

◆カスタマーハラスメントに対する基本方針

①はじめに

岩崎産業株式会社 種子島ゴルフリゾートは、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、お客様からお寄せ頂くご意見・ご要望は、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可能性のあ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のみならず、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になります。

従業員の安全な就業環境を確保することが、従業員が安心して業務に取り組むことを可能とし、お客様との関係をより良いものにすることが出来ると考え、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めたいと考えます。

②定義

種子島ゴルフリゾートでは、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、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が、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
- ・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

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対応します。
- ・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。

④お客様への対応

・問題の解決に当たっては、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ございます。

- ・さらに悪質と判断した場合、警察や外部専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応致します。
- ・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に必要と当事者が判断する場合、通話、対応内容を録音・録画する場合がございます。

⑤お客様へのお願い

いつもご利用頂き、誠にありがとうございます。私共は日々お客様の声に誠実に向き合い、より良いサービスの提供の実現を目指しております。そのためには、お客様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あると考えます。極々一部とは存じますが、過度な要求や威圧的な言動等はサービスの質を損なう、従業員の十行環境を害する原因になりますので、思いやりのあるご指導・ご協力をお願い申し上げます。