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

お客様の声がユニーを変えます

営業統括本部
お客様サービス部長
奥村 巧

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・サービスなどについて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よ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・社会貢献に対してのご提案・ご要望など貴重なご意見をいただいており、今後の取り組みの参考にさせていただいています。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、従業員一同のさらなる励みとしてありがたく思っています。

ご指摘・ご意見	2,187件	78.4%
お問い合わせ・ご要望	529件	19.0%
お褒め	74件	2.6%

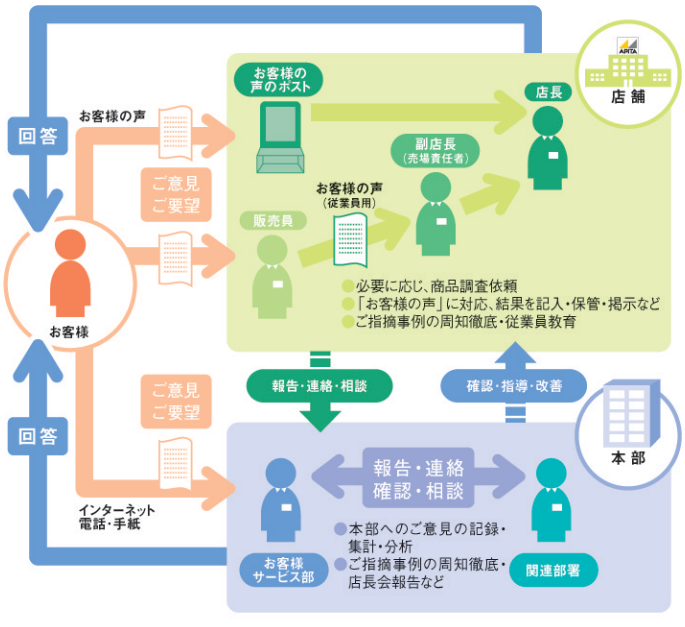
※データは、2009年2月21日～2010年2月20日（ユニー本部 受付分）のものです。

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、毎週取りまとめた上で本部内・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。

近年、従業員の接客対応などサービスについてのご意見・ご要望が増加しており、こうしたお客様の声に応えるために、サービスレベルの向上を目指して「レベルアップ活動」を展開しています。店舗にはレベルアップ推進者を配置し、よりお客様にご満足いただけるよう教育訓練に取り組んでいます。それにより従業員の意識が高まり、最近では苦情などの発生が減少に向かっておりますので、さらに削減できるよう努めています。

「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「エコロ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