

お客様の満足度につながる スタイリストコメントでの伝え方

スタイリストさんへ

いつもお力添えいただき、本当にありがとうございます！

airClosetでは「お客様とのコミュニケーション」を特に大切にしています。

お客様へインターネットを通してパーソナルスタイリング

をお届けするため、いかにお客様に寄り添った言葉がけをするか、が、

お客様の感動やワクワクに直結すると信じています。

ぜひこの資料に詰まっている寄り添いポイントをチェックいただき、

日々の選定にご活用いただけると嬉しいです。

引き続きご一緒に楽しみながら、お客様へワクワクを届けてまいりましょう！

スタイリングチームより

スタイリングコメントと レーティングの関係性

■ スタイリングコメントが丁寧だと、
お客様満足度（レーティング）が上がりやすくなります！

スタイリングチームで、エアクロで送るトップスの着回し提案コメントを分類し、お客様の満足度を集計した時の情報です。

- ① **着回し提案が無い**（同梱のパンツに合わせて着てください程度）
- ② **合うボトムスの型のみ提案**（ワイドパンツとも合います等）
- ③ **合うボトムスの色と型を提案**（ベージュ系のワイドパンツとも合います等）

その結果として、

③ > ② > ①の順にお客様の満足度が高い
ということがわかりました。

提案の幅が広ければ広いほど、お客様の満足度やレーティングが高いので、ぜひ積極的に着回しの提案をお願いします。

指名へも良い影響が◎



名前をクリックすると
スタイリスト情報に飛
べます



スタイリストが書いたコメントを読むとき、お客様は同じ画面からでスタイリストプロフィールも見に行ることができます。**スタイリストプロフィールを見に行った場合、その後の指名の確率が倍になるということがわかりました。**

このスタイリストさんのことをもっと知りたい！と思わせられるような寄り添ったコメントを書き、お客様から指名いただく機会を増やしていきましょう！

レーティングが高いスタイリストさんに聞いた

【スタイリングコメントで大切にしていること3点】をシェアします！

1. コーディネートのテイストを伝える
2. 具体的でイメージしやすいコーディネート提案をする
3. ご感想やリクエストに対しコミュニケーションを取る

のポイントを大切にされているそうです！

みなさんは普段から伝わる文章を意識してますか？

➤ それでは、どこを意識すればいいのか順に見ていきましょう！

1. コーディネートのテイストを伝える

今回のコーディネートがどういうテイストなのかお伝えしましょう！

例：「〇〇と▲▲を合わせてフェミニンなスタイルにしました。」

次回のスタイリストを選んでください。

今回担当したスタイリスト



Stylist
airclo
出身地：東京都

トレンド クール
フェミニン ベーシック

満員 指名状況
未定 お届け予定日

※料金は税抜です。

今回のスタイリストを指名する (¥500)

他のスタイリストを指名する (¥500)

テイストのみ指定する (¥0)

指名しない

【Q：グループ指名はどうするの？】

A：グループ指名は次回リクエストの一部とみなし、きちんと考慮しているというのが伝わるように書きましょう。

お客様は返却時に、次回のテーマを記載するとともに、次回スタイリストを指名するのか、テイストのみを指定する（グループ指名）のか、指名しないのかを選べるようになってます。

具体的な選定方法は次のページでお伝えします。

テイストのみ指定（グループ指名）があった場合の選定方法

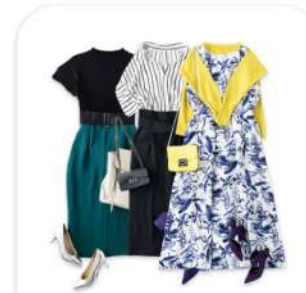
選択されたテイスト（トレンド・ベーシック・クール・フェミニン）を元にコーディネートを組みむ。



