

カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社の考え方

株式会社ブライトは、「お客様に安心・信頼いただけるサービスを提供し、地域社会に必要とされる企業であり続けること」を使命としています。

日頃より、お客様からいただくご意見やご要望を真摯に受け止め、サービス品質の向上に努めています。お客様からのご指摘やご意見は、より良いサービスを実現するための大切な財産であり、今後も誠実かつ丁寧な対応を心掛けてまいります。

一方で、ごく一部ではありますが、従業員に対する暴言や威圧的な言動、過度な要求など、就業環境を著しく害する事案が発生しています。

従業員一人ひとりが安心して働ける環境を整えることは、お客様へ継続して質の高いサービスを提供するために欠かすことのできない重要な責務であると考えています。

そのため当社は、お客様との良好な信頼関係を大切にしながら、従業員の人格・尊厳・安全を守るため「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、組織として適切に対応してまいります。

対象となる行為

当社では、厚生労働省が示す「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を踏まえ、

「お客様からの要求内容の妥当性に照らし、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害する行為」

をカスタマーハラスメントと考えています。

主な例として、次のような行為があります。

暴力・暴言等

- 暴力行為
- 暴言・侮辱・人格を否定する発言
- 威迫・脅迫・威圧的な言動

過度または不合理な要求

- 社会通念上過度なサービス提供の要求
- 当社ルールを超えた返金・補償要求
- 同一内容の執拗な要求や長時間拘束
- 合理的理由のない謝罪や従業員への処分要求
- 合理的理由のない対面对応の強要

その他の迷惑行為

- セクシャルハラスメント
- つきまとい行為
- プライバシー侵害
- SNS・インターネット上での誹謗中傷
- その他、従業員の就業環境を著しく害すると当社が判断する行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

当社の対応

カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員の安全を最優先とし、組織として事実確認を行ったうえで適切に対応いたします。状況に応じて、

- 管理責任者による対応
- お客様対応の終了
- サービス提供やご来店対応の見直し
- 警察・弁護士等の関係機関との連携

などの対応を行う場合があります。

当社の取り組み

当社では、お客様へより良いサービスを提供するとともに、従業員が安心して働ける環境を維持するため、次の取り組みを実施しています。

- ・ カスタマーハラスメント対応マニュアルの整備および周知
- ・ 定期的な教育・研修の実施
- ・ 相談・報告体制の整備
- ・ 接客録音システム等を活用した適切な事実確認
- ・ 発生事案の記録・分析および再発防止活動
- ・ 被害を受けた従業員への必要なフォロー
- ・ 必要に応じた警察・弁護士等の外部専門機関との連携

お客様へのお願い

当社は、これからもお客様との信頼関係を大切にし、安心してご利用いただけるサービスの提供に努めてまいります。

そのためには、お客様と従業員がお互いを尊重し合い、安心してコミュニケーションを行える環境が不可欠です。

本方針へのご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。