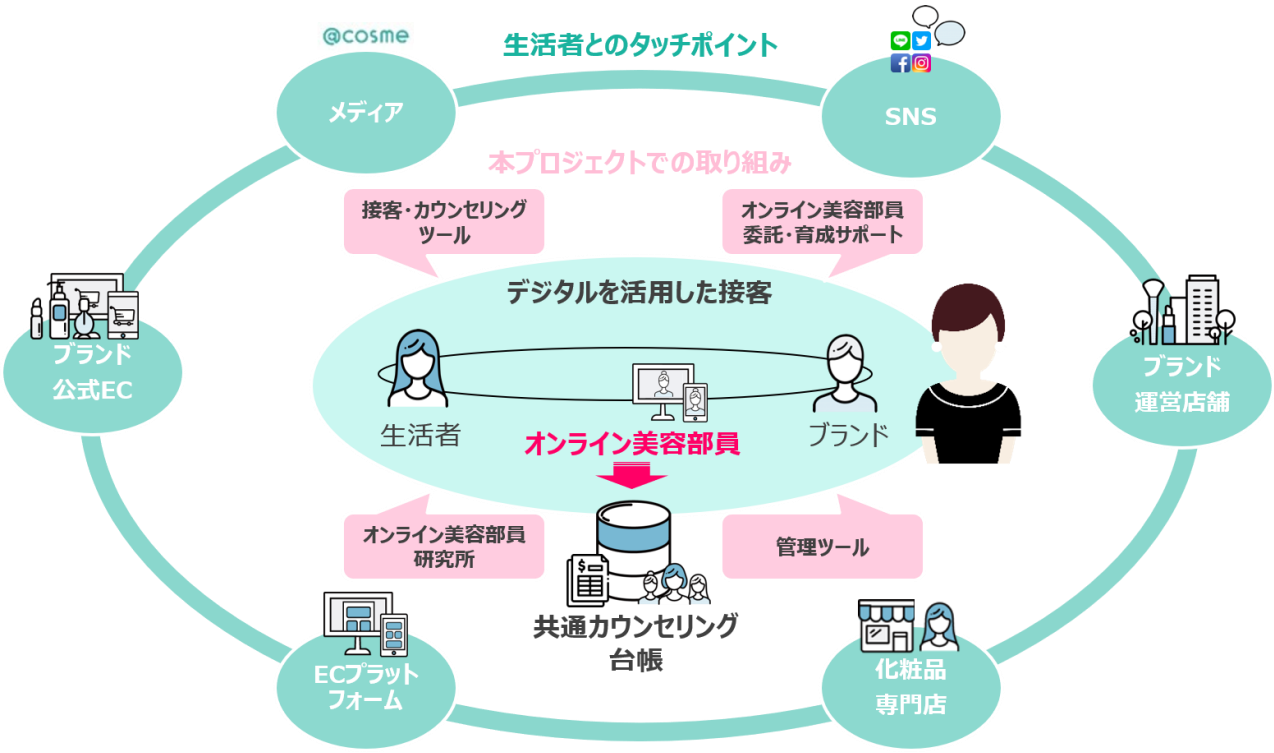
PRESS RELEASE

2020 年 7 月 1 日

報道関係各位

アイスタイル、「オンライン美容部員」プロジェクト開始
化粧品ブランド・美容部員の「非対面接客」に関するソリューションを提供

株式会社アイスタイル（本社：東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO：吉松 徹郎、証券コード：3660、以下 アイスタイル）は、「非対面接客」に関する様々なソリューションを提供し、新型コロナウィルスの感染拡大によって化粧品ブランド及び美容部員の方々が抱えている課題を解決するプロジェクト「オンライン美容部員プロジェクト」を開始することをお知らせいたします。



■プロジェクトの背景

昨今、新型コロナウィルスの感染拡大により、化粧品業界を取り巻く環境が激変しています。
緊急事態宣言の解除以降徐々に日常が戻りつつありますが、タッチアップの自粛などの制限は続いており、完全に平常を取り戻すにはまだ時間がかかることが予想されます。また、今回一気に進んだ生活者のデジタルシフトの流れは、コロナ後のニューノーマル（新常態）においても不可逆であると予想されます。

