



お客様へのサービスを第一とします

平和堂は、お客様に快適にお買い物をしていただくために、様々な角度から取り組みを続けています。

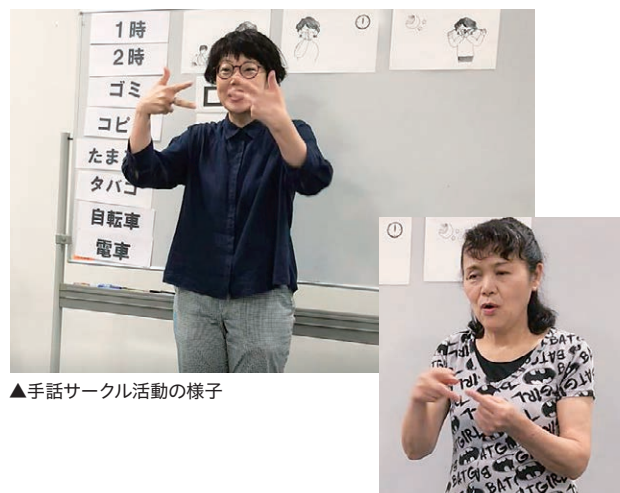
ノーマライゼーションの推進

平和堂は、一人ひとりの人権を尊重し、地域社会につくす企業として、ノーマライゼーションを推進しています。その一つとして、クリンリネスが行き届き、安全で使いやすい店舗施設を提供するとともに、社員一人ひとりが全てのお客様にいつも気を配り、自ら声をかけ必要に応じたお手伝いをしてお役に立つことで実現していきます。

手話技能を習得し、お客様をサポート

2001年にノーマライゼーション推進の一つとして開催した「手話講座」をきっかけに、修了者の自主的な勉強の場を設けたいという思いから発足した「手話サークル」。現在、社内には7サークルが活動し、お客様のお買い物をサポートする技能を学んでいます。2月には全グループから11名が集まり初の全体会議を実施し、積極的に情報共有、意見交換を行いました。

また、有資格者は従来名札に社内資格アイコンをつけていましたが、よりお客様に認識していただけるよう「手話バッチ」を作成し、胸元に着用しています。



▲手話サークル活動の様子

手話バッチ
着用者数

53名



手話バッチの着用▶



▲お客様と手話で接客(平素は感染症対策でマスクを着用しています)

VOICE

手話でお手伝いいたします！

新たにできた手話バッチを名札の上につけたことで、今まで不安やご不便を感じておられたお客様が、このバッチを見てお気軽にお声掛けしていただけたらうれしいです。これからも障がいをお持ちのお客様にも、やさしい店づくりを目指したいと思います。

アル・プラザ栗東 鈴木 朋子



『コミュニケーションボード』の設置と活用

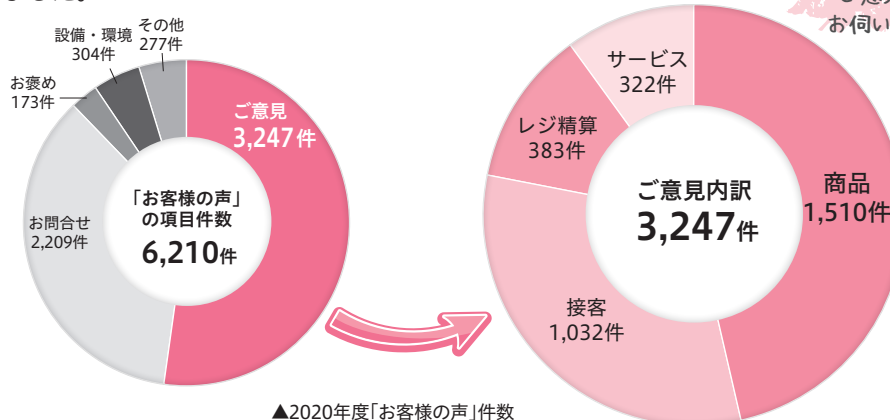
昨年から実践している食品レジでのコミュニケーションボードに続き、2020年度は全ての売場のレジに、その売場に合った内容のコミュニケーションボードを設置しました。このボードはお客様にお尋ねする事項を分かりやすくまとめたもので、聴覚に障がいを持つお客様や外国のお客様などのコミュニケーションをスムーズにしています。

