

# 化粧品専門店の役割とは？

## オールリテイナー特集 — 化粧品専門店

接客・カウンセリング、美容サービスを軸に顧客づくりを進める化粧品専門店は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で従来の姿を取り戻せていない中、新たな消費スタイルや生活スタイルに合った店づくり・顧客づくりを模索している。今回は、LOOK(本社II広島)の岡崎芳明社長、くわこや(本社II愛知)の野村和弘社長、光広(本社II岐阜)の広瀬史貴専務、星の国商事(本社II北海道)の高瀬直樹社長の化粧品専門店を経営する4名と、コロナ禍で求められた経営判断から、長期化および収束に向かう中で化粧品専門店の役割について、オンライン座談会(9月25日)を開催した。

### 素早い決断力が鍛えられた期間 リアル体験価値の重要性も実感

——全国に緊急事態宣言が発出された4~5月を中心に、コロナ禍の状況にあって好調に推移し、化粧品を生活に必要とされたか。

岡崎 当社は、兵庫、福山エリアともに全国に発出された緊急事態宣言が解除(5月25日)された2日後には全店で営業を再開している。

緊急事態宣言中は、GMSタイプの2店舗(フジグラン神辺店、ポトプラザ福山店)のみ、施設が営業を続けていたため、感染対策を徹底して営業を続けた。感染リスクを考慮して、同じ福山エリアの店舗スタッフもローテーションに組み入れることにし土日の週末とGW期間中(5月2~6日)はデベロッパ側で申請して休業した。

野村 当社は愛知、静岡、岐阜、三重の商業施設にテナント出店しており、外出自粛がなかった4~5月にかけて19店舗のうち13店舗が施設に合わせて休業となった。その間、売上は当然落

ち込んだが、営業を続けた6店舗はコロナ禍の状況にあって好調に推移し、化粧品を生活に必要不可欠なものと考えている方が多いという認識をコロナ禍で強くした。

休業中の店舗スタッフには給料を100%保証し、残りの6店は、コロナ禍でも店を開け続けることには社会的意義があることだと考え、営業を続ける決断をした。

6店は当社の生命線だった。彼女たちは感染拡大の恐れがある中でそれを守る役割を果たしてくれた。彼女たちの頑張りのおかげで、1日も出勤しなかったスタッフ・美容部員には「緊急事態手当」を配った。

高瀬 当社が出店している北海道は、全国的にも早い段階で感染が拡大し、札幌駅前の「アピア本店」は2月下旬からデパートの化粧品コーナーで休業するブランドが増えていった。3月に実施される施設側の大規模リニューアルもなくなり、売上は

という決断に至った。

また、コロナ禍では決断力とともに、「情報収集力」も経営者は問われるかもしれない。

店舗の感染対策では、独自に感染対策マニュアルを作成するとともに、飛沫防止パネルを製造できる工場を探し、店舗に合わせたサイズのパネルを作成してもらい、各店に設置して感染対策を行った。飛沫防止パネルは当時、1万円前後で販売されていたが、当社はその1/3程度の価格で店舗に合ったパネルを設置できた。その情報を全店舗で強まったように思う。

野村 コロナ禍の長期化による不安要素の一つは「教育の遅れ」だと考え、メーカーのオンライン勉強会を取り入れつつ、自前で少人数制のリアルな勉強会も実施してきた。

また、4月頃からお客様との双方向のコミュニケーションツールとしてLINEの活用を強化した。8月には各店舗の公式LINEアカウントで、ポイントカードと連動させてCRMにも活用している。

岡崎 緊急対応策としてECCを開発した店舗も多かったようだ。だが、営業再開後は来店して購入されるお客様がほとんどという話も聞き漏れしていない。当社も緊急対応策として、札幌市中心的に、札幌市に比べて、郊外型店(イトーヨーカ堂)の客足の戻りが早い。

野村 当社も営業再開した6月に前年並みの数字に戻ったが、7月下旬に愛知県は第二波の到来で、県独自に緊急事態宣言を出したため、8月はその影響を受けて売上は低調だった。

