

# 店舗での取り組み

ユニーの店舗では赤ちゃんから年配の方まで、全てのお客様が快適にお買い物を楽しんでいただけるように、店内のいろいろな所を工夫しています。また、「環境にやさしいお買い物」をお客様と一緒に進め、持続可能な社会を目指して、環境にやさしいプライベートブランド商品の販売、包装資材の削減や廃棄物の削減、分別、リサイクルなどを実施しています。

## 環境に配慮した設備や工夫

“環境に配慮した店づくり”を目指しているユニーの店内では、ゴミの減量、リサイクルや省エネを推進するため、さまざまな設備を用意するとともに、販売方法にも工夫をしています。特にお客様とともに進めるゴミの減量に関しては、お客様が利用しやすいように、リサイクルステーションのほか、各所に分別ゴミ箱を設置しています。

### 1 リサイクルステーション

牛乳パックをはじめ、アルミ缶・トレイ・ペットボトル・バイオマスプラスチック製卵パックなどお客様のお買い上げ後にゴミになるものを回収し、リサイクルしています。



### 2 分別ゴミ箱

店内各所に「燃やせるゴミ」や「燃やせないゴミ」など分別するためのゴミ箱を置き、ゴミを分別回収しています。



### 3 環境配慮商品

原料・製造工程・使用時・容器包装廃棄時などの環境負荷を低減した環境配慮商品を開発・販売しています。



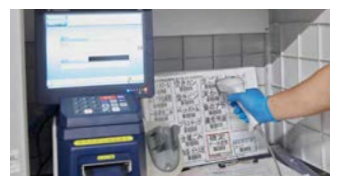
### 4 情報の開示

ユニーの取り組みをポスターなどで紹介・報告しています。



### 5 廃棄物計量システム

各売場やテナントから排出される廃棄物を分別し、計量することにより、減量やリサイクルの促進を図ります。



## お子様連れの方への配慮

### 6 小さなお子様の遊び場

小さなお子様に安全に遊んでいただけるように、床や遊具にノブな素材を使用した遊びのスペースを設けています。



### 7 ベビー休憩室 (赤ちゃんルーム)

お子様の授乳やおむつ替えにご利用いただけるベビー休憩室 (赤ちゃんルーム) を設けました。



### 8 子ども用トイレ設備の設置

男性用トイレにもベビーシートを設置したり、子ども専用トイレを設置しました。



子ども専用トイレ

## よりよく利用していただくためのサービス・工夫

### 9 アピタの美味しい水

飲料やお料理に使用していただける水を提供する浄水機を設置しました。



### 10 危険防止の工夫

危険防止のために、店内の階段には手すりを付け、足元に誘導ブロックを設置しました。



### 11 電気自動車充電スタンドの設置

地球温暖化防止の取り組みとして、電気自動車用充電スタンドを設置しました。お買い物をしながら充電ができます。



バリアフリー新法

ユニーはすべてのお客様に快適にご利用いただける店づくりに取り組んでおります。バリアフリー新法とは、「高齢者、障がい者等の移動等の円滑化の促進に関する法律」で、平成18年12月20日に施行されました。



大規模災害への備え

大規模地震や災害が発生した時に地域の避難拠点として利用いただける設備を設置しています。(レイクウォーク岡谷)

かまどベンチ



非常時の炊き出しに利用できるベンチです。

災害用トイレ



スツールの中に便器が収納されているので組み立てて使用します。

ユニバーサルデザイン

12 多目的トイレの設置

車椅子でご利用いただけるトイレです。また、妊婦の方やお年を召した方もご利用いただけます。



15 車椅子の無料貸し出し

店内でご利用いただける車椅子をご用意しています。



13 段差のない入り口

駐車場と店内の段差にはスロープをつけ、公道入り口から各玄関まで誘導ブロックを設置しました。



16 優先エレベーター

混雑時などに車椅子の方が優先的にご利用いただけます。音声案内・点字表示をし、低い位置に操作ボタンを付けました。



14 おもいやり駐車場

入り口の近くに、おもいやり駐車場を設置しました。体の不自由な方、高齢者の方、妊産婦の方など優先の駐車場です。



17 介添えサービスの実施

1階各出入り口にインターホンを設置し、呼び出しによって介添えサービスのご要望にお応えします。



18 AED (自動体外式除細動器)

不測の事態に備えてAEDを設置しました。



お客様の声のポスト

お客様の声が変わります

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・サービスに対するさまざまなご意見・ご要望、お問い合わせ、またご指摘やお叱りの声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おります。ポストに寄せていただいた「お客様の声」は地域のお客様のより良い生活を築いていくためのメッセージであり、ユニーの羅針盤でもあります。

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めてまいります。

環境、社会貢献に対してのご提案、ご要望など貴重なご意見もいただいております。今後の取り組みの参考とさせていただきます。また、最近はお客様より心温まるお褒めの言葉をいただく機会が増えており、従業員一同の更なる励みとしてありがとうございます。



営業統括本部  
お客様サービス部長  
黒田 洋司



内容	件数	構成比率	前年比
ご意見・ご指摘	2,149件	53.0%	89%
お問い合わせ・ご要望	1,811件	44.6%	95%
お褒め	98件	2.4%	104%

※データは、2015年3月～2016年2月（ユニー本部 受付分4,058件）のものです。

お客様の声の流れ

