

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3年連続でダブル受賞



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」*の日本拠点 HDI-Japan(運営:シンクサービス株式会社、本社:神奈川県川崎市 代表取締役:山下辰巳)が主催する2023年度の「HDI 格付けベンチマーク」において、「クオリティ格付け(センター評価:電話)」と「問合せ窓口格付け(チャット)」の両部門で、最高評価の三つ星を3年連続で獲得しました。

「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、電話部門では5種類の評価項目のうち、「サービス体制」、「対応スキル」、「プロセス/対応処理手順」の3項目で最高スコアを獲得、チャット部門においても、10種類の評価項目のうち、「サービス体制」、「コミュニケーション」、「困難な対応」、「対応時間」、「初回コンタクト解決率」、「顧客満足度」の6項目で最高スコアを獲得しました。HDI-Japanからも、「相談しなくなる、きめ細かい気配りがある」、「あたたかみのある対応」といった評価コメントをいただきました。当社窓口は、「One to One」のお客さま対応を掲げており、一人ひとりがお客さま対応のプロフェッショナルを目指して、日々の活動や研修に取り組んでいます。これらの受賞は、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。また、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年から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も実施しています。さらに、2022年には、従来のLINE公式アカウントに加えて、ブラウザチャットを導入し、多様化するお客さまに合わせて、チャット対応を進化させています。

また、お客さま窓口に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。