衣料品レジ用
コミュニケーションボード▶



お客様の声に基づく企業経営

日々お買い物いただくお客様より、商品や売場のお尋ねからレジでの応対、接客に至るまであらゆるお声を頂戴しています。お客様からの大切なご意見を漏らさずに店舗や各部署へ伝え、ご期待にお応えした店づくりを心がけています。2020年度は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、お客様からも関連するお問い合わせや励ましのお言葉などをたくさんいただきました。



▲2020年度「お客様の声」件数

お客様からの
ご意見を幅広く
お伺いしています



▲「お客様ご意見ボード」の設置

お客様の声と対応

「店内ではマスク着用をしてください」と貼り紙がありますが、医者からマスクを控えるように言われています。買い物に行きたいのですが、理由があって着用できない人もいることを知っていただきたいと思います。

お客様の声

咳エチケットでマスク着用を推奨していますが、諸事情により着用が困難な方々に対してお困りであることを十分に理解し「マウスシールド」の取扱いを開始しています。

平和堂の対応



▲マウスシールド

お客様からいただいた声は宝です。

お客様の声

新型コロナウイルス感染拡大の状況下で配慮を持って店舗を開けてくださりありがとうございます。スタッフの皆さんは感染リスクも負いながら働かれており、私たちの生活を支えてくださって本当にありがとうございます。

(30代女性・メール)

お客様の声

お魚やお肉が新鮮で美味しいのでよく利用しています。いつもスタッフの皆さんがニコニコと感じよくレジをしてくださり気持ちよく買い物ができて、とても晴れやかな気持ちになります。

(40代女性・電話)

お客様の声

新型コロナウイルス感染の不安がある中でもスタッフの皆さんの一所懸命働いておられる姿やマスク越しから伝わる笑顔を見て、買い物にきてよかったと感じることが多いです。笑顔は周囲の人々を元気にさせる力があると思いますが、皆さんの笑顔や丁寧な接客の姿勢はとても輝いて見えます。

(60代女性・メール)

お客様満足度向上に向けたICTの活用

お客様の暮らしに根付いたHOPカード

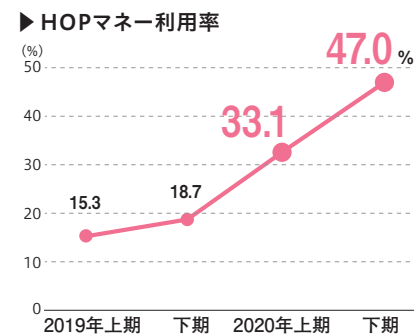
HOPカードは、創業から続くお客様への感謝の気持ちを大切に、お客様への利益還元をテーマを元に誕生したカードです。現在の累計発行枚数は、400万枚を超え、お買い物の際のカード提示率は約80%に達し、お客様の暮らしにしっかりと根付いています。また、HOPカードで得た情報は、貴重なマーケティングデータとして、より顧客満足度の高いお店づくりの実現に役立っています。



▲「HOPカード」各種

HOP マネーは、「新しい生活様式」の推進に役立っています。

2020年度は、コロナ禍における取組みの一環として非接触決済によるキャッシュレス決済を推進し、HOPマネーをご利用いただくお客様の会員数が94万人（1月度）、昨年と比べ2.4倍に増加しました。また、店舗における密な状態を発生させないよう、HOPマネーのご利用でお得になるサービスを実施し、いつでも安心してお買い物をしていただけるように取り組んでいます。



さらにお得にお買物！ HOP マネー de プラス

対象商品をHOPマネーでお支払いいただくと、通常のHOPポイントのほか、商品ごとに設定されたHOPポイント（5倍・10倍相当）をボーナスポイントとして進呈させていただく新しい企画です。毎日の食卓に必要な加工食品や日配品、暮らしに欠かせない日用品などを中心にしており、大変お得な企画となっています。

総務省「マイナポイント事業」「滋賀キャッシュレス 決済推進事業」に参画 !!

