



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、さまざまな角度から取り組みを続けています。



ノーライゼーションの推進

ハード(店舗施設)、ソフト(接客対応)両面のバリアフリーに取り組みます。

平和堂のノーライゼーション推進の目的

平和堂は「商業を通じて豊かな暮らしと文化の向上に貢献し、より多くの消費者になくならない店になる」という社是の実現を通して、全てのお客様にお買い物を楽しんでいただくためにノーライゼーション※1を推進しています。

常に清掃が行き届いており、バリアのない施設は、誰にとっても安全で使いやすい店舗になります。そして、社員一人ひとりがお客様にいつも気を配り、自分から声をかけ、必要に応じてお手伝いをする事で、お客様一人ひとりの人権を尊重し、社会のお役に立てるよう取り組んでいます。

※1 ノーライゼーション
障がい者や高齢者などハンディのある人が、一般の人と同じように生活、活動できるように、社会の方を変えていこうという考え。

ハード(店舗施設)面での取り組み

高齢者や障がい者、お子様連れや妊婦の方など、全てのお客様に安心して快適にお買い物していただけるよう、バリアフリーの店づくりを進めています。

新店舗建設や改装時にはバリアフリー新法※2に基づき、出入口の段差をなくす他、多目的トイレを設置しています。2018年度は認定店舗が62店に増えました。

※2 バリアフリー新法(高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律)
「ハートビル法」と「交通バリアフリー法」が統合・拡充して2006年施行。ハンディのある人の生活上の障壁を取り除く「バリアフリー」の考えに基づき、円滑な移動や施設利用を図る法律。

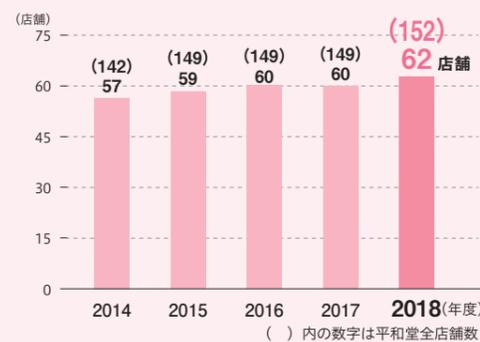
ソフト(接客対応)面での取り組み

接客対応の面では、高齢者や障がい者のお客様に適切に対応できるよう、サービス介助士や認知症介助士を育成しています。2018年度末時点での有資格者はサービス介助士226名、認知症介助士60名になりました。



▲多目的トイレ

▶バリアフリー新法認定店舗数の推移



お客様の声に基づく企業経営

お客様満足の追求 お客様の声に支えられています。

平和堂では「私たちのお店はお客様のためにある」ことを常に忘れず、お客様からのさまざまな「お声」に耳を傾けています。

商品の品揃えや価格へのご要望をはじめ、担当者の応対面におけるご指導など、お客様からいただいた貴重なお声については、真摯に対応できるよう仕組みを作り、お客様満足度の向上に繋げています。



▲記入台



▲お客様の声ボード

お客様の「笑顔」が私たちの励みです。

～商品だけでなく、ご満足を提供しています～

お客様と気持ちを通わせるための大切な取り組みです!

お客様の声①

抱っこ紐で子どもを抱っこしていると、買い物したものを袋詰めして下さる方がおられ、とても助かっています。子どもを抱っこしているとなかなかうまく袋に入れられず困っていましたが、このように手伝ってくださると大変有り難いです。いつもありがとうございます!

(30代 女性からの電話)

お客様の声②

先日父が他界しました。生前に何故か「アルプラに行きたい」というので車椅子に座らせて店内を回ると、「久しぶりやね!元気にしてた?」と店員さんから声をかけてくださり、車椅子の横で低くしゃがみ、父の手を両手でにぎり、ニコニコと話しかけてくれました。あまり笑わない父が笑ってとてもうれしそうでした。「アルプラに行きたい」と言ったのは欲しい物があつたのではなく、会いたかった店員さんがいたからだったのですね。

(50代 女性からのメール)

