ORBIS
NEWS RELEASE

2026.11.12

オルビス、最高評価「三つ星」を 4 年連続で獲得

HDI-Japan 主催『HDI 格付けベンチマーク』2026 年「問合せ窓口」「Web サポート」両部門

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、IT サポートサービスに関する国際的な認定機関「HDI」の日本拠点「HDI-Japan」が主催した「HDI 格付けベンチマーク」調査（2026 年）において、「化粧品メーカー業界」の「問合せ窓口」および「Web サポート」の両部門において最高評価の三つ星を獲得しました。両部門における三つ星の同時獲得は、2023 年から 4 年連続となります。

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に、HDI が定める国際標準に基づい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 年の創業時より「徹底した顧客視点」で本質を追求し、常識にとら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『オルビススタイル』の 1 つに「お客様視点（お客様を主語にする）」を掲げており、全社員が日頃から顧客視点を意識し、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い、顧客満足度の向上に努め、さらなる価値創出を目指します。



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：2026 年 10 月企業毎分析結果）

問合せ窓口★★★

顧客の希望を丁寧にくみ取り、オープニングから前向きな姿勢で対応している。
話をじっくりと聞き、複数の選択肢を提示しながら、それぞれの違いを分かりやすく説明しているので、顧客は自分に合った商品を安心して選ぶことができる。
サンプルについても顧客の状況に合わせて勧めているので、利用したくなる。

Web サポート★★★

メニューからシリーズ別で商品を探すことができ、目的に応じて選ぶことができる。
肌診断や使用方法の動画など購入を支援するコンテンツが充実している。
また商品ページでは特徴やレビューをまとめて確認でき、チャットボットでも類似商品の比較ができるなど購入検討しやすい。

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い合わ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、ビューティー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

【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