

【1,109人に聞いた百貨店に関する実態調査】  
コスメカウンターの画像解析は、6割以上の女性が  
マイナスな印象を抱いていると判明…その理由とは！？

美容業界に特化した次世代型接客販売支援システム『ai.Cierge』

2019年11月29日  
大阪府大阪市西区新町1-28-3  
四ツ橋グランスクエア4階  
株式会社システムデバイステクノロジー

2020年に開催を控えた東京オリンピックまで1年を切りました。

「おもてなし」

あなたはこの言葉を覚えていますか？

2020年のオリンピック・パラリンピックを東京へ誘致するためのプレゼンで話題になったのが、滝川クリステルさんが使用し話題になった言葉ですよね。

「おもてなし」の代表格といえば、「百貨店での接客」が挙げられます。

そこで今回、株式会社システムデバイステクノロジー (<https://www.sysdt.com>) は、百貨店でコスメカウンターに行ったことのある20代～50代女性を対象に、「百貨店に関する実態調査」を実施しました。

調査概要：『百貨店に関する実態調査』

【調査日】 2019年11月19日（火）

【調査方法】 インターネット調査

【調査人数】 1,109人

【調査対象】 百貨店でコスメカウンターに行ったことのある20代～50代女性

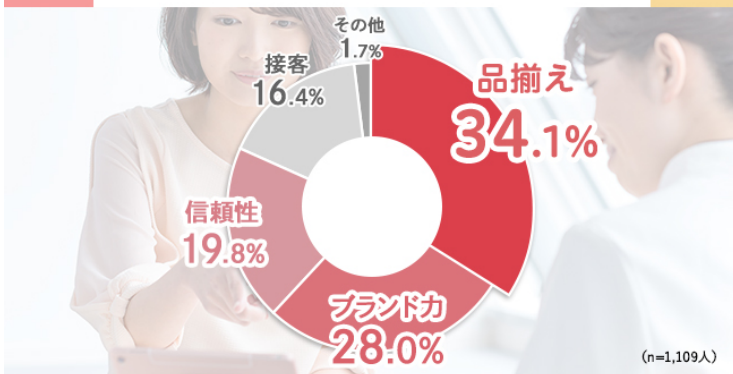
【モニター提供元】 ゼネラルリサーチ

## 1. 百貨店に行く女性は●●を求めていると判明…！

まず、「百貨店には何を求めて行きますか？」と質問したところ、『品揃え（34.1%）』と回答した方が最も多く、次いで『ブランド力（28.0%）』『信頼性（19.8%）』『接客（16.4%）』と続きました。

ネット通販の文化が発達し、自宅にいながらスマートフォンやパソコンのクリック1つで買い物ができる便利な時代になっています。

## 百貨店には何を求めて行きますか？



《調査概要：百貨店に関する実態調査》  
・調査日：2019年11月19日(火) ・調査対象：百貨店でコスメカウンターに行ったことのある20代～50代女性  
・調査方法：インターネット調査 ・調査人数：1,109人 ・モニター提供元：ゼネラルリサーチ

ai.Cierge®

それでも、実際に自分の目で見て、手にとって試してみないとその商品の品質はわかりにくいのもよくあることです。

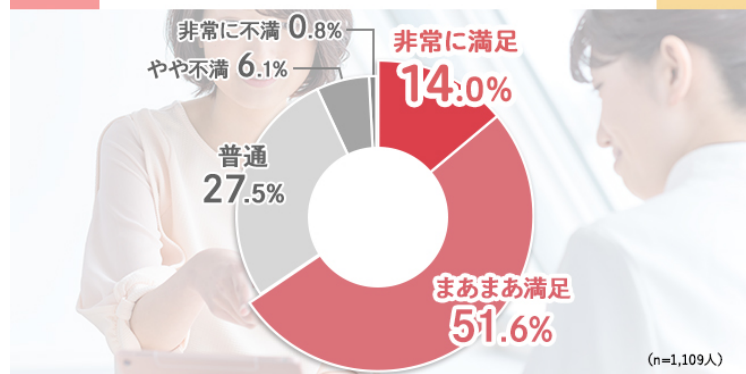
様々なモノが揃っている百貨店は、実際に手にとって試すこともでき、また思いがけないモノと出会える可能性もありますよね。

