

お客様への約束

お客様の声への誠実な対応

お客様から寄せられる「声」は、お客様視点で商品・サービスを改善していくための大切な財産です。お客様の声に誠実に耳を傾け、毎日の仕事に反映させていく仕組みを整備しています。

「お客様の声」の活用

「お客様の声」運用の仕組み

イトーヨーカドーの全店舗に「お客様の声ボックス」を、本部には「お客様相談室」を、さらにWebサイト上にも「お客様の声」コーナーを開設して、お客様からご意見・ご要望を収集しています。

お客様から寄せられた「声」は、毎日社内情報システムを通じて各部の部長と共有し、商品開発・品揃え・売場づくり・サービスの改善などに活かしています。特に改善が必要な課題については、お客様相談室が担当部署に対して改善提案を別枠でまとめています。

また、商品に関するお問い合わせは、「品質不良」と「商品へのご不満」に分類し、「不良」については、お取引先に内容を伝え、徹底した原因の分析と明らかになった問題点・課題に対して改善を図っています。「商品へのご不満」については、商品の改良に活かすとともに、商品の特性や取り扱い方法等を記載したPOP(表示)の作成などを通じて商品の特性をお伝えし、商品を快適にご利用いただけるよう取り組んでいます。

そのほか、消費生活アドバイザーの資格をもつ社外の6人の方々に店頭調査を委託し、ご来店いただいたお客様から、売場づくりや接客、品揃えなどに関するご意見を集めていただいています。

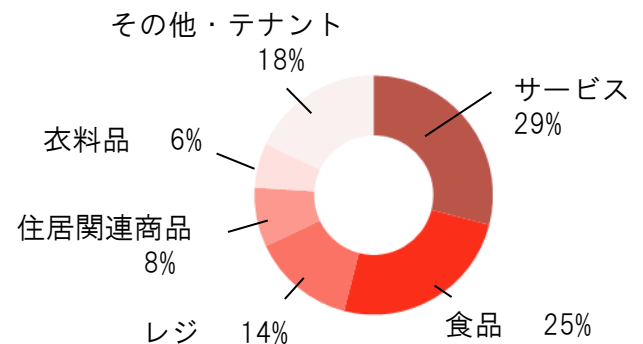
2014年度の「お客様の声」受付件数は、74,357件で、2013年度比98%に減少しました。中でも削減に取り組んできたサービス苦情については、2013年度比98%に削減されました。

2015年度も引き続き、さらにサービス苦情を削減するために、お客様の声の承り件数が多い20店舗を重点店舗として、苦情の発生原因の分析を進めて再発防止策を講じていきます。

「お客様の声」受付件数

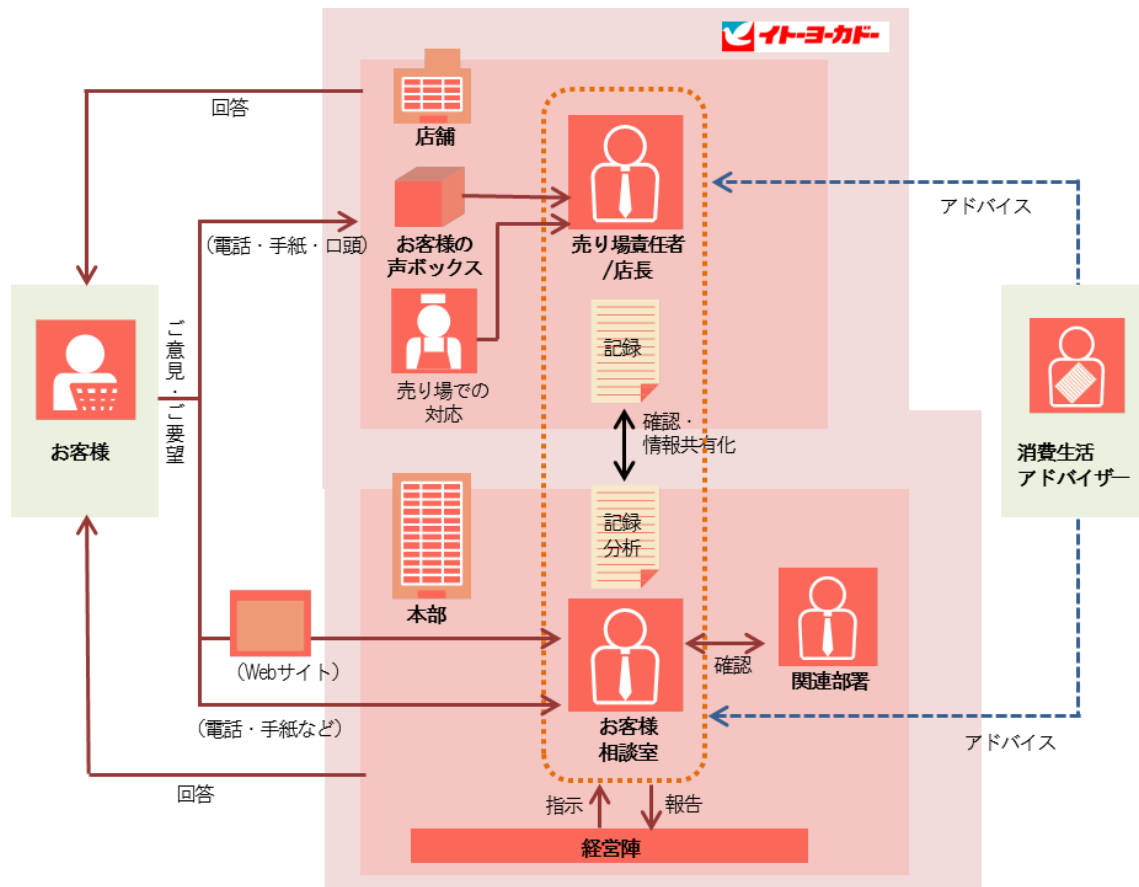
2012年度	79,820件
2013年度	75,627件
2014年度	74,357件

