化粧品通販ビジネス実践講座

Vol.59

ステップメールの重要性

船生千紗子（ふにゅう・ちさこ）

通販に特化した広告代理店を経て、株式会社通販総研に入社。現在、化粧品通販新規参入支援、化粧品通販企業向けに新規顧客獲得、リピート顧客育成による売上アップ支援を行っています。クライアントの強みを伸ばし、着実な成長を促すことをモットーにしています。

多くの通販企業では、Ｗｅｂでの初回購入者を対象にリピート購入を促すステップメールを活用しています。

ステップメールとは、初回購入者に予め用意した複数のメールを、決めたスケジュールに従って配信していく取り組みです。

目的は、商品理解を早い段階で促すこと、企業に対する信頼感を醸成することでリピート購入へとつなげることです。

ステップメールのメリット3つあります。

1つ目は、アウトコールやDMと違い安価な費用で始められること、2つ目は、一度メールを制作したらシステムに設定をするだけで自動的に配信されるので、手間がかからないこと、3つ目は、メールの反応を見ながらすぐに内容の改善が出来ることです。

化粧品通販会社A社は、商品購入後、1カ月に10回ステップメールを送っています。流れとしてはすぐに購入を促すのではなく、情報をしっかり伝えることを意識しています。

内容は、最初にお客様が抱える肌悩みが、何故起きるのかという原因を明らかにし、その対処法を丁寧に伝えていきます。その後、お客様によって抱える悩みの症状は様々ですので、症状別のケア方法についても提案を行っています。そして、ようやく最後の10回目に積極的に自社商品の案内を行っていきます。

悩みの原因やケア方法が分からないうちに、商品の特徴ばかりを伝えても、その商品の必要性の理解を促すことが出来ません。そのため、少し遠回りかもしれないですが、しっかりと啓蒙した後に、商品の案内をするようにしています。結果として、リピート率の高さと、複数商品の購入率の高さを実現しています。

化粧品通販会社B社は、定期コースを利用して商品を使い始めたお客様に6カ月かけて20回以上にもわたるステップメールを送っています。悩みを解決するにはどうしても長い時間が必要です。そのため、使い方、実際に使用しているお客様の声などを織り交ぜながら、お客様の気持ちに寄りそったメールに仕上げています。

商品を使っても、変化の表れ方はさまざまなため、自分には合わないのかもと感じてしまうようなタイミングに、適切な情報を送れるよう、常にお客様像をイメージしています。そのため、質の高いメールに仕上がっていることもあり、高い定期継続率に繋がっています。

ステップメールは費用面、手間などから考えても積極的に取り入れて行きたい施策の1つです。今までステップメールを実施していたけど思うような効果が見えなかったという場合は、目的が不明確であったり、お客様像のイメージが曖昧であったりして、適切なタイミングに、適切な情報が届けられていなかっただけの可能性もあります。

目的を明確にし、お客様像を想像したメール作りと改善を繰り返し行い、定着した取り組みにできるよう心掛けてみてはいかがでしょうか？

ネイチャーラボ

白髪を黒髪に再生させる成分の開発に成功

ネイチャーラボは、カナダのルーカスマイヤーコスメティックス社との共同開発を通じて、世界で初めて髪色のメラニン色素を細胞レベルで活性化させることで、日本人（アジア人）の白髪化した毛髪を自然に回復させ、黒髪を取り戻す「ブラックリバース」成分の開発に成功した。

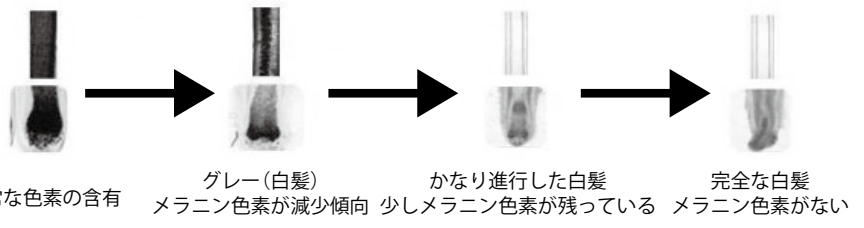
この成分は、同社の研究開発部門「セルラボ」と、カナダの開発メーカー「ルーカスマイヤーコスメティックス社」とが、白髪に関与する遺伝子特定と解析から、メラニン色素形成と毛球の酸化ストレスに関与するペプチドのスクリーニングなどの試験管試験、ヒトにおける臨床試験までを行い、成分素材開発まで2011年のプロジェクト開始から7年の歳月をかけて研究開発したものという。

誕生したての毛髪は無色（白色）といわれ、髪の毛の色を決めるメラニン色素には、ユーメラニンとフェオメラニンの2種類があり、そのメラニンの量のバランスによって、黒髪やブラウン、ブロンド色など多様な種類の髪色になることがわかっている。また、白髪はこのメラニン色素がほぼない状態であり、メラニン色素をつくるメラノサイト自体の減少や機能不全によるメラニン産生の減少による理由と、毛球に対して酸化ストレスが増加し、色素幹細胞の減少やカタラーゼ発現と活性を減少させることによってメラニン色素を損失させてしまうことによる理由で起こることがわかっている。

