カスタマーハラスメントに対する基本方針

「私たちは、お客様により良い店舗づくりを提供するために、互いを尊重し、安心して話し合える関係を大切にします。社員の安全と尊厳が守られることが、品質の高い仕事につながると考えています。」

社員へのメッセージ

「お客様を大切にすること」と「社員を大切にすること」は、どちらも会社の大切な価値です。

私たちが大切にすること

1. 誠実な対応

どのような場面でも、お客様に敬意を持ち、冷静で丁寧な対応を行います。

2. 一人で抱え込まない

困ったことや不安を感じたら、一人で対応せず、上司や会社に相談します。

3. 無理な要求には応じない

契約内容を超える要求や、暴言・威圧的な言動には、必要以上に我慢せず、会社として対応します。

4. 仲間を守る

現場や事務所で困っている社員がいたら、一人にせず、チームで支え合います。

カスタマーハラスメントの例

次のような行為は、会社として容認しません。

・大声や暴言、人格を否定する発言
・長時間の叱責や執拗な電話・メール
・脅迫や威圧的な言動
・SNS や口コミを利用した不当な要求
・作業を妨害する行為や社員への迷惑行為

会社の約束

・相談しやすい環境をつくります。
・問題が起きたときは組織として対応します。
・社員を一人で対応させません。

お客様へのお願い

当社は、お客様との信頼関係を大切にし、誠実な対応を心掛けます。

円滑で安全な工事・サービス提供の為、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。