

コーポレートガバナンス強化についての取り組み

アイスタイルの事業基盤であるコミュニティサイト「@cosme」は、生活者であるメンバーのみならず「中立的で信頼できる」との評価を得ることが基本的な成立要件であり、生活者の評価を高めるうえで、信用向上は欠かせない要件であると考えております。そのため、経営の健全性、機動性、透明性及び客観性の向上を目的とするコーポレート・ガバナンスの強化は、当社が外部環境変化の著しいインターネット業界に属する点からも、重要な経営課題であると認識し積極的に取り組んでおります。

取り組み実績

■アイスタイルグループ内に『メディア倫理委員会』を設立

アイスタイルは企業姿勢を「Market Design Company」と名付け、生活者の視点から未来を想像し、マーケットの仕組みに反映していくことを大切にしています。変化の著しいインターネット業界において、マーケットそのものをデザインするうえでの社会的責任を果たすべく、2017年12月に設立しました。アイスタイルグループ全体のメディア品質維持・向上に取り組んでいます。

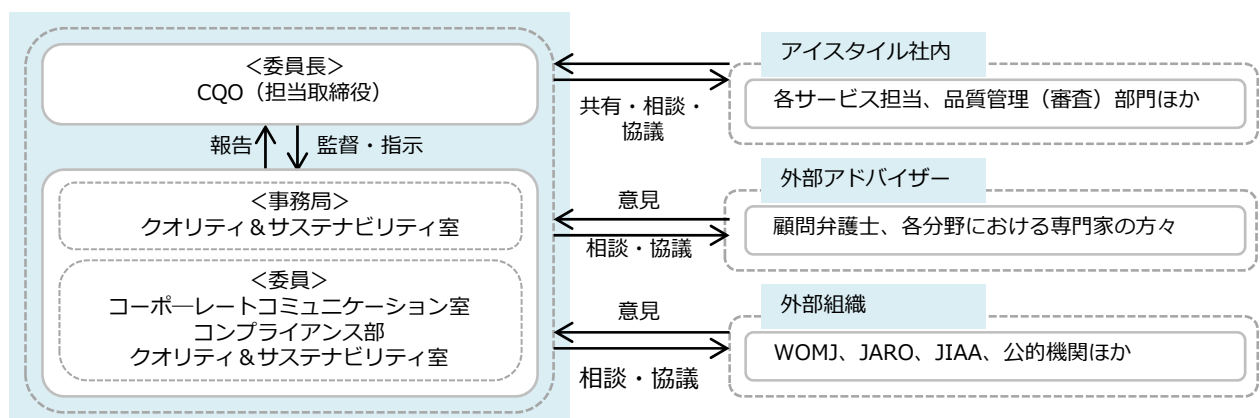
【主な目的と活動】

- ・アイスタイルグループの全メディアを、みなさまに安心してご利用いただくためのチェックおよび対策
- ・アイスタイルグループ全メディアの品質を統一、向上させるための取り組み
- ・法令の改正をはじめ業界トレンドや社会情勢を踏まえ、メディアとしてのあるべき姿を描く
また、課題に対してはグループ全体として捉え統一した方針のもとに解決を図る



※2018年7月時点

＜メディア倫理委員会 組織図＞



クオリティ&サステナビリティ室の運営と社内関連部署、経営トップとの連携についての取り組み

2017年、アイスタイルグループ全体の品質向上とサステナブルなサービス提供のため、Chief Quality Officer (CQO) を設置、またクオリティ&サステナビリティ室を設立するなど組織の強化と体制の構築を行っています。

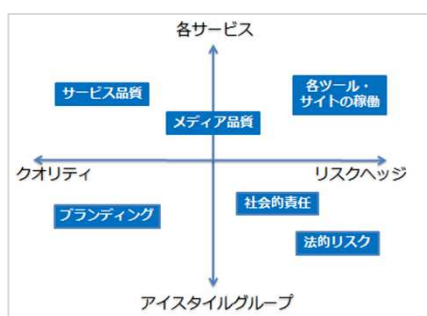
みなさまよりいただいた貴重な声は、同室にて集約し社内システムに蓄積のうえ関連する部門への共有および経営トップへの報告が迅速に行われる体制を構築しています。

取り組み実績

■ 事業における品質・リスクの可視化と経営トップへのレポーティングを開始

国内外のアイスタイルグループ全サービスにおいてサステナブルなサービス提供を行うため、品質及びリスクの可視化と経営陣へのレポーティングを開始しました。

<国内外の品質・リスクをカテゴライズしたマッピング (例) >



<定期レポーティング (例) >



品質及びリスクを定点観測できる体制を構築するとともに、グループ内のサービスにおいて常に改善に向けた活動が行われるプロセスを確立しました。また、消費者志向自主宣言により、従業員の消費者志向経営への意識も醸成することができました。

ユーザーデータに基づいた購入機会の提供についての取り組み

オンラインとオフラインを融合させ、@cosmeのランキング等ユーザーデータを活用し、@cosme store (店舗) 及び@cosme shopping (ECサイト) を運営しています。従来の常識にとらわれない購入体験を提供し、メーカーと消費者との出逢いを実現しています。

取り組み実績

2018年は@cosme store (店舗) と@cosme shopping (ECサイト) にて以下の取り組みを実現しました。

・ シームレスな購入体験の促進

化粧品において、流通チャネルの隔たりなく百貨店ブランド・専門店ブランド・通販ブランドの価格帯を問わない購入 (出会い) の機会と、ワンストップで購入できるシームレスな購入体験を提供いたしました。

・ 品揃えの拡大

「@cosme」をはじめとするデータの活用により、生活者のニーズに基づき、これまで実現できなかったブランドの取り扱いを実現しました。

・ 海外展開

購入機会の提供を、国内だけでなく海外 (台湾、香港) でも展開することができました。

アイスタイルは、今後も「生活者中心の市場創造」のビジョンの実現に向け国内外で「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。

情報交換における取り組みについて

アイスタイルではさまざまな調査やイベントを通して、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、満足度調査・ご意見フォームを常に設置し、そ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。オフラインでは定期的にメンバーのみなさまと直接情報交換できる機会を設けております。その他にも、「ソーシャルリスニング」による@cosme及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

■ 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。



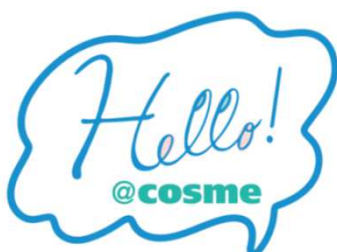
いただいたご要望やご意見は、サービスの改善や機能追加などに活用しています。
また、座談会当日の様子は@cosmeブログでご紹介しています。 <https://www.cosme.net/beautist/article/2183794>

■ 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。



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。