

**製品の取扱店検索がいつでもどこでも可能に**  
～花王公式ウェブサイトの「製品カタログ」を利用者視点で全面改訂～

花王株式会社

花王株式会社はデジタル化に伴い多様化する、お客さまの「製品を探す」「製品概要を確認する」といった購買行動に対応し、公式ウェブサイト内にある製品紹介ページ「製品カタログ」を、2021年3月より、全面リニューアルいたしました。花王の製品カタログに掲載されるすべての製品<sup>※1</sup>の取扱店を、お客さまの位置情報を用いて<sup>※2</sup>検索できる、新たな機能を導入し、利便性の向上を図ります。

※1 2021年3月末現在、化粧品ブランド「エスト」を除く。

※2 取扱店の検索以外の用途での利用や、個人が特定されることは一切ありません。

■花王公式ウェブサイト内 製品カタログページ



■取扱店検索の機能（イメージ）



<https://www.kao.com/jp/products/>

現在、花王生活者コミュニケーションセンターの消費者相談窓口寄せられるご相談のうち、製品の取扱店に関するお問合せは最も多く、約1割を占めています。しかし、ご案内できるのは、受付時間内に限られていました。そこで、お客さまのニーズをよく知る生活者コミュニケーションセンターの知見をもとに、花王の公式ウェブサイト内で最も訪問者の多い「製品カタログ」ページをリニューアル。充実した商品情報が得られるほか、お客さまの位置情報に基づき、最寄りの取扱店を検索できる機能を導入しました。これにより、探している製品の取扱店情報を24時間365日、いつでも検索できるようになります。併せて、リアル店舗とオンラインショップへのスマートな購買をサポート。今までよりも、スマートフォンやタブレットから利用しやすくなりました。

今回、この取扱店検索機能に加え、「製品カタログ」ページを作成する新システムの導入により、お客さまのみならず販売店さまへの製品情報の提供もスピーディに行なうことが可能になります。さらに、これまでページの更新にはさまざまな部門が関わり、情報の集約や確認工程が複雑化していました。新たなシステムでは、必要情報が社内システムから自動連携されるため、掲載内容は充実しつつも、今までより速く、かつ効率的に情報を更新することが可能となります。

このたびの「製品カタログ」のリニューアルは、生活者コミュニケーションセンターと、2021年1月より発足したDX戦略推進センターの取り組みの成果のひとつとなります。

花王は、2021年より、2025年をターゲットとした花王グループ中期経営計画「K25」をスタートし、“デジタル花王への抜本改革”にむけて、デジタルトランスフォーメーションへの取り組みを加速させています。これにより企業としての活動生産性を高め、お客さまの快適な暮らしにさらに貢献してまいります。