

お客さま対応における弊社の方針

弊社は経営理念として「お客さまに、より一層価値あるサービスを提供し、お客さまと共に発展する」とともに、「勤勉で意欲的な社員が、思う存分にその能力を発揮できる職場を作る」を掲げており、お客さまに価値あるサービスを提供するためには、従業者一人ひとりが誇りをもってモチベーション高く成長し続けられる職場づくりが重要であると考えております。

そのため、お客さま（お取引先さまを含む）からの弊社業務を不当に妨げると判断される行為や、従業者の心身の安全を害すると判断される以下の行為に対しては、毅然とした姿勢で対応いたします。

- ・暴力、威嚇、脅迫、強要と判断される行為
- ・暴言、性的な言動、誹謗中傷、人格否定、ストーカー行為その他人格を攻撃する言動
- ・人種、民族、門地、職業その他の事項に関する差別的言動
- ・長時間にわたる拘束、執拗な問い合わせ
- ・金品の要求、特別対応の要求、実現不可能な要求、その他内容もしくは態様が社会通念に照らして著しく不相当と認められる要求など

以上のような行為が認められる場合には、お客さま対応をお断りするほか、必要に応じて、警察、弁護士等の外部専門機関と連携し、適切な措置を講じることがあります。

また、弊社は従業者が安心して相談できる体制の整備、対応手順の周知、必要な教育・啓発等を通じて、従業者の安全と健全な就業環境の確保に努めてまいります。