

# お客様の声

人にやさしく、環境にやさしい店づくりのために

よりよい店づくりのために、何よりもお客様のご意見を大切にしています。  
お客様の声に真摯に耳を傾け、速やかな回答と迅速な対応ができる仕組みを整え、商品やサービスの改善を進めています。

## お客様の声のポスト

### お客様の声ユニーを変えます

ユニーでは各店舗に「お客様の声のポスト」を設置しています。ポストには店舗施設や商品・サービスなどさまざまなご意見ご要望、お問い合わせ、またご指摘やお叱りの言葉が寄せられています。これらの「お客様の声」には店長が必ず回答し、店舗や商品、サービスなどに反映させていただいています。ポストに入れていただいている「お客様の声」はユニーがこれからも地域のお客様と一緒により良い生活を築いていくためのメッセージであり、羅針盤でもあります。1枚の「お客様の声」には、ポストには入っていないもっとたくさんの「お客様の声」が感じられます。これからも、お客様からのメッセージを真摯に受け止め、お客様に支持され期待される店づくりに努力していきます。

ご指摘・ご意見	1,876件	77.2%
お問い合わせ・ご要望	516件	21.2%
お褒め	39件	1.6%



※データは、2006年2月21日～2007年2月20日  
(ユニー本部 受付分) のものです。

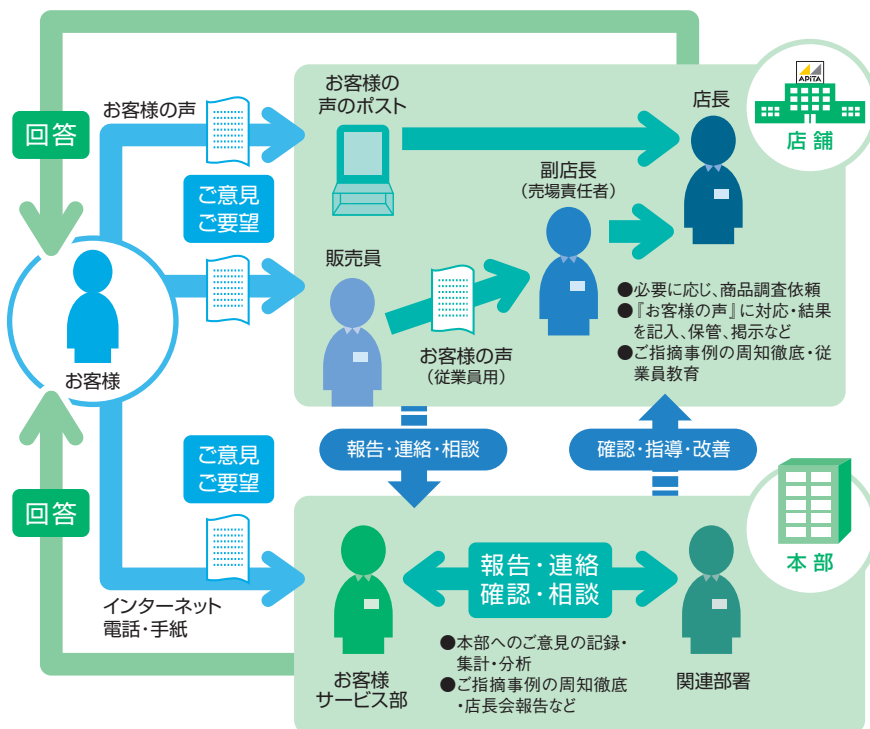
### お客様の立場で さまざまな改善に努めています

お客様からお寄せいただきましたご意見、ご要望、ご質問などのうち、全体的な内容につきましては店舗から本部へ報告され、毎週とりまとめたうえで本部内、各地区本部、関係部署へフィードバックされ、商品開発や品揃え、売場づくりやサービス改善に活かされています。こうしてお客様の声が全社の改善につながるのです。

またさらに、「従業員の接客などのサービス」についてのご意見、ご要望が増加してきていることから、よりお客様に満足いただけるサービスレベルを目指し2007年に人事教育部に接客対応レベル向上の担当を設け、各店舗においても推進者を選出し全社をあげて取り組んでいます。

ユニーは、「生活解決業」としてお客様の声を大切に、お客様の立場にたって行動し、お客様に満足していただくために、日々さまざまな改善をしていきます。

## 「お客様の声」の流れと対応



### ホームページからの 環境情報発信

ユニーのホームページでは、環境保全についての取り組みを紹介しています。「エコショッピング」「環境レポート」「やさしいくらしダイアリー」などがご覧いただけます。また、メールマガジン「エコNews」も作成しており、環境保全についての有益な情報を多くの皆様へ発信しています。

環境部 ホームページアドレス  
<http://www.uny.co.jp/eco/>

