

生活者中心の市場を創造 ネットもリアルも「@cosme(アットコスメ)」

第4回日本サービス大賞 優秀賞 受賞

株式会社アイスタイル (東京都)

[概要]

- 1999年から23年間続く「@cosme」は、コスメ・美容商品のユーザーレビューやそれを元にしたランキング、メーカー公式商品情報などを発信するメディアである
- 現在は化粧品 EC やリアル店舗を含めた、オンライン・オフラインを一気通貫するプラットフォームサービスとして生活者と美容ブランドに多様な出会いの場を提供している
- 月間アクティブユーザー1,650万人の規模を誇り、コロナ禍においてクチコミ件数、EC売上ともに過去最高を更新している

[特徴]

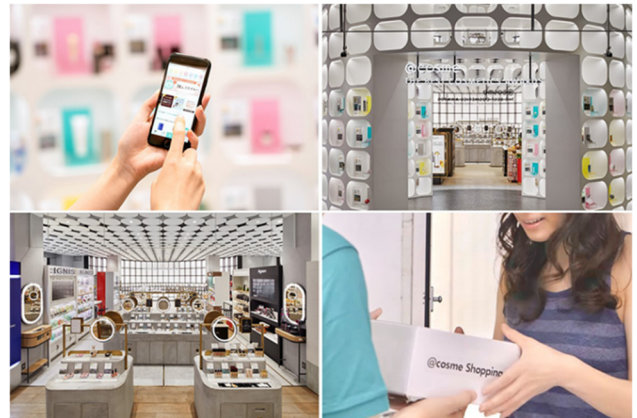
- 消費者のクチコミが他の消費者や化粧品メーカーにも役立つフィードバックになるよう、投稿を全件チェックして商品情報のみを抽出
- アルゴリズムを使ったランキングシステム、ユーザーの匿名性を保持して余計なコミュニケーションを抑制するなど、公正・健全なプラットフォーム運営に注力し、高い信頼性を維持
- 「化粧品はクチコミを確かめてから買う」という消費行動を提案・浸透・定着させ、「生活者中心の市場の創造」という理念の実現に貢献
- 2020年に原宿駅前に「@cosme TOKYO」をオープンするなど、リアル店舗も国内24店舗、海外3店舗を運営
- 積極投資によるWebメディア、EC、リアル店舗の3事業展開で、「@cosme」の知名度、影響力を高めてコスメ業界を活性化させている
- 事業に関わる全てのステークホルダーと好循環を生み続ける経営を追求する、価値共創型事業の成功例

[サービスイノベーションの観点から]

「生活者中心の市場の創造」という理念を、事業に関わる全てのステークホルダーと好循環を生み続ける価値共創経営の追求の中で実現。理念の実現のために、厳格な品質管理のもとでコスメ利用のインフラ化したクチコミサイト、それを最大限活かしたEC、さらにリアル店舗と、積極的な未来への投資を継続し、持続的なサービスイノベーションを実現している

[組織データ]

所在地	東京都港区
従業員数	967名
創立	1999年
キーワード	メディア、化粧品、プラットフォーム、クチコミ
売上規模	100~1,000億円



▲サービスイメージ



▲JR原宿駅前の旗艦店「@cosme TOKYO」



▲6月と12月の年2回、各半期内で最も消費者に支持された美容商品を表彰する。受賞ロゴが付いた商品は売り上げが数倍になることもある