お客様の声③

レジで私の前にならんでいた店員さんが、笑顔で順番を代わってくれました。代わってくれた店員さんの前にいた店員さんも、自分の会計を済ませ、すぐにレジの応援に入りました。おかげで待つこともなく、気持ちよく買い物を終えることができました。とても温かな気持ちになりました。こんな風に客を大切にしてくれる店員さんがもっと増えたらいいと思います。

(50代 男性からの電話)

お客様の声④

9時半から営業しているので、朝子どもを保育園に預けたあとの仕事までの間に買い物を済ませることができ助かっています。お弁当やお惣菜、生鮮品も真新しく、楽しく買い物させていただいています。レジの方が本当に親切でカゴを袋詰め台まで運んでくださったり、袋詰めまでしてくれます! 平和堂さんに買い物になると、温かく幸せな気持ちになります。

(20代 女性からの電話)

貴重なお声をもとに改善を進めています。

小さい子どもと一緒に楽しく買い物したい!

お子様用のカートを導入しています。ご家族一緒にお買い物をお楽しみください。

ベンチが固くて買い物の合間に休憩ができない!

休憩所のベンチに座布団をご用意しました。お買い物の合間にぐっすりおやすみください。

介護用品の品揃えを増やしてほしい!

従来の商品に加えて品揃えを拡大しました。ご高齢のお客様にも喜んでご利用いただいています。



平和堂ホーム・サポートサービス

ホーム・サポートサービスのサポートエリアが滋賀県内全世帯数の98.3%を占めています。

平和堂を育てていただいた地域の方々への恩返しとして「お買い物代行」や「暮らしのお手伝い」を実施し、高齢者のお客様はもちろん、妊婦や小さなお子様をもつご家庭のお役に立ち、喜んでいただいています。

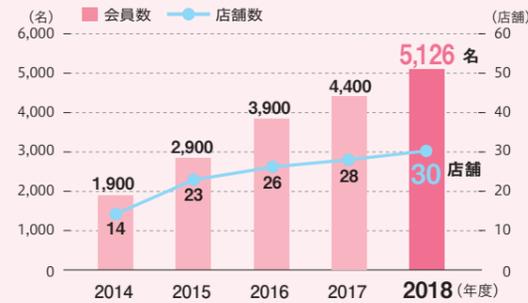
2018年度には、高齢運転者による交通事故の抑止に協力するため、滋賀県警が実施する「運転免許証自主返納高齢者支援制度」に協賛店として加盟しました。これに伴い5月14日より、65歳以上の方で「運転経歴証明書」をホーム・サポートサービス入会時にご提示いただくと、初年度の年会費が無料になるサービスを開始しました。現在は44名の会員が登録しています。

また、2019年2月1日に長浜市と「地域の安心見守り活動」に関する協定を結び、一人暮らしの高齢者や障がい者、子どもなど市民に対する見守り活動を通じて安心して暮らせる社会づくりに貢献しています。

