

2022年8月12日

報道関係者各位

東急リゾート&ステイ株式会社

東急ステイで「POLA メイクアップセミナー」を開催しました

ホテルスタッフ向け好印象メイク指導を実施し、接客スキル（CS）・従業員満足度（ES）の向上へ

東急リゾート&ステイ株式会社（本社：東京都渋谷区、代表取締役社長：栗辻 稔泰、以下「東急リゾート&ステイ」）は、運営する「東急ステイ」のフロントスタッフ向けに、株式会社ポーラ（本社：東京都品川区、代表取締役社長：及川美紀、以下「ポーラ」）と共同でメイクアップセミナーを開催致しました。



メイクアップセミナーの様子

■ メイクアップセミナー実施の背景

コロナ禍において、ホテルにおける接客シーンは大きな転換を求められました。フロントカウンターにはアクリルパネルが置かれ、常にマスクを装着してのチェックイン対応を行うことが当たり前となりました。マスクで口元が隠れているため目元で表情を作り、そしてアクリルパネル越しでは大きな表情を作らないとお客様にご案内が伝わらないといった悩みがフロントスタッフから聞こえてきました。

一方で、東急ステイでは感染症対策も鑑みて、接触機会の低減にもつながる自動チェックイン機を全店舗で導入。公式アプリを通じて発行した二次元コードをかざすことによる「らくらくチェックイン」を推進しています。自動チェックイン機をご利用いただくことにより、お客様との接点がより限られてくる中、「ニューノーマルの接客シーンのあり方」を模索していました。マスクをした状態でも笑顔とおもてなしの心が伝わる様なメイクアップセミナーを行い、スタッフの自信創出と、接客シーンでの悩み解決に取り組みました。



自動チェックイン機



東急ステイ公式アプリ

■ メークアップセミナーの開催

マスクをつけた状態でもフロントスタッフが自信を持って接客を行うきっかけを作るために、以前よりバスアメニティー等の購買を通じて深い接点があったポーラに協力いただき「メークアップセミナー」を開催。目元から好印象を抱かせる「おもてなしに相応しいメーク」をテーマに、プライベートなシーンでも役立つメークスキルをポーラのメークアップアーティストが伝授。東急ステイのスタッフが受講しました。



セミナーの様子



ポーラのメークアップアーティストが指導

■ 参加者の声

参加者の中にはメークをインターネットを通じて勉強するスタッフも多く、直接指導を受けることがとても新鮮だったとの感想が多くあがりました。特にアイラインの描き方を学べたことに対する満足度は 80%を占める結果となりました。その他、「自分に合うベースメークが分かってよかった」、「マスクをする機会が多いので、目元の印象が重要だと思いました」などの意見もありました。「ホテルスタッフとして表情も明るくなり、いきいきとした接客を行うことができる」と、参加者の満足度が高い企画となりました。

東急ステイでは、スタッフ自身が自信をもって接客に取り組み、働き甲斐を感じることで、その姿勢がお客様に伝わることで、快適なお出迎え・滞在シーンを演出できると考えています。お客様満足度（CS）・従業員満足度（ES）双方の向上を目指し、東急ステイは今後も取り組みを続けてまいります。



会場：東急ステイ新宿イーストサイド併設「AP 東新宿」

■ 東急ステイで導入するポーラ製品について

東急ステイでは、ポーラ製のバスアメニティを導入しております。国内業務用アメニティとして業界トップクラス※の実績をもつポーラの『シャワーブレイク』は、アプリケーションに使用するベース材料に再生PET素材を100%採用、外箱段ボール・カタログに森林認証紙を採用、白ワインの生産過程で発生するぶどうの果肉を使用した保湿成分を新配合するなど環境に配慮した素材を採用しています。

(※2022年7月31日現在ポーラ調べ)



写真左から

シャワーブレイク シャンプー

シャワーブレイク コンディショナー

シャワーブレイク ボディソープ

シャワーブレイク リンスインシャンプー

◆みずみずしさの奥に落ち着きを感じさせるような心地よい香り。ミュゲやムスクを中心として心地よいフローラルムスクパウダリーに、蜂蜜の豊潤さをも思わせる香りで、心やすらぐバスタイムをお楽しみいただけます。

ポーラ ホテルアメニティ <https://www.pola.co.jp/brand/hotelamenities/>

■ 東急リゾート&ステイ株式会社概要

< <https://www.tokyu-rs.co.jp> >

全国100を超える施設運営を手がける総合運営会社。

民間・行政問わず、運営受託、マネジメント契約、コンサルティング契約等の運営サポートを行う。

代表取締役社長 栗辻 稔泰

本社所在地 〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂一丁目10番8号 渋谷道玄坂東急ビル

設立 1979年3月13日

資本金 100百万円

■ 株式会社ポーラ概要

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

化粧品会社。スキンケア・メイク品開発・販売、エステサービスのご提供など、お客さまの求める「美」を様々な角度よりサポートし、国内外で事業を展開。

代表取締役社長 及川 美紀

本社所在地 〒141-8523 東京都品川区西五反田二丁目2番3号

創業 1929年9月18日

資本金 110百万円

≪お問い合わせ先≫

東急リゾート&ステイ株式会社

東急ステイ担当 小池

MAIL : stay@tokyu-rs.co.jp

株式会社ポーラ

ブランドクリエイティブ部

MAIL : pola_pr@pola.co.jp