

カスタマーハラスメント対策への基本方針

手結山開発観光株式会社

会社は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの常識の範囲を超えた不当な要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシュアルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これら行為は、職場環境の悪化を招く、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の人権を尊重するため、これらの不当な要求や言動に対しては、お客様に対し、誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が会社の設置した相談窓口で報告相談することを奨励しており、相談があった際には組織的に対応します。

実際に対応困難な事案が発生した場合には、外部の弁護士、社会保険労務士等による対応に切り替えて、以後は現場の従業員に対応をさせないようにします。

この場合、同時に、ハラスメントの行為の証拠を残すための録音・録画や、事案に応じて警察への通報という対応も行います。

会社は、全ての従業員が個人として尊重され、公正で人権感覚にあふれた快適な職場環境を作るべく、常に改善への努力を積み重ねていきます。

人権侵害の防止に最大限努めるとともに、万一、人権侵害が発生した場合は、問題解決を図るため、迅速かつ厳正に対処します。