

～「問合せ窓口」の対応、「Web サポート」の操作性などが評価～ コーセー、「HDI 格付けベンチマーク」で 最高評価三つ星を 2 部門で初めての同時獲得

株式会社コーセー(本社:東京都中央区、代表取締役社長:小林 一俊)は、サポートサービスにおける世界最大の会員団体である HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク 2023 年<化粧品メーカー業界>」において、「問合せ窓口」と「Web サポート」の 2 部門で最高評価の「三つ星」を獲得しました。なお、2 部門同時に三つ星を獲得するのは、当社として初めてとなります。

「HDI 格付けベンチマーク」とは、HDI の国際標準に基づいた評価基準により、各企業の「問合せ窓口(サポートセンター)」と「Web サポート(Web サイト)」を顧客視点で評価するものです。

当社は、消費者からの様々な問合せに対応する「お客様相談室」の電話やチャットなどの各種問合せ窓口での、消費者の立場に寄りそった誠実な対応に加え、化粧品のテクスチャーの微妙な違いによる使用感の言語化、Web サポートの操作性の良さや分かりやすさなどが評価されました。今後も、消費者との直接の対話を通し、問い合わせの一つひとつ丁寧に対応することで、信頼と満足度を高めていきます。

【審査員からの評価コメント(一部抜粋)】

問合せ窓口 ★★★

- ・謝辞の言葉が多く礼儀正しいことから敬意が伝わる。
- ・テクスチャーや感覚の微妙な違いを言語化してくれるので、使用感がイメージしやすい。
- ・要望に添えないことは、改善に向けて取り組む誠実な姿勢を見せてくれたので、企業への信頼が高まった。

Web サポート ★★★

- ・取り扱いブランドは多いが見やすく整理されているので、初見でも簡単に操作できる。
- ・セルフヘルプも充実していて、自分の好みや状況に合わせて検索ができるのも便利である。
- ・掲載内容もシンプルでかみ砕いた表現なので、商品のイメージや効果が分かりやすい。

【参考】

格付け方法について

HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザーと専門家が顧客の立場から評価し、格付けをします。格付けは三つ星～星なしの 4 段階です。

HDI について

HDI は 1989 年に米国で設立された、世界に 100 の支部/地区会を持つ、サポートサービスにおける世界最大の会員団体です。世界で初めて国際認定資格制度を立ち上げ、サポートサービスの分野での消費者対応のレベルアップに貢献しています。アメリカ経済誌「フォーチュン」に上位でランキングされるような、世界的企業の多数が加盟しています。

HDI-Japan について

HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立されました。なお HDI-Japan はシンクサービス株式会社(本社:川崎市)により、運営されています。