

株式会社大原セレモニーハート「カスタマーハラスメントに関する基本方針」

葬儀社として、私たちは常にお客様のニーズに寄り添い、心のこもったサービスを提供することを使命としています。しかし、すべての従業員が安心して働ける環境を守るために、不当な要求や暴言などのカスタマーハラスメントには断固たる対応を取ることが必要です。当社では、以下の方針に基づき、従業員とお客様双方が尊重される関係を築くために取り組んでいます。

1. カスタマーハラスメントの定義

カスタマーハラスメントとは、お客様からの過度な要求や不適切な言動によって、従業員が心理的・身体的に負担を感じ、業務遂行に支障をきたす行為を指します。これには以下の例が含まれますが、これに限られません。

- 暴言や威圧的な態度
- 根拠のないクレームや度を越えたサービス要求
- 個人的な攻撃や名誉毀損を伴う発言
- その他、業務遂行に支障をきたす不適切な行為

2. ハラスメントに対する当社の姿勢

当社では、いかなるカスタマーハラスメントも容認いたしません。従業員が安心して働ける環境を維持するため、以下の方針に基づき適切な対応を行います。

- ハラスメント行為が確認された場合、状況に応じてお客様に対して適切な説明を行い、問題解決に努めます。
- 必要に応じて、法的措置を含む厳正な対応を検討します。
- 従業員がカスタマーハラスメントに遭遇した際には、迅速に上司や関連部署へ報告し、適切な支援を受けられる体制を整えています。

3. 従業員の保護とサポート

当社は従業員が安全で快適に業務を遂行できるよう、ハラスメントに対して以下の保護措置を提供します。

- カスタマーハラスメントに関する教育・研修を定期的を実施し、従業員の認識を高める
- 従業員がハラスメントを受けた場合のサポート窓口を設置し、迅速な対応を行う
- メンタルヘルスケアやカウンセリングの機会を提供し、従業員の心身の健康を守る

4. お客様へのお願い

当社では、全てのお客様に対して、礼儀と尊重を持って対応させていただきます。お客様にも、従業員に対する思いやりある対応をお願いしております。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。