

## ～「問合せ窓口」の対応、「Web サポート」の利便性などが評価～ コーセー、「HDI 格付けベンチマーク」で 2 年連続、最高評価三つ星を 2 部門で同時獲得

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 の日本支部「HDI-Japan」が主催する「HDI 格付けベンチマーク 2024 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 2 年連続となります。

「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)」などを顧客視点で評価するものです。

当社の「お客様相談室」および「コーセープロビジョン」における電話やチャットなど各種問合せ窓口の、礼儀正しくも親近感のある対応にくわえ、Web サポートの利便性の高さが評価されました。当社は、真の顧客視点からお客さまが求める価値をお届けしようとする姿勢を徹底するために、社内スローガンとして「お客さまにもっと近づく」を掲げています。今後も、お客さまに寄りそった問合わせへの対応と、Web サポートを通して、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 ★★★★★

- ・礼儀正しく笑顔があり安心して相談ができる
- ・適度にカジュアルな接し方で、前向きさも充分に表れているので親近感が沸く
- ・どの担当者も顧客が知りたいことを素早く理解し、一緒に解決しているのでプロらしく頼りがいがある

#### Web サポート ★★★★★

- ・トップページでは、気になる商品も目的別に探すことができるので利用しやすい
- ・商品ページは顧客やスタッフのレビューなどその場で知りたい情報を得ることができ参考になる
- ・画像付きでメイクアップイメージの説明があり、イメージが湧きやすい

### 【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。

このニュースに関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。

株式会社コーセー コーポレートコミュニケーション室 TEL 03-3273-1514(直通)