

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。

環境に対する取り組みも貴重なご意見をいただいております。今後の取り組みの参考にさせていただいています。最近はお褒めの言葉もいただけるようになり、従業員一同、今後の励みとしてありがたく思っています。



ご指摘・ご意見	2,143件	71.0%
お問い合わせ・ご要望	809件	26.8%
お褒め	67件	2.2%

※データは、2008年2月21日～2009年2月20日(ユニー本部 受付分)のもです。

お客様の立場で

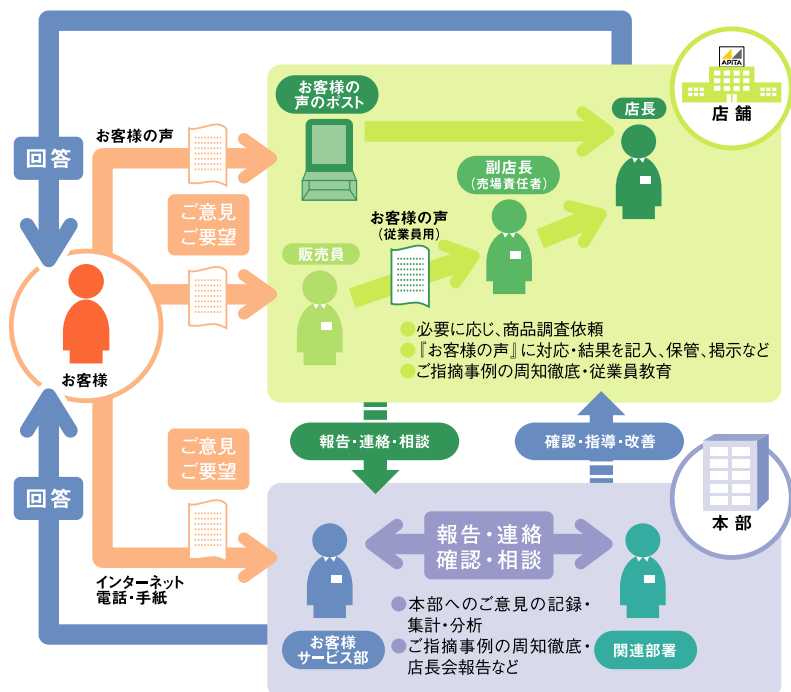
さまざまな改善に努めています

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、各地区事務所、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生産の改善につながるのです。

38期下期からは「お客様の声の見える化」に取り組み、各店でのボードの設置、各店舗ネット端末での発生事例の公表など情報の共有化を図り、苦情などの再発防止に向けた取り組みを行っています。

また従業員の意識を高め、苦情などの発生を少しでも削減するように努めています。

「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。

環境社会貢献部 ホームページアドレス

<http://www.uny.co.jp/corporate/torikumi/eco/index.html>

