話対応の重要性がさら 行すればするほど、電

に増していっていると

求められた」「言葉遣

も固定電話がない家も

かかわらず、決して良

入事な

要素であるにも

いて、違和感を感じた 語の使い方が間違って いが稚拙であった」「敬

周りの雑音がうるさ

ど、今まで当たり前だ

は当日キャンセル、連

もちろん、前日また

ロンではいかがでしょ

り次ぎや保留の仕方な

そうなると、電話の取 増えているようです。

> 良くないと言えると思 ど、電話応対があまり

対する第一印象をつく

に、お客様のサロンに

冒頭に書いたよう

る部分です。

皆様のサ

しかし、そのような

部分でもあります。そ

して、ネット予約に移

の取り次ぎが長かっ 留守電だった」「電話

最近の新卒スタッフ

よく考えてみると、

絡なしで来ないお客様 セルが多い」「当日

約は取ったけど、行く

急激に下がり、一応予

気がしなくなった」と

は、携帯電話が当たり

かれますが、このよう が多い」という声が聞

なことが多いサロンほ

前の時代であり、家に

た」「電話を取り次い

たら、 再度同じ説明を

ンの第一印象が決まる なることも多く、 サロ

多く聞かれます。

「電話をかけたら、

ものがあります。 当にできない」という と、次のような意見が

について聞いてみます

は、「最近の新卒スタ

く聞かれる声として

ことが大事になってき

っかりと教育していく

最近、サロンからよ

ッフは、電話対応が本

よくサロンで、「当

または前日キャン

応対を聞き、

期待度が

ックサロンの電話対応

りません。

客様との最初の接点に

電話対応が新規のお

問い合わせも少なくあ だ電話でのご予約、お

お客様に、エステティ

ープインタビューで

伝わっていた」など。

の流れを受け入れ、

めるのではなく、時代 応ができないことを責 ノは、ここ数年でネッ

多いように思います。

で言ったことがサロン からなかった」「電話

に行ったら、間違って

応をしているサロンが いとは言えない電話対

> 喋らないので、よくわ かった」「ハキハキと

> > はなくなっているので

したがって、電話対

ったことが当たり前で

電気の力で2分間、イオ

お客様アンケートやグ

エステティックサロ

体験イベント初日(28

エステを体感できるメガ

発表会に先立ち、マー

日)には製品発表会を開 ビューティが、忙しい中 ら、会場を「ナリス航空」 でも美を忘れない客室乗 という架空の航空会社を とマッチしていることか 務員(CA)のイメージ 前のアナウンスをモチー 設計し、製品説明も離陸 コンセプトにデザイン・

フにするなどユニークな の機械だけでなく、 を組み合わせる研究を進 ロッパからエステの技術 ケティンググループの横 誕生した」と開発の経緯 めて、メガビューティが 品とエステの施術・技術 を導入してから、エステ 970年代はじめにヨー 谷泰美氏が登壇し、「1 を述べ、「今回、国内販 的に使用することができ オン吸着、使用時間目安 エレクトロクリーン(イ してほしい」と語った。 た。より多くの方に愛用 メガビューティを刷新し 01年の発売から累計70万 る家庭用美顔器として、 台以上の販売実績がある 新メガビューティは、

り用化粧水』をより効果 売シェア№1の『ふきと らかな肌へ導く。プラス ない毛穴の奥の汚れや老 について詳しく紹介した。 や汚れなどを、メガビュ 化角質を取り除き、 は、洗顔では落としきれ あるふきとり用化粧水 能(ホット&クール機能) るステップ1と、ステッ きとり用化粧水を使用す ーティに備わるマイナス ED(光エステ、3分) プ2・3で使用する新機 に帯電している老化角質 쌵する。

発表会では

ふ 4ステップ・13分間で 同社の主力アイテムで ンランク上のキレイを

ング(イオン伝達、4分)、 2分)、イオンバランシ ホット&クールエクササ イズ (温冷美容、4分)、 /クティベーション&L くケア」のレベルがアッ ン吸着(エレクトロクリ ーン)することにより「除 つるんとなめらか

