# 【AWS AI/ML サービス事例祭り】
# 2011年ボタン一発でサーバ起動
# 2021年ボタン一発でビジネス起動

## ～ AI システムを若手社員が高速開発 ～

2022年6月2日
株式会社コーセー
情報統括部
グループマネージャー 進藤　広輔
横山　春佳

KOSÉ

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# 自己紹介

【氏名】 進藤　広輔（シンドウ コウスケ）

【所属】 株式会社コーセー　情報統括部

【役職】 グループマネージャー

【担当】 IT戦略立案～実行、DXプロジェクト推進

【略歴】 ～AT&T⇒LAWSON⇒AWS⇒KOSE（現在）

2020年2月コーセー入社。前職のAWSでは企業のDXの礎となる
クラウド化の推進を支援。コーセー入社後はコロナ禍への対応を
ビジネスとシステムの両面から進めると同時に各種DXプロジェクトを
牽引。ビジネスとシステムの架け橋として活動中。

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# 自己紹介

## プロフィール

【氏名】 横山　春佳（ヨコヤマ ハルカ）

【所属】 株式会社コーセー　情報統括部

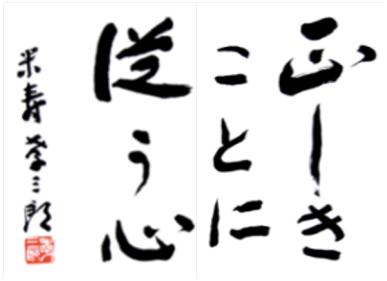
【担当】 DXプロジェクト推進

【略歴】 2020年4月コーセーに新卒入社。
大学までは生命化学を専攻としており、
入社後に初めて情報システムを学ぶ。
同時に上司進藤のもとでプロジェクト運営を学び、
現在はAWSを活用したDXの推進に励む。

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

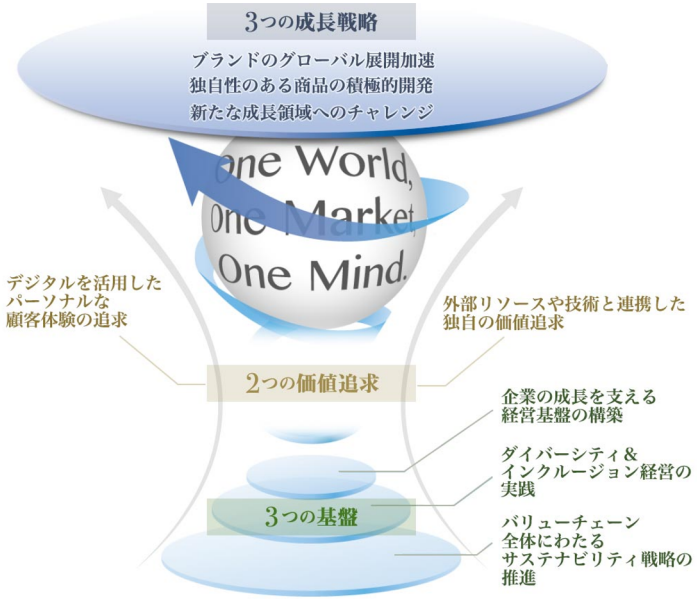
# 企業概要

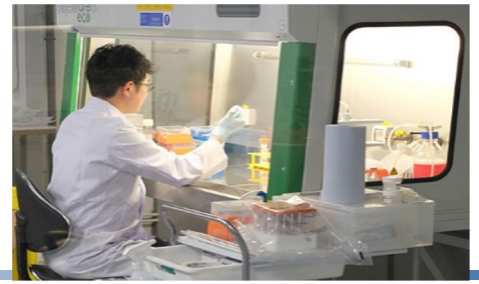
## 世界で存在感のある、究極の高ロイヤルティ企業へ

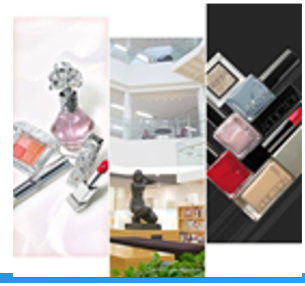


| | |
|---|---|
| 売上高 | 3,277億円 |
| 主要なブランド | 38 |
| 展開国・地域 | 34の国と地域 |
| 海外売上高比率 | 32.1% |
| 従業員（連結） | 14,060名 |
| 創業 | 1946年 |

### VISION2026
**「世界で存在感のある企業への進化」**







Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# 多様なブランド戦略

## HIGH-PRESTIGE Brands

最高のクオリティを、
最高のサービスで

コーセーの最先端の技術を結集して創り上げた、最高のクオリティを持つブランド群で、高級ブランドにふさわしい化粧品専門店や百貨店などで展開しています。専門的な教育を受けたビューティコンサルタントが、きめ細かなカウンセリングを通して商品を紹介、提供しています。

## PRESTIGE Brands

より多くの方に、
付加価値の高い化粧品を

ブランド毎に個性を出しながら、高い付加価値を追求しているブランド群です。化粧品専門店、量販店、ドラッグストア、Eコマースなど幅広い販路で展開しています。

## COSMETARIES Brands

いつもより、
少し上質な日常を

化粧品のほか、シャンプーなどのトイレタリー製品も含めて化粧品発想で開発するセルフブランド群で、「コスメタリー事業※」と呼んでいます。量販店、ドラッグストア、コンビニエンスストアなどを通じ、優れた商品を手頃な価格で提供しています。

※「コスメティック」+「トイレタリー」の造語

化粧品事業 ▲▲ 高付加価値

コスメタリー事業 ▼▼ 基本的価値

### Individual Brands

DECORTÉ AQ
DECORTÉ
JILLSTUART
ADDICTION
Prédia
INFINITY KOSÉ
Paul Stuart
Awake
雪肌精 SEKKISEI MIYABI
(株)アルビオン ALBION
IGNIS
Elégance
IN FIORE
PAUL & JOE
ANNA SUI
コーセーミルボン コスメティクス(株) IMPREA
Tarte, Inc. tarte high-performance naturals

