

## 資生堂、顔・表情研究から生まれた「笑顔アプリ」を実用化 ～講座とアプリで笑顔の力を引き出す「スマイルプログラム」開始～

資生堂は、長年蓄積してきた「顔・表情の印象研究」、「笑顔研究」をベースに、タブレット端末用に開発した「笑顔アプリ」を実用化し、「笑顔講座」と組み合わせて企業・団体向けに有料教育を行う「スマイルプログラム」の提供を2018年1月より開始します。当該プログラムは1年契約で、社内外のコミュニケーション力向上を目的とした人材教育の場面で活用していきます。

### 実用化の背景

資生堂は、化粧品・美容情報の開発を通じて蓄積してきた「顔・表情の印象研究」、「笑顔研究」に基づいて構築し学校・企業で開催している「笑顔講座」の内容を、2016年にタブレット端末用のアプリケーションソフト（以下アプリ）として開発しました。

実用化を前に、客観的な顧客満足度指標による高い目標を掲げお客さまサービスの質的向上に取り組む日本航空株式会社の協力を得て、客室乗務員約5,000名による試験運用を2016年7月1日（金）～9月30日（金）の3ヵ月間実施しました。

実施後のアンケートでは「アプリは仕事に役立つと思うか」、「アプリを使ってから笑顔をより意識するようになったか」という質問に対し、それぞれ70%以上の方が「そう思う」、「どちらかといえばそう思う」と回答しました。一方で、「笑顔や対人印象に関する基礎知識を知った上でアプリを使用したい」とのご意見も寄せられました。

こうした試験運用の結果をもとに、笑顔や対人印象に関する基礎知識を学べる「笑顔講座」と、講座後にいつでも使える「笑顔アプリ」を組み合わせ、お一人おひとりの笑顔の力を積極的に引き出す「スマイルプログラム」として実用化することになりました。今後、コミュニケーション力向上、見た目印象の向上を目的とした企業・団体の教育プログラムとして提供し、接客業にとどまらず、さまざまな分野の企業・団体においての活用を目指します。

### スマイルプログラムの概要

「笑顔講座」で学び、講座後「笑顔アプリ」で日々トレーニングをすることで、「笑顔が人に与える印象の認識向上」「従業員一人ひとりと会社全体の印象度向上」「笑顔や接客の自信向上」を目指します。

■プログラム提供開始 : 2018年1月

■基本料金 : 1人あたり3,650円(1日10円×365日)

■アプリ動作環境: 端末 : iPad(CPUが64bit以上)、  
iPad mini(2世代以降) / OS: 9.3以上<sup>※1</sup>

<sup>※1</sup> iPad・iPad miniは、Apple Inc.の登録商標です。

### ■笑顔講座

「笑顔アプリ」利用前に、笑顔の基礎知識(笑顔と美観や対人印象に関する研究、笑顔とところに関する研究)について体系的に学ぶことができる、資生堂ビューティースペシャリスト<sup>※2</sup>による講座です。第一印象やコミュニケーションにおいて重要となる魅力的な笑顔を引き出し、磨き続けるノウハウを学ぶことができます。加えて「笑顔アプリ」の効果的な使い方もお伝えします。

<sup>※2</sup> 高度な専門教育を受け、最高レベルの美容スキルを身につけた美容のスペシャリスト。国内外の教育及び社外の講演イベントなどで幅広く活動。

<http://sbs.shiseidogroup.jp/>

### ■笑顔アプリ




自分自身の笑顔を観視することや、笑顔の持つ新たな魅力を知ること、笑顔を磨くために日常的に継続することを目的としたアプリです。講座受講日より1年間、iPad・iPad mini<sup>※1</sup>で利用可能で、時間や場所を問わず、楽しみながら日常的に笑顔を磨くトレーニングが実践できます。



「笑顔講座」のイメージ

## 笑顔アプリの主な機能

人の目で主観的に判定してきた笑顔を、タブレット端末のカメラ機能で撮影・認証し、「数値化」、「印象判定」、「記録」することで、他人に与える笑顔の印象を客観的に分析することができます。その他にも、資生堂独自の表情筋エクササイズを行うことで、豊かな表情や笑顔力を磨くことができます。

機能	(1) ライブエガオ	(2) トレーニング	(3) ゲーム	(4) きもち日記	(5) カレンダー
内容	写った顔の笑顔レベルと印象指標(信頼感・気品・魅力・美しさ・好感・親しみ・活発さ)をライブ表示し判定します。	トレーナーと一緒に表情筋エクササイズができるため、自己流にならずしっかりと表情筋を鍛えることができます。	さまざまな笑顔度に挑戦するゲームを通じて、普段しない表情の練習や自分の苦手な笑顔レベルを知ることができます。	その日のきもちを笑顔レベルで記録します。また、笑いかけてくれるイラストが、見た人の気持ちを笑顔にしてくれます。	トレーニングの実施記録や、「きもち日記」を、画像と文字で記録します。
画面イメージ					

<以下余白>