「お客様の声」受付件数の内訳（2014年度）

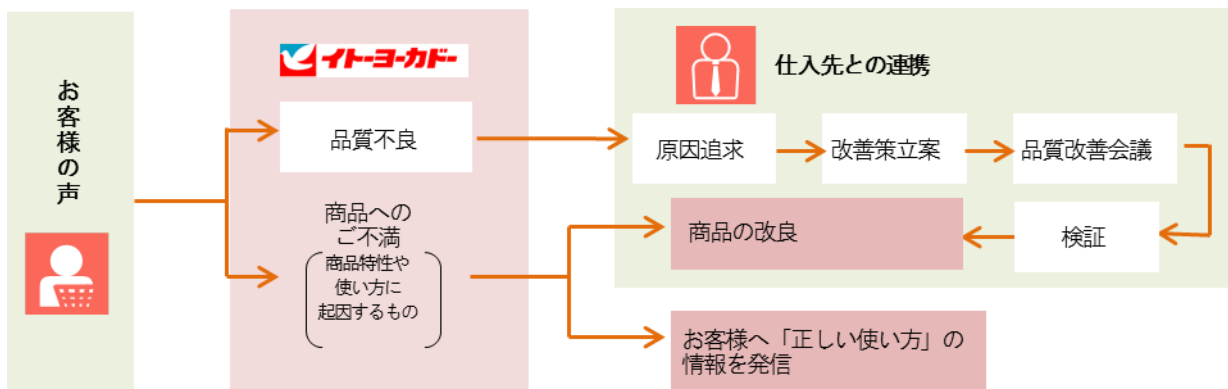


お客様への約束

「お客様の声」運用の仕組み



品質不良、ご不満への対応



お客様への約束

お客様の声を活かした商品の改善

セブン&アイグループ各社の商品開発ノウハウを結集し、高品質で安全・安心な商品をお届けするプライベートブランド「セブンプレミアム」の商品開発では、Webサイト「プレミアムライフ向上委員会」を通じてお客様のご意見を集め、試作・モニターを繰り返しています。

また、つねに味や製造方法を見直し、よりおいしく・品質の高いものにリニューアルしています。

The screenshot shows the website for the 'Premium Life Improvement Committee'. The main heading is 'モニター募集' (Recruitment of Monitors). Below this, there are several sections:

- A question: '一緒にセブンプレミアムの商品を開発しませんか?' (Don't you want to develop Seven Premium products together?). Below it, a note: '現在プレミアムライフ向上委員会では、モニターを募集しております。' (Currently, we are recruiting monitors in the Premium Life Improvement Committee).
- Three green buttons: 'モニターアンケートとは?' (What is the monitor survey?), 'モニターアンケートに参加するには?' (How to participate in the monitor survey?), and '困ったときは?' (What to do if you are confused?).
- A section titled 'モニターアンケートとは?' (What is the monitor survey?) with a 4-step process:
 1. モニター募集 (Recruitment of Monitors): An illustration of a person at a computer with the text 'ぜひ書いたときお送りされる商品が届きます' (The products you write about will be sent to you).
 2. モニター応募 (事前調査) (Application for Monitor (Pre-survey)): An illustration of a person at a computer with the text '普段の生活でご利用' (Use in your daily life).
 3. 新商品のお試し (New product trial): An illustration of a person at a computer with the text '調査の回答はぜひかいたくなります' (You will want to write the survey answers).
 4. 調査回答 (Survey response): An illustration of a person at a computer.
- A note at the bottom: 'アンケートにお答えいただいた方の中から、抽選で「お試しモニター」をお願いしております。当選された方へテスト品をお送りいたしますので、期間中普段の生活の中でテスト品をご利用いただき、アンケートに' (From among those who answered the survey, we will randomly select 'trial monitors'. We will send test products to those who are selected, so please use the test products in your daily life during the period and answer the survey).

 The right sidebar contains social media links, a login/register button, and a section for the 'Premium Life Improvement Committee' logo and membership information.

「プレミアムライフ向上委員会」Webサイト
<http://7premium.jp/>

自治体、消費者団体との意見交換

イトーヨーカドーは、「日本チェーンストア協会（JCA）」が各地で開催している生活者部会に参画し、自治体関係者や消費者団体と定期的に意見を交換しています。2014年度は、埼玉県・栃木

県の会議に出席しました。会議では、食の安全・安心や省資源・リサイクルの取り組み強化についてご意見をいただきました。