ONE BY KOSÉ
SEKKISEI 雪肌精
コーセープロフェッショナル(株) ASTALUXE
(株)ドクターフィル コスメティクス X-Barrier
ACNEO
LECHÉRI
コーセープロビジョン(株) 米 MAIHADA 肌
ESPRIQUE
コーセーマルホファーマー(株) カルテHD

Visée
FASIO
STEPHEN KNOLL NEW YORK
MAKE KEEP MIST
NAIL HOLIC
コーセーコスメポート(株) softymo Je l'aime BIOLISS Botanical CLEAR TURN クリアターン Mq Magnifique GRACE ONE

### KOSÉ Brands

展開する主な地域 ： J日本 A アジア U 北米・その他 E 欧州

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserve

# コロナの出現

コロナの出現が全てを変えた・・・

## コロナの出現と拡大により
## 化粧品業界は
## 未知の世界に・・・

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

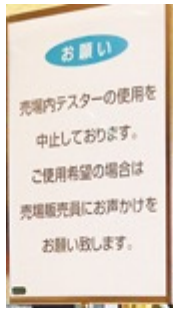
# コロナ禍の影響

## コロナの出現と拡大の影響

### お店

緊急事態宣言

臨時休業/時短営業




飛沫防止シート

テスター廃止
タッチアップ禁止

### 環境変化

外出/人流抑制

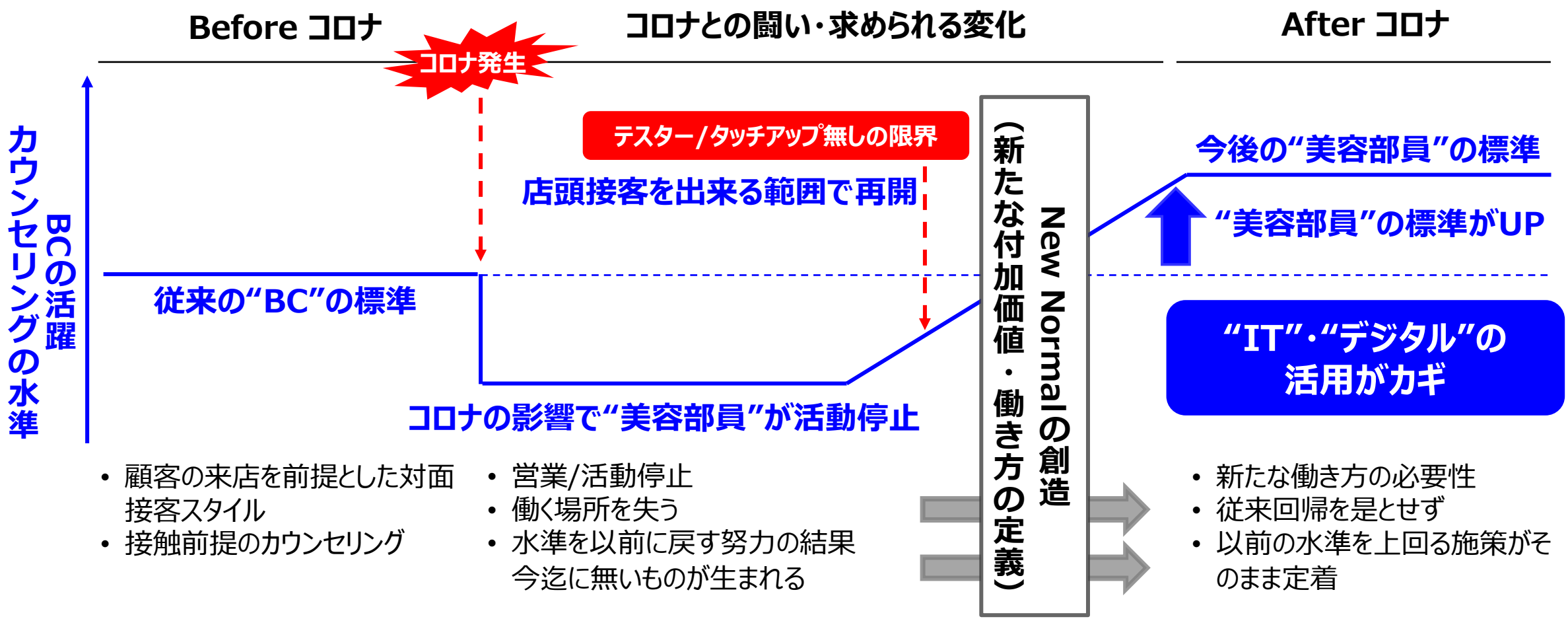
