NEWS RELEASE

2026.11.12

コーセー、「HDI 格付けベンチマーク」で
4 年連続、最高評価「三つ星」を 2 部門で同時獲得

これにより、サポートセンターの最上位水準を示す国際認定「五つ星」も継続

～「問合せ窓口」の対応、「Web サポート」の利便性などが評価～

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、サポートサービスにおける世界最大の会員団体である HDI の日本支部「HDI-Japan」が主催する「HDI 格付けベンチマーク 2026 年＜化粧品メーカー業界＞」において、「問合せ窓口」と「Web サポート」の 2 部門で最高評価の「三つ星」を獲得しました。なお、2 部門で同時に三つ星を獲得するのは、当社として 4 年連続となります。

また、今回の「三つ星」獲得により、昨年取得したサポートセンターの最上位水準を示す国際認定「五つ星認証」の継続も決定いたしました。

「HDI 格付けベンチマーク」とは、HDI の国際標準に基づいた評価基準により、各企業の「問合せ窓口(サポートセンター)」と「Web サポート(Web サイト)」などを顧客視点で評価するものです。

HDI による評価において、「株式会社コーセー　お客様相談室」および「コーセープロビジョン株式会社」における電話やチャットなど各種問合せ窓口の親身で丁寧な応対姿勢にくわえ、Web サポートの利便性の高さが評価されました。

【審査員からの評価コメント】

<u>問合せ窓口　★★★</u>

- 歓迎するような明るく温かいあいさつで顧客を迎え、親しみやすいトーンで話をよく聞き、安心して相談できる雰囲気を醸成している。
- 専門的な内容も分かりやすく説明し、実物の商品を確認しながら色味や質感を具体的に伝えることで、利用イメージの具体化と納得感の向上につなげている。

<u>Web サポート　★★★</u>

- 商品はカテゴリ別、ブランド別、悩み別など多様な切り口で整理されており、目的の商品をスムーズに探すことができる。
- 表示方法を自分の好みに合わせて変更できる点が便利で使いやすい。
- 口コミやスタッフレビューを手軽に確認でき、絞り込み機能を活用することで効率的に目的の情報にたどり着ける。

なお、HDI による国際認定「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るもので、当社も本基準を満たし継続認定となっています。



コーセーグループは 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、事業を展開してきました。2018 年 4 月に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することを目指して、社内スローガンとして「お客さまにもっと近づく」を掲げています。お客さまからいただく貴重なご意見やご要望は、よりよい商品・サービスの開発・改善や応対品質の向上に活かしています。今後も、お客さまに寄りそった問合せへの対応と、Web サポートを通して、信頼と満足度を高めていきます。

【参考】

格付け方法について

HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、一般ユーザーと専門家が顧客の立場から評価し、格付けをします。格付けは三つ星～星なしの 4 段階です。

HDI について

HDI は 1989 年に米国で設立された、世界に 100 の支部/地区会を持つ、サポートサービス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。アメリカ経済誌「フォーチュン」に上位でランキングされるような、世界的企業の多数が加盟しています。

HDI-Japan について

HDI-Japan は日本のサポートサービス業界の要請に応えて、世界の HDI と同じコンセプトで 2001 年に設立されました。なお HDI-Japan はシンクサービス株式会社（本社：川崎市）により、運営されています。