

カウンセリング力を活かした新たなビジネスモデルで顧客体験の向上を目指す 委託販売においてオンライン決済・直送の仕組みを導入

株式会社ポーラ（本社：東京都品川区、代表取締役社長：及川美紀）は、創業以来、「人と人とのつながり」を大切にし、お客さま一人ひとりと向き合い様々な美容のアドバイス、サービスを提供しています。そのカウンセリング力を活かした新たなビジネスモデルとして、委託販売においてオンライン決済・直送の仕組みを、3月22日より導入いたします。時代の変化に伴い、オンラインの利便性をより充実させ、多様な顧客ニーズに対応しながら、提供価値を高め、顧客体験の向上を目指していきます。

■ オンライン決済・直送の仕組み

委託販売においてオンライン決済・直送を導入することにより、お客さまに、利便性とプロによるカウンセリングを両立した価値提供を可能にします。店頭などオフラインで大切にしている一人ひとりに寄り添うという提供価値を、オンラインで体験いただけるサービスを目指します。

< オンライン決済・直送の流れ >

- ① お客さまとビューティーディレクター※1が1対1で実施する「オンラインカウンセリング」や複数名でご参加いただける「オンラインワークショップ」を受けていただく。
- ② ビューティーディレクターよりおすすめ製品の専用ページを別途メール等でご案内。
- ③ お客さまご自身でご購入手続き後、自宅に製品をお届け。

- ・決済方法は、クレジット決済と着払いから選択いただけます。
- ・スキンケア・メイク品を中心とした一部製品から提供開始（APEX、限定セット品は対象外）
- ・一部店舗から導入開始いたします。対応店舗は、各店舗にお問い合わせください。

■ ポーラのオンラインカウンセリング 約30分・事前予約制

肌やライフスタイルの悩みや理想の肌など、まずはお客さまご自身が感じていることをカウンセリング。その後、季節に合わせたお手入れやすぐ実践できるスキンケアやメイク、インナーケア、生活習慣などトータル的に美容アドバイスします。必要に応じてアイテムのご紹介もします。このほか、エステのプレカウンセリングをオンラインで実施したり、製品購入後のアフターフォローで正しい使い方などのレクチャーを行うこともあります。



■ ポーラのオンラインワークショップ 約30分・事前予約制

家で出来るお手入れやセルフマッサージ、メイクの基本レッスン、新製品の特長紹介と使用法レッスンなどを複数名を対象に行っています。



※1：ビューティーディレクター：全国に展開するポーラのショップの中で、カウンセリングやエステなどをはじめとした美容を通じてお客さまのありたい姿を引き出し価値を提案する、プロフェッショナルな販売員。