

カスタマーハラスメントに対する基本方針

多摩中央葬祭株式会社

当社は、社員の人権と安全を最優先に考え、カスタマーハラスメントに対して**組織として毅然と対応する**ことを基本方針とします。顧客の正当な意見や要望には誠意をもって対応する一方、ハラスメント行為については断固として受け入れません。

基本方針の柱

01

社員の安全確保

社員の心身の健康と安全を何よりも優先し、危険な状況からは速やかに保護します。

02

組織的対応

個人で抱え込ませることはせず、上司や関係部署と連携し、組織全体で対応します。

03

記録と情報共有

すべての対応を記録し、適切に情報を共有することで、一貫性のある対応を実現します。

04

継続的な改善

事例を分析し、マニュアルの見直しや研修の実施を通じて、対応力を向上させます。

当社は、社員一人ひとりが尊重され、安心して業務に取り組める環境を整備することで、結果として質の高い顧客サービスを提供できると考えています。カスタマーハラスメントへの毅然とした対応は、社員を守るだけでなく、健全な顧客関係を構築するための重要な取り組みです。



□ 重要な考え方

顧客満足と社員の安全は対立するものではなく、両立すべきものです。健全な顧客関係は、社員が安心して働ける環境があってこそ実現できます。