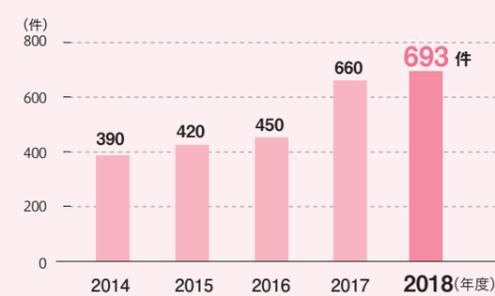


暮らしのお手伝いでは、新サービスとして「手すりの取付け」「排水設備清掃(屋外、屋内)」をはじめました！

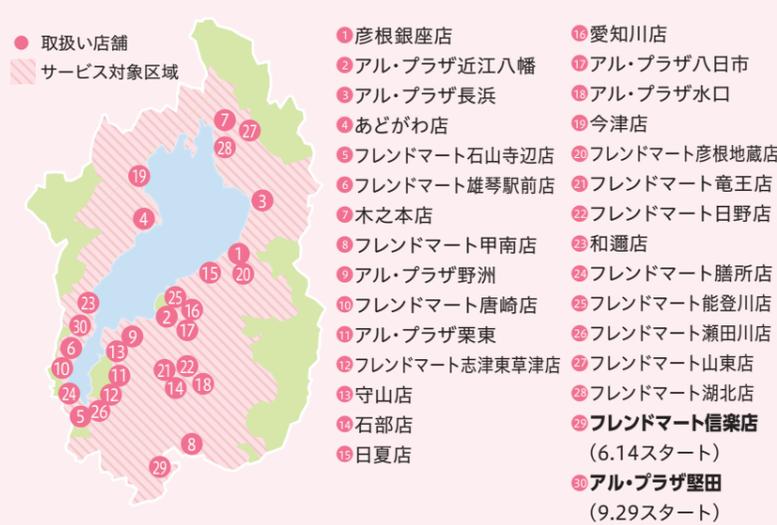
▶会員数と取扱い店舗数の推移



▶暮らしのお手伝い依頼件数の推移



▶取扱い店舗とサービス対象区域



雨の日も風の日もいつも配達の方が、笑顔で丁寧で、私は顔を見るとホッとします。手足が不自由な私達にとって何よりも有難いです。これからもずっとお願いしたいと思っています。よろしく申し上げます。
(T・Mさん/アル・プラザ長浜)

いつも助かっています。また脳トレ問題も楽しみにしています。これからも楽しみに待っています。
(T・Sさん/フレンドマート雄琴駅前店)

いつもお世話になり、助かっています。足が悪く重い物が持てないため感謝しています。ホームサポートがあって、ほんとうに良かったです。ありがとうございます。
(E・Mさん/石部店)

[VOICE]
ご利用者の声

お客様満足度向上に向けたICTの活用

平和堂スマートフォンアプリ「モバイルHOP会員様」約59万人、「らぶきっず会員様」約11万人、公式Instagramフォロワー数、約1万2千人。

近年の新聞購読率の低下とスマートフォンの普及に対応し、平和堂ではインターネットやスマートフォンアプリ、Instagramを通じて、お客様にセール情報や、商品・イベント情報、暮らしのお役立ち情報などを配信しています。このようなICTの活用により、お客様が欲しい情報を欲しい時に欲しいだけ、シームレスに利用が可能となり、お客様とのコミュニケーションを深めています。

2018年度はアプリ自体の機能改修と新機能開発により、使いやすさや機動性、利便性を向上させ、お客様への特典や情報提供を強化しました。お子様の情報を入力していただくことで会員登録ができる「らぶきっず〜子育て応援クラブ〜」では、子育てに役立つセール情報やクーポン、イベント情報を随時発信して、お客様に満足いただいています。

またInstagramでは、画像や動画の発信力を向上させ、お客様により興味を持っていただける内容へとブラッシュアップ。お客様参加型企画などのキャンペーン実施や、店舗独自アカウントの発信活性により地域密着の情報発信媒体としても活用していき、平和堂ファンを拡大しました。



お客様とより身近にコミュニケーション、平和堂公式V-tuber「鳩乃幸」デビュー。

スマートフォンの普及に伴う SNS、動画コンテンツ利用者が増加している近年において、一方的な発信ではなく、お客様と身近にコミュニケーションを図りたいの思いから、インターネットを通じてより多くのお客様に平和堂の情報を発信する V-tuber※1 平和堂社員「鳩乃幸」が、2018年12月にデビューしました。

また YouTube、SNS での動画配信以外にも、売場に設置した大型モニター越しに商品を説明したり、じゃんけん大会を開催したりするなどお客様とリアルタイムで交流し、店頭対話ができることから、今までにない店舗でのお買い物の楽しさを演出しています。

今後も平和堂公式 YouTube チャンネルでの商品やサービス、イベントなどのご案内動画配信と、平和堂店舗店頭でのお客様との接客、対話活動を進め、お客様へより良いサービスを展開していきます。

※1 V-tuber Virtual Youtuber(バーチャル・チューバー)。人の形をしたアニメーション(アバター)による、声、身振りのパフォーマンスをする内容。オンラインライブ配信によるリアルタイムの双方向対話体験をしていただくことで、「バーチャルでありながら、ヒューマンの魂を持ったコミュニケーションができる」ことが特徴。

