

「HDI 格付けベンチマーク」の「問合せ窓口」部門で最高評価の三つ星を初獲得

株式会社ファイントウデイ（本社：東京都港区、代表取締役 社長 兼 CEO：小森哲郎）は、「ファイントウデイ お客さま窓口」が、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 HDI の日本支部 HDI-Japan が主催する「HDI 格付けベンチマーク」において、「問合せ窓口」部門で最高評価の三つ星を初獲得したことをお知らせします。

■「HDI 格付けベンチマーク」概要と当社の評価について

「HDI 格付けベンチマーク」は、HDI の国際標準に基づいて設定された評価基準に沿い、審査員が各企業の Web サポートや問合せ窓口のパフォーマンスとクオリティを顧客の視点で評価します。評価結果は三つ星～星なしの 4 段階で格付けされます。

ファイントウデイ お客さま窓口は、2023 年の開設以来、今回が初の受審となりました。「問合せ窓口」部門において、電話と E メールマルチチャネルのサポート体制について審査を受け、最高評価の三つ星を獲得しました。

<審査員コメント（一部抜粋）>

- ・礼儀正しさや前向きさが伝わる姿勢で冒頭から顧客により印象を与えている
- ・明るい雰囲気での問合せを歓迎してくれるので相談しやすい
- ・顧客が話しやすいよう、ほどよい距離感での対応で会話が弾む
- ・会話をリードしながら疑問を的確に解消し、円滑に課題解決へと導いている



HDI-Japan による授賞式の様子

■ファイントウデイ お客さま窓口について

2021 年の創業当初は外部へ委託していた問合せ窓口機能を内製化し、2023 年 6 月に「ファイントウデイ お客さま窓口」を開設しました。専任スタッフによる電話対応に加え、メール、チャット、X、そして氏名や連絡先の入力を不要とするご意見箱（Fine Post）と幅広いチャネルでご質問やご要望を受け付けています。

また当社公式サイト内のお客さまサポートページでは、製品などについての FAQ（よくあるご質問）を紹介しています。さらに X のお客さま窓口公式アカウントでは、季節に合わせた製品のお役立ち情報や、製品の使い方を分かりやすく説明した動画などを配信しています。

当窓口では、「お客さまの今日が素晴らしい一日となるよう、一人ひとりの声に真摯に向き合い、応えます」をミッションとしています。行動指針を記したクレドカードを全メンバーが携行し、ミッション実現に邁進しています。

また窓口に寄せられた「お客さまの声（VOC：Voice of Customer）」は毎日経営陣や関連部門に共有し、ファイントウデイグループとしてのより良い製品・サービス開発につなげています。

ファイントウデイ お客さま窓口は今後も、お客さまがお気軽にご質問やご相談をしていただける環境づくりを目指すとともに、VOC への誠意ある迅速な対応に努めてまいります。

<関連 URL>

HDI-Japan 公式サイト：<https://www.hdi-japan.com/default.asp>

ファイントウデイ お客さまサポートページ：<https://support.finetoday.com/hc/ja>

ファイントウデイ お客さま窓口（公式）X アカウント：https://x.com/finetoday_cs

お客さまへの想い・お客さまサポートについて：

<https://www.finetoday.com/jp/sustainability/customer/>

■ファイントウデイグループについて

ファイントウデイグループは、2021 年に資生堂のパーソナルケア事業から独立して創業しました。

私たちは、世界中の誰もが、素晴らしい一日を紡ぎ、いつまでも美しく、豊かな人生を送れるようにすることをパーパスに掲げ、その達成に向けて地球環境および社会の持続可能性と、収益性ある成長を一体化させて推進しています。

私たちの DNA に由来する美意識は、洗練されたオペレーション、独自の価値提供、グローバルな行動様式などに受け継がれています。

私たちは、世界中の人々にときめきを通じてウェルビーイングを届ける、アジア No.1 の日用美品の創造企業となることを目指しています。
