

カスタマーハラスメントに対する基本方針

●基本方針

私たち、あなぶきエンタープライズ(以下、当社)は、ホテル旅館事業、スポーツ・健康増進事業、サービスエリア/道の駅事業、公民連携(PPP)事業の4つの事業を柱とした、施設の運営・管理を事業とする会社です。当社は、スローガンとして「All Smiles」を掲げており、「すべての人が笑顔で溢れる社会」を実現するために日々業務に取り組んでおります。

スローガンの実現を目指し、お客様からの過度な要求や従業員の尊厳を傷つける行動には、毅然とした態度で対処し、健全な職場環境を維持します。

そのために「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を策定し、社員が能力を発揮し、働きやすい雇用環境を確保しつつ、お客様へ誠意を持って対応し、健全な関係を維持していくことを目指しています。

●対象となる行為の定義

労働施策総合推進法が定義する6種のハラスメント「身体的な攻撃」「精神的な攻撃」「人間関係からの切り離し」「過大な要求」「過小な要求」「個の侵害」に則り、下記について想定しております。なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではございません。

お客様による暴力・暴言・ストーカー行為

- 個人に対する暴力・暴言・誹謗中傷(インターネット、SNS上での文面を含む)
- 個人に対する威迫・脅迫
- 個人に対するストーカー行為(頻繁な電話やメール並びにSNSのメッセージ送信を含む)
- 個人の人格を否定する発言
- 個人を侮辱する発言

お客様による過剰または不合理な要求

- 合理的理由のない謝罪の要求
- 当社社員に関する解雇等の社内処罰の要求
- 社会通念上相当程度を超えるサービス提供の要求

お客様による合理的範囲を超える時間的・場所的拘束

- 合理的理由のない長時間の拘束
- 合理的理由のない事業所以外の場所への呼び出し

お客様によるその他ハラスメント行為

- お客様によるプライバシー侵害行為
- お客様によるセクシュアルハラスメント
- お客様によるその他各種のハラスメント

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく当社をご利用いただいておりますが、万が一お客様からカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。

引き続きサービス品質向上を目指し、お客様とのより良好な関係を築いていけるよう努めてまいります。

制定日 2023年12月13日
穴吹エンタープライズ株式会社
代表取締役社長

三村和馬