

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。

お客様の声を商品やサービスに反映することが企業の社会的責任（CSR）を果たすことに繋がり、お客様に支持されて、はじめて持続可能な社会貢献を果たすことができると考えています。

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ただいています。ポストに入れていただいた「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力していきます。



営業サポート本部
お客様サービス部長
黒田 洋司

内容	件数	構成比率（％）
ご意見・ご指摘	2,535件	74.2
お問い合わせ・ご要望	798件	23.4
お褒め	82件	2.4

※データは、2012年2月21日～2013年2月20日（ユニー本部 受付分）のものです。



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。

お客様の立場でさまざまな改善に努めています

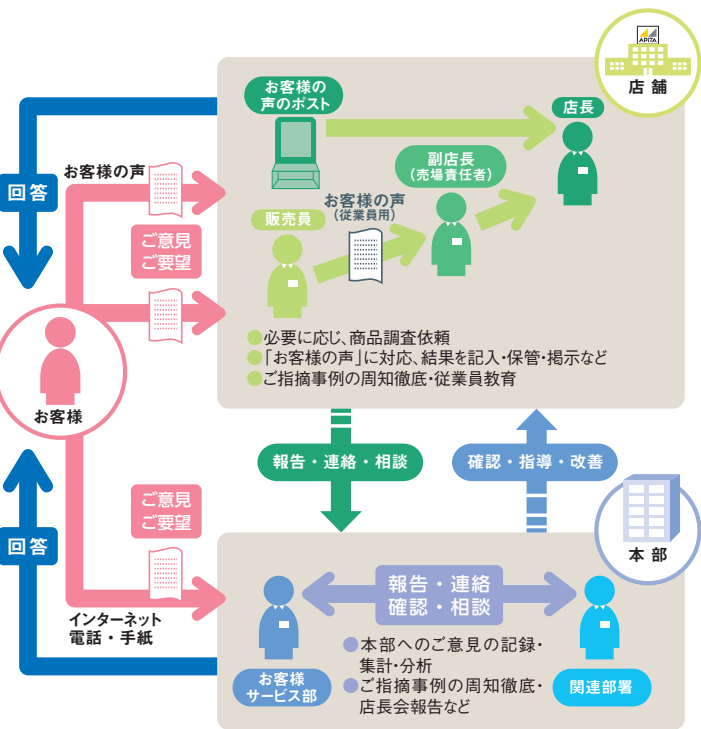
お客様からお寄せいただきましたご意見・ご要望・ご質問などのうち、全体的な内容につきましては店舗から本部へ報告され、毎週取りまとめたうえで本部内・各地区本部・関係部署へフィードバックされ、商品開発や品揃え、売場づくりやサービス改善に活かされています。こうしてお客様の声が全社の改善につながるのです。

お客様サービス部は年中無休でお客様の声をお聞かせいただけるよう対応しています。よりたくさんのお客様の声をお聞きし、なおいっそう従業員の意識を高め、お客様に気持ち良くお買い物をしていただけるよう努めてまいります。



お客様サービス部のメンバー

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・社会貢献活動に関する活動や環境配慮商品などの情報を発信しています。また参加型イベントなどの応募情報なども掲載し、「やさしいくらしPress」では生活の中での環境の知識を学べるページもあります。

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>

