

資生堂お客さま窓口の電話・チャット対応が

「HDI 格付けベンチマーク」で最高評価三つ星を初のダブル受賞



資生堂お客さま窓口は、サポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体「HDI」*の日本支部(HDI-Japan)が主催する2021年度の「HDI 格付けベンチマーク」において、「対応記録毎/モニタリング評価(電話)」と「問合せ窓口格付け(チャット)」で最高評価の三つ星を獲得しました。

「HDI 格付けベンチマーク」は、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けするものです。今回の受賞は、当社窓口の豊富な知識を活かした情報提供力やお客さまに寄り添い、安心感を与える親身な対応などが評価されたものです。

※HDIはITサポートサービスにおける世界最大のメンバーシップ団体であり、世界初の国際認定資格制度を築きあげました。1989年に米国に設立され、「卓越したカスタマエクスペリエンスでビジネスを成功させる」ことをビジョンとしています。世界で50,000を超える会員を有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位の多数が加盟し、世界中に100の支部/地区会を有しています。

資生堂お客さま窓口の取り組み

資生堂お客さま窓口は1968年の設立以来半世紀以上にわたり、お客さまからのご意見やお問い合わせに誠実かつ柔軟に対応し、お客さまのお役に立つ情報を発信してきました。2018年からは、より多くのお客さまをサポートできるようLINEアプリを活用した「LINEで美容相談」を開始し、お客さまの利便性を高める取り組みに注力してきました。さらに、コロナ禍においても安定的にお客さま窓口を運営するとともに、対応担当者の働き方を進化させるため、2020年より在宅でのLINEチャット、2021年には在宅コールセンターシステムを導入し、在宅でのお客さま対応を開始しました。

また、お客さま窓口寄せられるお申し出や店頭での声、SNS上の声など、商品やサービスへの「お客さまの声情報」を収集し、社員へ共有することで、商品やサービスの価値づくりに活用しています。今後も、生活者や社会の変化を速やかに察知して、企業活動に反映するよう働きかけることにより、「生活者・お客さま起点」による企業価値の向上を目指します。