

報道関係者各位(参考情報)

2022 年 2 月 7 日

「HDI格付けベンチマーク」で 最高評価三つ星を 2 年連続ダブル受賞 ～「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 2021 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、両部門の三つ星受賞は 2 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のクオリティ、Webサイトの見やすさや分かりやすさなどを、専門家と一般公募の消費者が顧客の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」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】

■問合せ窓口：★★★

- ・顧客の健康状態に配慮した協力的で前向きな姿勢があり、素早く個々の顧客に寄り添った対応をしてくれる。
- ・担当者は専門的な知識を備え、商品の効能、効果、飲み方に関する詳細情報を提供してくれる。
- ・説明は論理的で説得力があり、顧客は自分に合った商品を見つけることができる。

■Webサポート：★★★

- ・セルフヘルプは自社情報のみならず口コミ情報、消費者庁へのリンクなどもあり幅が広い。
- ・Web情報を見てもっと詳しく知りたい利用者は、専門的に分けられた目的に合ったセンターにスムーズに問合せできる。
- ・利用者は求めている商品がどのようなものかよくイメージでき、役立度、解決度は高い。

【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/>