コメントに「テイストのみ指定」で選択されているテイストのワードを入れてコーディネート提案をする。（アイテムの組み合わせだけでは伝わらないこともあるためです。）

【グループ指名：フェミニン】

例) 今回はギャザーネックのブラウスと花柄のフレアスカートに合わせてフェミニンなスタイルにしました。



トレンド
旬なアイテムを取り入れたスタイル



クール
スッキリ落ち着いたスタイル



フェミニン
女性らしくやさしいスタイル



ベーシック
着回ししやすくナチュラルなスタイル

2. 具体的でイメージしやすいコーディネート提案をする

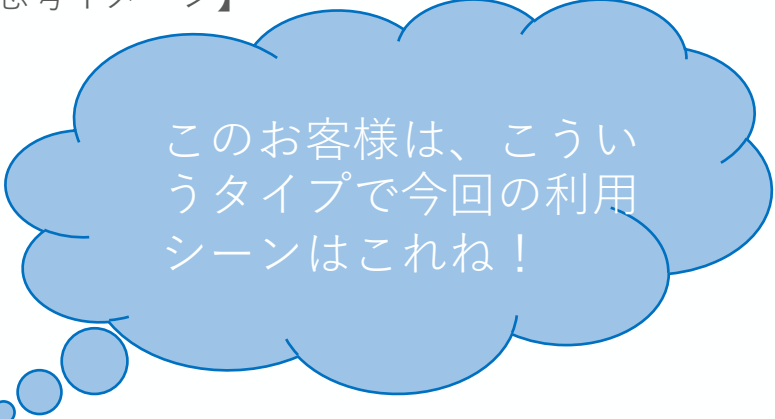
具体的でイメージしやすいコーディネートを提案する際に大事になるポイントは、**お手持ちのアイテムorおすすめアイテムをわかりやすいように記載すること**です。

おすすめアイテムをご提案する際は、より楽しんでいただけるようなアイテムをご提案しましょう。

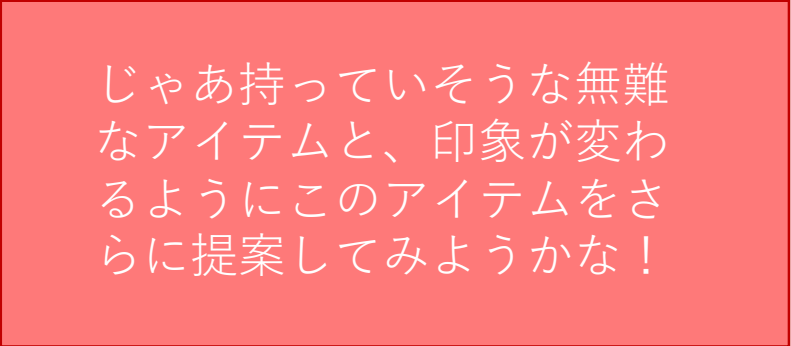
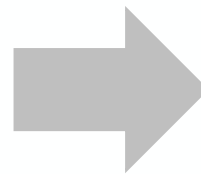
もしご利用シーンやお客様のタイプからかけ離れているものを提案してしまうと、考えてくれていないと捉えられてしまいます。

持っていないさそうだけどチャレンジしてもらいたい場合は、いつもより詳しく書きましょう。どこがどうおすすめなのか伝えることによってバリエーションを増やしてもらえらるきっかけになることもあります。塩梅を考えてご提案しましょう。

【思考イメージ】



このお客様は、こういうタイプで今回の利用シーンはこれね！



じゃあ持っていそうな無難なアイテムと、印象が変わるようにこのアイテムをさらに提案してみようかな！

書き方例

送るアイテムの着回しを楽しんでいただく際のご提案例です。
お手持ちにあってそれと合わせて欲しいのか、参考アイテムとしておすすめなのか文章を読んでわかるように記載しましょう。