では、百貨店に行く女性は、百貨店の接客についてどう思っているのでしょうか。

「百貨店での接客についてどう思っていますか？」と聞いたところ、7割近くの女性が『満足している』と回答しました。

高級感や特別な時間を求めて百貨店に行ったものの、接客が良くないと残念だと感じてしまいますよね。

## 百貨店での接客についてどう思っていますか？



《調査概要：百貨店に関する実態調査》  
・調査日：2019年11月19日(火) ・調査対象：百貨店でコスメカウンターに行ったことのある20代～50代女性  
・調査方法：インターネット調査 ・調査人数：1,109人 ・モニター提供元：ゼネラルリサーチ

ai.Cierge®

### ■百貨店に行って良かった…！

- ・「一品しか買わないのに親切・丁寧に接客してくださったことがあった」  
(東京都/20代/会社員)
- ・「化粧品コーナーを通った時に店員さんみんなが会釈をして出迎えてくれた」  
(福岡県/20代/専業主婦)
- ・「接客が落ち着いているので安心できる」  
(福岡県/30代/パート)

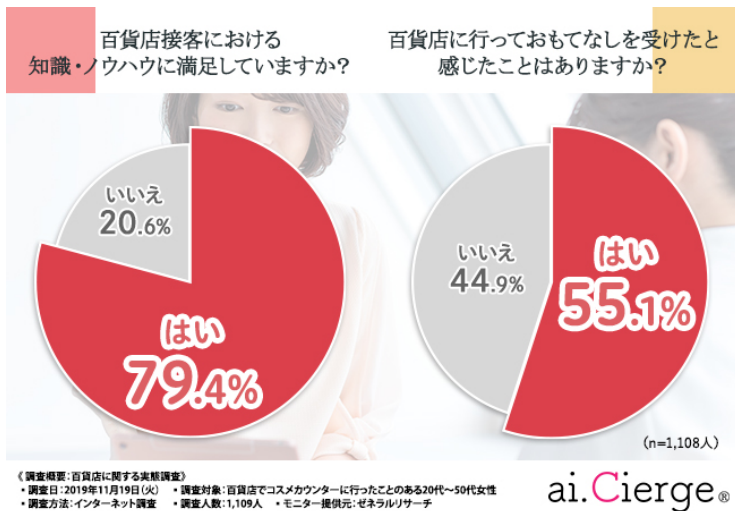
一方で、3割以上の方は不満を抱いているようですが、一体どのような理由があるのでしょうか。

### ■百貨店での残念エピソード

- ・「場所によって接客の質が違うところが少し不満です」  
(埼玉県/20代/会社員)
- ・「ファンデーションだけ買う予定が、断れずに買うつもりが無かった下地まで買ってしまった」  
(熊本県/30代/専業主婦)
- ・「丁寧な接客ができる人が減った…」  
(東京都/50代/会社員)

## 2. あなたは百貨店で"おもてなし"を受けたことがありますか？

百貨店の接客の強みとして、知識やノウハウの豊富さが挙げられます。特に、百貨店の中で知識やノウハウが豊富なのは、コスメカウンターではないでしょうか。



自分に合ったコスメの相談やタッチアップして購入したという経験をした女性も多いのでは…！？

そこで、「百貨店接客における知識・ノウハウに満足していますか？」と質問したところ、約8割の女性が『はい』と回答しました。

「おもてなし」の代表格である百貨店ですが、実際に「おもてなし」を受けたと感じている女性は何割いるので

しょうか？

「百貨店に行っておもてなしを受けたと感じたことはありますか？」と聞いたところ、6割近くの女性が『はい』と回答しました。

### ■おもてなしを受けました！印象に残ったエピソードとは…？

- ・「メイク初心者の私に口紅選びについて丁寧なアドバイスをして頂きました」  
(東京都/20代/学生)
- ・「その店舗では品切れだった商品を近くの店舗に在庫がないか探して教えてくれた」  
(三重県/20代/パート)
- ・「商品を待っている間にお茶を出してくれた」  
(神奈川県/30代/専業主婦)
- ・「商品のラッピングを待ってる間、いい香りがするおしぼりを出してくれた」  
(神奈川県/30代/会社員)

