

ポーラお客さま相談室が2年連続 「HDI 格付けベンチマーク調査」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の第三者機関「HDI」の日本拠点である「HDI-Japan」が主催する2022年度の「HDI 格付けベンチマーク」調査で、2年連続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、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

- ・早い段階で顧客と距離を縮め、関心を示して積極的にサポートしている。
- ・商品だけでなく肌の仕組みについても分かりやすく説明してくれる点は、論理的で納得感が増す。
- ・顧客の悩みや肌の状態など細かい点まで気かけ、真のニーズに着目した優れた対応であった。

■ 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。2021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。



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。