

Case
Study化粧品
製造・
販売業繊細な表現と精密な情報が美しさのスタート、
アドバイスシートをカラープリンティング化

多彩な表現でCreate!Formが活躍

株式会社ポーラは、お客様一人ひとりに対応した化粧品として展開しているアベックス・アイをリニューアル。これに伴い、従来のプレ印刷用紙による肌診断アドバイスシートを100%コンピュータカラープリンティングで自動化するとともに、迅速なお客様対応が可能なシステムを構築した。



研究所
美容科学研究チーム
主任研究員
奥田 剛弘 氏

お客様に合った化粧品の第一歩は 800万件を超える肌データから

800万件を超えるスキンチェックを行って蓄積された基礎データに基づいた肌分析は、お客様のパーソナルで複雑な肌の悩みを解決し、「キレイ」の実現のために具体的で分かりやすい方法をアドバイス。カウンセリング1stのポーラ化粧品では、お客様一人ひとりのお肌に合った商品をご提供するため、業界最高水準のカウンセリングを提供しています。

肌分析アドバイスシートは化粧品と同じ キメ細かく、分かりやすく

カウンセリングの基本となる肌分析アドバイスシート。それは、スキンチェックによるお肌の画像データ、肌状態を示すグラフや図表、評価の解説文やケアプログラムチャートなどあらゆる表現手法の要素で構成された複雑なドキュメントです。また、デザインや色合いなどについても、一般的なビジネス帳票のそれよりはるかに高い要求があり、化粧品ならではの繊細な課題も少なくありません。

これまでのアドバイスシートは、プレ印刷（カラー）の専用紙にお客様のデータをモノクロでプリント、画像写真を貼付して作成するもので、コスト、速度などについては要求を満たしてはいました。

「今回のアベックス・アイリニューアルの大きな目的は、カウンセリングの質の向上、そのためにアドバイスシートのプレゼン性のアップは必須課題でした。肌情報を表すレーダーチャートやお薦め商品のステップ図などは、一般的なチャート表現よりは凝ったものですが、必要な水準を下げる訳には行かず、難易度の高いオファーに応えていただかなければなりませんでした。」

商品企画部 課長

奥田氏

システム化の課題は2つ

アドバイスシートの内容とカウンセラー への配信

新アベックス・アイは一人ひとりの「キレイ」を引き出す、

パーソナルカウンセリングシステムです。このカウンセリングの入り口となるアドバイスシートの内容は、精密で繊細な表現でなければなりません。チャートの配置や構成、色合いなど多くの課題について実現の限界を見極める必要がありました。システム化だけを考えるなら専用のプログラムを作成することで実現は可能ですが、できるだけツールを使用し開発コストを抑える事、また、運用面でもメンテナンスなどの簡易化、運用コストも重要な課題でした。

更に今回の完全デジタルカラープリンティング化においては、デジタルドキュメントをカウンセリング準備のためにいち早く営業所へ配信することが大きな課題もありました。これは、アドバイスシートと同様な内容のカウンセラー向けシートをPDF生成、インターネットメールで営業所へ配信する事で実現しました。「印刷と配信、高速性、コスト問題など多くの課題をどうやって実現するか。具体化まではかなり検討を要しましたが、Create!Formの高い開発生産性やPDFの機能性により、開発期間を厳守、要求イメージの表現の実現、運用面の改善など全てにおいて良好な結果を得ることができました。」

ツールの決め手は表現力と柔軟性

できるだけツールに標準装備された機能で実現することにより、付随するプログラム作りを少なくし、変更、拡張などのメンテナンス性に優れている事などの基本要件を含め、次のような特徴が選択の決め手となりました。

- ◎ツールが装備する画像、グラフ、チャート機能を利用。
- ◎特殊なチャート表現も装備機能の組合せで実現。
- ◎高速、高機能カラープリンティング。
- ◎プリント同等内容の高速なPDF出力。

特にアウトライン図形のハンドリングに優れたCreate!Formは、今回の目標を達成するのに最も理想的なツールでした。

User Profile

POLA

株式会社 ポーラ

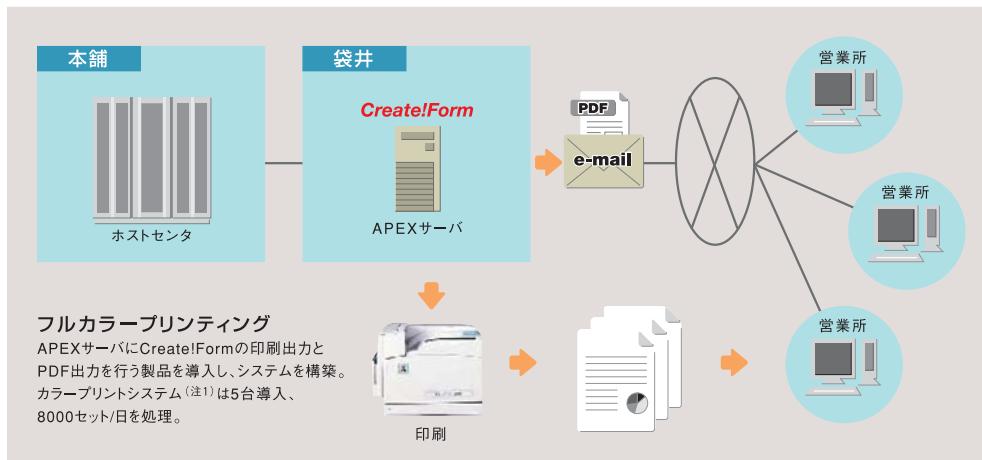
■本社：東京都品川区五反田2-2-3
■代表取締役社長：鈴木郷史
■資本金：8億円
■年商：1657.7億円（平成15年12月期）
■従業員数：1565名（グループ合計）
2002年を新創業年と位置づけ、お客様への提供価値としてポーラバリュー“私たちは一人ひとりの「もっと美しくありたい」を知り、まごころと技術でお客さまを生涯サポートします。”を掲げ、その実現を目指しています。

