



資生堂、化粧品業界初「HDI五つ星認証」を取得

資生堂ジャパンの「お客さま窓口」は、「HDI-Japan」※が定める「HDI 五つ星認証プログラム」において、最高評価の「五つ星認証」を化粧品業界で初めて取得しました。

「HDI五つ星認証プログラム」は、顧客視点で卓越したサービスを提供している「HDI格付けベンチマーク」で三つ星を獲得した企業を対象に、サポートセンターの運営や従業員のマネジメント等を総合的に評価するものです。

当社は、2013年より4年連続「HDI格付けベンチマーク クオリティモニタリング部門」で三つ星を獲得しており、今回サポートセンター認証で「リーダーシップ」「従業員管理」などの項目において特に高い評価を得たことで、「五つ星認証」の取得につながりました。

※HDIは、1989年に米国に設立された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。米経済誌フォーチュン・世界企業500社番付にランクインする多数の企業が加盟しており、全世界に100の支部/地区会を有しています。日本支部「HDI-Japan」では、数百社の企業が加盟しており、サポートサービスの向上を目指して、企業のお客さま窓口の評価をする「HDI格付けベンチマーク」を行っています。

資生堂「お客さまセンター」の運営体制について

資生堂は1968年に「お客さま対応組織」を設置しました。その後、お客さまの声の収集と解析、情報発信を担う「お客さまセンター」として、お客さま対応と情報の活用を進めています。

「お客さまセンター」内に設置された「お客さま窓口」は、現在、勤続平均12年の熟練したスタッフ約30名が対応しています。お客さまと資生堂をつなぐ最前線として、商品から美容情報まで、お客さまの幅広い相談に対応できるような経験豊富な美容アドバイザーを配置し、お客さまの気持ちに寄り添った対応を強化しています。

また、「お客さま窓口」への問合せに加え、店頭ビューティーコンサルタントを通じて寄せられたお客さまの声、ツイッター・ブログなどのSNS上の声も積極的に収集しています。さらに、事業のグローバル化に伴い、2011年にお客さまの声をリアルタイムで世界に共有できる「ミラー」と名付けたシステムを導入しました。現在は、日本を含む20の国と地域の問合せ状況を一元管理し、企業活動に反映させています。

これから50年、100年続く会社であるために、「お客さま起点」ですべての活動を構築し、今後もスタッフ一人ひとりが企業の代表としての意識を持つとともに、お客さまのニーズや社会の期待に応えていくことで、社内外から信頼される「お客さまセンター」を目指します。