



ポーラお客さま相談室が 「HDI 格付けベンチマーク調査」 3年連続で最高評価の三つ星を獲得

株式会社ポーラ（本社：東京都品川区、代表取締役社長：及川美紀）のお客さま向けコールセンター「ポーラお客さま相談室」は、世界最大のサポートサービス業界における第三者機関「HDI」の日本拠点である「HDI-Japan」が主催する2023年度「HDI 格付けベンチマーク」調査、「問合せ窓口格付け」「Webサポート格付け」で最高評価の三つ星を獲得しました。「問い合わせ窓口格付け」においては、3年連続三つ星の獲得となります。

HDI格付けベンチマーク調査「問合せ窓口格付け」では、専門審査員がコールセンターに一般消費者として問い合わせをおこない、クオリティ軸、パフォーマンス軸それぞれ5項目について顧客視点で対応を評価します。「Webサポート格付け」では、役立度/解決度、センターとの連携度などの5項目での評価となります。その結果、ポーラでは、両部門で最高ランクの三つ星に輝きました。今後もお客さま対応品質や商品・サービスの向上に取り組んでまいります。

■ 専門審査員の評価コメント

【問合せ窓口格付け】★★★

- ・企業イメージどおりの落ち着いたある対応は、ラグジュアリーな空間のなかで相談している感覚にさせてくれる。
- ・穏やかな表情で丁寧に接し、顧客の要望や悩み事など寄り添いながら親身に聞くことができている。
- ・顧客の理解度や話の間にも気を配りながら、常に足並みをそろえて進めている。

【Webサポート格付け】★★★

- ・洗練された高級感のあるトップページから始まり、ブランドコンセプトとなるフレーズが顧客の関心度を湧き立たせる。
- ・年代や肌質に合わせてレビュー検索できたり、SNSにも連動していたりとWebだけで自分に必要な情報を多く得ることができる。

出展：2023年4月企業毎分析結果

■ HDIについて

HDIは、1989年に米国にて設立され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す。世界初の国際認定資格制度を構築し、世界で5万を超える企業や団体のメンバーを有し、米経済誌フォーチュン・世界企業上位多数が加盟しています。

HDI格付けベンチマーク調査は、HDI-Japanが主催し、サポートサービスの向上を目指す企業のお客さま窓口の対応を評価しています。HDIの国際標準に基づいた評価基準に沿って、専門審査員が顧客の視点で評価し、三つ星～星なしの4段階で格付けします。業種業態・サポート形態・規模を問わずサポートサービスを顧客視点で評価/格付けを行っています。

■ ポーラお客さま相談室について

お客さまからの電話・メール（問い合わせフォーム）によるお問い合わせを受け付けています。商品、サービス、販売に関するご意見・ご要望を収集分析し、経営部門・商品企画部門・研究開発部門・生産部門・販売部門などへ情報提供することで、新商品やサービスの企画・設計への反映、商品機能・内容物・容器の改良、表示や広告の適正化などの迅速な改善にリーダーシップを発揮しています。2022年のお問い合わせによる改善件数は、年間60件以上となりました。また、ハイプレステージブランドにふさわしいサービス提供のため、新製品の商品特長や電話対応話法などの勉強会を毎月開催し、対応品質に関する第三者評価を積極的に取り入れ、対応満足度の向上に努めています。

【報道関係からのお問い合わせ先】

株式会社 ポーラ ブランドコミュニケーション部 〒141-8523 品川区西五反田2-2-3
TEL：03-3494-7119 FAX：03-3494-6198

【お客さまからのお問い合わせ先】

ポーラお客さま相談室（フリーダイヤル）TEL 0120-117111



ポーラは、新体操ナショナル選抜団体チーム・新体操個人日本代表「フェアリー ジャパン POLA」のオフィシャルパートナーです。

POLA