

# お客様の



# 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、はじ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。

また、より良い社会に向けて、人や社会・環境に配慮した消費行動(倫理的・道徳的消費)の関心が高まっています。「未来の子ども達に美しい自然を残したい」エコ・ファースト企業として、お客様や行政の皆様と三位一体となって、持続可能な社会の実現に向けて取り組んでまいります。

## 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、店舗施設や商品・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。

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、お客様よりいただく心温まるお褒めの言葉は、従業員一同の更なる励みとしてありがたく思っております。



営業統括本部 お客様サービス

お客様サービス メンバー

お客様の声ポスト

## 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、毎週とりまとめたうえで本部内、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つながるのです。

お客様サービス担当は、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おります。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物をしていただけますよう努めてまいります。

内容	件数	構成比率	前年比
ご意見・ご指摘	2,378件	57.9%	110.7%
お問い合わせ・ご要望	1,646件	40.0%	90.9%
お褒め	87件	2.1%	88.8%

※データは、2016年3月～2017年2月(ユニー本部 受付分4,111件)のものです。

