

資生堂、「HDI 格付けベンチマーク」2024 年【化粧品メーカー業界】の格付けで 最高評価の三つ星を 3 年連続でダブル受賞 ～ 「問合せ窓口」での共感力・親しみ・提案力、「Web サポート」での利便性で高評価 ～

資生堂は、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「HDI 格付けベンチマーク」2024 年【化粧品メーカー業界】の調査にて、「問合せ窓口」と「Web サポート」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、Web サポートの有効性と企業の問合せ窓口のサポート内容について、HDI 国際サポート標準に基づいて顧客視点で三つ星～星なしの 4 段階で格付けを行うものです。資生堂に対する審査結果は以下の通りです。

■審査員からの評価コメント

【問合せ窓口 部門】★★★

- ・共感しながら丁寧に聞いてくれるので、気兼ねなく話せる
- ・親しみやすい雰囲気があることから悩みを安心して相談できる
- ・単に質問に回答するだけでなく、最善の提案をしようと前向きな姿勢で粘り強く対応しており、担当者の責任感の強さも感じられる

【Web サポート 部門】★★★

- ・華やかな雰囲気だけでなく実用性も高く、豊富な情報が整理されているので迷わず操作できる
- ・探しているアイテムや悩みに合わせて全ブランドから商品をピックアップできるのは使いやすい
- ・口コミや効果など商品選びで重視する情報が一覧で表示できるので、商品を比較しながら検討できるのも分かりやすい

出展: 2024 年 4 月企業毎分析結果 https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202404_k.asp

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、出社ができない非常時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、お客さま窓口へ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。

※: 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。