

メンバーのみなさまとの情報交換における取り組み

アイスタイルではさまざまなイベントや調査・企画を通して、サービスを身近に感じていただけるようメンバーのみなさまと情報交換をしております。

オンラインでは、満足度（NPS）調査とご意見フォームを常時設置し、いただいたコメントのすべてに目を通しサービスへの反映と品質の向上に努めています。オフラインでは、不定期にメンバーのみなさまと直接情報交換できる機会も設けております。

その他にも、「ソーシャルリスニング」による@cosomeおよびアイスタイルのサービスに対する外部の声も収集しております。

取り組み実績（2019年3月）

■ご要望を踏まえたサービス改善

オンラインオフラインさまざまな方法で収集した、メンバーのみなさまのご要望などのお声を活かしてメンバーのみなさまの利便性向上のため、適宜改善や新しいサービスのリリースを行っております。

【主な改善実績】

・リアルタイムサポート体制

今までに多かったご要望の「リアルタイム対応」について、すべてのデバイス（PC、スマートフォン、アプリ）において、メール・電話に加えて新たにチャットによるお問い合わせ対応を開始いたしました。



・サイトの表示速度改善

かねてより、サイトの表示速度に対する改善のご要望をいただいております。大きな要因である「ポイント」に関連するシステムデータベースのリニューアルにより、改善を実施しました。その後は、満足度調査においても改善を実感いただけた結果となりました。

また、商品情報・クチコミ一覧・クチコミ詳細における速度についても順次改善に着手し、対応を行っております。

・サイト内の検索精度

サイト内の情報における検索の精度についてのご要望にお応えすべく、検索に関する表示条件の改善を実施。お探しの情報によりたどり着きやすいよう日々、検討と実施を繰り返し改善を続けています。

・お問合せが多い情報についての発信

新しくリリースしたサービスの機能や、操作方法などについてのお問合せも多くいただきます。そのようなお声にお応えできるよう『@cosmeカスタマーサポートブログ』において、実際の画面の画像付きで操作のご案内など情報を発信しています。また、メンバーさん向けの定期メールマガジンでもご紹介しています。

<@cosmeSP版内 カスタマーサポートブログ> <(例) @cosmeアプリでのポイント後付け機能のご紹介>



こんにちは！@cosmeカスタマーサポートです。
いつもご覧いただき、ありがとうございます(^^)

アットコスメストアのポイントカードが「@cosmeアプリ（以下、アプリ）」に移行してから、早1年！皆さん、ポイントカード機能はご活用いただいていますでしょうか(´・ω・´)？

今回のブログでは、新しく追加された『アットコスメストアのポイント後付け機能』についてご紹介いたします♪

1. お手元にレシートをご用意いただき、「@cosmeアプリ」を起動してください。
(※レシートは上下2つにバーコードがあるものかご確認ください！)
続いて、左上の「Pカード」をタップして、ポイントカードの画面を開いてください。



取り組み実績（2018年6月）

■座談会

@cosmeや関連サービスをご利用のメンバーのみなさまに、ご要望、ご意見、印象や疑問点などをお話しいただき、より良いサービスに改善していくための活動です。北海道から九州まで全国各地で開催し、これまでに50名以上のメンバーのみなさまと直接お会いしました。忌憚ないお声をお聞きできるよう、各回少人数で実施しています。



いただいたご要望やご意見は、サービスの改善や機能追加などに活用しています。

また、座談会当日の様子は@cosmeブログでご紹介しています。 <https://www.cosme.net/beautist/article/2183794>

■メンバー参加型のリアルイベント「Hello! @cosme」

サービスの利用者同士また、コスメ・美容との素敵な出会いが生まれてほしいという想いを込めて「Hello!」と名付けたイベント。メンバー同志の交流やコスメブランドとメンバーの交流など、参加型イベントならではのつながりを提供しています。

一例として、商品を実際にタッチアップできるほか商品の魅力のすべてを知るブランド担当者と直接コミュニケーションもできるスペシャルブースや、トレンドメイクの講座などもご用意し、楽しいビューティ体験の機会を提供しました。

参加された方々がSNS等でイベントの情報発信をしてくださり、新たな出会いの更なる創出に繋がっています。 2



開催日	開催地	ご招待人数	イベントのレポート
2017年7月1日	東京	50名	http://www.cosme.net/matome/I0008320
2017年12月9日	東京	50名	http://www.cosme.net/feature/I0010286
2018年3月17日	東京	40名	http://www.cosme.net/feature/hello_20180317_eventreport

■メンバーとブランドをつなぐイベント

普段は集まることのない複数のブランドを一堂に会し、ユーザー向け情報発信イベントをプロデュースしています。通常流通チャネル別に展開しているブランドが一堂に集結することで、メンバーのみなさまは横断的に全てのブランドを自由に見て試すことができ、ブランドや販路の垣根を超えた「新たな出会い」を実現しました。

今後もメーカーの既存の単独店舗だけでは実現できない「新たな接点」「出会い」「つながり」を創出する場を企画・運営していきます。



2013年の第1回から第3回は東京にて開催、2016年からは大阪をはじめ全国各地にて開催しており、これまでに延べ約6万人以上のお客様に来場いただきました。

開催期間	開催地	ご来場人数	
2016年9月10~11日	大阪	約3,500名	http://www.istyle.co.jp/press/2016/07/20160711.html
2017年9月29~10月1日	福岡	約4,000名	http://www.istyle.co.jp/press/2017/10/20171019.html
2018年2月16~18日	広島	約4,200名	http://www.istyle.co.jp/press/2018/02/20180220.html
2018年6月1~3日	札幌	約5,100名	http://www.istyle.co.jp/press/2018/06/0604.html
2018年6月16~17日	東京	約2,000名	

■ビューティアワード

生活者に支持されたコスメをランキング形式で発表する「@cosmeベストコスメアワード」、@cosmeのサロン予約サイト@cosmeサロン掲載店舗の中で最も支持された美容サロンを表彰する「ベストサロンアワード」、美を通じて世の中の人々に共感され、その年最も輝いた女性に贈られる「ベストビューティストアワード」の3賞からなる、日本最大級の美容アワードです。

@cosmeサービス開設当初より毎年発表しており、メンバーさんのクチコミなどアイスタイルならではの生活者視点に立ったアワードです。

<http://www.cosme.net/beautyaward/2017>



「生活者中心の市場創造」のビジョンの実現に向けた消費者志向経営の取り組みとして、オンラインだけでなくオフラインの情報交換の機会を、日本全国各地で大小さまざまな規模で設けることによりみなさまとの情報交換を通じた「新たな接点」「出会い」「つながり」を引き続き創出してまいります。

以上