



## ポーラお客さま相談室が 「HDI 格付けベンチマーク調査」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、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の第三者機関「HDI」の日本拠点である「HDI-Japan」が主催する2021年度の「HDI 格付けベンチマーク」調査で、最高評価の三つ星を獲得しました。

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。その結果、ポーラお客さま相談室は、「サービス体制」「困難な対応」「平均対応速度」「顧客満足度」に対して特に高く評価され、クオリティ、パフォーマンスともに4点満点中3.5点以上の評価を獲得し、最高ランクの三つ星に輝きました。ポーラでは、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

- ・ どの担当者も礼儀正しい印象で、Webページで抱いたラグジュアリーな企業イメージを裏切らない
- ・ 決して購買を押し付けることなく、顧客のニーズをしっかりと認識したうえでの提案なので誠実さが感じられる
- ・ どの担当者も笑顔が感じられるとても前向きなサポート体制で、敬意がありつつも積極的な案内ができています
- ・ 顧客一人一人の悩みや心情に親身に寄り添ってくれるので相談しやすい。緊張がほぐれて会話がしやすかった
- ・ 具体的な商品説明や使用方法についての説明は分かりやすく納得感がある。窓口の印象の良さが残った
- ・ 担当者は知識が豊富で前向きな情報提供があり、問題解決までの時間は想定よりも早い
- ・ 声の印象が明るく、担当者と会話をしていると、商品をすぐに使用してみたいと感じるほど楽しい気持ちになった

### ■ 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。2020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。

【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