

カスタマーハラスメントに対する基本方針

～ 従業員の尊厳と安全を守り、健全なパートナーシップを築くために ～

労働施策総合推進法・厚生労働省ガイドラインに基づく取組み

当社は、企業理念である「あきらめない経営支援」のもと、人材育成・企業研修・経営コンサルティングサービスを通じて、顧客等との信頼関係を大切にし、誠実なサービス提供に努めています。

正当なご意見・ご要望は真摯に受け止め、改善に取り組みます。

一方で、社会通念を逸脱した不当な要求や言動から従業員を守ることは、当社の重要な責務です。

1 基本的な考え方

従業員が心身ともに健康で安心して業務に従事できる環境を維持することを、企業としての重要な責務と位置づけています。

正当なクレームには誠実に対応しつつ、不当な行為に対しては毅然とした姿勢で対処します。

2 組織としての対応方針

従業員個人に判断や対応を委ねるのではなく、組織として一貫した対応を行うことを基本方針とします

- ✓ 不当な要求には応じず、毅然とした態度で対応します
- ✓ 事案発生時は上長・関係部署が連携し、客観的かつ合理的に判断します
- ✓ 従業員が相談・報告しやすい体制を整備します

N

以下の行為は、いかなる理由があっても容認しません

暴力・暴言

人格否定

威圧的な言動

G

不当な要求の強要

就業環境を害する行為

長時間の拘束・居座り

3 従業員の尊厳および安全の確保

顧客等の立場や事情を考慮する場合であっても、従業員の尊厳および安全を最優先とします。

必要に応じて代表取締役が判断し、適切な対応を検討します。

4 社内外への周知・パートナーシップ

本方針を従業員への周知・教育とともに、顧客等・取引先企業にも適切な方法でご理解をお願いします。

カスタマーハラスメントの未然防止と、健全で持続可能なパートナーシップの構築を目指します。