

(株)ヤマサキ カスタマーハラスメント方針

はじめに

当社は「健やかで自分らしい生き方に貢献する」を経営理念とし、企業としての社会的責任と役割を果たし、社会から必要とされる会社になるべく、法令遵守はもちろん、すべての人の人権や個性、価値観を尊重する経営を実践しています。

当社の経営理念を実現するためには、当社とお客様、取引先の皆様（以下「お客様」という。）のご協力が不可欠です。当社とお客様が互いに信頼しあい、従業員が安心して働ける環境を構築できれば、結果としてお客様満足度の向上につながるものと考えております。

この指針は、それらを実現するために、お客様にもご協力いただきたい事項をお伝えすることを目的としています。

基本方針

私たちは、いつもお客様に寄り添い、お客様の期待を超えるサービスを提供することをめざします。そのため、お客様のご意見・ご指摘には真摯にかつ誠実に向き合い対応します。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、従業員の人権および就業環境を著しく害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応します。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不適切なものであって、その手段・態様により従業員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義します。

<カスタマーハラスメントとなる行為>

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・お客様による暴力
- ・お客様による不当・過剰な要求
- ・お客様による功利的範囲を超える対応の強要・長時間の拘束
- ・お客様による従業員への誹謗中傷・つきまとい行為
- ・お客様による威嚇・脅迫行為
- ・お客様による従業員の人格否定・差別的発言・性的な言動
- ・会社、従業員の信用を棄損させる内容、従業員の個人情報等の SNS 等への投稿

カスタマーハラスメントへの対応

<お客様対応>

- ・より良い関係の再構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- ・悪質なカスタマーハラスメントが行われた場合は、誠に残念ながら関係を解消し、お客様対応をお断りします。

<社内対応>

- ・カスタマーハラスメントの発生に備え、各従業員がカスタマーハラスメントに関する知識及び対処法を習得するための施策を実施します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先に努めます。
- ・より適切な対応を実施するために外部専門家と連携します。

お客様に対するお願い

当社を応援してくださるお客様と従業員の間に、信頼と尊敬の関係を築くための基盤としてこの指針を制定いたしました。そこで、お客様には以下の事項をお願いできればと考えております。

- ・ハラスメント行為に加担しないこと
- ・他者に敬意を持って行動すること
- ・すべての法令を遵守すること

今後も、お客様と従業員とのより良い関係の構築により、質の高い製品とサービスの提供に尽力していきたいと考えておりますので、引き続きご協力くださいますようお願いいたします。

株式会社ヤマサキ
代表取締役兼 CEO 土肥 光