

アイスタイルは、1999年の創業以来「生活者中心の市場創造」をビジョンに掲げ、事業展開をしてまいりました。メーカーからの情報発信が中心だった時代に、クチコミを集めてデータベースを活用することで、メーカーの商品開発への反映、化粧品店舗の開発、ECサイトの導入などコスメブランドとの出会いの場づくり等を実現してきました。

それらはすべて私たちが考えるあるべき姿、つまり「生活者中心の市場」を目指したものでした。これからは、化粧品だけではなくビューティ全般へ、日本国内だけではなく世界へと領域を拡大していきます。

また、「生活者中心の市場創造」のためには、複雑な社会と向き合っていく必要があります。複雑性を受け入れ、ありたい姿を描き、実現していくために"共に創る"という「共創の精神」をバリューとして掲げています。

ビジョンの実現のためにグループ全体がone teamとなって邁進し、私たちだからこそできる、皆さまに必要とされるサービスの創出をめざし、消費者志向経営の自主宣言をいたします。

フォローアップ（取り組み実績）についてはこちら

<http://www.istyle.co.jp/company/followup.pdf>

## 具体的な取り組み

### ■コーポレートガバナンスの強化

アイスタイルの事業基盤であるコミュニティサイトは、生活者であるメンバーのみなさまより「中立的で信頼できる」との評価を得ることが基本的な成立要件であり、生活者の評価を高めるうえで、信用向上は欠かせない要件であると考えております。そのため、経営の健全性、機動性、透明性及び客観性の向上を目的とするコーポレート・ガバナンスの強化は、当社が外部環境変化の著しいインターネット業界に属する点からも、重要な経営課題であると認識し積極的に取り組んでおります。

コーポレートガバナンスについてはこちら

<http://www.istyle.co.jp/ir/governance.html>

### ■メンバーのみなさまとの情報交換

アイスタイルではさまざまな調査やイベントを通して、サービスを身近に感じていただけるよう、メンバーのみなさまと情報交換をしております。

オンラインでは、満足度調査・ご意見フォームを常に設置し、そのすべてに目を通しサービスへの反映と品質の向上に努めています。

- ・サービス満足度調査
- ・ご意見フォーム

ヘルプ
お問い合わせ
カスタマーサポートブログ
<b>アンケートにご協力ください</b>
利用規約・ガイドライン
運営会社
PC版@cosmeトップ

#### @cosmeについてのご意見

ご意見ありがとうございます。いただいた貴重なご意見は、今後の開発・運営の参考とさせていただきます。なお、いただいたご意見への返信は原則として行っておりません。ご返信が必要な方はお手数ですが、「@cosmeご利用上のお問い合わせ」よりご連絡ください。

* ご意見の種類	選択してください
お名前	<input type="text"/>
ニックネーム	<input type="text"/>
* ご意見の内容	<input type="text"/>

オフラインでは、定期的にメンバーのみなさまと直接情報交換できる機会を設けております。

- ・座談会（2017年10月までの開催実績：名古屋/大宮/福岡/横浜/札幌/大阪）
- ・イベント

その他にも、「ソーシャルリスニング」による@cosme及びアイスタイルのサービスに対する外部の声も収集しております。

## ■クオリティ&サステナビリティ室の運営と社内関連部署、経営トップとの連携

2017年、アイスタイルグループ全体の品質向上とサステナブルなサービス提供のため、Chief Quality Officer (CQO) を設置、またクオリティ&サステナビリティ室を設立するなど組織の強化と体制の構築を行っています。

みなさまよりいただいた貴重な声は、同室にて集約し社内システムに蓄積のうえ関連する部門への共有および経営トップへの報告が迅速に行われる体制を構築しています。

## ■公正性、中立性のあるコミュニティ運営

アイスタイルの事業基盤であるコミュニティサイト、「@cosme」においてメンバーのみなさまが安心してご利用いただけるサイトであるために、私たち運営者は『@cosme宣言』を掲げております。『@cosme宣言』は、クチコミや商品データベースを中心とした公正なコミュニティを運営するにあたり、その運営方針を明確にして広く宣言するものです。

また、アイスタイルはWOMマーケティング市場の健全な発展を目指すWOMマーケティング協議会（WOMJ）に加盟しており、WOMマーケティングガイドラインに則って運営をしています。



@cosme 運営方針についてはこちら  
<http://www.cosme.net/html/sng/index.html>

## ■ユーザーデータに基づいた購入機会の提供

オンラインとオフラインを融合させ、@cosmeのランキング等ユーザーデータを活用し、@cosme store（店舗）及び@cosme shopping（ECサイト）を運営しています。従来の常識にとらわれない購入体験を提供し、メーカーと消費者との出逢いを実現しています。

