

# 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運営する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、営業を続けられた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。

2000万円以上減少した。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。

広瀬 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ました。彼女たちの頑張り

に劣いの意を込め、1日でも出勤してくれたスタッフ・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月下旬からテ

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セールのなくなり、売上は



(左上から時計回り)広瀬氏、岡崎氏、高瀬氏、野村氏

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

3月頃からメーカーの美容部員が時短勤務となり、4月に入ると自宅待機となり、当社スタッフのみでの営業となった。

施設内には営業を続ける店舗もあったが、スタッフの安全を考えると休業

を求められた。

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ました。彼女たちの頑張り

に劣いの意を込め、1日でも出勤してくれたスタッフ・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月下旬からテ

に關しては、コロナ禍の長期化で十分にサポートできていないというもどかしさを感じている。

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。

広瀬 緊急対応策としてECCを開設した店舗も多かった。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

ている。当社も緊急対応策として必要だと考えている。

野村 生活者の多くがこの時期、オンラインの研ぎ澄まそう、そして

コロナ禍でも売上が好調に推移している。

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。

愛知県内も名古屋駅・栄エリアからほど近い商業施設や大型商業施設が厳しい状況にある一方、中心部から少し離れた小規模の商業施設に、百貨店から流れてきたと

る。その一方で、オンラインの手軽さを感じたからこそ、リアルで会いたいという「ヒューマン重視」の意識も高まった。

野村さんと同じ考えだ。お客様とのつながり部分はデジタル活用は有益だと感じるが、化粧品専門店がECCを強化するのは因果応報だと思う。

化粧品専門店はお客様にどれだけ手間をかけたか、それが重要である。それがリピートや固定化に大きく影響する。

ただ、現実的には化粧品の販売方法としてオンラインの活用はもはや避けられない。5Gが普及した段階で消費行動の主流がオンラインに取って代わる可能性はある。そうした時代の流れについていけるだけの準備は必要だと私は思う。

野村 生活者の多くがこの時期、オンラインの研ぎ澄まそう、そして

コロナ禍でも売上が好調に推移している。

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。

愛知県内も名古屋駅・栄エリアからほど近い商業施設や大型商業施設が厳しい状況にある一方、中心部から少し離れた小規模の商業施設に、百貨店から流れてきたと

### 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。

広瀬 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戻りは異なっている。エ

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。

広瀬 緊急対応策としてECCを開設した店舗も多かった。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

ている。当社も緊急対応策として必要だと考えている。

野村 生活者の多くがこの時期、オンラインの研ぎ澄まそう、そして

コロナ禍でも売上が好調に推移している。

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。

愛知県内も名古屋駅・栄エリアからほど近い商業施設や大型商業施設が厳しい状況にある一方、中心部から少し離れた小規模の商業施設に、百貨店から流れてきたと

### リアルな体験価値を突き詰めよう

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。

広瀬 緊急対応策としてECCを開設した店舗も多かった。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

ている。当社も緊急対応策として必要だと考えている。

野村 生活者の多くがこの時期、オンラインの研ぎ澄まそう、そして

コロナ禍でも売上が好調に推移している。

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。

愛知県内も名古屋駅・栄エリアからほど近い商業施設や大型商業施設が厳しい状況にある一方、中心部から少し離れた小規模の商業施設に、百貨店から流れてきたと

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、メーカーを再開し、お客様からほめても喜ばれている。

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、接客前にはテスターなどにも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、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月頃からお客様への推進は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。

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、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

求し続ける姿勢は、時代が変化しても変わらない部分として大事にしていきたい。その一方で、時代の変化に合わせて新しいこととごんちゃんチャンネルしていきたい。

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、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。

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

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

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



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。

野村 当社は9月にランドオープンした「ららぽーと愛知東郷店」に、

野村 当社も今現在、いくつかオフアワーを

野村 広瀬さんのようなケースは今後、増えてくるかもしれない。後継者がいない店舗も少なくない。M&A、あるいはそれに近い連携が

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 当社は9月にランドオープンした「ららぽーと愛知東郷店」に、

野村 当社も今現在、いくつかオフアワーを

野村 広瀬さんのようなケースは今後、増えてくるかもしれない。後継者がいない店舗も少なくない。M&A、あるいはそれに近い連携が

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 当社も今現在、いくつかオフアワーを

野村 広瀬さんのようなケースは今後、増えてくるかもしれない。後継者がいない店舗も少なくない。M&A、あるいはそれに近い連携が

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 当社も今現在、いくつかオフアワーを

野村 広瀬さんのようなケースは今後、増えてくるかもしれない。後継者がいない店舗も少なくない。M&A、あるいはそれに近い連携が

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 当社も今現在、いくつかオフアワーを

野村 広瀬さんのようなケースは今後、増えてくるかもしれない。後継者がいない店舗も少なくない。M&A、あるいはそれに近い連携が

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 当社も今現在、いくつかオフアワーを

野村 広瀬さんのようなケースは今後、増えてくるかもしれない。後継者がいない店舗も少なくない。M&A、あるいはそれに近い連携が

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 当社も今現在、いくつかオフアワーを

野村 広瀬さんのようなケースは今後、増えてくるかもしれない。後継者がいない店舗も少なくない。M&A、あるいはそれに近い連携が

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー

野村 その編集力は、百貨店の代わりにも、バラエティショップの代替にもなる。そして、今回のアピタ大垣店に、今までなかった、新しいフォーマットも打ち出すことができる。そうした柔軟さこそ化粧品専門店の強みになっていくかもしれない。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー



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「ららぽーと愛知東郷」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。

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。



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。

## オールリテイラー特集

## 化粧品専門店



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。

野村 また、今後はランド「オルビス」を取り扱うように、メーカー