

Data 01

お客様とともに

あらゆる「お客様」へ本当に良い服の提供

基本方針

ファーストリテイリングは、商品、売場、サービス、コミュニケーションなど、販売に関わる活動についてはもちろん、組織体制づくりや経営計画、その他あらゆる経営施策についても、「お客様の立場に立脚」することを経営理念に掲げ、常に意識して取り組みます。

11万9,213件 お客様の
お声

お客様のお声を活かすために

ファーストリテイリングは、メールや電話、FAXなどによるお客様窓口を設置し、年中無休でお問い合わせを受け付けています。また、ユニクロ店舗では、お客様に「サービスに関するアンケート」ハガキを積極的に配布し、お客様の声をダイレクトに頂戴しています。

頂いたご意見は、CS推進部が取りまとめ、速やかに関連部署や経営に報告するとともに、回答が必要なものは、迅速にお答えする仕組みを整えています。



ファーストリテイリングのコールセンター

709名 CSスタッフ賞
受賞人数

カスタマーサービス向上のための施策

ユニクロは、CS（お客様満足）向上のため、さまざまな取り組みを行っています。店舗では、「CSスタッフ賞」や「CS店舗賞」など、全店に日々お客様から店舗やスタッフに頂くお褒めの言葉をポイントに換算し、スタッフや店舗を毎月表彰する制度を設けています。2009年度は、709名のスタッフと397店の店舗が表彰されました。表彰されたスタッフが、他のスタッフの手本となって活躍することで、さらなるお客様満足度向上に向けての取り組みを進めています。

お客様のお手元に届くまでの徹底した品質・安全管理体制

ユニクロは、事業展開を行っている米国やEU諸国など、国や地域を超えて各国で制定されている安全基準の中で最も厳しいものを「ユニクロのグローバル品質・安全基準」として採用しています。これらの基準は、本部と上海事務所にある生産部内「品質・安全管理担当者」が中心となり、生産工場と連携しながら、全てのユニクロ商品がこの基準を満たしているかを確認しています。確認した情報は、関連部署間で共有しており、「商品品質顧客対応部」が中心となってお客様

からのお問い合わせに円滑に対応できる体制を整えています。また、「安全に関するレポート」を毎月全社で共有し、商品に関わる担当者の啓発や、品質改善に役立てています。

安全性に関して第三者機関による複数回の品質検査

商品に使われる全ての素材は、第三者検査機関などによる「サンプル検査（染色堅ろう度検査※1、ホルマリン検査※2など）」を実施し、安全性を確認しています。また、量産時には「本生産検査」を実施するほか、工場出荷時には全ての商品の「出荷前検品（針・危険物の混入も含む）」を行っています。さらに、生産パートナー工場で検品が確実にされているか否かを確認する「出荷前監査」を、第三者機関と協働で実施しています。また、倉庫に商品が搬入された後は、倉庫での「一部検品」に加えて、第三者機関による「抜取検査」も実施しています。

※1 染色堅ろう度検査：染色された商品固有の耐久性検査のこと。
※2 ホルマリン（ホルムアルデヒド）検査：ホルムアルデヒドは、縮みを防ぐための防縮剤、防シワ剤や柔軟剤として天然繊維の加工に使われる。特に、皮膚がデリケートな方などは湿疹やかぶれ、皮膚アレルギーなどを引き起こす可能性がある。

1件 自主回収件数

商品自主回収について

（株）GOVリテイリングが展開する靴販売の各店舗、および（株）GOVリテイリングの卸売先である、（株）キャビンが展開する婦人服販売の「アンラシーネ」店舗において販売いたしました、女性用ブーツに不具合のあることが判明し、該当商品の自主回収を行いました。これは、生産工程において靴底を仮留めする金具が除去されておらず、靴底の内側部分に針金状の突起物が出ているものであり、店舗および倉庫の在庫数量8,383足の内5件確認されております。該当商品の販売済数量は、4,812足です。

今回の回収においては、お取引先とのコミュニケーションエラーが原因であると認識しています。再発防止に向けて、一層、お取引先との対話をすすめるとともに、高い基準での品質安全管理体制をとともに構築してまいります。今後は、グループ会社も含めて、再発防止に向け、一層の品質管理体制の強化に努めてまいります。

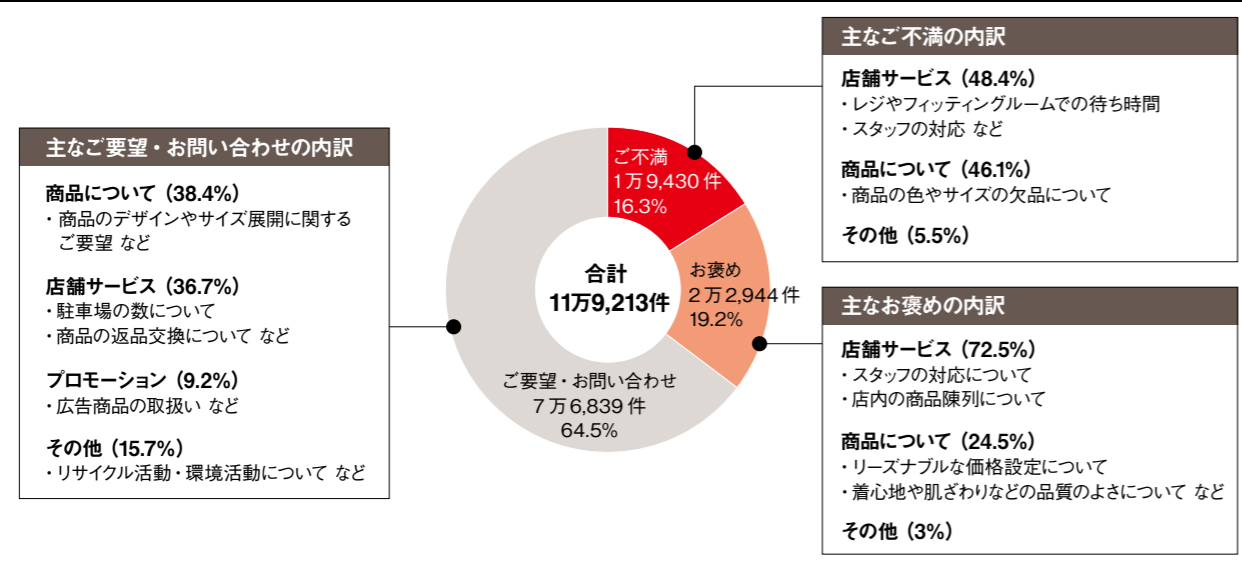


31名 「匠」の人数

品質と安全性を守る「匠制度」

ユニクロは、2000年より、日本が世界に誇る繊維産業で長年の経験をもつ「匠」と呼ばれる技術者を各工場に派遣し、生産現場での技術指導や工程管理、人材育成にあたっています。素材匠と縫製匠に分かれ、現在31名の匠が中国をはじめとした生産地域で活躍しています。

2009年度のお客様から寄せられた声の集計結果



ユニクロの品質・安全管理体制