保護化粧水と一緒に使

用するステップ2では、

成分を角層深くまで浸透 間繰り返すことで、化粧 水に配合されている美容 させ、肌の透明感を高め

ホットとクールを各2分

るステップ3では、

で、立体的な目 もとがつくれる

艶感が長時間持続する設 の役割をもち、色持ちと

計に仕上げている。トウ

ガラシエキスとメントー

使い分けること

ム、口紅、グロスの3つ

ぐしてリンパや血液の循 を4分間繰り返し、その 温度差で筋肉の緊張をほ 間ごとにホットとクール

ることができる。乳液・ クリームと一緒に使用す アップする。

環を促し、肌のハリ感が

業界初の2wayタイプで アイライナー市場参入

テンプテーション、全6

ンショップでも販売を開

り、3月からはオンライ に販路を全国に広げてお

で、同社によれば「水性 めた2wayライナー

始している。

「モアブルームデュア

いう。

組み合わせは業界初

ョンは、8種類の植物由

来成分やEGF、FGF

フィルムと油性ジェルの ティント テンプテーシ

ト(リップティント

ニック)」を立ち上げ、 クブランド「inic(イ

- 7年秋にコスメティッ

アイライナー」(全2色

1680円)を発売した。

くい油性ジェルタイ

プのり、パッケージも筆ペン

彩画から着想を得てお

ータープルーフで落ちに

フィルムタイプと、

ウォ をつけて遠近感を描く水

いう。

きる。線に強弱

ある使い心地も特徴だと ルの配合により温冷感の

させることがで つエクを長持ち だけでなく、ま

2つの剤型を1本にまと をイメージしてデザイン

代後半~20代の若い女性

からも好評を得ていると

トを好む30代に加え、10

発売後はリップティン

したという。

また、第1弾のリップ

いう。

「どちらも機能性とと

ドラッグストアを中心

第1弾としてリップティ

2弾商品としてまつエク 大する中、18年2月に第 色2280円)を発売し 業界参入を果たした。 NSを活用して認知を拡 (まつげエクステンショ インスタグラムなどS

> 湯で簡単オフできる水性 ルアイライナー」は、

とジェルの太いライン

を

合し、1本でリップバー いきたい」(同社)

フィルムの細いライン

といった成分を贅沢に配

を高め市場に定着させて

だわった。店頭での認知 もに、ビジュアルにもこ

アユーラ

アユーララボ

絡せずに来ないこと は、サロンにとっても するビーリンクは、20 人材派遣事業なども展開 物流サービスを主軸に 「モアブルームデュアル ン)を楽しむ女性のため の2 in 1アイライナ

......

く、声が聞き取りにく

思っていたけど、電話 お客様の本音を聞いて とは思います。ただし、 いると、「電話する前 お客様にも問題はある 客様で埋めることは難 は、とても行きたいと 直前でその枠を別のお しく、損失となるので、

ープロフィ 新卒で船井総合研究所に入社し、様々な経験を積んだ後、「エステティック業界の健全化」に使命感を感じ、船井総研内で自らエステティック業界のコンサルティングを立ち上げ、業界内で多大な実績を残す。2009 年8月に株式会社ES-ROOTSを立ち上げ、東京都目黒区にオーガニックコスメ&エステサロン「フルーツルーツ」をオープンさせ、第2回エステティックグランプリでは、モデルサロン部門、フェイシャル技術部門で2冠を獲得し、現在では、エステティックグランプリの理事長を務めている。著書に「サロンはスタッフ育成で99%決まる」がある。

2月より新体制

は、2018年

明絵里子社長 ラトリーズ(木

を新会社(アフ を敷いた。 -ズ) として独 ララボラト 商品開発部間

アユーララボ

No. of Lot

リティを向上し、ブラン で独立性・専門店、モビ の世界観を進化させて 品開発に特化すること ラトリーズは、

プ体制のもと、これま ーマシーズのバックア 販売部門は、アインフ

立させ、販売・ て一事業部門と 販売支援部門は 販売事業部とし シーズアユーラ アインファーマ

ロジスティクスを移転・増床 トセンター併設の

併設のロジスティクス 6・7倍の1500坪で、 カーの天真堂は3月1 プロロジスパーク東 TEN-LOGI 医薬部外品OEM コンタクトセン を 月間出荷件数は年内中に 月から本格稼働する。 木場に移転・増床し、5 従来比で約3倍の3万個 敷地面積は従来比約 00坪が事務所兼コンタ 積=1500坪 (うち1 クトセンター)

くずれのないなめらかな おり、5月1日には少 第2500円)を、 中期的な成長を図る。 事業部との連携の中で での枠組みにとらわれな ャットデイセラム」 容液「アユーラオイルシ 肌に導く毛穴専用練り いチャレンジ精神と 新製品も続々導入 6月 のある水分ベースのミル 他 クレンジングオイル。 るさらさらとした感触の テム2品を発売する。 配合した敏感肌でも使え 天然由来成分を9・6% 29日にはメークオフアイ (同) は、クッション性 (170㎡3000)は、 「同メークオフミルク」 「同メークオフオイル」

クが肌になじみ、 る敏感肌処方とし で90・8%を占め 汚れを吸着するク で、水と保湿成分 レンジングミルク まで拡大する。 児玉和之社長は、TE

京都江東区新木場1-12 を整備するほか、8~9 N―LOGIの本格稼働 東京新木場2F▽敷地面 の精度をより一層高めて 流とコンタクトセンター いく」と抱負を語る。 システム (WMS) をバ 月までに独自の倉庫管理 を合わせ200人の体制 ージョンアップし、配送 に向けて「年内までに物 -10 プロロジスパーク 施設概要/所在地=東

