

2012年5月17日

<報道関係各位>

株式会社 **アデランス**

**HDI-Japan 主催 2011 年度サポートポータル部門格付けにおいて
アデランスの公式サイトが三つ星(最高賞)を受賞
「HDI 格付け三つ星アワード」授与式(5/16 開催)に出席**

株式会社アデランス(本社:東京都新宿区、代表取締役会長兼社長 根本 信男)は、IT サポートサービス業界で世界最大のメンバーシップ団体であり、日本で初めてサポートサービスの認定制度を築いた HDI-Japan※1(ヘルプデスク協会/運営会社:シンクサービス株式会社)が主催する 2011 年度サポートポータル部門格付けにおいて、かつら・育毛・発毛業界で最高ランクの三つ星を受賞(2011年9月16日発表)しました。本受賞を受け、当社は、2012年5月16日に開催された「HDI 格付け三つ星アワード」に出席し、三つ星を認定する「三つ星アワード盾」を授与されました。



**HDI-Japan 主催「HDI 格付け三つ星アワード」授与式
(2012年5月16日 場所:ホテルモリノ新百合丘)**

向かって右が HDI-Japan 代表取締役 CEO 山下辰巳 様

左が株式会社アデランス 営業企画統括部 宣伝部 WEB・EC サイト担当 部長 徳永輝行

HDIは、世界中で約50,000人のメンバーが加盟する世界最大のITサポートサービス業界の国際機関で、アメリカの経済誌フォーチュン・世界企業上位500社の90%の企業が加盟し、世界中に100の支部を有しています。日本支部のHDI-Japanでは、オープンかつスタンダードな国際的サポート基準に基づいて、審査員(一般審査員及び専門審査員)が顧客視点で各企業のお客様窓口の評価をする「公開格付け調査」を2006年より行っており、対象企業は、三つ星～星なしの4段階で格付けされます。

今回、当社が三つ星を受賞した「サポートポータル」部門の評価方法は、HDIサポート国際スタンダードを評価軸に、Webサイトの使いやすさをはじめとする5項目※2の評価基準に基づき各4点満点で採点されます。平均3.5点以上を獲得した企業が三つ星(★★★)に認定されます。

当社の公式サイト(<http://www.aderans.jp>)は特に、「複数カテゴリを設け、直感的にアクセスができるページ構成になってよい」「FAQ(よくある質問)、サービスリクエストといった複数のヘルプ選択肢がある」「写真や画像の活用により視覚的にも分かりやすい」などの点が、高い評価を得て、三つ星にふさわしいと判断されました。さらに、顧客のプライバシーに気を使っている、という業界ならではの特性も審査員からの評価を受けています。また、「問合せ窓口」部門においては、電話対応のパフォーマンス評価、クオリティ評価の平均点から二つ星の評価を受けました。

当社では公式サイトを制作するにあたり、お客様からの視点を第一に考え、様々な髪の状態やお悩み、ご要望別にきめ細かくお応えできるサイトを目指しております。今回の受賞を励みに、総合毛髪関連事業を展開する企業として、今後もお客様一人ひとりの髪のお悩みやご要望に耳を傾け、初めてのコンタクトの場ともなる、Webサイトや電話対応窓口のより一層のサービスの向上に努めてまいります。

※1 HDI-Japan 公式ホームページ <http://www.hdi-japan.com/>

※2 サポートポータル評価5項目

- ①見つけやすく使いやすいか
- ②複数のセルフヘルプ選択肢があるか
- ③ソリューションとしての役立度・解決度
- ④サポートセンターとの連携度
- ⑤安心して利用できるか

<この件のお問合せ先>

株式会社アデランス 広報 IR 室

TEL:03-3350-3268 FAX:03-3352-9628 担当:近藤・高橋

または、株式会社電通パブリックリレーションズ

TEL:03-5565-6776 FAX:03-3542-0640 担当:西澤・山下

アデランス ホームページ: <http://www.aderans.jp>