ポーラの化粧品の原点はカウンセリング。お客様の求める美しいをお客さまとともに創っていくために、お客様自身を理解することをより大切に考えています。

化粧品の販売は、全国に配置されている20ヶ所の販売会社、営業所（約5,100ヶ所）の約12万人のポーラレディからカウンセリングを行ってお客様へお届けしています。

APEX-i POLA

アベックス・アイはカウンセリングとスキンチェックの分析結果を元にお届けしています。スキンチェックの際のカウンセリング、アドバイスシートの読み込み、商品の使い方から生活アドバイスまで、お客様の肌の頼れる専属アドバイザー、それがアベックスアドバイザーです。



新APEXシステム

- ① 各営業所でポーラレディによるスキンチェック。
 - ② スキンチェックサンプルは、袋井の肌分析センターへ集められて肌分析。
 - ③ 分析結果のデータはホストコンピュータに登録。
 - ④ 登録されたデータは、APEXサーバでアドバイスシートの出力用に処理。
 - ⑤ APEXサーバでは、お客様用のアドバイスシートの印刷出力とカウンセリング用のPDFファイルの作成。
 - ⑥ PDFファイルはインターネットメールで営業所から即时確認可能に。
 - ⑦ 印刷されたアドバイスシートは、各営業所へ配送。
- スキンチェックから10日後にはお客様の手元にアドバイスシートが届けられます。新システムでは、印刷されるアド

バイスシートとは別のカウンセラー用のアドバイスシートをPDFで出し、同時に電子メールで営業所へ配信するため、カウンセリングの準備を十分に行えるようになりました。

Create!Formが実現する

アドバイスシート

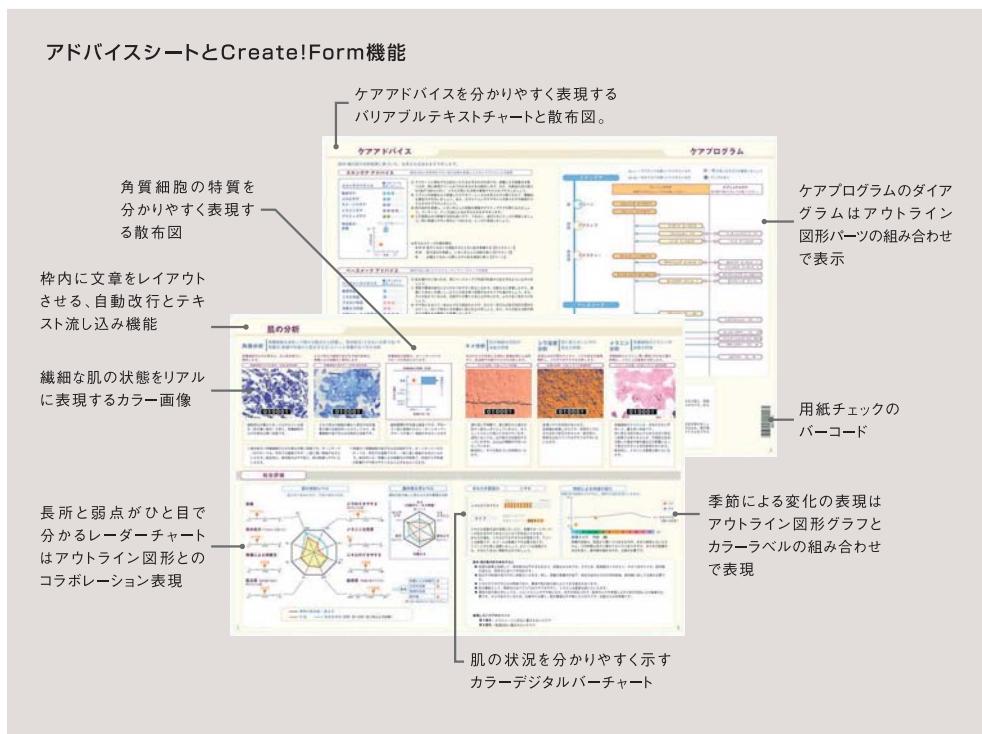
アドバイスシートは肌情報がぎっしり詰まった、いわば肌の成績表。角層やキメの写真はもちろん、肌の変化や比較など、それらを分かりやすくする表現技法が満載。Create!Formはロゴや図柄のようなアウトライン図形を取り扱う事が可能で、更にそれらのグラフやチャートへの組み合わせ表現に優れています。アドバイスシートではこの組み合わせ表現がいたるところで応用されています。

ソリューション キーワード

グラフ・チャートと図形・画像の 多彩な表現力

一般的なビジネスレポートでは、棒グラフや円グラフのバリエーションでも十分にご利用いただけますが、アドバイスシートのようなプレゼン性が高いレポートには、重ね合わせ、組み合わせなどを駆使した表現力の多彩さが効果を発揮します。

アドバイスシートとCreate!Form機能



お問い合わせは



インフォテック株式会社

〒160-0023 東京都新宿区西新宿7-5-25
tel.03-3360-6720 e-mail:sales-c@iftc.co.jp

URL: <https://www.createform.jp/>