

## HDIの認証プログラムで初めて「五つ星認証」を取得

～「お客さまの声」を活かす組織体制と、  
迅速かつ真摯な情報発信が優れた取り組みとして認定～

株式会社コーセー(本社:東京都中央区、代表取締役社長:田中 慎二)は、サポートサービス業界における世界最大の会員団体「HDI」の日本支部「HDI-Japan」が実施する「HDI五つ星認証プログラム」の基準を満たし、初めて「五つ星認証」を取得しました。



当社 取締役 原谷 美典(左)・シンクサービス株式会社(HDI-Japan) CRM 担当執行役員 品川 宏暢様(中央)・当社 執行役員 竹本 裕子

「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「HDI格付けベンチマーク」で最高評価の「三つ星」を獲得した企業を対象にしたものです。当社はこれまで3年連続で、「HDI格付けベンチマーク」にて「問合せ窓口」と「Web サポート」の両部門で「三つ星」を獲得しています。「HDI五つ星認証」は、「三つ星」を獲得している企業の中から、サポートセンターの運営やマネジメント等を国際的なベストプラクティスと比較し審査が行われ、一定の基準を超えている企業に対して与えられます。

今回当社は、顧客視点を重視した様々な取り組みに加え、「五つ星認証」に求められる5つの項目「リーダーシップ」・「方針と戦略」・「従業員管理」・「サポート資源」・「プロセスと手順」のすべての項目において認められ、「五つ星認証」の取得に至りました。特に、商品やサービスの改善に繋がる「お客さまの声(VOC)」の活用や、Webサイトでの「お客さまの声に、迅速かつ真摯に応えるための体制」の構築や発信、さらには業務の標準化を支えるドキュメント整備が、顧客志向を体現する優れた取り組みとして高く評価されました。

当社は、1946年の創業以来、お客さまに心からご満足いただける品質の化粧品とサービスをお届けすることを使命として活動してきました。さらに、社内スローガンとして「お客さまにもっと近づく」を掲げ、2018年4月には消費者志向自主宣言を発表し社員一人ひとりが徹底した顧客視点を持って活動しています。

今後も、美の創造企業として、いつまでも美しくありたい・健やかでありたいというお客さまの願いにお応えし、お客さま一人ひとりの生活が、より充実したものになるように支援するため、安心・安全を最優先に、高品質な商品・サービスをご提供できるよう努めています。

#### **HDIについて**

HDIは、1989年に米国に設立された、サポートサービス業界における世界最大の会員団体です。世界で初めて国際認定資格制度を立ち上げ、サポートサービスの分野での消費者対応のレベルアップに貢献しています。2001年には、日本のサポートサービス業界の要請に応じて、「HDI-Japan」が設立されました。

このニュースに関するお問い合わせは、下記までお願いいたします。

株式会社コーセー コーポレートコミュニケーション室 TEL 03-3273-1514(直通)