

## 「HDI格付けベンチマーク」 2024年化粧品メーカー業界の格付けで 「Webサポート」「問合せ窓口」2部門の三つ星を獲得

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:朝妻 久恵）は、HDI-Japanが主催する「HDI格付けベンチマーク」2024年化粧品メーカー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。

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、一般ユーザと専門家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。今回、調査対象となった化粧品メーカーのうち、株式会社ちふれ化粧品に対する審査結果は以下の通りです。

### ■審査員による分析結果

Webサポート
顧客視点でメニューが構成されているので、知りたい情報にすぐにたどり着き、自分に合致した製品を探しやすい。同じアイテムでも製品ごとに何が違うのか、自分に合っているものはどれなのか速やかに理解できる。化粧品の基礎知識から商品の使い方まで網羅されており、非常に情報量が豊富である。
問合せ窓口
反応よく、こちらの話にちょうどいいタイミングで相槌を交えたり、こちらの説明をフォローしてくれたりするので、いろいろな悩みを打ち明けることができる。自分に合った商品を選ぶよう、一緒に悩みながら最後まで責任をもって付き合ってくれる。

出典：HDI-Japan 2024年4月企業毎分析結果 [https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202404\\_k.asp](https://www.hdi-japan.com/hdi/Bench/results/202404_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。」の世界観を大切にしたいデザインを心がけると共に、安全や安心を守るために大切にしていることや、スキンケアやメイクアップの基本ステップ、季節ごとのお役立ち情報、肌悩みにあわせた商品検索機能など、初めてサイトを訪れる方でもわかりやすいコンテンツをご提供しています。

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、お客さまからの貴重なお声を、様々な商品の改良に活かしています。

常にユーザーにとってご利用しやすいかどうかを大切に、よりよいサービスを提供できるよう努めておりますが、現状に満足することなく、今後も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。