

オルビス、HDI-Japan 主催『HDI 格付けベンチマーク』で最高評価の三つ星を獲得 「問合せ窓口」と「Web サポート」の2部門で2年連続 お客様視点を盛り込みアップデートした独自の行動指針「オルビススタイル」を社員が常に意識・実行

オルビス株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：小林琢磨、以下：オルビス）は、世界最大のサポートサービス業界の第三者機関「HDI」の日本拠点である「HDI-Japan」が主催する2024年度の「HDI 格付けベンチマーク」調査において、「化粧品メーカー業界」の「問合せ窓口」「Web サポート」2部門が、2年連続で最高評価の三つ星を獲得しました。

本調査は、サポートサービスレベルの向上、競争力の向上およびサポートセンターの地位向上に寄与することを目的とし、HDIの国際標準に基づいて設定された評価基準に沿って、顧客視点で評価されたものです。

オルビスはさらなる進化を目的に、2023年末に社員一人ひとりに求める行動指針「オルビススタイル」を刷新し、その最初に「お客様視点（お客様を主語にする）」を掲げています。今後も全社員が常にお客様に寄り添うことで満足度の向上に努め、さらに高いレベルでの顧客価値の創出を目指します。



HDI 格付け三つ星マーク（問合せ窓口格付け）



HDI 格付け三つ星マーク（Web サポート格付け）



昨年 2023 年度の認定授与式の様子

「HDI 格付けベンチマーク」調査について

「問合せ窓口格付け」では、専門審査員がコールセンターに一般消費者として問い合わせをおこない、クオリティ軸、パフォーマンス軸それぞれ5項目について顧客視点で対応を評価します。

「Web サポート格付け」では、役立度/解決度、センターとの連携度などの5項目での評価となります。

その結果、オルビスでは両部門において2年連続で最高ランクの三つ星を獲得しました。

専門審査員の評価コメント

問合せ窓口★★★★

どの担当者も礼儀正しく落ち着いた様子で、顧客への敬意が伝わる。

豊富な知識や経験をもとに、分かりやすい言葉で説明してくれるので納得度も高い。

また早い段階でサンプル送付の提案があり、商品のよさを知ってほしいという熱意が伝わる。

Web サポート★★★★

商品の特徴が分かりやすく整理されているので、必要な情報に簡単にたどり着ける。

イラストや写真を交え効果や使用方法が記載されているのも分かりやすい。

肌診断や美容にかかわる情報が充実しており、様々な視点で楽しみながら情報収集できる。

【本件に関するお問い合わせ先】オルビス株式会社

【報道関係者】TEL：080-6582-5287 広報担当：小川 (orbis-pr@orbis.co.jp)

ORBIS

NEWS RELEASE

【参考情報】

行動指針『オルビススタイル』について

2023年12月に制定された、社員一人ひとりに求める行動指針です。2018年から全社で取り組んできたリブランディングを経て、オルビスブランドを次のフェーズに進めるために5年ぶりにアップデートを行いました。

具体的には、以下の点を意識して進化をさせています。

- ① 管理職であるマネジャーだけでなく、全社員に向けたものに
- ② 個人の能力やスキルに左右されることなく、意識をすれば「誰もがすぐにできる」内容に
- ③ 具体的にどういう行動をしてほしいのか、まで明文化する

大きく「お客様視点」「未来志向」「オープンマインド」の3つのカテゴリから構成されています。

お客様視点 customer perspective

ORBIS Style

お客様の喜ぶ姿をありありと想像し、お客様視点を徹底します。
「評価はお客様が決める」ということ肝に銘じ、顧客価値の創出に全力を尽くします。



お客様を主語にする
自分の足で直接見聞きし、自ら体験して感じる事が重要。
本音の奥にある潜在的な想いや背景を探り、お客様を主語にして語る。



マーケットにアンテナを
生活者の変化を知るためにも常にアンテナを張り、
市場や社会のマクロな変化に敏感になる。

未来志向 future-oriented

ORBIS Style

生活者は進化していくため、半歩先の未来を見ることが必要です。
常に目的から逆算し、未来志向であり続けることで、新しい価値を創出します。



学びに貪欲に
新たな価値を創出し未来をつくるために、先人や外部からの学習が重要。
一次情報を自ら獲得し、アウトプットのために質の高いインプットをする。



本質を問い続ける
慣習や当たり前を疑い、全体を俯瞰することで本質が見えてくる。
自分なりの仮説を立て、目的と照らして「本当に必要なことは何か」を問い続ける。



ひとつやってみる
目的の達成に向けて、できない理由を考えるのではなく、できる方法を見つけ出し、
まずはひとつ行動する。

オープンマインド open mind

ORBIS Style

一つの商品やサービスがお客様に届くまでのバリューチェーンを支えるためにも共創が不可欠です。
オープンマインドであることで、仲間とともに目的に対する共通認識をもち続けます。



相手をもっと知る
目的達成のために互いにリスペクトが大切。
立場を問わずフラットな関係で共創の土台をつくるために、相手の状況や背景を知る。



言葉にすることをやめない
衝突や間違いを恐れず、建設的なマインドで意見する。
新しい発見を逃さないためにも、自分の考えを言葉にすることを諦めない。



フィードバックで前進する
フィードバックは自分が見えていないことに気づくチャンス。
自分とは異なる新しい視点を前向きに受け取り、最大限に活用する。