

## 世界初<sup>※1</sup>、パーフェクト社とのシステム共同開発 独自プラットフォーム「WEB-BC SYSTEM<sup>※2</sup>」に バーチャル トライオンを実装

～『コスメデコルテ』のオンラインカウンセリング内でメイクシミュレーションを実現～

株式会社コーセー(本社:東京都中央区、代表取締役社長:小林 一俊)は、パーフェクト株式会社(本社:東京都港区、代表取締役:磯崎 順信)とのシステム共同開発により、当社独自のカウンセリング・プラットフォーム「WEB-BC SYSTEM<sup>※2</sup>」で、バーチャル トライオンを実装します。これを機に、『コスメデコルテ』のオンラインカウンセリングサービス「DECORTÉ Personal Beauty Concierge(コスメデコルテ パーソナルビューティ コンシェルジュ)」において、オンラインカウンセリング中に画面上でメイクを試すことが出来る新コース「Personal Beauty mirror」を2022年7月16日に開設します。

※1 独自(当社)開発されたビデオ通話プラットフォームに、パーフェクト社の機能をAPI(Application Programming Interface)で導入すること  
※2 「WEB-BC SYSTEM」はカウンセリング・プラットフォーム(システム)の名称、その上で提供されるサービスが「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」です。

本コースは、AR・AI 技術を駆使した「YouCam メイク」アプリなどを手掛けるパーフェクト株式会社と共同開発。独自開発したビデオ通話プラットフォーム「WEB-BC SYSTEM」へのメイクシミュレーター導入は、世界初<sup>※1</sup>となります。

「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」は、当社が独自開発したカウンセリング・プラットフォーム「WEB-BC SYSTEM」の仕組みを通じて提供する、『コスメデコルテ』のカウンセリングサービスです。これまでのオンラインカウンセリングで大きな課題だった、画面上での化粧品特有の繊細な「色」や「質感」の再現性を高めることで、リアル限りなく近いレベルの高精彩な映像を実現。昨年2021年9月に開始し、時間や場所を選ばず、化粧品のカウンセリングや購入を行えるサービスとして、幅広いお客さまにご利用いただいています。



今回、「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」に新コースとして追加開設する「Personal Beauty mirror」は、ビデオ通話中に、ポイントメイクアップ<sup>※3</sup>の色や質感など様々な仕上がりをバーチャルで試しながら、専任のBCからアドバイスが受けられるコースです。

カウンセリング中に、バーチャルでメイクをシミュレーションできる画面が出現。PBCの強みでもある再現性の高さを活かした高画質バーチャル トライオンで、口紅やアイシャドウをはじめとするポイントメイクの色や形、濃淡などを、瞬時に画面上で再現し、まるで鏡を見ながら商品を試す感覚でリアル(店頭)さながらに体験いただけます。さらに、直接タッチアップしているかのように、お客さまの顔立ちやご要望に合わせた色選び・描き方などパーソナルなメイクアップ方法をBCが提案。カウンセリング後には、紹介アイテムとアドバイスが記載されている、お客さま専用の「デジタルカウンセリングノート」を発行します。

※3 対象アイテム:「コスメデコルテ アイグロウ ジェム」・「ルーージュ デコルテ」・「ルーージュ デコルテ ティンティドブランパー」・「ルーージュ デコルテ リキッド」(7月16日発売)・「クリーム ブラッシュ」・「パウダー ブラッシュ」・「ペンシル アイブロウ」・「コントゥアリング パウダーアイブロウ」

カウンセリングの予約から、ビデオ通話(カウンセリング・バーチャル トライオン)、デジタルカウンセリングノートの確認、商品の購入までを一連の流れでスムーズに完結。お客さまの情報が KOSE ID(1 つの ID) 毎に連携され、複雑な操作なく、「WEB-BC SYSTEM」内で全てのサービスを利用することができます。

昨今、生活スタイルの多様化により、時間や場所を選ばずに化粧品のカウンセリングや購入を行いたいというニーズは、ますます高まっています。また新型コロナウイルスと共存していく新たな日常では、衛生上、他人との接触・不特定多数でのアイテムの共有を避ける必要があります。一方で、これまでメイクのシミュレーションにおいては、高画質を活かしたまま、従来のオンラインカウンセリング(予約からビデオ通話、アフターフォローまで)をシームレスにサービス提供することは難しいとされていました。

「Personal Beauty mirror」は、オンライン上での高画質で高性能なバーチャル トライオンを可能にし、これまでのようにセルフで試すのではなく、BC からのアドバイスという付加価値を加え、化粧品における体験価値と安心安全の提供を両立する新たな一連のサービスとして運用します。

