

2022年12月2日
Moon Creative Lab Inc.
三菱地所・サイモン株式会社

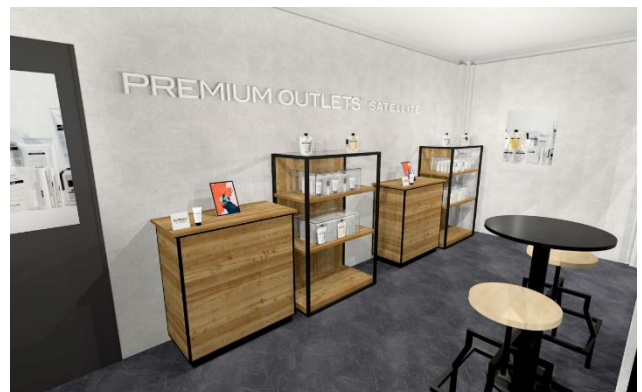
ファンスタッフがリモート接客！ユーザー目線での『共感』を軸とした 新たな接客スタイルのPOP-UPストアが 12月3日(土)から御殿場プレミアム・アウトレットに登場 ～これまでにないショールーム体験を期間限定で提供～

三井物産グループのMoon Creative Lab Inc. が運営するメタジョブ！と、三菱地所・サイモン株式会社は、2022年12月3日(土)～2023年1月22日(日)の期間、御殿場プレミアム・アウトレット内に、「PREMIUM OUTLETS® SATELLITE FOR BULK HOMME POP-UP STORE」(以下、本POP-UPストア)を期間限定で展開します。

今回の取り組みでは、三菱地所・サイモン株式会社が展開するリアル店舗をベースとする実証実験プラットフォーム「PREMIUM OUTLETS® SATELLITE (プレミアム・アウトレット サテライト)」で得た移動型店舗のノウハウを活用し、人気メンズスキンケアブランドのバルクオムの商品を販売します。メンズスキンケア商品は、近年の男性の美意識向上により市場拡大していますが、プレミアム・アウトレットでの専門店の出店は初となります。

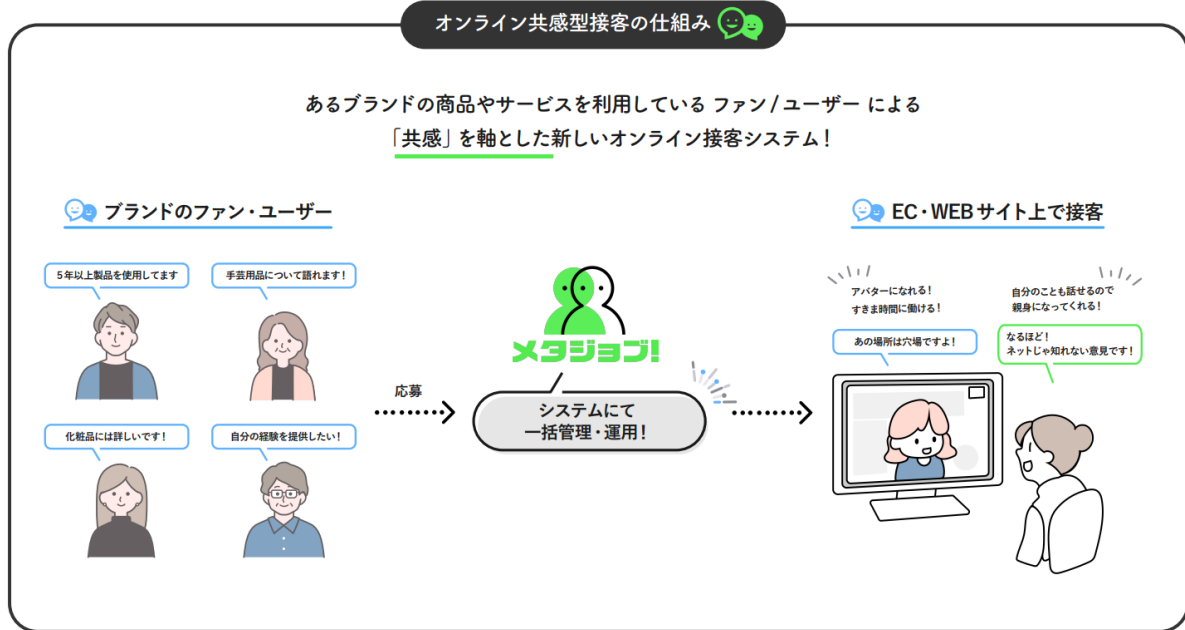
本POP-UPストアは、これまでのショールームとは異なり、ブランドの販売員ではなくファンスタッフ*から「商品の使用感」などに関するユーザーならではの声を聞きながらショッピングができる“共感型接客”スタイルの店舗です。第一弾となる今回のテーマは「男の乾燥肌対策」。「乾燥肌対策を始めたいけど何から始めていいかわからない」「自分と同じような悩みを持った人がどのように商品を使っているか知りたい」「プレゼント用として何がいいか悩んでいる」などの疑問に、ファンスタッフが音声通話やテキストチャットを通じて回答。ユーザー目線で商品に関する体験談を共有します。ファンスタッフとのコミュニケーションはオンラインツールを用いて非対面形式で行われるため、販売員のいない店内で商品に触れながら、自分のニーズに合う商品なのかなどを気軽に聞くことができます。なお、気に入った商品があれば2次元コードからオンラインストアにて購入いただけます。

