

プレナスグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社は、「プレナスグループ 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。今回制定した基本方針は、プレナスグループ事業に従事する従業員をカスタマーハラスメントなどから守り、従業員が安全・安心に働ける環境整備をすることを目的としています。

また、カスタマーハラスメントは、周囲のお客様にもご迷惑やご不快な想いをお掛けすることから、従業員だけではなくプレナスグループの店舗やサービスをご利用いただく全てのお客様も、安全・安心にご利用いただけることも目指しています。

■方針策定の背景

当社は、「はじめに消費者ありき」という創業精神のもと、お客様の満足を高いレベルで追及していきたいと考えます。そのためには、従業員においても「お客様に喜んでいただきたい」というホスピタリティの精神をもってもらべく、指導育成しております。この精神は、「お客様の立場を尊重して考え行動する」という、いわばサービスの原点であり、創業精神の根本に通じるものです。

しかしながら顧客等からのクレーム・言動のうち、要求の手段などが社会通念上不相当であり、従業員の就業環境が害されるものを断じて許すことはできません。当社は、そのような行為を未然に防止するため、相談窓口の設置や従業員の意識の啓発に取り組むことで、従業員一人ひとりの働く権利を大切に、その能力を十分に発揮できる、働きやすい健全な職場環境を構築・維持するよう努めていきます。

■カスタマーハラスメントの定義

お客様からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、従業員の就業環境が害されるもの。

■対象となる行為

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。

1. 金銭や販売商品以外の補填の要求
2. 暴行や傷害など身体的な攻撃
3. 脅迫や侮辱・暴言などの精神的な攻撃
4. 同じような発言を繰り返し、延々と要求を言い続けること
5. 他のお客様に迷惑をかけながら、延々と店内に居すわること
6. 土下座などの要求

7. 性的・差別的な発言

8. 何度も同じ要求を繰り返すことや、誰々を出せなどと要求すること

■カスタマーハラスメントが発生した場合の対応

- ・カスタマーハラスメントと判断される言動などが認められた場合は、従業員を守るため毅然とした対応を行い、必要により商品・サービスの提供やお客様対応をお断りさせていただく場合があります。
- ・悪質なもののや犯罪行為と判断した場合は、警察や弁護士など外部専門家と連携し法的措置なども含め厳正に対応します。
- ・過大な金銭や商品の要求、土下座などの強要をされた場合、要求を拒否します。
- ・脅迫や侮辱・暴言などの精神的な攻撃、性的・差別的な発言を受けた場合はカスタマーハラスメントに該当する可能性があることを警告します。それにもかかわらず、店内に居すわる等の場合は、その行為を停止するよう要請します。
- ・それでも行為が継続される場合は、店舗責任者の判断で話を打ち切ります。
- ・暴行や傷害など、店内のお客様や従業員及び自身に危険を感じた場合は、すみやかに管轄の警察署などへ連絡します。

■従業員への対応

- ・カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の研修を実施します。
- ・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、再発防止に取り組みます。

私たちプレナスは、すべての行動をお客様の視点で考え、食の事業を通じて、お客様の満足と健康を実現し、人びとに笑顔と感動をお届けし続けることに、チャレンジしていきます。

しかしながら、万が一お客様においてカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら、本方針に沿って対応いたしますので、ご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。