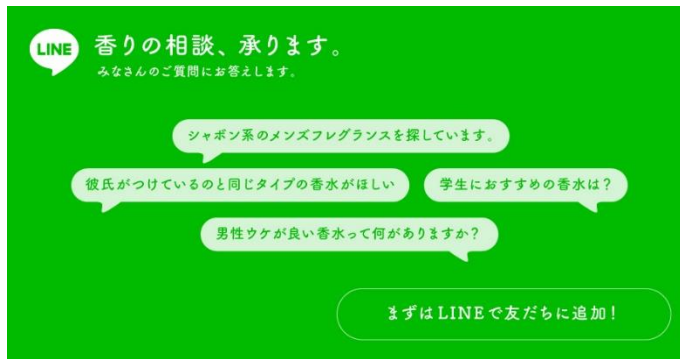


## 香りの総合プラットフォーム「カラリア」 公式LINEで展開中のコンシェルジュサービスへの相談数が120万件突破！

香りのお悩みに合わせてフレグランスアドバイザーが回答！  
お客様アンケートでは、約80%が「コンシェルジュサービスの対応に満足」と回答

株式会社ハイリンクの運営する香りの総合プラットフォーム「カラリア」は、友達登録者数4万7千人を突破した公式LINEで展開中のコンシェルジュサービスへの相談数が120万件を突破したことをお知らせいたします。

公式LINEダウンロードURL：<https://line.me/R/ti/p/@asv4088v>



### カラリア コンシェルジュサービスとは

カラリアの公式LINEでは、カラリアリリース当初より、お客様からの香りの相談を受け付けるコンシェルジュサービスを展開してまいりました。この度、**コンシェルジュサービスへの相談数が120万件を達成いたしました**。コンシェルジュサービスでは、お客様の香りに関するお悩みに対し、カラリア専属フレグランスアドバイザーが、約1,000種類の香水の中から、お客様にぴったりの香水をご提案しております。

**2021年度の総相談数は前年度比で約2.5倍伸長しており、お客様にコンシェルジュサービスをご利用いただく機会が増えていることが伺えます**。利用数増の理由として、以下が挙げられます。

- ・相談数が増えたことによりお客様のニーズや傾向分析が進み、より回答の質が向上したため。
- ・自動返答機能を追加。季節に合わせたおすすめの商品を毎月表示したり、公式LINEから「香水診断」を利用できるようになり、よりお客様にとって有益なサービスへと進化したため。

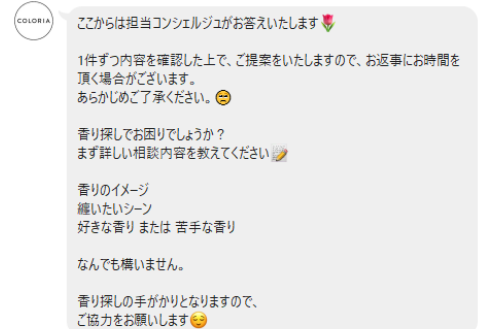
公式LINEでは都度お客様アンケートを実施しております。  
「**コンシェルジュサービスの対応はいかがでしたか？**」という質問に対しては、**約8割のお客様が「大変満足だった」「満足だった」と回答し、**高いユーザー満足度を獲得していることが分かりました。

また、「**どのような内容の質問をしたことがありますか？**」という質問には**約50%のお客様が「自分におすすめの香水を知りたい」と回答し、**続いて「似た香りの香水を探したい」という回答が2位となりました。上記のアンケート結果より、お客様のニーズを読み取ることができました。

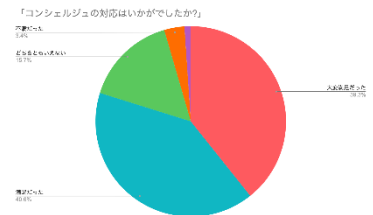
お客様からは以下のような香りに関するお悩みの解決に繋がったという声を頂戴しております。

- 「自分の使うシーンに応じた香水が分かった」
- 「香水が苦手な人でも使える香りや万人受けする香りを知ることができた」
- 「テンプレートではない親身な回答が嬉しく、参考になった」

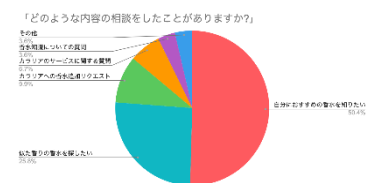
今後もコンシェルジュサービスの改善・アップデートを通して、お客様の香りの体験価値の向上に努めてまいります。



#### ▲公式LINE画面



#### ▲アンケート結果①



#### ▲アンケート結果②

# COLORIA

## カラリア 香りの定期便とは

2019年1月よりサービスを開始した、月々1,980円～注文できる香りのサブスクリプションサービス。1ヶ月使い切りサイズのアトマイザーで届く香水の他、ルームフレグランス・バスグッズなど約1,000種類の中から選ぶことができます。香り選びに悩んだ際はオンライン上でフレグランスアドバイザーへの無料相談も可能。9月よりボディケアグッズが登場しました。



## 会社概要

会社名	: 株式会社 High Link
代表者	: 南木将宏
本社所在地	: 東京都渋谷区渋谷2-6-6
設立年月日	: 2017年6月
URL	: <a href="https://coloria.jp/">https://coloria.jp/</a>
公式Instagram	: <a href="https://www.instagram.com/coloria_magazine/">https://www.instagram.com/coloria_magazine/</a>



COLORIA\_MAGAZINE