

「HDI格付けベンチマーク」で 最高評価三つ星を 3 年連続 2 部門獲得 ～「問合せ窓口」「Webサポート」の 2 部門で最高評価～

株式会社ファンケルはHDI-Japanが主催する「HDI格付けベンチマーク 2022 年＜健康食品通販業界＞」において、「問合せ窓口」と「Webサポート」の 2 部門で最高評価の「三つ星」を獲得しましたのでお知らせします。なお、両部門の三つ星獲得は 3 年連続となります。

「HDI格付けベンチマーク」とは、HDIの国際標準に基づいた評価基準により、各企業の「問合せ窓口(サポートセンター)」と「Webサポート(Webサイト)」を顧客視点で評価するものです。

当社は、健康食品についてのお問合せに対応する「サプリメント相談室」などの電話窓口でのお客様に寄り添った対応に加え、担当者の専門性の高さ、Webサイトの利用しやすさなどが評価されました。当社では今後も、あらゆるコンタクトを通じて、お客様一人ひとりに合った最高の顧客体験を創造してまいります。

【審査員からの評価コメント(一部抜粋)】

■問合せ窓口：★★★

- ・問合せ内容によってフリーダイヤルが細かく分かれており、顧客に寄り添って窓口が準備されている。
- ・担当者は顧客の健康面にフォーカスし、あいまいにすることなく真摯にプロらしいアドバイスをしてくれる。
- ・いつでも電話はすぐにつながり、メールは数時間で返答が来るので、まったくストレスを感じない。
- ・1 回のコンタクトで顧客の意向を把握した上で、情報を伝えるだけでなく健康に関する相談にのってくれる。
- ・Webによる商品案内とそれを補完する支援サービスのおかげで、顧客は自分に合った商品選びができて満足である。

■Webサポート：★★★

- ・成分やはたらきなど商品の詳細に加え、薬との飲み合せの情報が調べられて痒いところに手が届く。
- ・一般消費者の口コミ、消費者庁のサイトとの連携など、企業が発信する情報以外のフラットで幅広いコンテンツが揃っていて、商品に対し一層の信頼感を持つことができる。
- ・Webを見ただけでは分からないときのセンターへの導線はスムーズで、担当者は丁寧に話を聞いてくれた上で相談にのってくれる。

【参考】

■格付け調査について

一般消費者のボランティアによる一般審査員と、HDIの国際認定資格を有する専門審査員により、顧客視点で企業の問合せ対応を評価し、それを格付けとして公開しています。

■HDIについて

HDIは世界に 100 の支部を持つ、1989 年に設立されたサポートサービスにおける世界最大の会員団体です。世界で初めてサポートサービスの国際認定資格制度を立ち上げたほか、アメリカ経済誌「フォーチュン」による世界企業上位の多数が加盟しています。

■HDI-Japanについて

HDI-Japanは日本のサポートサービス業界の要請に応じて、世界のHDIと同じコンセプトで 2001 年に設立されました。なおHDI-Japanはシンクサービス株式会社(本社:川崎市)により運営されています。

本件に関する報道関係者の皆様からのお問合せ先

株式会社ファンケル 広報部

TEL:045-226-1230 FAX:045-226-1202 / <https://www.fancl.jp/>