岡崎 当社も営業再開後、10万円の特別定額給付金の影響も多少あったと思うが、まとめ買い需要が高まった印象がある。兵庫、福山エリアと



(左上から時計回り) 廣瀬氏、岡崎氏、高瀬氏、野村氏

2000万円以上減少し、化粧品専門店でありながら、緊急事態宣言後の4月18日から5月末日まで休業し、その後、電話やメール、ネット等で注文を受けて対応した。

廣瀬 みなさんがおっしゃる通りに、コロナ禍の状況にあって決断力・判断力が経営者として求められた。

当社が岐阜県内に展開する4店は、いずれもコロナ禍でも店を開け続けることには社会的意義があることだと考え、営業を続ける決断をした。

6店は当社の生命線だった。彼女たちは感染拡大の恐れがある中でそれを守る役割を果たしてくれた。彼女たちの頑張りのおかげで、1日も出勤しなかったスタッフ・美容部員には「緊急事態手当」を配った。

高瀬 当社が出店している北海道は、全国的にも早い段階で感染が拡大し、札幌駅前の「アピア本店」は2月下旬からデパートの化粧品コーナーで休業するブランドが増えていった。3月に実施される施設側の大規模リニューアルもなくなり、売上は

に聞いている。コロナ禍の状況にあって、デジタルの活用を推進されましたか。

野村 コロナ禍の長期化による不安要素の一つは「教育の遅れ」だと考え、メーカーのオンライン勉強会を取り入れつつ、自前で少人数制のリアルな勉強会も実施してきた。

また、4月頃からお客様との双方向のコミュニケーションツールとしてLINEの活用を強化した。8月には各店舗の公式LINEアカウントで、ポイントカードと連動させてCRMにも活用している。

岡崎 緊急対応策としてECCを開発した店舗も多かったようだ。だが、営業再開後は来店して購入されるお客様がほとんどという話も聞き漏れしていない。当社も緊急対応策として、札幌市中心的に、札幌市に比べて、郊外型店(イトーヨーカ堂)の客足の戻りが早い。

野村 当社も営業再開した6月に前年並みの数字に戻ったが、7月下旬に愛知県は第二波の到来で、県独自に緊急事態宣言を出したため、8月はその影響を受けて売上は低調だった。

岡崎 当社も営業再開後、10万円の特別定額給付金の影響も多少あったと思うが、まとめ買い需要が高まった印象がある。兵庫、福山エリアと

### 郊外店を中心に客足が戻る 独自の対策でお手入れ再開も

——緊急事態宣言が解除された6月以降の状況はいかがですか。

廣瀬 営業再開後の6月は前年同月比150%で推移した。

だが、テナント店、路面店といったお客様の手の届かぬところでは、エスエスを軸に活動している路面店は客足の戻りが鈍いが、郊外型の商業施設にセミセルフ形態で出展

野村 当社も営業再開した6月に前年並みの数字に戻ったが、7月下旬に愛知県は第二波の到来で、県独自に緊急事態宣言を出したため、8月はその影響を受けて売上は低調だった。

岡崎 当社も営業再開後、10万円の特別定額給付金の影響も多少あったと思うが、まとめ買い需要が高まった印象がある。兵庫、福山エリアと



座談会

# コロナ禍の長期化で見えた

え、安心・安全にお客様が来店できる環境の整備に力を入れている。

7月からは、エリアごとに週単位で感染状況を見ながら独自に「L.O.O.Kアラート」を発生し、希望するお客様には、名前と連絡先、問診票など感染対策を徹底した上で、メーカーと連携し、再開し、お客様からほめて喜ばれている。

また、感染対策として、独自にUV消毒殺菌器を全店に導入し、1時間ごとに店内の除菌・殺菌を行い、接客前にはテストなどにもUV殺菌を取り入れている。ハンディ

タイプなのでお客様にはマスクやスマホなど身につけているものにセルフでもお使いいただいている。店独自の感染対策の徹底は顧客満足の上にもつながっている。

高瀬 当社もハンドタッチは会員を中心に7月頃からはマスクを外すタッチ・お手入れも8月頃からお手入れも8月頃からお客への推進は10月頃から状況を見ながら進めていきたいと考えている。