在宅勤務
一般化

マスク着用
一般化

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# Beforeコロナを前提としない取組み

## コロナの出現とコロナ禍の長期化で求められた“チェンジ”と“チャレンジ”

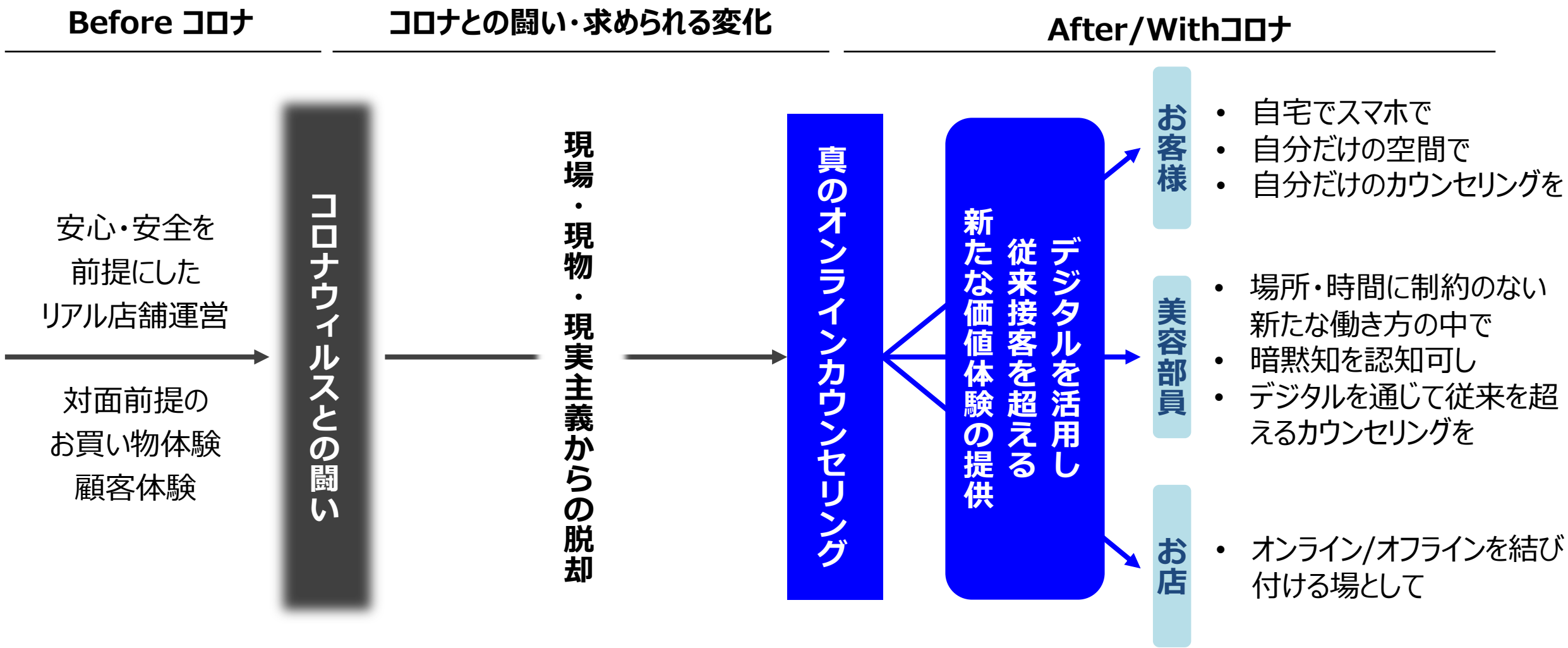



**美容部員の “New Normal” を確立することに向けた“チャレンジ”**

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# Beforeコロナを前提としない取組み

## After/Withコロナの新たな世界を目指して



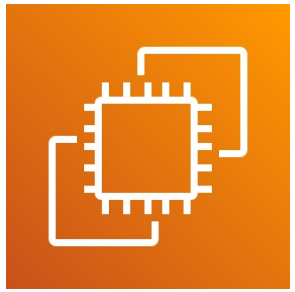

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# AWSの力を信じて

## AWSの進化を最大限活用

### 2011年　AWS

**ボタン一発でサーバ起動**



Amazon Elastic Compute Cloud
(Amazon EC2)

**EC2が起動！**

### 2021年　AWS

**ボタン一発でビジネス起動**

Amazon Lex

**ビジネス（サービス）を起動！！！**

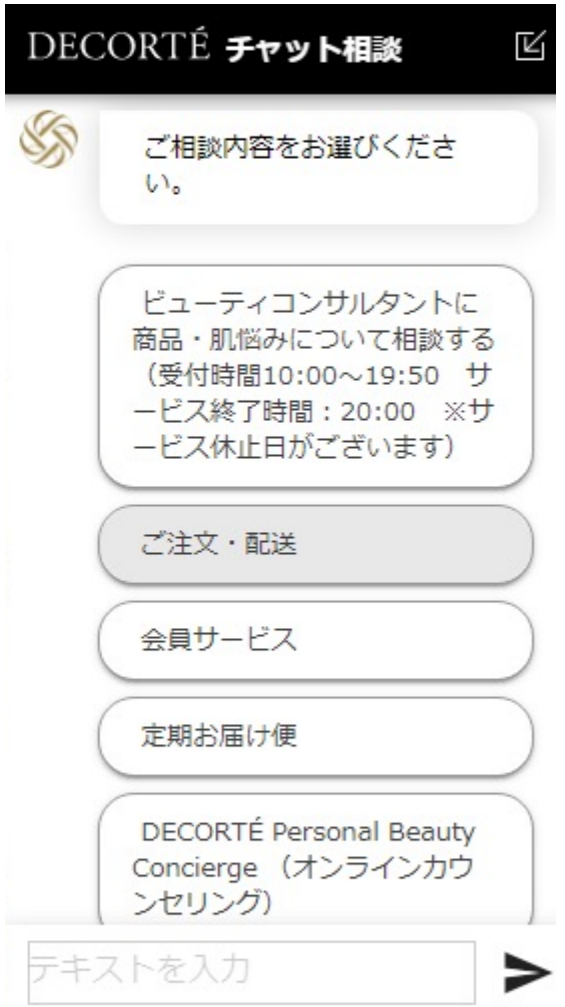
Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# AWSの力を信じて