こうした状況おいて、現在生活者・美容部員・化粧品ブランドはそれぞれ下記のような課題を抱えています。

1）生活者：店頭での、美容部員への相談機会の喪失
2）美容部員：雇用不安
3）化粧品ブランド：収益低下

これらを解決する手段の一つが、オンラインカウンセリングをはじめとした「非対面接客」、です。すでにいくつかの化粧品ブランドでは、「非対面接客」の導入や、導入に向けたテストが行われており、以下のような課題が顕在化してきました。

1)オウンド EC での接客における集客
2)非対面接客にたけた人材の圧倒的不足（美容部員）
3)カウンセリングや顧客データ管理などに用いるツールの不在

そこで今後アイスタイルは、自社の美容領域に関する知見や@cosme のプラットフォーム、人材育成のノウハウなどを活用し、これらの課題を解決することで、化粧品ブランドや美容部員を支援してまいります。

■プロジェクトの概要

（1）オンライン美容部員の委託・育成サポート
アイスタイルグループの中で、美容領域に特化した人材事業を行うアイスタイルキャリアを中心に、各ブランドが抱える美容部員のオ

ンライン上でのコミュニケーション設計を支援し、デジタルマインドの高い美容部員の育成する（1)「活動支援サービス」と、オフラインとオンラインにおける接客両面のスキルを持つ美容部員でチーム構成する（2)「店舗運営代行サービス」を提供します。

※本件に関する詳細は本日発表のプレスリリース https://www.istyle.co.jp/news/press/2020/07/0701-ba2.html をご覧ください

（2）店頭スタッフのデジタル接客を可能にするサービス「STAFF START」（スタッフスタート）の化粧品ブランドへの導入の独占サポート

店舗スタッフが STAFF START アプリを通じて発信するコンテンツで、EC 売上を推進、アプリ経由での売上の可視化を実現するサービス「STAFF START」（https://www.staff-start.com/）を運営する株式会社バニッシュ・スタンダード（本社：東京都港区、代表取締役：小野里 寧晃）と提携。同社が提供する、STAFF START の独占窓口となることを通じて、実店舗で働くブランドの美容部員の情報発信による、ブランド公式 EC 活性、及び店舗と EC の融合をサポートします。

※本件に関する詳細は本日発表のプレスリリース https://www.istyle.co.jp/news/press/2020/07/0701-vs.html をご覧ください

（3）共通カウンセリング台帳のオンライン活用

非対面接客が進むにつれ､｢オン／オフラインを横断した形での顧客データの管理｣や｢カウンセリング内容の管理共有に向けたツール｣、「化粧品専門店/ドラッグストアを巻き込んだ形の非対面接客の実現」などが必要となります。しかし、現状ではこれらの課題を総合的に解決するソリューションは存在しません。

こうした中、アイスタイルでは、すでに自社で運営するコスメセレクトショップ「@cosme TOKYO」及び「@cosme STORE 横浜ニュウマン」で導入している、店舗・ブランドを横断したオンラインのカウンセリング台帳「共通カウンセリング台帳」をこれらの課題に対する解決策として捉え、オンライン美容部員時代を見据えた機能の追加開発を進めてまいります。

（4）オンライン美容部員研究所の立ち上げ

①オンライン美容部員サービスに関する事例研究、②生活者意識の把握等のユーザー調査、③レポートや記事執筆、④イベント開催などを通して、非対面接客に関する情報提供を行う「オンライン美容部員研究所」を立ち上げます。

アイスタイルグループは今後もブランドとユーザーをつなぐサービスを提供しながら、生活者中心の市場の創造してまいります。

【株式会社アイスタイル 会社概要】 http://www.istyle.co.jp 東証一部･コード番号 3660

- 所在地：〒107-6034 東京都港区赤坂 1-12-32 アーク森ビル 34 階
- 設　立：1999 年 7 月 27 日
- 資本金：36 億 4 ,700 万円
- 代表者：代表取締役社長 兼 ＣＥＯ 吉松 徹郎
- 事業内容：美容系総合ポータルサイト@ｃｏｓｍｅの企画･運営､関連広告サービスの提供

◆お問合せ◆ 株式会社アイスタイル エクスターナルコミュニケーション室 TEL：03-5575-1286 FAX：03-5575-1261 Email: istyle-press@istyle.co.jp