平和堂は、9月1日よりマイナポイント事業※1に参画し、HOPマネーをキャッシュレス決済サービスとしてご利用いただいています。また、滋賀県ではこの事業と連携して、コロナ禍の影響により落ち込んだ県内消費の拡大と共に、非接触によるキャッシュレス決済を推進するため、県独自に「滋賀応援ポイント」を付与する「滋賀県キャッシュレス 決済推進事業」にも参画し、お客様へのサービスの拡充を図りました。

総務省の事業には、約10万人の方が、また、滋賀県の企画には約4.5万人の方にご利用いただいています。（2021年3月時点）

※1 マイナポイント事業
総務省が実施する消費の活性化、マイナバーカードの普及促進、官民キャッシュレス決済基盤の構築を目的とした事業

マイナポイント事業の期間が2021年9月まで延長になりました。すでにマイナバーカードを取得されている方、および2021年4月末までにマイナバーカードを申請された方が対象です。



▲「マイナポイント+滋賀応援ポイント」店頭告知ポスター

平和堂スマートフォンアプリ、SNSの活用

平和堂では、スマートフォンアプリや SNS※2を活用し、お客様にご登録いただいた情報をベースに、お客様一人ひとりに合わせてセールやイベント、新商品などのおすすめ情報をタイムリーに発信しています。また、アプリ限定のお得なクーポンやキャンペーンを取得することができるなど、お客様の利便性と満足度を高めるアプリの充実を図っています。

※2 SNS

ソーシャル・ネットワーキング・サービスの略。WEB上で人と人とのつながりを促進するコミュニケーションサービス。

平和堂スマートフォンアプリ
「モバイルHOP」会員様

「らぶきっずアプリ」会員様

公式Instagram
フォロワー数

約 **90** 万人 約 **20** 万人 約 **5.6** 万人

●「アプリらくらくキャンペーン」

キャンペーンに簡単に応募できる「アプリらくらくキャンペーン」機能を搭載。アプリでエントリーし、アプリ上に登録いただいたHOPカードでお買い物をするだけで応募が簡単。抽選や特典進呈のチャンスが得られる機能です。



●「いつでも Go 予約」

アプリやWEBからいつでも、どこからでも平和堂の商品を予約できます。旬の旨い食材をお取り寄せしたり、子育て用品、化粧品、ゲームソフト、自転車などを選んで希望店舗に受け取りに行くだけの、スムーズなお買い物の新スタイルです。

●らぶきっずアプリ会員

平和堂スマートフォンアプリへの会員登録の後、小学生以下のお子様情報の入力で、「らぶきっずアプリ会員」へ自動的に登録。子育てに役立つ情報の他、お買い得情報や、会員限定のお得なクーポン、イベント・特典クーポンなどが配信されます。

「らぶきっず」のイベントでは、ベビーサイン体験教室や助産師による育児相談会、平和堂がサポートするバスケットボールチーム「滋賀レイクスターズ」や、ホッケーチーム「ブルース ティックス滋賀」をはじめ、マラソン、サッカー、綱引大会などのスポーツイベントを催しています。お子様には多数ご参加をいただいております、お子様の健やかな成長を願い「らぶきっず」を通じた活動を広げています。



▲らぶきっずアプリ会員募集チラシ

●平和堂公式Instagram

平和堂イメージキャラクター「はとっぴー」を中心に、お料理提案「美味食彩」、クッキングサポートコーナー、旅行センター、コスメ、くらしの品・衣料品などのショップ、店舗などの公式アカウントから、デイリー、タイムリーな情報を発信中です。

平和堂公式YouTubeチャンネル

平和堂公式Vtuber「鳩乃幸」が登場して2年。「鳩乃幸」がYouTubeや店頭設置のディスプレイ（デジタルサイネージ）において、店舗情報や商品紹介のご案内などを行い、子ども達をはじめ多くのお客様に親しまれています。また、平和堂イメージキャラクター「はとっぴー」による「はとっぴー Tubeチャンネル」なども好評配信中です。

YouTubeで開催するオンラインイベントでは、コロナ禍においてイベントなどが制限される中、工夫を凝らしながらお客様とのコミュニケーションを深めています。

詳しくは特集 P14



▲「鳩乃幸」による動画配信