## AWSほぼ未経験社員が短期間でビジネスを起動

**新卒2年目社員の1人が立ち上がった**

Amazon Lex




**実質1か月でカットオーバー！！！**

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

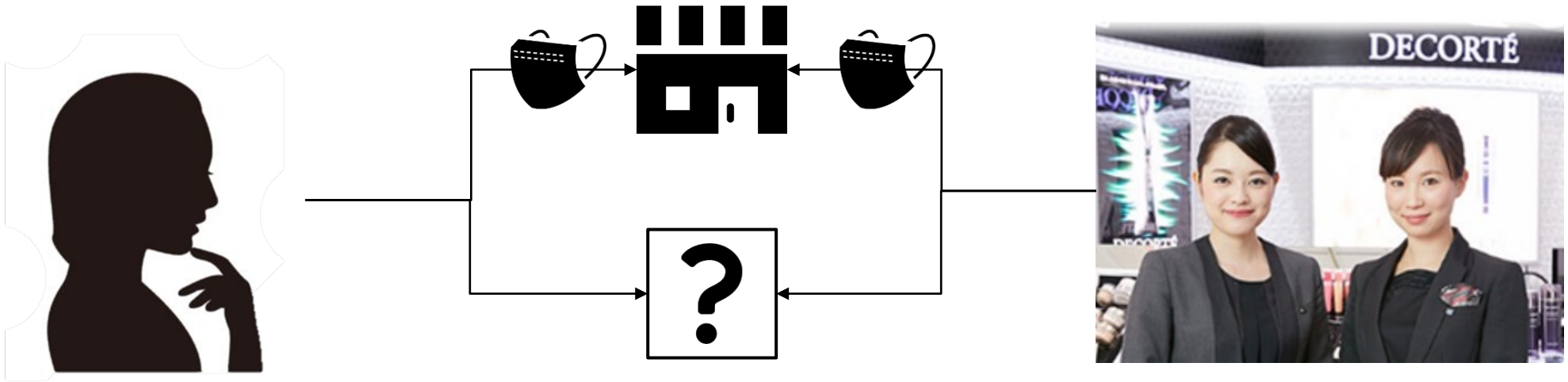
# 背景

## 新たな接客＝カウンセリングモデルの確立

### コロナ禍で顧客接点が大幅に縮小

- 店舗の休業・入場制限
- EC需要の拡大
- 接客活動の制限

**いつでもどこでもお悩み相談が可能な
お客様に寄り添ったカウンセリングの
確立が必要になった**




Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

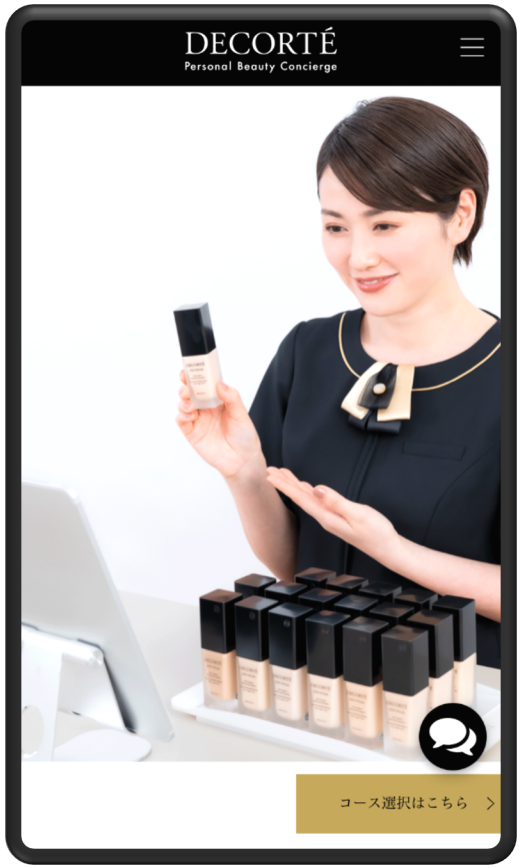
# 背景

## 新たな接客＝カウンセリングモデルの確立

### 【ECサイト】
### DECORTÉ公式オンラインブティック

https://www.decorte.com/

### 【オンラインカウンセリング】
### Personal Beauty Concierge



https://counseling.decorte.com/customer/top

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# 背景

## 新たなカウンセリングツールの構築

**いつでもどこでもお悩み相談が可能なカウンセリングツールの構築**

### チャットカウンセリング

【自動応答の無人チャット】
気になる課題をすぐに解決

- ✓ 予約方法
- ✓ 配送方法
- ✓ ログインパスワードの再発行

【専門のBCに繋がる有人チャット】
パーソナルなご提案

- ✓ 肌悩みのご相談
- ✓ お手持ちアイテムの活用
- ✓ メイクアップ方法

KOSÉ
Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# 背景

## 新たなカウンセリングツールの構築

**いつでもどこでもお悩み相談が可能なカウンセリングツールの構築**

**チャットカウンセリング**

【自動応答の無人チャット】
気になる課題をすぐに解決

- ✓ 予約方法
- ✓ 配送方法
- ✓ ログインパスワードの再発行

【専門のBCに繋がる有人チャット】
パーソナルなご提案

- ✓ 肌悩みのご相談
- ✓ お手持ちアイテムの活用
- ✓ メイクアップ方法

**～２ヶ月半後のリリースに向け２年目の社員１人で構築 ～**

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# 課題

## 2年目社員の構築課題

### 抱えた課題

**知識** ✕
- ✓ AI/ML知識なし
- ✓ インフラ知識不十分
- ✓ 運用設計知識不十分

**経験** △
- ✓ AWS構築ビギナー
- ✓ 構築経験は社内向けコンテンツのみ

**時間** ✕
- ✓ 構築期間２ヶ月半
- ✓ システム担当者は１人

2021年4月
日本語に対応

Amazon Lex

### Amazon Lexの特徴

**知識** ○
- ✓ 自動音声認識
- ✓ 自然言語理解
- ✓ ダイアログ管理

**経験** ○
- ✓ GUI設定（構築～テスト）
- ✓ ローコード

**時間** ○
- ✓ AWSサービス連携
  - ◎Amazon Connect
  - ◎AWS Lambda
- ✓ 1-Click デプロイ

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# テクノロジー

## 構築プロセス

**AWS Solutionsやサンプルをフル活用**

- ✓ リソース構築・設定が数クリックで完了
- ✓ 追加設定はGUIで可能

**若手のスピード開発が実現**

**機能検討**

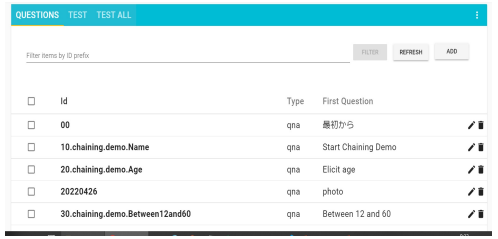
