

ちふれ化粧品初！「HDI格付けベンチマーク」で 最高評価の三つ星をダブルで受賞 ～「Webサポート」と「問合せ窓口」の2部門で獲得～

ちふれグループの株式会社ちふれ化粧品(本社:埼玉県川越市、代表取締役社長:佐藤 善昭)は、HDI-Japanが主催する「HDI格付けベンチマーク」2022年化粧品業界の格付けにおいて、「Webサポート」と「問合せ窓口」の両部門で、最高評価の三つ星を獲得いたしました。なお、当社が本調査で三つ星を獲得するのは、今回が初となります。

HDI格付けベンチマークは、HDIの国際基準に基づいて設定された評価基準に沿って、審査員が顧客の視点で三つ星～星なしまでの4段階で格付けを行うものです。この度の調査では、当社のブランドイメージとリンクしたWebサイトのコンテンツや、お客さまの相談に親身になって寄り添う愛用者室（お客さま問合せ窓口）の対応が高く評価され、いずれも最高評価の三つ星が付与されました。

■ 専門調査員からの評価コメント

Webサポート

- ・ 図や写真、文字のバランスがちょうどよく、情報がコンパクトにまとめられている。
- ・ 安全に関する取り組みや初心者にも分かりやすい案内がある点はブランドイメージと合っていて安心して利用できる。
- ・ メイクのアドバイスやスキンケアのコツも掲載されており、楽しみながら情報を得ることができる。

問合せ窓口

- ・ ソフトな雰囲気ですぐ話をよく聞き、顧客のニーズを丁寧にくみ取ってくれる。
- ・ 適度に寄り添いつつもスピーディに対応を進め、一緒になって希望に見合う商品を探してもらえる。
- ・ 常に的を射た的確な案内があり、豊富な知識と経験が感じ取れるので何度でも相談したくなる。

ちふれブランドのWebサイトでは、ブランドスローガンの「くらしと、ともに。」の世界観を大切にデザインを心がけると共に、「ちふれ」の安全や安心に向けたこだわりや、美容テクニックなど、初めてサイトを訪れる方でもわかりやすいコンテンツの構築を行っております。

また、お客さまのお問合せ先である「愛用者室」では、1980年に前身の部署「消費者室」を開設してから一貫して丁寧な対応を心がけ、お客さまからのご要望を積極的に社内にフィードバックしてまいりました。実際にお客さまからのお声を受け、様々な商品の改良に活かしています。

当社は、今後も一人ひとりのお客さまの気持ちに寄り添い、現状に満足することなく、よりご利用しやすく便利なサービスの提供に努めてまいります。

■ 「ちふれ」ブランドサイト：<https://www.chifure.co.jp/>

<ご参考>

HDI-Japanは、IT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である「HDI」の日本拠点として、2001年に設立され、シンクサービス株式会社（本社：神奈川県川崎市）により運営されています。