

「HDI格付けベンチマーク」で 最高評価三つ星を 4 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 2023 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 4 年連続(当社調べ)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電話窓口において、お客様に親身になった対応に加え、担当者の専門性の高さ、また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：★★★

- ・チャネルを問わず丁寧に話をくみ取って案内してくれる。
- ・会話の中で顧客のニーズや悩みをつかみ、商品選びの手助けをしてくれる。
- ・親切ながらも無駄のない対応で印象が良い。一貫して前向きで、顧客への気遣いや配慮も行き届いている。
- ・悩みに最後まで寄り添い、納得のいく商品を選択することができる。

■Webサポート：★★★

- ・全体が洗練されたデザインで落ち着いて情報を精査することができる。
- ・商品説明に加えて口コミから使用感や顧客の評価がすぐに分かるのも便利である。
- ・顧客の立場で情報が整理されており、気になっていた商品だけでなく新たに検討したい商品も自然と目に入ってくる。

【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/>