

ダイワロイヤルゴルフ カスタマーハラスメントに対する基本方針

はじめに

弊社は、お客様やお取引先様(以下「お客様等」といいます。)によりご満足いただくため、お客様等と接する部門の従業員をはじめ全従業員に対する教育など、お客様等応対品質向上に努めており、また今後も継続してまいります。

引き続き、お客様等へのより良いサービスの提供および満足していただける応対を行うためには、従業員一人ひとりの働きやすい職場環境が重要であると考えます。
今後も質の高いサービスを持続的に提供していくため「ダイワロイヤルゴルフ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を以下のとおり策定いたしました。

カスタマーハラスメントの定義

お客さま等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性が認められないもの又はその妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、当該手段・態様により、当社で働く社員の就業環境が害されるおそれがあるもの。

※以上の定義は、厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づいています。

対象となる行為

- ・身体的な攻撃(暴行、傷害)
- ・精神的な攻撃(脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言)
- ・威圧的な言動
- ・土下座の要求
- ・継続的、執拗な言動
- ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
- ・差別的な言動
- ・性的な言動
- ・当社で働く社員個人への攻撃や要求
- ・当社で働く社員の個人情報等のSNS/インターネット等への投稿(写真、音声、映像の公開)
- ・不合理又は過剰なサービスの提供の要求
- ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求

※上記の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合、おやめいただくよう注意させていただきます。残念ながら問題の言動が継続する場合は、約款、各種規約、その他の会社規則に則り、弊社サービスのご利用をお断りさせていただく場合もございます。なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察などのしかるべき機関に相談のうえ、厳正に対処します。

ご愛顧いただいている皆様へ

弊社従業員が精神的にも身体的にも安全な職場環境下で働くことで、より一層お客様に対して質の高いサービスを提供させていただきたいと考えております。本基本方針を何とぞご理解賜りますようお願い申し上げます。