SHISEIDO

Press Release

資生堂、「HDI 格付けベンチマーク」2026 年【化粧品メーカー業界】の格付けで最高評価の三つ星を 5 年連続でダブル受賞

～「Web サポート」での目的に応じた使いやすさ、「問合せ窓口」での分かりやすさ・安心感で高評価～

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 CEO：山下辰巳）が主催する「HDI 格付けベンチマーク」2026 年【化粧品メーカー業界】の調査にて、「Web サポート」と「問合せ窓口」の両部門で、最高評価の三つ星を 5 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としています。企業と顧客の接点である「Web サポート/問合せ窓口」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、一般ユーザーと専門家が顧客の立場から評価し、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

【Web サポート 部門】★★★

FAQ や美容情報、商品情報、肌診断など複数のセルフヘルプが整備されており、目的に応じた手段を選択できる。各ブランドページでは FAQ や問合せ先を確認でき、有人チャットでは関連する商品ページの案内もあるので、必要な情報やサポートへアクセスしやすい。

【問合せ窓口 部門】★★★

担当者は丁寧かつ協力的な姿勢であり、利用状況や希望、避けたい成分などを確認しながら会話を進めているので、安心して相談できる。説明は分かりやすく、成分や商品の特徴、他ラインナップとの違いについて、専門知識がなくても理解しやすい表現で案内がある。

出展：2026 年 10 月企業毎分析結果 https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202610_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てきました。現在は電話、メール、チャットを通じて多様なニーズにお応えしています。近年は DX 化を進め、問合せ内容の要約や分析等で AI を活用して生産性を高めるとともにお客さまの声の蓄積を充実させる一方、複雑な相談や感情に寄り添う「人ならではの応対力」の向上に注力しています。また、企業のカスタマーハラスメント対策義務化を踏まえ、グループ全体のカスハラ対応力を向上する取り組みも進めています。さらに、資生堂ジャパン（株）は、2026 年 7 月に、お客さま対応への取り組みが顧客満足のためのお客さま対応マネジメントシステムに関する国際規格「ISO 10002/JIS Q 10002（品質マネジメント－顧客満足－組織における苦情対応のための指針）」に適合していることを宣言しました。今後も企業理念「BEAUTY INNOVATIONS FOR A BETTER WORLD」のもと、お客さまの声を真摯に受け止め、おもてなしの心で正確・迅速な対応に努めるとともに、商品・サービスのさらなる価値向上に取り組みます。

※：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。