

資生堂、「HDI 格付けベンチマーク」2025 年【化粧品メーカー業界】の格付けで 最高評価の三つ星を 4 年連続でダブル受賞 ～「問合せ窓口」での歓迎感・特別感・安心感、「Web サポート」での自己解決力で高評価～

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」2025 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 4 年連続で獲得しました。

HDI 格付けベンチマーク

「HDI 格付けベンチマーク」は、サービスレベル・競争力の向上およびサポートセンターの地位向上に寄与することを目的に、企業と顧客の接点である「問合せ窓口/ Web サポート」のパフォーマンスとクオリティを、HDI の国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、顧客視点で三つ星～星なしの 4 段階で格付けします。

資生堂の審査結果・審査員からの評価コメント

【問合せ窓口 部門】★★★

- ・ 担当者は商品の魅力を親身に伝え、問合せを歓迎してくれる。
- ・ 丁寧で敬意をもった対応はコスメカウンターのような特別感があり、気持ちが弾む。
- ・ 悩みを真摯に受け止め、好みなども詳しく聞き取った上で提案してくれるので、安心して相談できる。

【Web サポート 部門】★★★

- ・ 商品はブランドやカテゴリごとに分類されていて、気になるアイテムに迷わずたどり着ける。
- ・ 選択肢が多く、Web 上で自己解決できる情報も豊富に掲載されている。
- ・ FAQ はピンポイントで知りたい情報にたどり着け、美容知識も身につく。
- ・ スタッフレビューや口コミが豊富で、使用時のイメージがつかみやすい。

出展：2025 年 4 月企業毎分析結果 https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202504_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。お客さまからの多様な問い合わせニーズに応えるため、2022 年には、従来の電話、メール、LINE 公式アカウントに加えて、ブラウザチャットを導入しました。FAQ ページの充実を図るとともに、2024 年にはビジュアル IVR（自動音声応答サービスを視覚化や折り返し電話システムを導入し、お客さまの利便性を高める取り組みにも注力しています。また、2020 年より在宅でのチャット、2021 年には在宅コールセンターシステムを導入し、非常時においても安定的に在宅とオフィスの双方からお客さま対応ができるよう BCP 対策を実現しています。さらに、お客さま窓口寄せられるお申し出や店頭での声などを、商品やサービスに対する「お客さまの声情報」として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捉え、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。