**サンプル動作確認**

**修正・とりこみ**

**テスト**

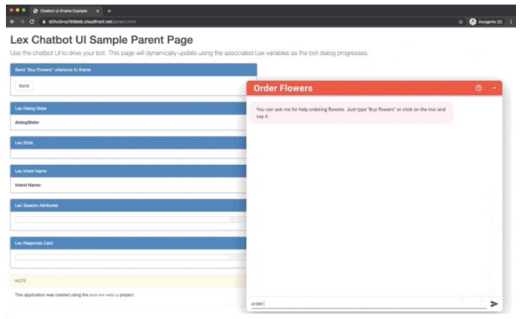
**AWS Solutions/AWS Samples/ハンズオン**

### QnABot



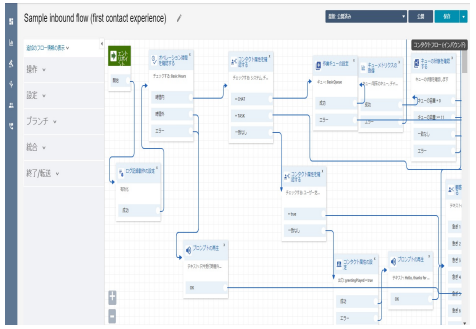

自動応答無人チャット
設問登録

### Lex Web Ui




チャット画面設定

### Amazon Connect

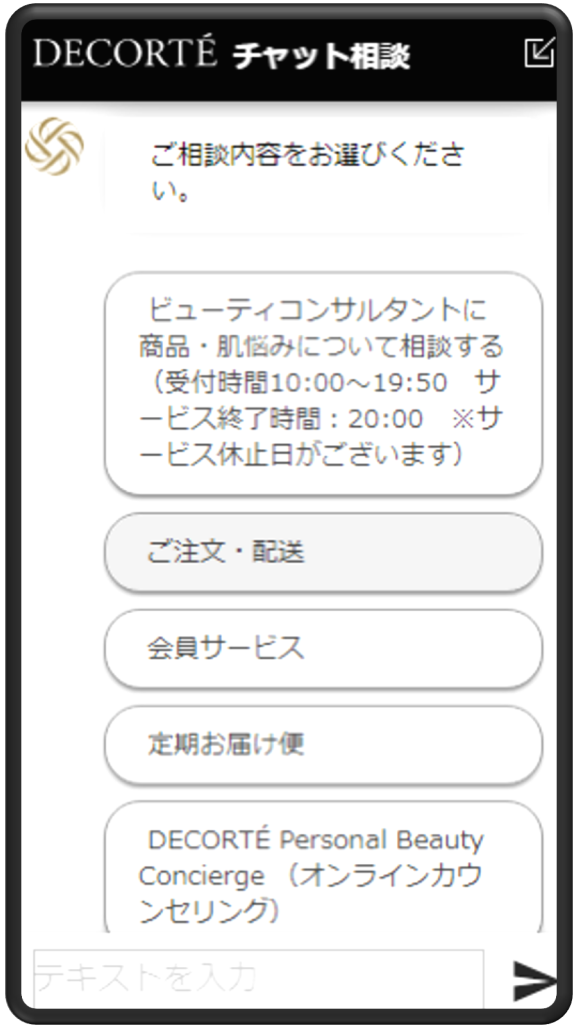


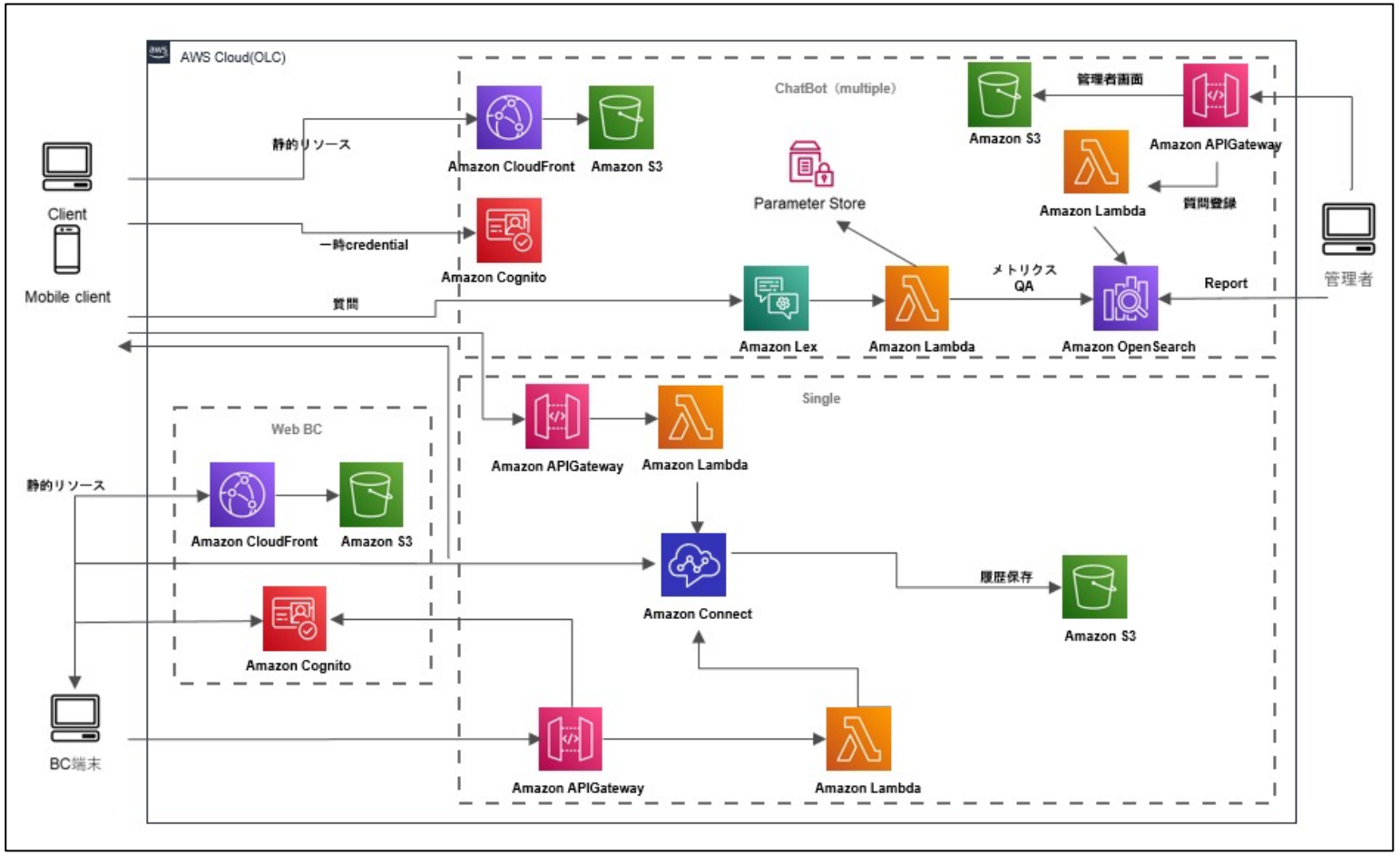

専門のBCに繋がる有人
チャット接続設定

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# テクノロジー

## 全体アーキテクチャ

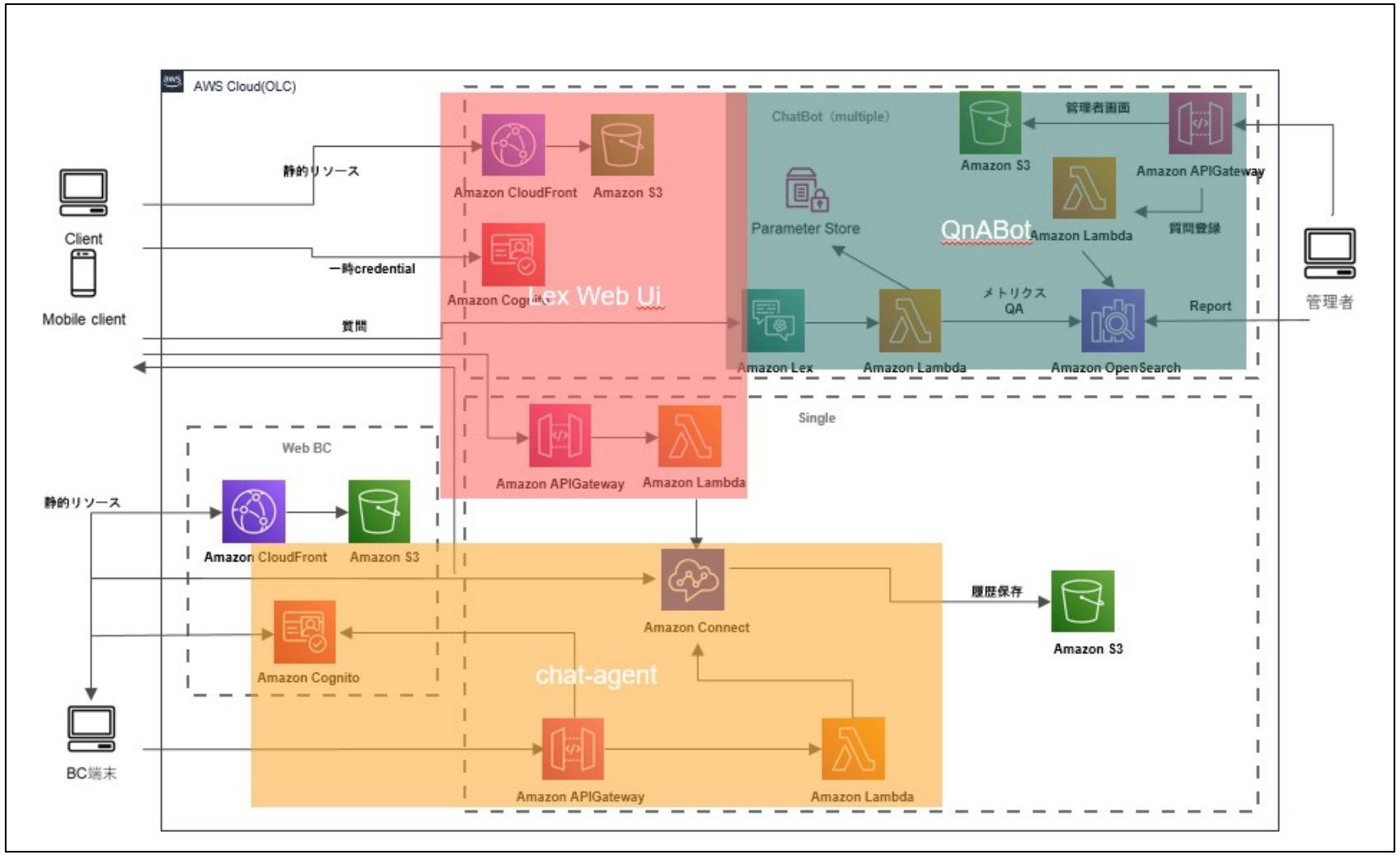



Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# テクノロジー

## 全体アーキテクチャ

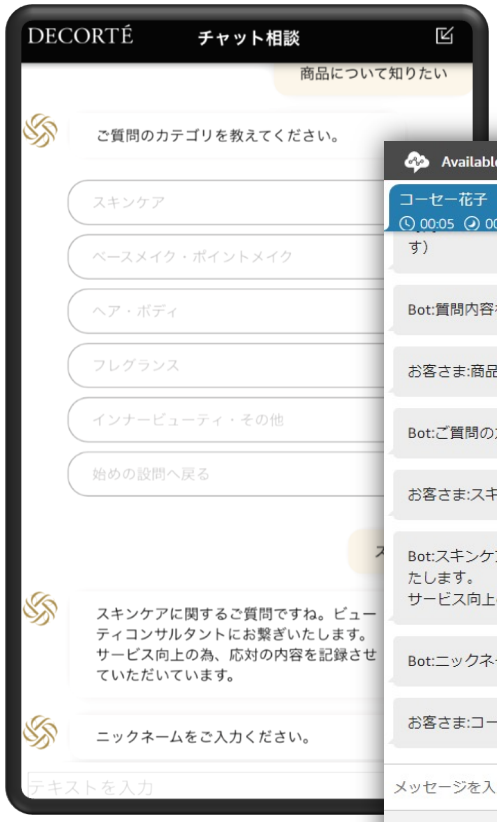



Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

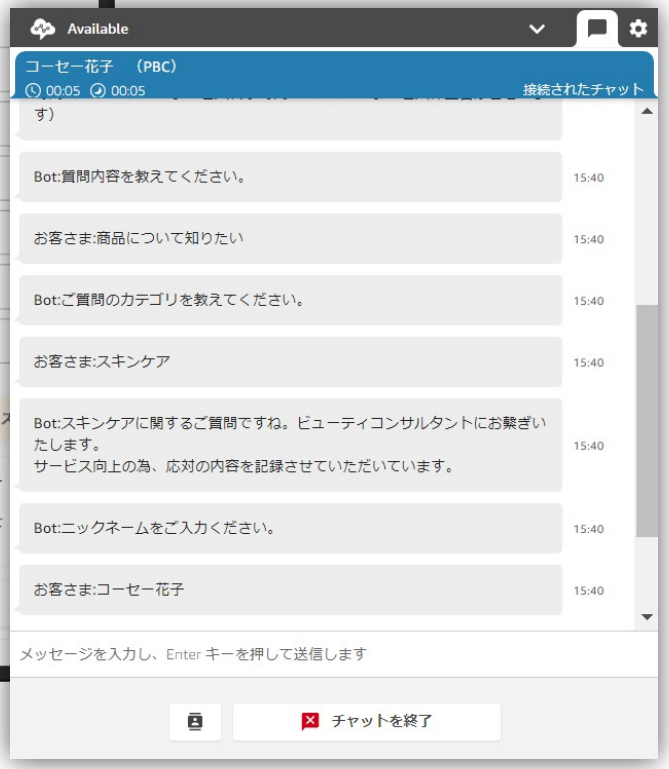
# テクノロジー

## 苦労したポイント

お客様側画面




カウンセリング対応者画面




接客難易度が高いチャットカウンセリングへの挑戦

**時間が短くお客様の情報が少ない**ため
店頭接客よりもカウンセリングの品質が劣るのでは？

- 手軽にご相談したいお客様には店頭よりも短い時間で的確な回答が求められる
- お客様・BC共に相手が見えないため正確なお悩みヒアリングが難しい
  ※お客様の年代等プロフィールの確認も不可