おもてなしを受けたと感じるエピソードが集まった一方で、4割以上の女性がおもてなしを受けていないと感じているようですが、どのようなエピソードがあるのでしょうか。

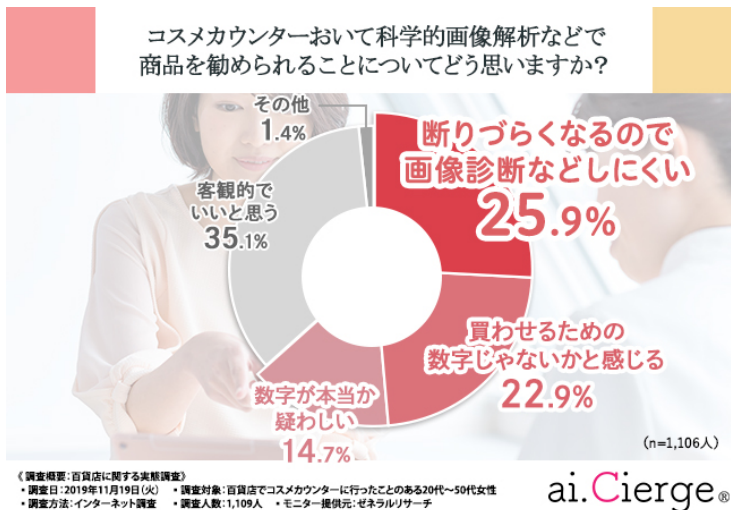
### ■おもてなしってなんだっただろう…？がっかりしたエピソード

- ・「ありきたりな知識で、魅力的な商品説明もなし、ネットで買えばよかったと後悔」  
(福岡県/20代/会社員)
- ・「販売に集中しすぎて何か売ろうという意思はすごく感じるがおもてなしは感じない」  
(沖縄県/30代/パート)
- ・「マニュアル通りの接客で温かみを感じませんでした」 (東京都/30代/会社員)
- ・「丁寧な接客をしてくださる方もいますが、おもてなしとまでは言えない…」  
(東京都/50代/会社員)

### 3. コスメカOUNTERの画像解析は、4割近くの女性が客観的でいいと思う反面、6割以上の女性はマイナスな印象を抱いている？

一昔前の百貨店は、接客や商品に対する知識やノウハウが売りでそれが「おもてなし」だったのかもしれませんが、実は今、さらなる進化が求められているのではないのでしょうか。

今では、百貨店のコスメカOUNTERでは、画像撮影や肌診断などで分析した数値に基づいてセールスを行っているところが多いようです。



そこで、「コスメカOUNTERにおいて科学的画像解析などで商品を勧められることについてどう思いますか？」と質問したところ、『客観的でいいと思う（35.1%）』と回答した方の割合が最も多く、次いで『断りづらくなるので画像診断などしにくい（25.9%）』『買わせるための数字じゃないかを感じる（22.9%）』『数字が本当か疑わしい（14.7%）』と続きました。

