

● ヨークベニマルの店づくり

お客さまの信頼に応え、楽しく快適な暮らしを応援します。

◎安全・安心な店づくり

ヨークベニマルの店舗のうち、76店舗が、『バリアフリー新法』の適用店舗です(2010年3月末現在)。「バリアフリー新法」は、お年寄りや車いすを使用する方、目や耳などの不自由な方等が利用しやすい特定建築物の建築の促進等に関する法律です。

ヨークベニマルの店舗では、駐車場に「いたわりと思いやりの駐車スペース」を設けるほか、駐車場と店舗の間に段差がある店舗においては、ゆるやかなスロープで駐車場～店舗間の行き来ができるようにしています。また、お買い物のお手伝いが必要なお客さまに気軽にお声をかけていただけるよう、正面入り口にはインターフォン「ふれあいコール」を設置し、その他に、どなたにもお使いいただける多目的トイレをご用意しています。



高齢者用
駐車場



身障者用
駐車場



チャイルド
シート
専用駐車場



ゆるやかなスロープ



車いす



ふれあいコール



多目的トイレ

◎お客様相談室の開設

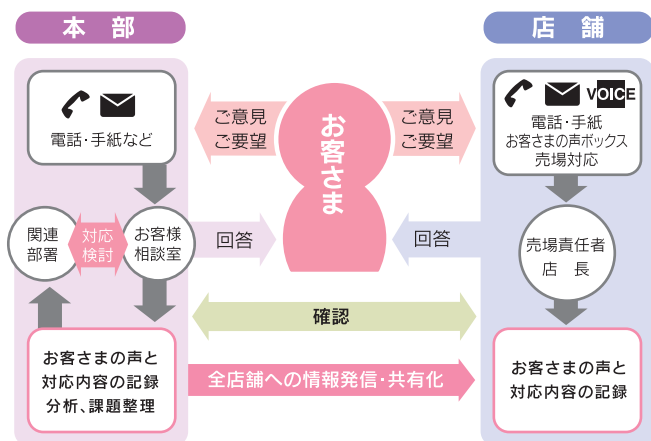
店舗や本部に寄せられるお客さまのご意見、ご要望、ご不満、ご質問を承り、毎日の仕事に反映させるために「お客様相談室」を開設し、フリーダイヤルを設けています。「お客様相談室」は、お客さまの声を、商品開発、品揃え、売場づくり、サービス、店舗設備などの改善に活かすべく、社内各部・各店舗と連携してスピーディーな対応をするように努めています。

◎「お客さまの声」ボックス

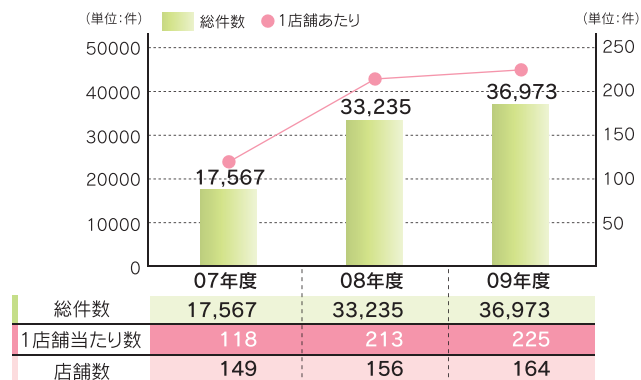
お客さまのご意見を積極的にうかがうために、全店舗に「お客さまの声」ボックスを設置しています。いただいたご意見は、各店にて検討した上でお客さまにお返事しています。



●お客さまの声への対応



●「クレーム総件数」と「1店舗当たりクレーム件数」



お客さまからのクレームは、商品そのものに不具合があった場合の「商品クレーム」と、接客サービスに関する「販売・サービスクレーム」の大きく2つに分けられます。