

化粧品企業向け CS改善事業

コスラボ

美容系経営コンサルテ
ィング事業を行うコスラ
ボ（本社・東京都港区、
井戸隆雄社長）は二月十
三日、化粧品業界の通販
企業などに特化したコー
ルセンター業務改善事業
を開始した。コールセン
ターの新設や、既存のコ
ールセンターのリビート
率向上を考える化粧品通
販企業やメーカーが対
象。オペレーターに知識
・接客に関する教育研修
を実施し、収益性向上を
支援する。

開始したのは、「コー
ルセンター業務改善サ
ービス」。化粧品販売を行
うコールセンターのオペ
レーターに対し、美容知
識・理論、コンサルティ
ング販売方法、顧客への
スキンケア指導、電話対
応等の教育研修を五日間
（六時間/日）で行う。
研修場所はサービスを申
し込んだ企業のセミナー
ルーム等を使用する。
講師は美容業界で長年
人材育成やコールセンタ
ー所長経験のある同社社
員が務める。「コールセ
ンターは企業の第一印象
が決まる場所。購入機会
の損失を防ぎ、ロイヤル
カスタマーに育てる支援
をしたい」（井戸隆雄社
長）としている。
費用は受講するオペレ
ーターが二十名のモデル
ケースで百八十万円（一
人一万六千円/日）。オ
プションで、業務マニユ
アルの作成や、CRM
（顧客管理）システムの

改善提案を行うコースも
用意している。