

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1.はじめに

株式会社 丸栄ホテル 若草の宿 丸栄 (以下、当社とする) は、安全・安心なサービスを提供するため、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービスの改善・品質向上において、大変貴重な機会と考えております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、安心・安全なサービスの提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつなぐと考え、当社における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めました。

2.定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・暴力行為
- ・暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・威嚇・脅迫
- ・従業員の人格否定・差別的発言
- ・土下座の要求
- ・長時間の拘束 (目安: 30分)
- ・社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・会社や従業員の信用を棄損させる内容 (画像・動画・音声等を含む) や個人情報等をSNS等へ投稿する行為
- ・従業員へのセクシャルハラスメント、SOGI

※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為など ※ [SOGI] は性的指向 (sexual orientation) と性自認 (gender identity) の頭文字をとった略称

3.従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを重視して実施します。
- ・従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の定期的な研修を行います。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や、警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

4.お客様への対応

- ・問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いや対応の検討を行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
- ・さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家 (弁護士等) と連携の上、毅然と対応します。
- ・従業員の安全、対応内容の事後的検証可能性等を確保するため、通話、対応内容を録音・録画する場合がございます。

5.お客さまへのお願い

いつもご利用いただきありがとうございます。私たちはお客さまの声に誠実に向き合い、より良いサービスを目指しています。

そのためには、お客さまと従業員が互いに尊重し合い、安心できる環境を保つことが大切です。

過度な要求や威圧的な言動はサービスの質を損なう原因となりますので、思いやりあるご協力をお願い申し上げます。