

向ヶ丘自動車学校「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

はじめに

当校は、「社会に貢献する高品位の教育、指導の提供と人材の育成」を指針に掲げ、お客様のご要望にお応えし、サービスの向上に努めることを通して、お客様との信頼関係を築き上げることを目指しています。一方で、ごく一部のお客様の心無い言動により、職場環境が害される事案が発生しております。

当校で働くすべての職員が、働きがいを感じ、安心して働ける環境を構築するために、本基本方針をお示します。

カスタマーハラスメントの定義

「お客様からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が不適切なものであって、当該手段・態様により職員の就業環境が害されるもの」をカスタマーハラスメントと定義いたします。

【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。

- ・お客様による暴力
- ・お客様による不当・過剰な要求
- ・お客様による合理的範囲を超える対応の強要・長時間の拘束
- ・お客様による職員への誹謗中傷・つきまとい行為
- ・お客様による威嚇・脅迫行為
- ・お客様による職員の人格の否定・差別的な発言
- ・当校及び職員の信用を棄損させる内容、職員の個人情報等の SNS 等への投稿
- ・土下座の要求等

問題発生時には合理的な解決に向けてお客様と理性的な話し合いを行い、解決に努めますが、カスタマーハラスメントと当校において判断した際は対応を打ち切り、以降の来校をお断りする場合があります。さらに悪質と判断した場合は、警察や外部の専門家（弁護士等）に連絡の上、適切に対処いたします。

お客様のご理解とご協力をよろしくお願い申し上げます。

2024年10月制定