今後も、既存のオンラインカウンセリングの制約を取り払い、様々な課題を解決することで、「WEB-BC SYSTEM」における新たな可能性を追求していきます。「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」においては、一人ひとりの肌悩みやニーズに合わせ、きめ細かく商品を推奨し、効果的な使い方を提案することで、高い顧客満足を提供し、ブランドロイヤルティの向上を目指します。



## 参考資料

2021年9月16日リリース

<https://www.kose.co.jp/company/ja/content/uploads/2021/08/2021082001.pdf>

## 「WEB-BC SYSTEM」について

オンライン接客特有の様々な制約の中でも、従来のオフラインカウンセリングのきめ細かさを再現しながら、オンラインならではの手軽さを両立させ、さらには、カウンセリングの予約から商品の購入までを一連の流れでスムーズに完結できる、全く新しい概念のカウンセリング・プラットフォームです。これまでの対面カウンセリングの良さを残しつつ、その考え方や手法を大きく見直すことで、新たなカウンセリング概念を確立、お客さまへ新たな価値を提供しています。

## 「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」について

「WEB-BC SYSTEM」の仕組みを通じて提供する『コスメデコルテ』のオンラインカウンセリングサービスです。デジタルを活用した新たな顧客体験を追求し、化粧品に特化したシステムの作り込みと、専任の BC が提供するサービスとして、既存のオンラインカウンセリングとの差別化を図っています。

カウンセリングを提供する専任の BC においては、新たに社内公募を実施、対面接客のスキルとは一線を画したオンラインカウンセリングに特化したカリキュラムの教育を受講しています。国内の東西 2 か所に設置した専用のサービス拠点から、全国の顧客を対象にカウンセリングを行います。また、「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」で経験を積むことで、デジタルを使った新たな顧客コミュニケーションに関わる幅広い業務を担えるチャンスが創出されるなど、これまでの延長線上にない新しい働き方とキャリアパスを実現します。



「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」のビデオカウンセリングでは、「スキんケア」、「ポイントメイクアップ」、「ベースメイクアップ」に加え、悩みやご要望に応える複数の項目を用意しています。お客さまのスマートフォンから、「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」サイトにアクセスすると、カウンセリングを受けたい BC の予約を 30 分枠で取ることができます。ビデオカウンセリング当日は、選択した BC と 1 対 1 のプライベート空間で、カウンセリングを受けることができ、BC が必要に応じてビューティアドバイスやデジタルパンフレットの画像を提示するなど、分かりやすく紹介し

ます。カウンセリングの内容は、デジタルカルテとしてお客さま専用のページに蓄積。カウンセリング後は、公式 EC サイトにて商品購入することも可能です。

### 「DECORTÉ Grand Design 2026」について

2020 年にブランド誕生 50 周年を迎えた『コスメデコルテ』は、新ブランド戦略として、「DECORTÉ Grand Design 2026」を表明しました。これは、時代が大きく、スピーディに変化しているなかで、これまでの延長線上にない概念と手法を取り入れることで、ブランド価値を提供し、お客さまと永続的に関係構築ができるブランドであり続けられるよう、「顧客接点」、「顧客体験の質と量」、「制度・スキーム」の 3 つの観点からアップデートしたものです。

「DECORTÉ Personal Beauty Concierge」のローンチは、「顧客体験の質と量」のアップデートを具現化したもののひとつで、デジタルとリアルが融合した、OMO 化された顧客体験を創出します。オンライン上で担当した BC に対する顧客からの評価を可視化し、新たに人事評価に取り入れることで、ブランドの行動指針を体現できる BC を育成し、「DECORTÉ Grand Design 2026」の実現を確固たるものにしていきます。

### 当社の BC の働き方について

当社が掲げる中期ビジョン「VISION2026」の基本戦略のひとつ、「よりパーソナルな顧客体験の追求」を実現するため、2019 年 10 月に新人事制度を導入、BC の働きがい創出に向けて、活躍領域を拡大しました。当社の商品や接客サービスを通じて、お客さまを彩り輝かせることに喜びと誇りをもち、自らを磨き、輝いている人材を目指しています。BC のキャリアパスにおいては、旧制度では、販売職として入社後は、継続して販売職を担うか、BC への教育職へと転向することがほとんどを占める仕組みでしたが、新制度においては、営業職やメイクアップアーティスト、商品企画などのマーケティング部門や教育企画への異動など、本人の希望に合わせた幅広いキャリアパスを用意しています。

※お客さまからのお問い合わせは、お客様相談室 ☎0120-763-325 でお受けしています。