

「カスタマーハラスメントに対する方針」のお知らせ

◇はじめに

「やきとり家すみれ」は、「SMILE（笑顔）」を店名の由来とし、大山どりの美味しさを通じて、家族、子供、大切な人などすべての人が笑顔になる空間と幸せを提供することを理念としています。また、笑顔あふれる「すみれ」であり続けるため、私たちは接客（＝笑顔力）と品質を何よりも大切にしています。

この理念のもと、当社は、すべての従業員が安心して働き、笑顔でお客様をお迎えできる環境を守るため、法令および厚生労働省の指針に基づき、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定いたしました。

私たちは、お客様からのご意見・ご要望に真摯に向き合い、サービスの向上に努める一方で、従業員の人格や尊厳を傷つける行為、社会通念を超える不当な要求については、決して容認せず、組織として毅然と対応します。

お客様と従業員がともに笑顔で過ごせるお店づくりのため、本方針へのご理解とご協力をお願い申し上げます。

◇当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に則り、カスタマーハラスメントを『お客様からのクレーム・言動のうち、その要求内容の妥当性に照らして、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、それによって従業員の就業環境が害されるもの』と定義しております。

◇カスタマーハラスメントに該当する行為

以下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。

- ・お客様による暴力、暴言、威嚇、脅迫、差別的な言動
- ・お客様による過剰または不当なサービス、金銭の要求
- ・お客様による合理的範囲を超える時間的、場所的な拘束
- ・お客様による合理的範囲を超えた要求を繰り返す行為
- ・お客様によるその他ハラスメント行為
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷 等

◇カスタマーハラスメントへの対応

- ・従業員の安全確保を最優先します。
- ・お客様とは合理的な解決に向けて、理性的な話し合いを行うことで、よりよい関係の構築に努めます。
- ・カスハラに対しては、従業員個人ではなく、組織として毅然と対応します。
- ・理不尽、不当な要求には一切応じません。
- ・悪質な行為に対しては、警察や弁護士などの外部機関と連携して対応します。

◇当社における取り組み

- ・本方針による企業姿勢の明確化と従業員への周知・啓発
- ・対応マニュアルの作成とそれに沿った従業員研修の実施
- ・従業員を守るためのサポート体制の整備と拡充