

百貨店ポーラコーナー、訪日外国人対応・美容アプリ 接客や美容カウンセリングをサポートするアプリを開発し導入

株式会社ポーラ（本社：東京都品川区、社長：鈴木弘樹）百貨店事業部は、今後増加が予測される訪日外国人への接客や美容カウンセリングをサポートするアプリ（中国語・英語対応）を開発しました。また、このアプリを搭載したタブレット端末を2015年8月21日より導入します。

タブレット端末の導入により、「接客効率の向上」や「美容カウンセリングの向上」を図り、インバウンド環境を整える考えです。

例えば、①顧客が求める商品の特定が、商品画面の提示によりスムーズになることで接客効率が向上し、②商品特長やお手入れ方法の紹介も画面の操作で簡単に提示でき、美容カウンセリングの向上が図れます。また、今まで言語対応可能な販売員に頼っていた訪日外国人への接客や美容カウンセリングを、全ての販売員が対応できるようになります。その結果、訪日外国人客への対応がスムーズになるだけでなく、一般顧客の対応も、カウンセリングの時間を十分確保できるようになるため、顧客満足の向上にも繋がると考えます。

タブレット端末は、外国人観光客の多い百貨店ポーラコーナー10店舗（東京6店舗、大阪3店舗、北海道1店舗）に先行導入。その後、順次全国に展開する予定です。また、ポーラ ザ ビューティ 銀座店は9月導入を予定しています。

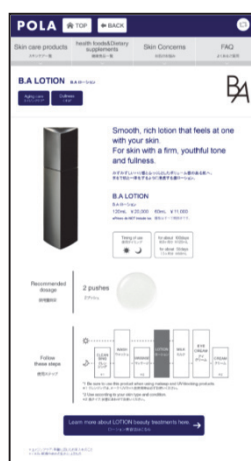
アプリ画面例



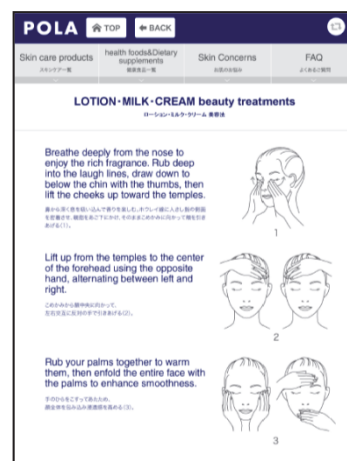
言語選択画面（中国語・英語）



B.A、ホワイトショット商品画面



商品説明画面



美容法紹介画面

【報道関係のお問い合わせ先】

株式会社 ポーラ 宣伝部 TEL 03-3494-7119 / FAX 03-3494-6198 〒141-8523 品川区西五反田2-2-3