

KYKグループ

カスタマーハラスメントに対する行動指針

目的

KYKグループでは、「心と味でおもてなし」の経営理念のもと、いかなる時もいかにお客様に喜んでいただけるかを考え、日々業務に取り組んでおります。

これからも継続して経営理念を実現し、お客様に喜んでいただく為には、従業員1人ひとりが、心身ともに健康で、安心して働ける環境を整えることも必要と考えております。

そこでこの度、KYKグループの職場環境を良くする事により、今まで以上にお客様に喜んでいただくことを目的として「カスタマーハラスメントに対する行動指針」を作成いたしました。

対象となる行為

お客様等からのクレームには、商品やサービス等への改善を求める正当なクレームがある一方で、不当な言いがかりや過剰要求等の悪質なクレームもございます。当社では当該要求を実現するための手段等が社会通念上不相応なものであり、かつ従業員の職場環境が害されるものをカスタマーハラスメントであると考えています。

具体的には、厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」を参考に以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えておりますが、記載は例示であり、これらに限られるという意味ではございません。

言動

- ・暴力行為
- ・誹謗、中傷、名誉を棄損する行為（SNSなど含む）
- ・侮辱、人格を傷つける行為
- ・恫喝、罵声、暴言などによる威嚇や脅迫
- ・SNSやマスコミへの暴露をほのめかす脅し

過剰要求

- ・合理的理由のない謝罪、金銭支払いその他の不当な要求
- ・従業員に関する懲戒処分等の社内処罰の要求
- ・社会通念上相当な程度を超えた、サービス提供の要求
- ・同様の内容を繰り返す要求

時間的・場所的拘束

- ・合理性のない長時間の拘束、業務時間外の拘束（応対要求）
- ・合理的理由のない場所への呼び出し

その他の言動

- ・プライバシーを侵害する行為
- ・セクシャルハラスメントなどのハラスメント行為
- ・その他当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した一切の行為

カスタマーハラスメントへの対応

社内対応

- ・カスタマーハラスメントの被害にあった従業員のケアを最優先し、最大限のケアに努めます。
- ・より適切な対応を実施するために外部専門家(産業医等)と連携します。
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口を設置します。
- ・録音・録画・対応記録・時間の計測など検証可能な証拠を収集し、悪質性が高いと疑われる場合には、単独での対応をせず複数名で対応します。

社外対応

- ・カスタマーハラスメントが発生しないよう、丁寧な接客・サービスに努めます。
- ・お客様とのより良い関係の再構築に努めます。
- ・カスタマーハラスメントに屈することなく合理的・理性的な話し合いを求めます。
- ・悪質なカスタマーハラスメントを行われる場合は、誠に残念ながら予告なく対応を中止し、サービスをお断りさせていただくこともございます。

お願い

私たちはこれからも、お客様にご満足・感動いただくことにより、より豊かな食文化の発展に貢献していきたいと考えております。本指針をもとにお客様のご要望実現、課題解決に尽力してまいりますので、引き続きご理解・ご協力いただきますようお願い申し上げます。

制定：2024年7月1日

K Y K グループ

代表取締役社長 曲田 健司

(株式会社曲田商店)

(株式会社デリカ松崎)

(松崎食産株式会社)