



### 6 高効率空調

さまざまな環境の変化にも対応した最適な運転を行う事で、空調による電力使用量を約4.3%、施設全体の年間CO<sub>2</sub>排出量を約1.4%削減します。

### 7 デシカント空調システム

温度管理を適正に行う事で冷ケースの霜取り運転を削減し、施設全体の年間CO<sub>2</sub>排出量を約8%削減します。

### 8 クール・ヒートレンヂ

地中熱を利用して行う空調。店内に冷えた新鮮な空気を送る事ができ、空調による電力使用量を約1.8%、施設全体の年間CO<sub>2</sub>排出量を約0.6%削減します。

夏期のアースチューブ  
アースチューブにより冷却  
外気 34 程度

### 9 建物の断熱性の強化

折板屋根に二重葺きを採用。建物全体の断熱性能を強化する事で、外気の影響による室内の温度変化を抑え、空調による電力使用量を約32%、施設全体の年間CO<sub>2</sub>排出量を約11%削減します。

### 10 雨水の利用

トイレの洗浄水や散水栓などに雨水を利用する事で、水道使用量を約16%削減します。

### 11 壁面緑化

日当たりの良い建物南側の壁面を利用して、約45㎡の壁面緑化を導入。空調負荷を軽減し、ヒートアイランド現象の抑制にも貢献します。

お店の壁に植物を植えることで、お店の中の温度変化を防ぐ「天然のエアコン」になります。

### 12 リサイクルステーション

お客様の家庭からする廃棄物を削減し、再生資源とするため、牛乳パックやアルミ缶、トレイなど使用済み容器包装を回収します。

### 13 節電観測パネルの設置

太陽光発電でつくられた電気量や二酸化炭素量を使用した量が分かるパネルを店内に設置し、お客様にも節電状況を公開しています。

## ヒルズウォーク徳重ガーデンズ

空調  
空調熱源に電気式ターボ冷凍機を採用しています。省エネルギーでCO<sub>2</sub>排出量を削減します。

## ピオニウォーク東松山

空調関連  
空調熱源を電気式ヒートポンプチャillerで実施。60%で設定。

## ラザウォーク甲斐双葉

電気式ヒートポンプ空調システム  
空気中の熱を効率よく汲み上げ、少量の電気エネルギーでたくさんの熱エネルギーを取り出せる効率的なシステム。エネルギー使用量を抑えCO<sub>2</sub>排出量削減にも貢献できます。

## リーフウォーク稲沢

ガスコージェネレーションシステム  
都市ガスを用いて発電した際に発生する排熱を冷房や給湯に利用する省エネルギーシステム。CO<sub>2</sub>削減に貢献しています。

# お客様の声 [ 人にやさしく、環境にやさしい店づくりのために ]

よりよい店づくりのために、何よりもお客様のご意見を大切にしています。

お客様の声に真摯に耳を傾け、速やかな回答と迅速な対応ができる仕組みを整え、商品やサービスの改善を進めています。お客様の声を商品やサービスに反映することが企業の社会的責任 (CSR) を果たすことに繋がり、お客様に支持されて、はじめて持続可能な社会貢献を果たすことができると考えています。

## お客様の声のポスト

### お客様の声がユニーを変えます

ユニーでは各店舗に「お客様の声のポスト」を設置しています。ポストには店舗施設や商品・サービスなどさまざまなご意見ご要望・お問い合わせ、またご指摘やお叱りの言葉が寄せられています。これらの「お客様の声」には店長が必ず回答し、店舗や商品、サービスなどに反映させていただいています。ポストに入れていただいた「お客様の声」は地域のお客様のより良い生活を築いていくためのメッセージであり、ユニーの羅針盤でもあります。これからも、お客様からのメッセージを真摯に受け止め、お客様に支持され期待される店づくりに努力していきます。



営業サポート本部  
お客様サービス部長  
黒田 洋司

内容	件数	構成比率 (%)
ご意見・ご指摘	2,535件	74.2
お問い合わせ・ご要望	798件	23.4
お褒め	82件	2.4

データは、2012年2月21日～2013年2月20日(ユニー本部 受付分)のものであります。



環境・社会貢献に対してのご提案・ご要望など貴重なご意見をいただいております。今後の取り組みの参考にさせていただいております。また、最近はお客様より心温まるお褒めの言葉をいただく機会が増えており、従業員一同のさらなる励みとしてありがたく思っています。

### お客様の立場でさまざまな改善に努めています

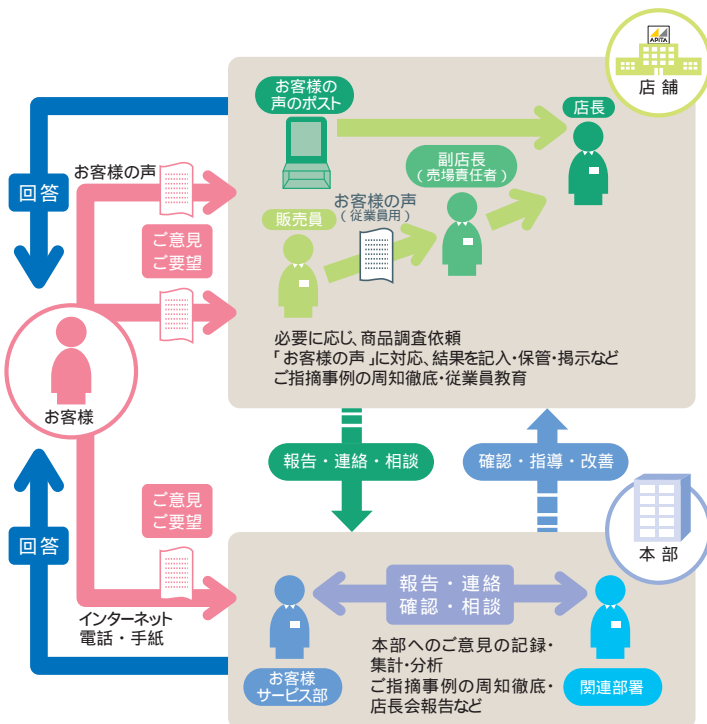
お客様からお寄せいただきましたご意見・ご要望・ご質問などのうち、全体的な内容につきましては店舗から本部へ報告され、毎週取りまとめたうえで本部内・各地区本部・関係部署へフィードバックされ、商品開発や品揃え、売場づくりやサービス改善に活かされています。こうしてお客様の声が全社の改善につながるのです。

お客様サービス部は年中無休でお客様の声をお聞かせいただけるよう対応しています。よりたくさんのお客様の声をお聞きし、なおいっそう従業員の意識を高め、お客様に気持ち良くお買い物をしていただけるよう努めてまいります。



お客様サービス部のメンバー

## お客様の声の流れ



### ホームページからの環境情報発信

ユニーのホームページでは、環境・社会貢献活動に関する活動や環境配慮商品などの情報を発信しています。また参加型イベントなどの応募情報なども掲載し、「やさしいくらしPress」では生活の中での環境の知識を学べるページもあります。

環境社会貢献部 ホームページアドレス

<http://www.uny.co.jp/corporate/torikumi/eco/index.html>

