

**ファミリーマートお客様相談室が  
「HDI 格付けベンチマーク」で最高評価の「三つ星」を初受賞  
～創立 45 周年、電話・Eメールでのサポート品質を実証し、  
更なる顧客視点での高いサポートを目指して～**

株式会社ファミリーマート（本社：東京都港区、代表取締役社長：小谷建夫）は、「ファミリーマートお客様相談室」が、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」部門で最高評価の三つ星を初獲得したことをお知らせします。



■ 「ありがとうと言ってもらえるコールセンター」を目指して

当社は、2026年9月に創立45周年を迎えます。継続して取り組んできた5つのキーワードを土台とし、「いちばんチャレンジ」を合言葉に活動をしていきます。このたび「地域に愛される」を目指した取り組みの一環として、ファミリーマートお客様相談室では、「ありがとうと言ってもらえるコールセンター」をお客さまへの約束に掲げ、日々のサポート品質向上に努めてまいりました。

単なる問い合わせ窓口にと留まらず、お客さまからの感謝の言葉を原動力とし、すべてのステークホルダーに貢献する組織を目指しております。こうした日々の取り組みの成果として、2024年より審査を開始し、このたび「問合せ窓口」部門における電話とEメールのマルチチャネルのサポート体制が厳格な審査をクリアしたことで、最高評価「三つ星」の初受賞に至りました。

## ■ 審査員からのコメント（一部抜粋）

- ・担当者の声が明るく言葉遣いから歓迎感と敬意を感じる。
- ・問合せの内容をきちんと確認したうえで案内してくれるので説明がわかりやすい。
- ・他部署と連携して必要な情報を提供するなど、顧客視点で動いてくれる企業姿勢がよく伝わる。

## ■ 「HDI 格付けベンチマーク」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、専門の審査員が顧客の視点で「クオリティ」および「パフォーマンス」を評価するものです。評価結果は、「三つ星」から「星なし」までの4段階で格付けされます。

## ■ 今後の取り組み

今回の三つ星獲得は、お客さまに感動を与えられるサービスの証であると捉えております。今後も、「ありがとうと言ってもらえるコールセンター」をお客さまへの約束とし、さらなるホスピタリティの向上に努め、お客さま一人ひとりの気持ちに寄り添った信頼される窓口を目指してまいります。

ファミリーマートは、「あなたと、コンビニに、ファミリーマート」のもと、地域に寄り添い、お客さま一人ひとりと家族のようにつながりながら、便利の先にある、なくてはならない場所を目指してまいります。

以上

## <参考情報>

### ■ 「いちばんチャレンジ」に込められた思い

ファミリーマートは、2026年9月に創立45周年を迎えます。時代の変化に合わせ、コンビニの枠を超えてお客さまに「いちばん」と選ばれる存在であり続けるため、私たちは「あなたのいちばんをたくさん作る『いちばんチャレンジ』」を新スローガンに掲げました。

この合言葉のもと、「おいしい」「ちょっとおトク」「わくわく楽しい」「ステキが見つかる」「革新的・最先端」「環境にやさしい」「働きたい」「地域に愛される」という8つの分野に基づき、ファミリーマート史上最大の挑戦を続けてまいります。

45周年特設サイト：[https://www.family.co.jp/campaign/spot/2026\\_45th.html](https://www.family.co.jp/campaign/spot/2026_45th.html)