

Press Release

**「HDI 格付けベンチマーク」において最高評価の三つ星を 2 年連続でダブル受賞
～「問合せ窓口」「Web サポート」両部門での獲得～**

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、「問合せ窓口」および「Web サポート」の両部門で最高評価の三つ星を 2 年連続で獲得しました。

**■「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。

今般の 2 部門における三つ星の獲得は、2025 年に続いて 2 年連続となります。

<審査員コメント（一部抜粋）>**「問合せ窓口」**

- ・電話・メールともに応答が早く、待ち時間を意識することなく相談を始められる。迅速かつ確実な対応により、安心して問合せできる
- ・顧客の悩みや不安に寄り添いながら丁寧に対応している。どのような問合せに対しても誠実に向き合い、真摯に取り組んでいる
- ・顧客のニーズを踏まえた具体的な情報提供を行っており、一度の問合せで十分な回答を得ることができる

「Web サポート」

- ・サポートメニューがを見つけやすい配置で整理されているので、顧客は必要な情報へスムーズにたどり着ける
- ・多様なコンテンツやサポートの選択肢が用意されており、使いやすい手段を用いて、様々な角度から情報を収集できる
- ・FAQ や商品情報には利用シーンを想定した実用的な内容が掲載されている。活用方法を具体的にイメージしながら理解を深められる

■ファイントウデイ 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「ファイントウデイ 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ウデイ 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。窓口寄せられた「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。そして、お客様の声をもとに改善した製品の事例の一部は公式サイトで紹介しています。

ファイントウデイ 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。



お客様サポートページ



お客様の声の反映事例

<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 お客様サポートページ：<https://support.finetoday.com/hc/ja>

ファイントウデイ 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/>

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。
