナル分析、ショッピング、美容に関する読み物記事などをお客様がこれまで以上に楽しんでいただけるようになり、より使いやすくなりました。

本件に関するお問い合わせ先 **オルビス株式会社**

【報道関係者】 TEL：03-3788-3937/FAX：03-3788-7463

広報 PR 担当：村澤、山本、野中 ([orbis-pr@orbis.co.jp](mailto:orbis-pr@orbis.co.jp))

【消費者】  0120-010-010

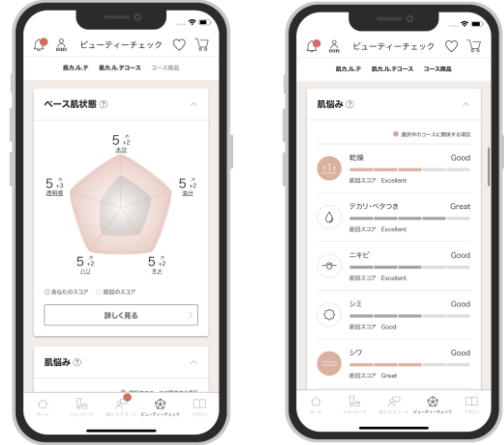
## 『肌カ.ル.テ』サービスについて

お肌のステップアップやお悩みに寄り添い、日々のスキンケアを伴走サポートします。AIによる肌の分析結果や質問への回答をもとに、肌の状態に対して必要なお手入れ情報や商品のご提案をします。

### 1. 分析する

- ・自分の肌状態を手軽にチェックすることが可能

スキンケアやメイクのこだわりについての全8質問に回答いただき、また、カウンセリング全15問による肌状態、お悩み、使用アイテム、ライフスタイルを確認します。スマートフォンで顔写真を撮影するだけで、AIが肌状態を分析。オルビスが培ってきた美容理論に基づいた、「ベース肌状態」及び「肌悩み」の2つの美容チャートにおいて、どちらも5段階評価で瞬時に肌状態がわかります。



### 2. コースを選ぶ、コース選択後は商品購入も可能

- ・肌の分析結果に基づいた、スキンケア方法（『肌カ.ル.テ』コース）をご提案

セレクトしたスキンケアコースにあわせてお手入れ方法とアドバイスをご案内します。さらに、『肌カ.ル.テ』コースに適した専用の商品をご用意し、ご購入いただいた方にはより具体的なアドバイスをお届けします。（商品をご購入いただくなくても『肌カ.ル.テ』コースは続けていただくことが可能です。）

肌の分析結果によって導き出されるコースは33パターンをご用意し、限りなくパーソナライズに近い状態を実現しました。肌分析を1ヶ月ごとに行うことで、肌の状態を確認しながら取り組むことができます。肌分析後も3日に1度、約1年に渡って悩みに合わせたアドバイスやお手入れ継続への応援メッセージが続き、美容伴走型のサービスであることが特長です。

【肌分析に合わせて、全33コースの中から適したコースをご提案】

11コース：肌悩みやなりたいたい肌に向けたコース

エイジングケア※2、ニキビケア※3、毛穴の目立ちケア※4、シミ予防ケア等に対応する肌悩み改善プログラムをご用意

3コース：お悩みの深さや取り組みやすさに応じたコース

「かるく」「てきどに」「たっぷり」の3段階をご用意



### 3. いつでも美容のプロに疑問や悩みをすぐに相談が可能

『肌カ.ル.テ』サービス内では、これまで以上によりパーソナライズされたデジタル接客が受けられる環境を整えました。

① セレクトしたスキンケアコースに合わせて、お手入れ方法とアドバイスを提供  
全 11 コースごとに専属のビューティクリエイターが監修したお手入れアドバイスを日々ご提供。コース毎に必要な HowTo を動画や記事コンテンツでも配信提供します。

### ② 美容のプロである BA が対応する有人カウンセリングチャット

さらに、『肌カ.ル.テ』サービススタートに併せて、アプリ内でのチャットを開始します。24 時間 365 日対応できるチャットボット及びビューティクリエイターによる有人チャット（平日 10:00～17:00 対応）にてお客様の疑問を瞬時に解決します。

（『肌カ.ル.テ』コースに入らなくても相談可能です。）



このように、お客様の心配や不安に対して「聞きたいタイミングですぐ解決できる」姿の実現を目的に、デジタルの中に“人肌感”を持たせる美容伴走型コミュニケーションの価値を最大化し、特別感のある顧客体験を実現可能にしました。

### 『肌カ.ル.テ』の名称に込められた想い



カ.は、「カリキュラム」。ル.は、「ルーティン」。テは、「テクニック」の略称。

『肌カ.ル.テ』は、お客様一人ひとりのパーソナル美容アドバイザーとして、毎日に寄り添う美容伴走サービスです。

キレイはそれぞれ。お肌もそれぞれ。

オルビスは、キレイへの近道のひとつは、正しい美容習慣が鍵だと考えます。

それぞれにフィットする美容習慣は、自分の背中を少し押してくれます。

オルビスは、お客様に寄り添いながら一人ひとりの肌の状態に合わせたお手入れ方法と適切なアイテムご提案することを大切にしてきました。オルビスが培ってきた、一人ひとりのそれぞれに合わせたカリキュラムで、毎日の美容ルーティンに必要なテクニックを取り入れていただき、アプリを通じて、今の肌と未来の肌のキレイな肌作りをサポートします。

# ORBIS

NEWS RELEASE

## ORBIS アプリダウンロード

iPhone

<https://itunes.apple.com/jp/app/orbis/id1204599313>

iPhone



Android



Android

<http://play.google.com/store/apps/details?id=jp.co.orbis.orbispoint>



「ORBIS アプリ」は、2018年6月よりスタート。ECや店舗のポイント機能に加えて、2019年4月には、プロのパーソナルカラー診断がスマホでできる『パーソナルAIメイクアドバイザー』のサービスをORBISアプリ内にて開始。（累計実施数390万件<sup>※1</sup>突破）2020年9月には、似合う眉の形とお手入れ方法をご提案するサービス『AIアイブローシミュレーター』（累計実施数97万件<sup>※1</sup>突破）を開始、さらに同年12月には、現在の肌状態と生活習慣、顔画像解析結果をもとに5年後、10年後、20年後の顔立ちを予測する『AI未来肌シミュレーション』（累計実施数64万件<sup>※1</sup>突破）を開始し、AI解析による分析コンテンツも拡充しています。手軽に読める美容に関する記事コンテンツも配信をするなど、幅広いサービスを提供しています。

※1 2022年10月31日時点

※2 年齢に応じたお手入れのこと

※3 ニキビの予防

※4 キメを整えて毛穴を目立たなくする