今回開発された「ブラックリバース」成分は、特殊なペプチドを中心とした成分で、メラノサイトを活性化させることによってメラニン形成を増加させ、毛球におけるカタラーゼの発現と活性によって酸化ストレスを減少させることで、白髪になってしまった状態から本来持つメラニンを再活性化させ、自然な自分の髪色に回復させることができるという。

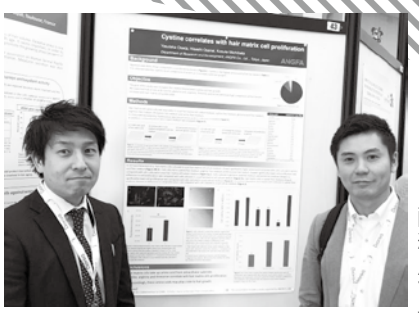
今後、白髪の予防や改善に役立てる商品として応用していくために、同社では現在、商品開発に着手しているという。

●白髪になる原因プロセスと髪色の持つメラニンの関係について



「シスチン」の毛母細胞の増殖への関与を発見

アンファー



アンファーは、毛髪に多く含まれる「シスチン」が毛母細胞の増殖に大きく関与していることを、イタリア ボローニャで開催された「Ｅｕｒｏｐｅａｎ Ｈａｉｒ Ｒｅｓｅａｒｃｈ Ｓｏｃｉｅｔｙ 2018」（2018年5月18日～20日）にて発表した。

毛髪の85％はケラチンで、次いでグルタミン酸、アルギニンとなり、この3種だけでケラチンのおよそ40％を占めている。

このように毛髪の大部分がアミノ酸で構成されているにも関わらず、アミノ酸が脱毛や発毛に関係するといったことは解明されておらず、アミノ酸は単なる構成成分にすぎないのか、毛髪の成長に関わっているのかは結論が出ていなかった。

そこで今回の研究では、毛髪中の含有率が高いアミノ酸が毛母細胞の増殖に関与しているかを検討した。具体的には、毛母細胞をケラチンのアミノ酸組成で含有率の高い上位5種（シスチン、グルタミン酸、アルギニン、トレオニン、セリン）のうち各アミノ酸を含まない培地で培養した。

その結果、シスチン不含有群において強い増殖抑制が確認され、アルギニン・トレオニン不含有群においてもやや増殖抑制が確認された。

同社では、今回の結果を踏まえ、シスチンが毛髪の成長に関与していることが示唆されたとしている。

日本初のパーソナライズシャンプーを発売

スパーティー

Ｓｐａｒｔｙ（スパーティー、本社＝東京、深山陽介社長）は5月22日、女性向けの定期通販サービス「ＭＥＤＵＵＬＡ（メデュラ）」からシャンプーとトリートメント（2本セット・2カ月分、６８００円、消費税発送費別）を発売した。購入完了後、1～2週間でカスタマイズしたシャンプー・トリートメントが届くという。

日本にあるシャンプーの数は1万種類以上といわれ、店頭にもＷｅｂにも商品が溢れる中、自分にあった商品を見つけるのは難しく、毎日のようにＳＮＳで悩みが呟かれている。

こうした中、同社では、わざわざ店頭に足を運び、何十種類とある中から選ぶ手間をかけることなく、自分に合ったヘアケアを選択できるシステムを開発した。

メデュラでは、公式サイトからわずか30秒ほど7つの質問に回答するだけで、100以上の処方からカスタマイズした商品を製造して購入者に届ける。また、その後もマイページ上で担当スタイリストが継続的にサポートする。

このようなパーソナライズシャンプーは、日本初（同社調べ）といい、スマホやＰＣさえあればクイズ感覚で簡単にパーソナライズのサービスを体験することができるという。

今後は、6月に美容室4店舗での提供を開始するなど、インターネットの販売のみならず、提供店舗を拡大していく。

「プレディア」から新シャンプー＆ヘアマスクを発売

コーセー

コーセーは6月16日、Ｓｅａ＆Ｓｐａをコンセプトとする化粧品専門店向けブランド「プレディア」のインバス用ヘアケア商品をリニューアルし、ミネラルを豊富に含み、優れた皮脂吸着力を持つ天然泥を配合したヘアケア商品（2シリーズ、6品目14品種、１００円～４０００円）を全国の化粧品専門店で発売する。

「ファンゴ」シリーズは、頭皮のベタつきをすっきり取り除き、指どおりのよい、ハリ・コシのある髪に導く。2種類の天然泥配合により、頭皮の皮脂を吸着しながら、髪にうるおいを与える。リフレッシュ感のある「ハーバルグリーンフローラル」の香り。

「タラソ」シリーズは、ヘアカラーやパーマによりダメージを受けてパサつき、ごわつき、広がりが気になる髪を、しなやかでツヤのある髪に導く。頭皮・毛髪ケア成分を配合しており、乾燥した髪の深部までうるおわせ、しっとりとまとまりのある髪に仕上がる。リラックス感のある「グリーンフローラルウッディ」の香り。