

カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

私たちは「遊文化の創造」を経営理念とし、地域の皆様をはじめとする人々に新たな「夢」「ゆとり」「癒し」を提供するため日々の業務に取り組んでおります。この理念を実現するためには、当社従業員が心身ともに安心できる職場環境を維持することや、お客様との健全な関係性を保ち続けることが欠かせません。よってこの度、私たちは「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めることと致しました。何とぞご理解・ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

私たちが考えるカスタマーハラスメントとは

私たちはすべてのお客様に対し真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心がけます。一方で、お客様の要求・言動の中には、従業員の人格否定や尊厳を傷つけるもの、職場環境の悪化を招くものがあります。もし、お客様から以下のような行為が見られた場合には、「カスタマーハラスメント」と判断し、会社として組織的に対応いたします。

- ・身体的な攻撃（暴行、傷害）
- ・精神的な攻撃
（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、差別）
- ・性的な言動
- ・SNS等での誹謗中傷、プライバシーを侵害する行為
- ・執拗に繰り返す要求や言動、正当な理由のない要求を繰り返す行為
- ・長時間にわたり拘束する行為、土下座の要求
- ・その他、従業員の人権や尊厳を損なう行為

カスタマーハラスメントへの対応

＜お客様への対応＞

私たちは、従業員を守るため、上記のような行為が見られた場合、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、サービスの提供やお客様対応を中止するなど毅然とした対応をします。また、事案によっては警察や弁護士などと連携し、適切に対処致します。

＜社内への対応＞

カスタマーハラスメントに関する知識・対応方法についての教育や研修の実施、マニュアルの策定、事例やケーススタディの共有を行います。また、社内における相談フロー、被害を受けた従業員のアフターケアなどの体制を構築します。