

## ～「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 3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 2025 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3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。

HDI によれば、当社の「お客様相談室」および「コーセープロビジョン株式会社」における電話やチャットなど各種問合せ窓口の、協力的で前向きな姿勢にくわえ、Web サポートの利便性の高さが評価されました。

コーセーグループは 1946 年の創業以来、お客さまに心からご満足いただける品質の化粧品とサービスをお届けすることを使命として、活動してきました。2018 年 4 月に消費者志向自主宣言を発表し、社員一人ひとりが徹底した顧客視点を持って活動することを目指して、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。お客さまからいただく貴重なご意見やご要望は、よりよい商品・サービスの開発・改善や対応品質の向上に活かしています。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 ★★★★★

- ・協力的で前向きな姿勢で悩みや希望を聞き、提案してくれる
- ・バリエーション豊かな提案を受けることができ、安心感がある
- ・親身な対応により、希望が叶わなかった時の代替案にも納得できる

#### Web サポート ★★★★★

- ・商品や美容に関する情報など、Web コンテンツの網羅性が高い
- ・悩み別や仕上がり別など商品の検索が容易
- ・写真や動画など、さまざま角度から情報を得られる

### 【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)