

●安全・安心な店づくり

ヨークベニマルの店舗のうち、128店舗が、『バリアフリー新法』の適用店舗です(2021年11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などが利用しやすい特定建築物の建築の促進などに関する法律です。

また、ヨークベニマルでは不意に買い物時に体調を崩されたお客様にいち早く対応するため、2021年11月までに全店にAED(自動体外式除細動器)を設置いたしました。



●電話注文宅配サービス「電話で宅配」

ふだんのお買い物にお困りのお客様の利便性を高めるため、商品の注文を電話で受け付け、ヨークベニマルの従業員がご自宅まで商品をお届けするサービスを一部エリアでスタートいたしました。

(2021年2月現在、福島県南会津町田島地区、宮城県仙台市泉区南中山地区などで実施中)



●認知症サポーター養成 の取組み

ヨークベニマルでは、ノーマ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。

2021年2月現在で、1,929名の認知症サポーターと17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。

■お客様相談窓口関連データ

受付件数
2018年度/3,569件 2019年度/3,551件