**Amazon Lex**がお客様のお悩みを事前収集し
専門のBC接続時に伝達

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# 実現できたこと

## 新たな接客＝カウンセリングモデルの確立

**お客様・BC双方が場所を問わずにコミュニケーション可能なプラットフォームの実現**

【従来】

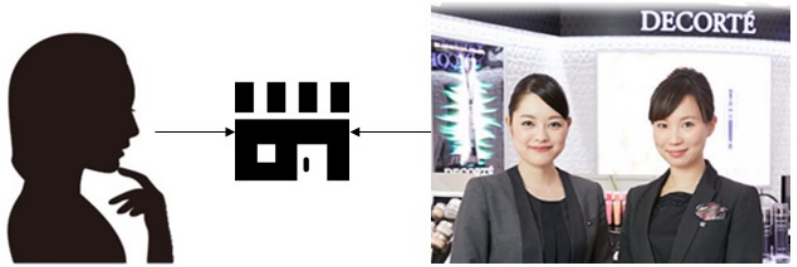
**お客様との接点は**
**リアル店舗への来店に依存**

**お客様接点**

- 店頭
- イベント・プロモーション

**BCの働き方（接客）**

- 店頭接客




クラウド＋インターネット

【現在】

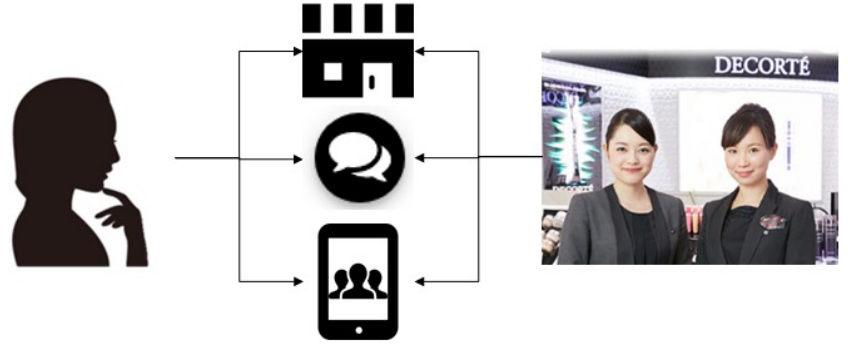
**場所を問わず**
**BCと繋がりを持つ**

**お客様接点の拡大**

- 店頭
- イベント・プロモーション
- オンラインカウンセリング
- チャットカウンセリング

**BCの働き方の多様化（接客）**

- 店頭接客
- オフィスからの接客
- 在宅からの接客




Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

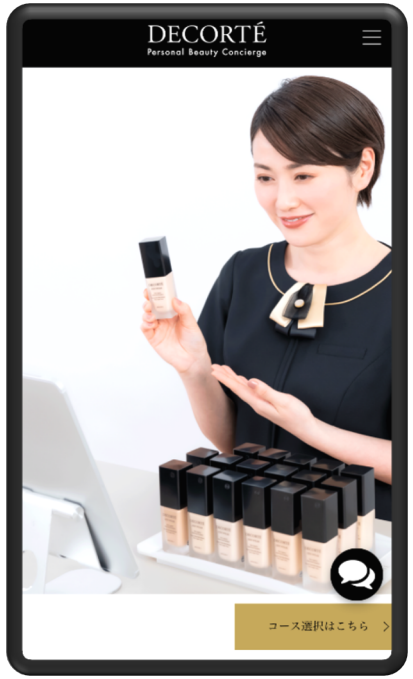
# 実現できたこと

## 新たな接客＝カウンセリングモデルの確立

**お客様のお悩みに合わせ回答方式・内容を自動判定するチャットカウンセリングの確立**

Lexの日本語対応から5ヶ月後のリリース

**日本語版Lexをいち早く採用**



AI/MLサービス展開検討時に検討される課題

△ 経験　× 知識　× 時間

**Lex 導入**

- 数クリック・数十分でサービス立ち上げ
- マネージドサービスの利用によって運用撲滅
- 検討から2ヶ月半でのサービスリリース

KOSÉ
Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# 今後

