

お客様の声

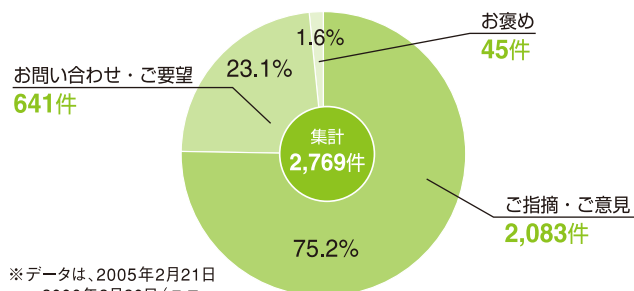
人にやさしく、環境にやさしい店づくりのために

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。ポストには商品、施設、運営やあらゆるご意見やご要望、また様々なお問い合わせが寄せられ、お叱りや苦情を頂戴することもあります。これらの貴重な「お客様の声」は、一つ一つ店長が直接お返事させていただき、店舗や商品・サービスに反映しています。また、ポストにはっていない「お客様の声」が多々あることを十分に認識し、常にお客様に支持される店づくりに努めてまいります。そして、お客様との対話を大切に開かれた経営を実践していきます。



※データは、2005年2月21日～2006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

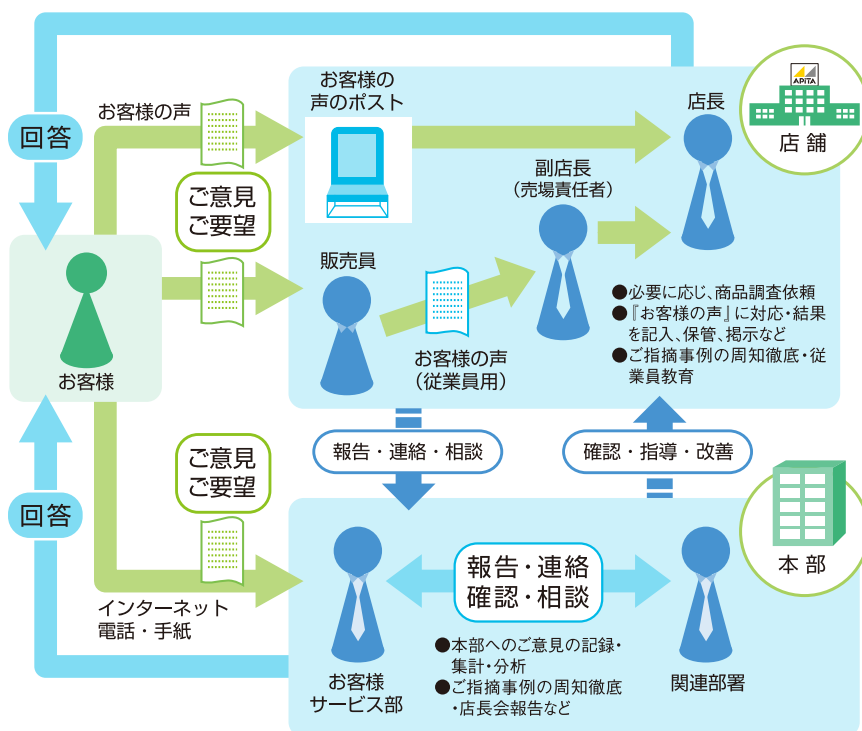


営業本部 お客様サービス部長 須賀 明雄

2005年度で多かったお問い合わせは、「アスベスト」についてでした。健康・環境にご心配をおかけしましたが、ユニーではお店やその他の施設を全て調査し、アスベスト使用施設への対策も無事完了いたしました。ホームページにて情報開示もさせていただきます。

また、2005年は愛知万博が開催され、会場近隣店舗の駐車場に関するご意見、お問い合わせも多数頂戴しまして、ご案内や対応をさせていただきました。車イスの貸し出しについてもご意見を頂戴し、このご意見に対しては、返却にわざわざサービスカウンターまでお持ちいただくのは大変ですので、各出入口にステーションを設けさせていただき、対応させていただきました。今後もお客様の立場でさまざまな改善に努めていきます。

「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」「エコロ新聞」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。

環境部 ホームページアドレス
<http://www.uny.co.jp/eco/>