【Myクローゼットや要望からお手持ちにあるものと合わせたい場合】

例) お手持ちの〇〇と合わせると▲▲な印象になります。

【お手持ちにあるかわからないけど、おすすめアイテムがある場合】

例1) お手持ちにありましたら〇〇を合わせると▲▲な印象になりおすすめです。

例2) 〇〇を合わせて▲▲な雰囲気、□□を合わせて●●なスタイルも素敵です。

(手持ちにあるかどうか触れずに一着こなし例としておすすめするのが安全です！)

【番外編】 苦手タグをフォローする

苦手タグがありますと表示のあるアイテムを選んだ場合は、
苦手理由を必ず確認し、苦手と意識せずに着られるようなフォローコメントを入れましょう。

ここをクリック

苦手タグがあります

オーバーサイズ

苦手が含まれています。苦手理由に寄り添ったアドバイスをしましょう。

お客様の登録した苦手理由

オーバーサイズ 登録日: 2021/11/22

がっしり見える

苦手理由と苦手にした時の対象アイテムが表示されます



登録したアイテム

※アイテム単体に対してのご感想であれば、フォローする必要はありませんが選んだアイテムが類似していないかは必ず確認しましょう。

【番外編】 具体的なブランドネームの使用ルール

コーディネート提案で具体的なアドバイスが求められますが、誰もがイメージできるアイテムは商品名やブランド名を引用してもOKです。

例)

ヒートテックのような保温性のあるインナー

コンバースのようなキャンバス地のスニーカー

「ような」と使うことで例えになり、そのものを持っていなくても似たようなものでOKという意味になるため、そういう言い回しにしてくださいね。

3. ご感想やリクエストに対し、コミュニケーションを取る

ご感想やリクエストに対しコミュニケーションを取る際に大事なポイントは、**お客様が伝えたいことを汲み取って、それに対しきちんと返答することです。**

ご感想があれば、もちろんご感想に対して触れましょう。
レーティングのみも触れる必要がある場合もありますので、対応については19,20ページをご覧ください。

コミュニケーション欄で、どのようにお返事し、どのようにリクエストに答えてるか考え、丁寧に対応することで、お客様にも気持ち伝わります！
もしご自身が受け取った時にどう思うか想像を膨らませながら、文章を書いてみましょう。

次回リクエストに触れたスタイリングコメントを書きましょう

内容に触れた上で、今回選んだテイストや要素をお伝えすると、お客様へ「なぜ今回のコーディネートを選んだのか？」が伝わり、お届けしたコーディネートへの安心感・納得感が生まれます。

例) リクエスト：友人家族と子連れでボウリングへ行く予定があります。動きやすく、トレンドをおさえた感じが希望です。



【Good comment】

今回のリクエストを参考に、トレンド感もありつつ動きやすそうなパンツのコーディネートをご提案させていただきます。

【Best comment】

今回はボウリングに行かれるということでしたので、動きやすさやトレンド感踏まえて、おすすめのパンツコーデをご提案させていただきます。

「次回だけのテーマ」ではなく「リクエスト」と伝えましょう

現在選定画面では、「次回だけのテーマ」と表示されていますが、お客様側のアプリでは「リクエスト」と記載されています。今後選定画面の表示も変更していく予定ですが、次回要望の内容に触れる際には言い回しを「リクエスト」に変えていただきたいです。

利用シーン(返却時必須)

毎回参考にして欲しいこと

ライフスタイルやお悩みにご変更がないが、定期的にご確認をお願いします。

赤ちゃんを育てているので、軽びそうな丈のお洋服は避けてほしいです。

0/250

仕事でジャケットや羽織り（白衣、作業着など）を着る

頻繁に自転車に乗る

育児中

授乳中

妊娠中

次回のお洋服の利用シーン **必須**

主に仕事

主にプライベート

両方

利用シーンを答えるとフリー入力欄

他に伝えたいことがあればお書きください。
次回のスタイリストが参考にします。 **任意**



お仕事に着るコーデですね。
カジュアルなお仕事着なのか、きちんと感を意識したいのかを教えてくださいと参考になります！
特に追加事項が無い場合、前回までの情報も参考にスタイリングします！

