

## 2年連続! 「HDI格付けベンチマーク」で 最高評価の三つ星をダブルで獲得 ～「Webサポート」と「問合せ窓口」の2部門で～

ちふれグループの株式会社ちふれ化粧品(本社:埼玉県川越市、代表取締役社長:片岡 方和)は、HDI-Japanが主催する「HDI格付けベンチマーク」2023年化粧品業界の格付けにおいて、「Webサポート」と「問合せ窓口」の両部門で、最高評価の三つ星を獲得いたしました。なお、当社が本調査において三つ星をダブルで獲得するのは、**2年連続**となります。

HDI格付けベンチマークは、HDIの国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で三つ星～星なしまでの4段階で格付けを行うものです。この度の調査では、当社のブランドイメージとリンクしたWebサイトのコンテンツや、お客さまの相談に親身になって寄り添う愛用者室（お客さま問合せ窓口）の対応が高く評価され、いずれも最高評価の三つ星が付与されました。

### ■専門調査員からの評価コメント

#### Webサポート

- ・気になる商品を速やかに探すことができ利用しやすい。
- ・商品の情報が整理されているので、スムーズに特長を知ることができる。
- ・問合せ先もすぐに確認でき、センターではWebと連携を図りながら情報提供している。
- ・役立つ情報が多く、商品や企業に対し親近感の湧くWebサイトである。

#### 問合せ窓口

- ・どの担当者も前向きな姿勢で対応しているので、顧客は安心して相談できている。
- ・顧客が商品選びに迷っていると寄り添いながら話をよく聞き、特長や違いを分かりやすく説明してくれる。
- ・話の流れから顧客が気にしていることを先回りして情報提供し、プロらしい機転の利いた柔軟な対応である。

出典：HDI-Japan 2023年4月企業毎分析結果 [https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202304\\_k.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202304_k.asp)

ちふれブランドのWebサイトでは、ブランドスローガンの「くらしと、ともに。」の世界観を大切にデザインを心がけると共に、「ちふれ」の安全や安心に向けたこだわりや、美容テクニクなど、初めてサイトを訪れる方でもわかりやすいコンテンツの構築を行っております。

また、お客さまのお問合せ先である「愛用者室」では、1980年に前身の部署「消費者室」を開設してから一貫してお客さまに寄り添った対応を心がけ、ご要望を積極的に社内にフィードバックしてまいりました。実際にお客さまからのお声を受け、様々な商品の改良に活かしています。

当社は昨年初めて「HDI格付けベンチマーク」で三つ星をダブルで獲得いたしました。その後も妥協することなく、常にご利用しやすくして便利なサービスの提供に努めてきたことが、今回の2年連続獲得に繋がりました。

今後も現状に満足することなく、一人ひとりのお客さまの気持ちに寄り添ってまいります。

■「ちふれ」ブランドサイト：<https://www.chifure.co.jp/>

### <ご参考>

HDI-Japanは、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ある「HDI」の日本拠点として、2001年に設立され、シンクサービス株式会社（本社：神奈川県川崎市）により運営されています。