



# 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

より良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を心がけて、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で、企業の社会的責任（CSR）を果たし、  
お客様が満足されることで、お客様に選ばれ・支持され、初めて継続的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。



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	2,690件	63.2
お問い合わせ・ご要望	1,470件	34.6
お褒め	92件	2.2

※データは、2013年3月～2014年2月（ユニー本部 受付分）のものです。



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き、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、従業員一同のさらなる励みとしてありがたく思っております。

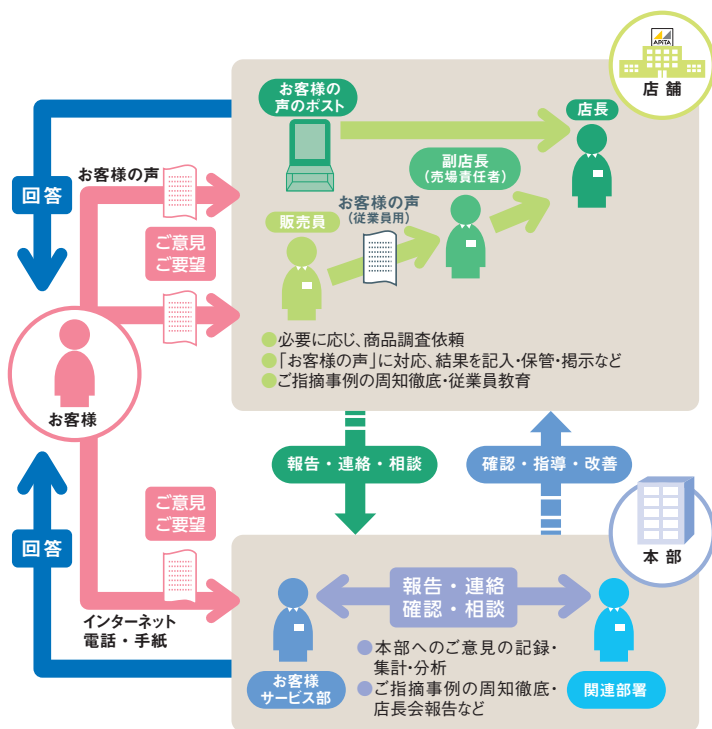
### お客様の立場でさまざまな改善に努めています

お客様から寄せられたご意見、ご要望、ご質問などのうち、全社的な内容につきましては店舗から本部へ報告し、毎週とりまとめうえで本部内、各地区本部、関係部署へフィードバックし商品開発や品揃え、売場づくりやサービス改善に活かしております。こうしてお客様の声が全社の改善に繋がるのです。  
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>