例)動き回るのでデニムやスニーカーに合うものが良いです！
例)商談があります。ジャケットに合わせられる服が良いです

0/140

選んだシーンでガイドが変わる



プライベートのコーデですね。着ていきたい場所や、どんな雰囲気が良いかを教えてくださいと嬉しいですよ！
特に追加事項が無い場合、前回までの情報も参考にスタイリングします！



お仕事でもプライベートでも使えるコーデですね。イメージする雰囲気を教えてくださいとありがたいですよ！
特に追加事項が無い場合、前回までの情報も参考にスタイリングします！

最新の次回リクエスト記入画面

ご感想がなくレーティングだけの場合、どうすれば良いか？

レーティングに対し、必ず触れないといけないというルールはありませんが、レーティングは**お気に入り度**を表しますので、その評価に対してお返事してもらえると嬉しいです。（特にレーティング4や1など明確な場合）

【レーティング4】

例) 前回の〇〇はデザイン、色共に気に入っていただけたようですね。

SKU ID: 58549
パターンID: 16841
ACサイズ: 40



デザイン	: 4
色	: 4
サイズ	: ちょうどいい
丈感	: ちょうどいい

肩幅	: 0.0
身幅	: 35.0
着丈	: 64.0
衿丈	: 78.0

コメント

SKU ID: 67004
パターンID: 18249
ACサイズ: 38 38大きめ



デザイン	: 1
色	:
サイズ	:
丈感	:

肩幅	: 60.0
身幅	: 69.0
着丈	: 56.0
衿丈	: 36.0

コメント

【レーティング1】

例) ブラウスは合わなかったようですね。参考にさせていただき、今回は〇〇な雰囲気になりました。

【レーティング2や3が混在】
単体に限らず、同梱の中に2や3が混ざっている場合、
反応が難しいと思うので、**季節の挨拶や今回のリクエスト**などに触ればOKです。

SKU ID: 66017
パターンID: 18021
ACサイズ: 38



デザイン : 2
色 : 3
サイズ : ちょうどいい
丈感 : ちょうどいい

ウエスト : 69.0
ヒップ : 99.0
総丈 : 80.0

コメント

また、そのアイテムを着た or 着てないはこちらで判断できないのでそこには触れないようにしましょう。

レーティング3だから『活用した』『着用した』と思わないように！！
→単純に気に入ったか、気に入ってないかの判断にしましょう。

【番外編】 自動挿入定型文

ご感想とリクエストどちらもない方には、システムで検知し自動で定型文が入るので、**スタイリストさんにて感想を促す文を追加することは不要です。**

- 条件によって入っていない場合もありますが、入っていなくても基本問題ありません
- Wレンタル初回などで繋がりが悪い場合は削除していただいても構いません

【感想がない時の自動挿入定型文】

〇〇さんこんにちは！
前はアイテムのご感想や利用シーンを書かれていなかったようですが、お感じいかがでしたでしょうか？
セレクトするときにいかしていきますので、これからいろいろ教えてくださいね！

前回のアイテムの感想について必ずお返事しましょう。

※感想欄と次回リクエスト欄がどちらも入っていない場合に定型文が入ります
レーティングは感想に含まれませんのでご注意ください

【番外編】よくある質問

Q.クレームっぽいことが書かれていたら謝っていいの？

A.基本的にお詫びはしないでください。もしクレームっぽいと感じたらコメント依頼をお願いします。

Q.ご感想欄に質問がきていたら触れた方がいいの？

A.スタイリングに関する質問でしたらお答えいただきたいです。

例) 今回のブラウスを購入しましたが下に何を合わせたらいいですか。など

Q.CSメッセージが必要そうな内容があったけど、感想に触れた方がいいの？

A.CSメッセージの必要がない、他のアイテムに対してお返事してあげてください。CSメッセージが入ることを想定して文章を書けたらもっといいですね。