

カスタマーハラスメントに関する基本方針

当社は、従業員の尊厳および安全で健全な職場環境を守るため、カスタマーハラスメントを断じて許容しません。カスタマーハラスメントとは、お客様による暴言、威圧的な態度、過度な要求、業務妨害など、従業員に精神的・肉体的負担を与える一切の言動を指します。

1. 明確な対応姿勢

当社は、カスタマーハラスメントを容認しない明確な態度を社内外に示し、従業員を守ることを優先します。

2. 組織的対応

カスタマーハラスメント問題については、現場任せにすることなく、全社的な課題として組織的に対応します。

3. 従業員の安全確保

従業員が安心して業務に取り組めるよう、迅速かつ適切な対応策を講じます。

4. 相談窓口の設置と運営

従業員が安心して相談できる窓口を設置し、相談者のプライバシーを守りながら迅速に対応します。

5. 教育・研修の実施

定期的な教育・研修を実施し、従業員のカスタマーハラスメントへの対応力および認識向上を図ります。

6. 継続的な改善

カスタマーハラスメント対応策の効果を定期的に評価・改善し、常に最善の対策を講じる体制を構築します。

当社は、本基本方針に基づき、カスタマーハラスメントを防止し、従業員が安全で快適に働ける環境を維持することを約束します。

エールジャパン株式会社
代表取締役 永見 武久
令和7年7月1日