

「HDI 格付けベンチマーク」の「Web サポート」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、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、「Web サポート」部門で最高評価の三つ星を初めて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、「問合せ窓口」部門において 2025 年に三つ星を初獲得しており、今般の「Web サポート」とあわせて 2 部門での三つ星獲得となります。

<審査員コメント（一部抜粋）>

- ・お客さまサポート内の情報は検索しやすく、カテゴリから探すこともできる
- ・顧客が速やかに必要な情報を得られるコンテンツもそろっている
- ・顧客が意見を投稿できる仕組みもあり、誠実な企業姿勢が垣間見え安心して利用できる



お客さまサポートページ

■ファイントゥデイ お客様窓口について

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「ファイントゥデイ お客様窓口」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様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）や製品の詳細情報を確認できるファイントゥデイ オンラインショップを紹介しています。さらにXのお客様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、「お客様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「お客様の声（VOC：Voice of Customer）」は毎日経営陣や関連部門に共有し、ファイントゥ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。

ファイントゥデイ お客様窓口は今後も、お客様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>

ファイントゥデイ お客様サポートページ：<https://support.finetoday.com/hc/ja>

ファイントゥデイ お客様窓口（公式）X アカウント：https://x.com/finetoday_cs

お客様への想い・お客様サポートについて：

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

2025年11月12日付「[「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](#)」

公式 note 記事「[お客様の声が会社を動かす。その架け橋を目指すお客様窓口の舞台裏](#)」

■ファイントゥデイグループについて

ファイントゥデイグループは、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。
