

## オルビス、HDI-Japan 主催『HDI 格付けベンチマーク』で最高評価の三つ星を獲得 「問合せ窓口」と「Web サポート」の 2 部門で 3 年連続

オルビス株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：山口裕絵、以下：オルビス）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 2025 年度の「HDI 格付けベンチマーク」調査において、「化粧品メーカー業界」の「Web サポート」「問合せ窓口」2 部門が、3 年連続で最高評価の三つ星を獲得しました。

本調査は、サポートサービスレベルの向上、競争力の向上およびサポートセンターの地位向上に寄与することを目的とし、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、顧客視点で評価されたものです。

オルビスは、1987 年創業時より徹底した顧客視点で本質を追求しており、常識に捉われない挑戦を続けています。社員一人ひとりに求める行動指針『オルビスタイル』に「お客様視点（お客様を主語にする）」も掲げ、全社員が日頃より顧客視点を意識し、顧客価値創出の向上に努めています。

今後も全社員が常にお客様一人ひとりに寄り添うことで満足度の向上に努め、その人の美しさや魅力を引き出す事業活動を展開していきます。



HDI 格付け三つ星マーク（問合せ窓口格付け）



HDI 格付け三つ星マーク（Web サポート格付け）

### 専門審査員の評価コメント

（出展：2025 年 4 月企業毎分析結果）

#### 問合せ窓口★★★

オープニングから前向きさが十分に表れており、顧客は安心して相談ができる。

顧客の話を積極的に聞く姿勢が際立っているため、ニーズを正しく把握し顧客の希望に沿った情報を提供している。顧客が商品選びに悩んでいると違いを分かりやすく説明するなど、常に顧客を起点に話を進めている。

#### Web サポート★★★

トップページはシンプルで、さまざまな角度から商品を選ぶことができ利用しやすい。

チャットボットでは知りたい商品や配送について速やかに情報が得られるので便利である。

また商品の使用方法についての動画や関連商品の紹介、口コミも参考になる。

### オルビスが提供する、お客様への総合相談サービスについて

オルビスでは、用途やシチュエーションに合わせて、お客様がそれぞれ専属のオペレーターにお気軽にご相談やお問合せいただけるサービスをご用意しています。ビデオ通話でお肌のお悩みや商品などをご相談いただける「ビデオカウンセリング（45 分コース/15 分コース）」をはじめ、すぐに解決したいことや簡単な質問は「AI チャットボット」でのお問い合わせ。専属のオペレーターがお客様のお悩みやお問い合わせに寄り添う「電話」によるお問い合わせ。質問内容を専用フォームに入力する「お問合せフォーム」。また、全国のオルビス直営店舗において、ビューティアドバイザーに直接ご相談いただくことも可能です。

#### ▼ORBIS オンライン総合相談窓口について

[https://www.orbis.co.jp/contents/personal\\_counseling/index/?adid=top\\_service](https://www.orbis.co.jp/contents/personal_counseling/index/?adid=top_service)

【本件に関する報道関係者お問い合わせ先】

オルビス株式会社 広報担当：村澤 [orbis-pr@orbis.co.jp](mailto:orbis-pr@orbis.co.jp)