

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

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っています。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ます。今後の取り組みの参考にさせていただいております。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。



営業統括本部
お客様サービス部長
奥村 巧

内容	件数	構成比率(%)
ご意見・ご指摘	1,821件	74.2
お問い合わせ・ご要望	556件	22.6
お褒め	79件	3.2

※データは、2010年2月21日～2011年2月20日（ユニー本部 受付分）のものです。

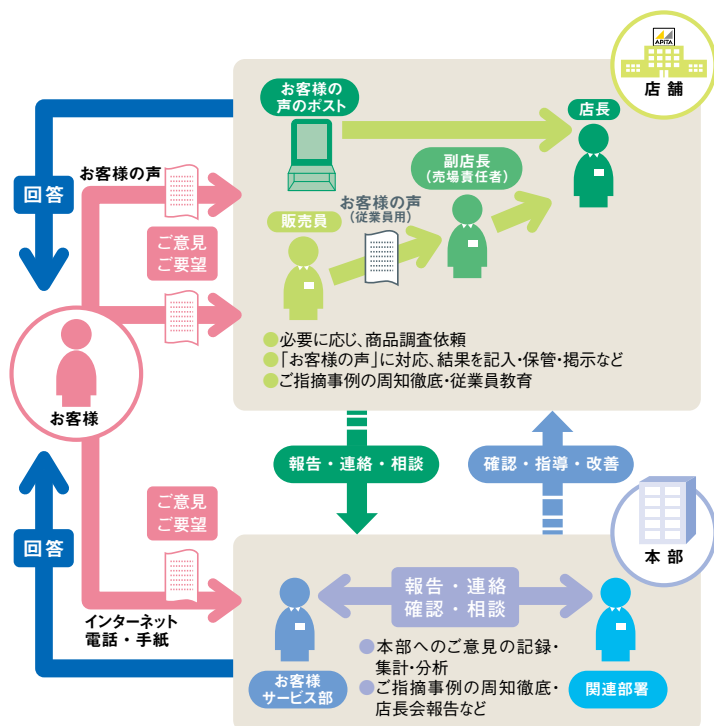


お客様の立場でさまざまな改善に努めています

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店内・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。

40期より、お客様からいただくご指摘が減少傾向にあり、社内での接客対応に関する従業員教育と、お客様からいただくご意見・ご要望などを従業員に開示し、苦情などの再発を防止する取り組みによる効果が表れていると思われます。今後とも一層、従業員の意識を高め、苦情のさらなる削減に努めていきます。

お客様の声の流れ



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」「やさしくらしグアイアリー」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>