※ファンスタッフとは：ブランドの商品サービスを愛用している一般ユーザーで実体験に基づいた使用感を伝える人のこと



PREMIUM OUTLETS® SATELLITE FOR BULK HOMME POP-UP STORE イメージ

■ ファンスタッフによる共感型接客の仕組み



ファンスタッフは販売員やオペレーターとは違う第三の接客員として、ユーザーならではの視点で商品の魅力を提案します。商品に関する自身の体験に基づいた共感性の高い情報をオンラインにてリアルタイムで提供することにより、お客様の疑問やお悩みに寄り添った接客を可能にする新たな接客の仕組みです。

ファンスタッフとのやり取りは、店内に設置されたタブレット端末からオンラインで行います。気になった際は、その場ですぐに話をする事ができます。気に入った場合は、2次元コードからオンラインストアにて購入いただけます。また、チャット用の友達登録を行えば、後からテキストでの質問・相談も可能です。

■ 従来の店舗との違い

従来の店舗では、商品に関する情報はブランドの販売員が提供しているため、実際の使用感を知りたいエンドユーザーは、来店後に口コミを調べたうえで再来店し購入するなどの購買行動を取ることが多くなっていました。しかも、一方的に投稿された口コミを吟味するのに多くの時間を費やす傾向にあります。

本 POP-UP ストアでは、“共感型接客”スタイルにより店頭で気になった商品について“その場で直接ファンユーザーと会話”し、質問・相談することが可能になります。実際に商品を手にとることで、オンライン購入において疑問になりがちな質感や香りなどを確かめつつ、先輩ユーザーであるファンスタッフから商品に関するリアルな声を確認しながら買い物するという“オンラインにも実店舗にもない新しいショッピング体験”を、本 POP-UP ストアは提供します。こうしたリアルとバーチャルを融合した本取り組みを通じ、三菱地所・サイモンとメタジョブ！はショッピング体験のさらなる価値向上を目指します。

■ POP-UP ストア概要

- ・ 名称：PREMIUM OUTLETS® SATELLITE FOR BULK HOMME POP-UP STORE
- ・ 期間：2022年12月3日(土)～2023年1月22日(日) ※事情により開始・終了時期が前後する場合があります。
- ・ 営業時間：10:00～18:00
- ・ 場所：御殿場プレミアム・アウトレット EAST ZONE（静岡県御殿場市深沢 1312）
- ・ 形態：トレーラーハウス（13㎡）2台
- ・ 販売ブランド・商品：BULK HOMME（メンズスキンケアブランド。冬の乾燥対策向けスキンケア商品中心。）
※アウトレットではなく、フルプライスでの販売です。

BULK HOMME

- ・ Web サイト：https://www.premiumoutlets.co.jp/sp/satellite_bulk/

■三菱地所・サイモン株式会社

三菱地所・サイモン株式会社は、三菱地所株式会社と Simon Property Group, Inc. の 2 社による合併会社で、日本における アウトレットの開発、所有、運営を主な事業としています。2000 年 7 月に日本第 1 号店として「御殿場プレミアム・アウトレット」(静岡県)を開業、現在、りんくう(大阪府)、佐野(栃木県)、鳥栖(佐賀県)、土岐(岐阜県)、神戸三田(兵庫県)、仙台泉(宮城県)、あみ(茨城県)、酒々井(千葉県)、2022 年 10 月に開業したふかや花園(埼玉県)の国内 10 カ所にて展開しています。

<https://www.premiumoutlets.co.jp/>

■PREMIUM OUTLETS® SATELLITE

「PREMIUM OUTLETS® SATELLITE (プレミアム・アウトレット サテライト)」は、三菱地所・サイモン株式会社が展開するリアル店舗をベースとする実証実験のプラットフォーム名となります。これまで、富士山静岡空港、高松空港、富士急ハイランドにおいて移動型店舗のトライアル営業を行っております。

■Moon Creative Lab Inc.

Moon Creative Lab は三井物産グループの新規事業開発、ビジネスインキュベーションを推進するベンチャースタジオ。長年の歴史を持つ三井物産は、さまざまな産業や業界で、企業や商品等を「つなぐ」ことで価値を生むことが多かった総合商社の機能・役割を超え、自ら主体的にビジネスを「つくる」存在へ進化していこうとしています。Moon は、44,000 人を超える三井物産グループ全社員からアイデアを発掘し、それを具体化する為の機能と環境を提供し、世の中にインパクトのある新しいビジネスの創出を目指します。

<http://www.mooncreativelab.com/>

■メタジョブ!

「メタジョブ!」は、VR イベントやリモート接客などのデジタルワークに特化したジョブマッチングサービスです。2022 年 9 月から独自のマッチングシステムの提供を開始。リモートワークに関連した、企業の“人材の質への不安・管理の煩わしさ”を解消することで“単発リモートワーク市場の開拓”を目指しています。「人材の質や管理が心配で単発リモートワークの依頼なんて出来ない」、このような Pain Points を解決するだけでなく、1 時間の仕事でも最適な働き手が見つかる点が特徴です。