

「ポーラお客さま相談室」 「ポーラ公式ホームページ」

サポートサービスを顧客視点で審査する

「HDI格付けベンチマーク」 2024年にて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）は、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HDIの日本拠点HDI-Japan（運営：シンクサービス株式会社、本社：神奈川県川崎市 代表取締役：山下辰巳）が主催する『Webサポート/問合せ窓口格付け』の2024年【化粧品メーカー業界】の調査結果により、「ポーラお客さま相談室」「ポーラ公式ホームページ」が最高評価の三つ星を獲得いたしました。「ポーラお客さま相談室」は4年連続、「ポーラ公式ホームページ」は2年連続の三つ星の獲得となります。（[URL:https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202404_k.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202404_k.asp)）

■ 専門審査員の評価コメント

【問合せ窓口 部門】★★★★

自然な会話の中で、ちょっとした疑問や質問も気負わず話することができるので、悩みを打ち明けやすい。商品知識が豊富なことはもちろん、実際の使用感など自身の言葉を交えて案内してもらえるので納得感がある。美容のプロが安心して商品を選べるようスムーズに誘導してくれる。



【Webサポート 部門】★★★★

スタイリッシュなデザインで高級感もあり、製品一つ一つの質の高さが伝わってくるような雰囲気がある。製品ごとの案内は分かりやすく、情報量も多い。どの順番で使うアイテムなのか、より効果的に使うタイミングはいつなのか明記されている点も便利である。



出展：2024年4月企業毎分析結果

■ 「ポーラお客さま相談室」

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。2023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。

■ 「ポーラ公式ホームページ」

ポーラのホームページは、①お客さまが本当に必要なものに要素を絞り込む、②お客さまの目的達成のために、情報を整理し、そのページでのゴールは何か明確にする、③お客さまが理解しやすい情報（量）への落とし込みを行う、といった3つを基本方針とし、お客さま目線を第一に考え、心を込めて制作しています。デザインコンセプトは、“Less is more”。 unnecessary要素（余計な装飾）は極力排除し、シンプルにスッキリと見せるデザインとし、心地よさを実現しています。