



PRESS RELEASE

2018年8月20日  
チュロコス株式会社

低離職率 AI未導入でも やりがいと充実感を持って取り組める  
コールセンタースタッフの対応力向上により  
顧客満足度アップ 働き方改革・意識改革にもつなげる

日本化粧品検定1級を品質・サービスの向上に生かし、顧客とのさらなる信頼関係構築を目指す

沖縄生まれの自然派化粧品の企画・通信販売・卸を国内外で展開するチュロコス株式会社（本社：沖縄県豊見城市、代表取締役社長：與那覇翔）の従業員8名は、2018年6月、日本化粧品検定協会が主催する日本化粧品検定1級に合格しました。



■通販における唯一のお客様との生のタッチポイントとしてのコールセンター

当社は沖縄の原材料を使用した化粧品の企画・販売をしています。お客様に当社の製品を安心して使用してもらい、効果を実感していただくことを何よりも大切にしています。当社は主に自社サイトで商品を販売しているため、お客様の生の声をいただけるコールセンターはとても重要なタッチポイントです。そこで、コールセンタースタッフの対応力向上を目的に、日本化粧品検定を受検しました。検定で身につけた専門知識を活用して、今後さらに、お客様の肌の悩みに対して、より効果のある化粧品の使用法や肌の組織についての知識の提供など、より適切なアドバイスができるよう努めます。そして、お客様に効果を実感していただくことで、さらに満足していただくことを目指しています。

### ■低離職率、AI 未導入——意識も新たに、働きがいのあるコールセンター

当社のコールセンターの離職率は低く（22 名中 1 名。2017 年実績）、AI も導入しておらず、いたって普通のコールセンターです。しかし、創業時から一貫して続けていることがあります。それは、お客様の声に丹念に耳を傾けること、お客様の悩みに対応し、適切な使用法をお伝えすること、そして満足していただくことです。その上で、今回の日本化粧品検定 1 級の取得により獲得した専門知識を生かし、さらなる満足度の向上に向け、やりがいと主体性を持って取り組んでいます。

また、お客様の声は当社の製品開発へのアイデア・ヒントの源泉であると認識しておりますので、丁寧にお聞きし、反映することで、お客様にメリットを感じていただくだけでなく、当社にもメリットが有ると考えています。当社はコールセンターでのこのような取り組みを通じ、お客様と同志のような関係を築きたいと考えており、今後も当社スタッフにしかできないコールセンターでの取り組みを続けます。

### ■合格者の声

□比嘉 るみ子（コールセンター長）

お客様により安心していただけるコールセンターを目指し受検いたしました。受検勉強を通して、チュラコス商品の品質の高さを再確認。実際に実感している私たちが、顔の見えるコールセンターとして商品の良さをお伝えしていきます。



□上原 奈美枝（コールセンタースーパーバイザー）

お客様からの不安な声に対して的確なアドバイスができれば、との思いで受検しました。

勉強した知識を役立て、お客様の不安に対し、より良いサポートとチュラコス化粧品を使用した多くの方が「笑顔」になれるお手伝いができたらと思います。



□山田 晴美（コールセンター）

年齢的に受検するかどうか、悩んだ末の挑戦でしたが、勉強していく中で以下の名言に出会い、心動かされました。

20歳の顔は自然の贈り物 50歳の顔はあなたの功績（コ・チャ礼）  
正しい知識でより良い提案ができるコンシェルジュを目指し、お客様に少しでも笑顔が増えるよう努めてまいります。



□サトーゴ 忍（チュラコス株式会社）

今まで化粧品の配合成分等、特に気にしていなかったため、いかに自分が無知かを思い知らされました。と同時に、今回の検定は仕事への取り組み方、思いをガラリと変える良い機会となりました。

良い商品を作りお客様にお届けする！ この思いに変わりはありません。それにプラス納得できる商品にしたいという想いが加わりました。

□知花 莉恵（チュラコス株式会社）

昨今のネット環境の多様化により惑わされていた化粧品の知識を正しい知識に変えて生活に取り入れることにより、私自身の肌も変わってきました。

今後はお客様に向けて発信し、お客様の悩みに寄り添って解決へ導くことができるように日々精進していきます。

今後も当社は、沖縄生まれの原材料を使用した、自然派化粧品の企画・通信販売を通じて、沖縄から世界へ、実感・品質・機能・お求めやすさと感動をお届けします。

○日本化粧品検定とは○

日本化粧品検定とは、一般社団法人日本化粧品検定協会（本部：東京都中央区、代表理事：小西さやか）が、化粧品・美容に関する知識の向上と普及を目的にした検定試験で、美容皮膚科学、化粧品の基礎知識、法律など各分野の30名以上の専門家の監修による内容に基づき、化粧品や美容に関する専門知識を体系的に問うものです。インターネットの普及など、情報過多な現代社会において、正しい知識を得ることで、適切な化粧品の取捨選択が可能になり、化粧品のプロフェッショナルとして、仕事の場面で活用することが期待されています。検定は内容と程度別に、1級から3級までの構成となっています。