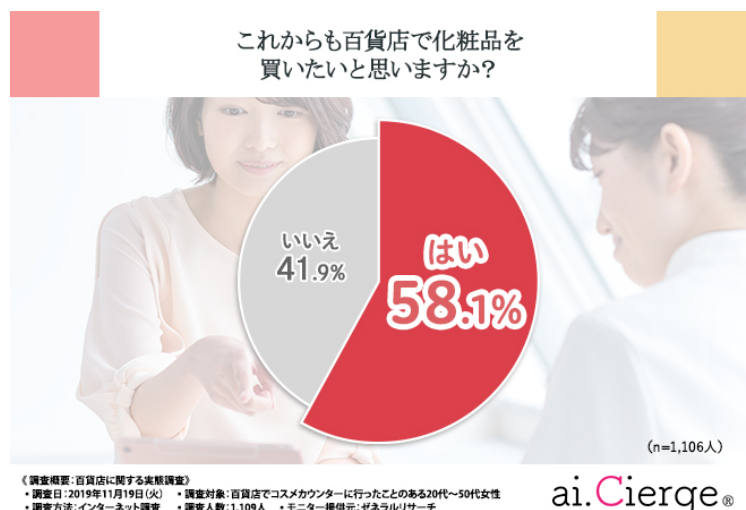
科学的画像解析に関して、客観的でいいと思っているものの、6割以上の女性が使ったら買わないといけなくなるなどのマイナスな印象を抱いているようです。

最後に、「これからも百貨店で化粧品を買いしたいと思いますか？」と聞いたところ、約6割の方が『はい』と回答しました。

まだまだ百貨店で化粧品を購入したいという女性がいることが判明しました。

しかし、昔よりも消費者が求めていることが拡大していく中で、従来どおりの接客では満足してもらえないと今回の調査で判明しました。

百貨店で働いている方は、百貨店に行く女性が、何を求めて何をしてほしいのかをしっかりと理解して接客してみてもいいかがでしょうか。



お客様の満足を補える一つの方法として、オススメなのがシステムです。

# ai.Cierge®

株式会社システムデバイステクノロジー (<https://www.sysdt.com>) の『ai.Cierge』は、通常のコスメカウンターでやっている画像撮影をして分析した数値に基づくセールスではなく、顧客のパーソナリティから解析して、ベテランスタッフの知識・ノウハウからくる接客に近い「接客的アプローチ」を採用しています。

13年間、化粧品業界に関わる接客ノウハウを持つ会社だからこそ作れた今までにないシステムです。

## 【分析方法】

- ① 今使っている化粧品の成分データ(他社ブランドでも可能)
- ② 顧客情報
- ③ 購入履歴データ
- ④ 地域性

上記4つから分析し、そのお客様に合うコスメを判断します。

## ■ai.Ciergeオープン情報

2020年1月21日に阪急うめだ店のコスメコーナーにai.Ciergeを導入した「materia prima」がオープンします。店舗では、専任のカウンセラーがサポート。豊富なアイテム数・AIによる情報とユーザーとの架け橋として、より良いパーソナルなスキンケア・プログラムを提供します。

こういったシステムなのか、どのように判断してくれるのか気になる方は、ぜひ行ってみたいかがでしょうか？

今回の調査から、従来どおりの「おもてなし」からの脱却が必要であると判明しましたね。お客様に新たな「おもてなし」を検討中の、百貨店、コスメブランドはぜひai.Ciergeを検討してみてくださいは…！？

## 5. 株式会社システムデバイステクノロジー

### 株式会社システムデバイステクノロジー

商号 : 株式会社システムデバイステクノロジー  
代表者 : 代表取締役 本田 稔  
所在地 : 大阪府大阪市西区新町1-28-3 四ツ橋グランスクエア4階  
設立 : 2006年6月  
事業内容 : LSI D&D 事業部 (IC/LSI設計開発エンジニアのアウトソーシング事業)  
Fiorente 事業部 (美容業界に特化したアウトソーシング事業)  
J-all 事業部 (IoTデバイス設計開発およびコンサルティング事業)  
TOTB 事業部 (システムエンジニアのアウトソーシング事業)  
URL : <http://sysdt.com>

### ■本件に関するお問い合わせ先

企業名 : 株式会社システムデバイステクノロジー  
担当者名 : 代表取締役 本田 稔  
TEL : 06-6578-5600  
Email : [info@sysdt.com](mailto:info@sysdt.com)