

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、117店舗が、『バリアフリー新法』の適用店舗です(2017年2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、目や耳等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。



●「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。

●認知症サポーター養成の取組み

ヨークベニマルでは、ノーモラライゼーションの取組みとして、認知症の人と家族への応援者である「認知症サポーター」の養成を進めております。

2017年2月現在で、823名の認知症サポーターと16名のキャラバンメイト(その講師)がおり、今後も積極的にその数を増やしていく計画です。



■お客様相談窓口関連データ

受付件数
2014年度/2,888件 2015年度/2,638件