今後、経営思想である「カウセリングと信頼関係の形成」を軸にしたリアル店舗の価値を追求していただきたい。

岡崎 まだ世間の風潮は自粛ムードだが、福山エリアのように感染が抑えられている地域が出てきている。いつまでも接客をせずセルフで購入して帰ってもらうことが、果たして化粧品専門店に良いことなのか、私は疑問に思う。

コロナ禍の状況にあっては、わざわざ来ていただく切りたい。

ドラッグストアやバラエティショップなどでも韓国コスメの取り扱いが増えているが、韓国コスメとカウセリングの親和性を見出し、「韓国コスメを購入するならば星の国」という流れを作りたい。

## 空洞化する地方都市部はチャンス 他業態にはない「柔軟さ」を強みに

「コロナ禍の状況にあって、みなさんは「守る」施策だけでなく、新進する活動となる。当社をオープンするなど「攻め」の姿勢もとられています。

高瀬 当社は新店ではないが、店舗価値の向上に向けた新たな試みとして「星の国 supported by クリマレ」店と、地元ローカルアイドルとコラボし、YouTubeチャンネルを立ち上げてライブ配信を12月より開始する。北海道出身のローカルアイドルにとっては、従来のようなイベントやライブの活動が難しい状況

下でチャネル登録者数を増やし、ファン化を推進する活動となる。当社にとっては、彼女たちに店内にある韓国コスメを紹介してもらうことで店舗の認知拡大につながる。Win-winの関係で一緒にコロナ禍を乗り越えたい。

野村 当社は9月にグランドオープンした「らぼー」と愛知東郷店に、た「らぼー」と名古屋



LOOK(ルック)代表取締役社長 岡崎 芳明氏

1970年設立(1923年創業)。化粧品専門店「LOOK」を兵庫県内に4店、広島県内に5店を展開。9月には駅直結型の商業施設・さんすて岡山(岡山)に「LK supported by CREE'MARE(クリマレ)」をオープンした。10月には化粧品専門店として初めて「オルビス」ブランドを導入する。



くわこや(パルファン)代表取締役社長 野村 和弘氏

1972年設立。愛知県内をはじめ岐阜・静岡・三重エリアに化粧品専門店「パルファン」を運営している。直近では9月に開業した大型商業施設「らぼー」と愛知東郷内に「パルファン」、「アルビオンドレッサー」(アルビオン)、「コスメテリア」(コーセー)の3つの業態を同時オープンし、全22店舗を展開。

たのであれば、感染対策をしっかり行い、顧客満足も好調なスタートを切られている。

岡崎 当社は、岡山駅前直結のさんすて岡山への出店のオフアワーをいまだに韓国ブランド「クリマレ」のセレクトコスメショップをオープンした。約7坪の小さな区画であるが、好立地だったので即決し、約2カ月でオープンの準備を進めた。今後も複数のエリアでクリマレショップのオープンを控えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。



光広(ヒロセヤ)専務取締役 広瀬 史貴氏

1967年設立。岐阜県内で4つの異なるタイプの化粧品専門店「ヒロセヤ」を展開。今年7月にはハイブリッド型の新業態として、アピタ大垣店のコスメゾーン内にショップインショップのスタイルで「コスメデコルテ」と「プレディア」を扱う「HIROSEYA IN' SHOP」をオープンした。

品専門店の状況として、コロナが感染拡大する前の2月、それぞれ商業施設に出店していた2つの化粧品専門店が廃業、撤退した。当社は、そのうちの1つの施設内に新店(ヒロセヤアピタ大垣店)をオープンした。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。



星の国商事(星の国)代表取締役社長 高瀬 直樹氏

1948年創業。札幌駅前の「ビーハウス星の国アピタ本店」をはじめ北海道中部エリアに化粧品専門店「星の国」を展開。2019年12月に「星の国 supported by CREE'MARE(クリマレ)」をオープン。20年12月より北海道のローカルアイドルとコラボしてYouTubeチャンネルを立ち上げる。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

野村 当社も今現在で、いくつかオフアワーをいただいているが、新店に加え、既存店にとってもチャンスだと捉えている。

## オールリテイラー特集

## 化粧品専門店