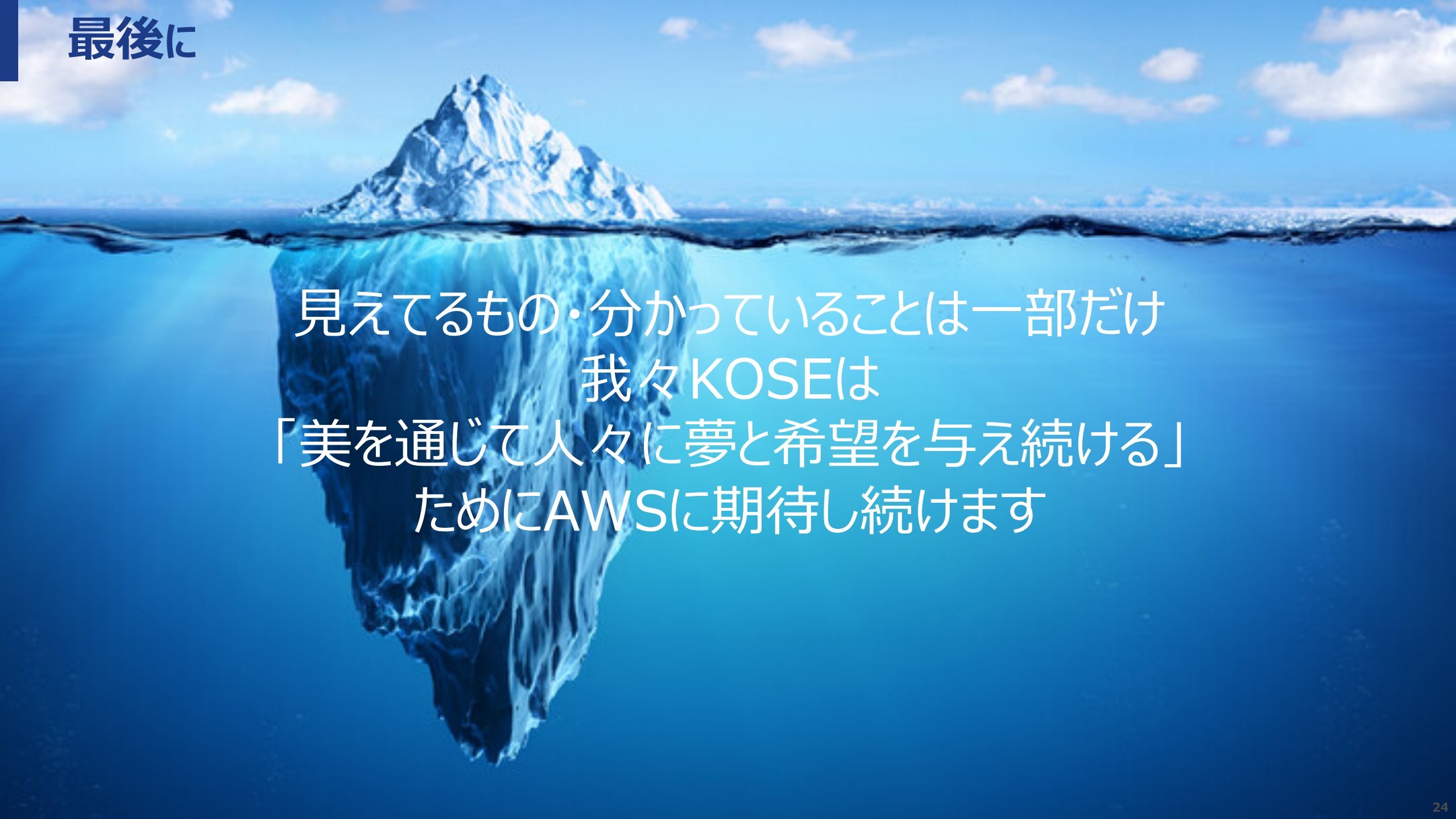
## BCの叡智を結集したチャットボットに向けた取り組み

| 機能追加 | データ分析 | サービスの活用（横展開） |
|---|---|---|
| **着脱可能なマイクロシステム** | **カスタマイズ可能なログデータ** | **数クリックの環境複製** |
| • 日々変化していくお客様・業務の要望に高速に対応<br>• 他システム連携 | • お客様の潜在意識を可視化<br>• ニーズ分析<br>• カウンセリングスキルを可視化 | • 機能の共通化/標準化徹底<br>• CI・CD推進によるさらなるデリバリーの高速化 |
| **お客様満足度の向上** | **マーケティングの拡大** | **新ビジネスの創造** |

**【スピードを重視した可能性への挑戦】**
**ノウハウが凝縮されたチャットでお客様・BC・社員をサポートしていく**

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.

# 最後に



見えてるもの・分かっていることは一部だけ
我々KOSEは
「美を通じて人々に夢と希望を与え続ける」
ためにAWSに期待し続けます

# 最後に

## 連絡先

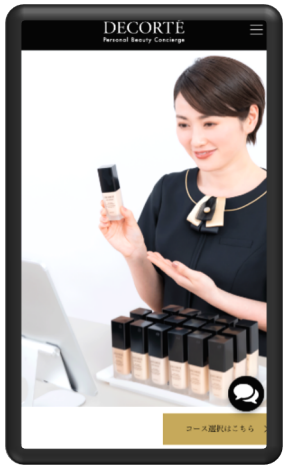
**ご質問・ご相談は「olcpf_pj@kose.co.jp」へご連絡ください。**

**是非下記よりチャットをご利用・ご体験ください。**

**【ECサイト】**
**DECORTÉ公式オンラインブティック**

https://www.decorte.com/

**【オンラインカウンセリング】**
**Personal Beauty Concierge**




https://counseling.decorte.com/customer/top

Copyright © 2022 KOSÉ Corporation. All rights reserved.