

化粧品売場の革命！ お客さま主役の「イセタン ミラー」

株式会社三越伊勢丹（東京都）



駅ビルなど生活圏内の出店やブランドの垣根を越えた商品展開で、お客さま自身でラグジュアリーコスメ（高級化粧品）の比較購買ができる環境とサービスを実現。セルフ販売だけでなくコスメと肌のプロ集団「イセタン ミラー ガール」が個々の悩みやニーズに合わせた商品を提案する。

受賞ポイント

- ★ 立ち寄りやすい生活圏の駅ビルやショッピングセンターに出店し、国内外のラグジュアリーコスメを自由に比較購買できる環境を提供
- ★ コスメと肌のプロ集団「イセタン ミラー ガール」がお客さまの悩みやニーズに合わせ、ブランドを越えて商品を提案。従来のブランド化粧品の商習慣を打ち破り、新たなマーケットを開拓

事業内容

人と時代の変化に寄り添う

百貨店業界のリーディングカンパニーとして、顧客の満足と利便性の向上を追求してきた。首都圏およびその近郊から政令指定都市のほか海外にも店舗を展開し、最先端の品揃えや最新の演出を提供している。

常に「人と時代をつなぐ 三越伊勢丹グループ」の一事業として、お客さまとの新しい接点の拡大・お客さまへの新しい価値提供を追求し、時代の先を捉えて変化し続けることで進化し、成長し続けることを目指す。

サービスの背景と目的

お客さまのニーズの変化に対応

従来型の百貨店化粧品売場は、化粧品ブランドごとにセグメントされたつくりやカウンセリング前提の販売モデルとなっており、敷居が高い印象を与えていた。加えて消費者の生活環境や購買様式の変化により、より身近で時間や買い物の仕方に融通の利く化粧品販売の在り方が問われていた。

そこで、駅ビルなどの商業施設内に出店し、ブランドの垣根を取り払った販売スタイルを開拓。首都圏を中心に、2018年9月時点で17店舗展開している。

サービスの特徴と独自性

お客さまの“鏡”として使っていただくために

「イセタン ミラー」という名前には、「自分の鏡のようにいつでも利用し、新たな自分を発見できる場」という意味が込められている。そこでお客さまの生活圏内にあり、百貨店と比べて営業時間の長い、駅ビルやショッピングセンターに出店している。

ブランドミックス展開とトレンド情報の発信

お客さまが商品を手に取り、自由に選べるよう、1つのブースにさまざまなブランドの化粧品を一挙に展開している。

また、シーズンごとに、複数のブランドをミックスさせたトレンドメイクスタイル「イセタン ミラー デイレクションメイク」を、独自に発信している。

サービスの源泉「イセタン ミラー ガール」

セルフでの購入はもちろん、アドバイスが欲しい場合には、ブランドに属さない美容部員「イセタン ミラー ガール」が対応し、カウンセリングを行う。商品知識や美容知識、メイクのテクニックを駆使し、たくさんのアイテムの中から一人ひとりに合ったメイクやスキンケアの方法を提案する。また、自ら組み合わせたトレンドメイクを装い、お客さまに試してもらいながら紹介する。

サービスをつくりとどけるしくみにおける工夫

従業員のモチベーションをデザイン

「お客さまが欲しいときに・好きなように・欲しいモノだけ買える」の実現のため、人材サービス系グループ会社(株)三越伊勢丹ヒューマン・ソリューションズの専任組織が運営・教育ノウハウに磨きをかけ、以下の取り組みを行い、イセタン ミラー ガールの環境を整備している。

- ① どの業界にも通用するバランスのよい社会人感覚を持つ美容のプロを目指した研修を実施。
- ② さまざまな店舗を経験し、スキルを磨くことができる。入社時期にかかわらず、頑張った成果を残した場合には副店長や店長としても活躍するチャンスがある。
- ③ お客さまへのおもてなしのレベルアップに向けて全員でスキルを磨くことを目的に、トップスタイリストを選出するコンテストを開催。
- ④ 店舗ごとに全員で目標を作り上げ、チームワークを意識して助け合いながら、前向きに仕事に取り組む。

組織データ

組織名	株式会社三越伊勢丹	創立年	2011年
業種	百貨店	本社所在地	東京都新宿区
URL1	https://www.imhds.co.jp	従業員数	1万1,246名(2018年3月現在)
URL2	http://isetanmirror.com		

得られた成果や与えた社会的影響

新しいマーケット創出の貢献

生活圏内である駅ビルやショッピングセンターへの出店や、比較購買できるディスプレイ、また自由に見たい時や困りごとの相談に寄り添ってほしい時など顧客のニーズに柔軟に対応できる仕組みを整備。それらにより、ラグジュアリーコスメ販売における新しいマーケットの構築に成功した。

メイクで女性の社会進出を後押し

例えば重要なプレゼンテーションに向けた勝負メイクの提案や、社会復帰を機にトレンドに合わせたメイクの習得など、新たな自分を発見する機会を提供することで、気持ちをポジティブにし、働く女性のキャリアアップを支援する。

女性が新たに活躍する場の創出

イセタン ミラーの美容部員の9割以上を女性が占めている。オープン当初の2012年は9名でスタートしたが、5年を経た2018年には205名が活躍するようになった。メイクは女性にとって生涯必要なものであることから、結婚・出産などのさまざまなライフイベントと両立しつつ、一生を通じて携わることができる。店舗の営業時間が長いことを配慮し、体調管理がしやすい勤務シフトを複数パターン用意している。また短時間勤務制度を設けており、ワーキングマザーも家庭と両立を図りながら計画的に働くことができる。



コスメと肌のプロ「イセタン ミラー ガール」