

各位

株式会社アオキスーパー

～お客様と働く人が、笑顔で過ごせるお店作りを目指して～
カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定

当社は、「一品一品心して、一にも二にもお客様の満足」を社是に掲げ、お客様が快適にお買物をしていただけるよう、日々の業務に取り組むと同時に、従業員の心身の健康や安全を守ることが企業の責務と考え、働く環境の改善にも努めております。

昨今、一部のお客様からの暴言や理不尽な要求等のカスタマーハラスメントが社会問題化しており、当社においても、該当する事例が確認されていることから、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、万が一、カスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、本方針に沿って毅然と行動し、組織的に対応いたします。



『カスタマーハラスメントの定義』

- ・威圧的・脅迫的な言動、暴言、暴力
- ・人格を否定する発言、個人を侮辱する発言
- ・過剰または不合理な要求
- ・過剰な時間的・場所的拘束
- ・SNSやインターネット上での誹謗中傷
- ・その他のハラスメント行為

等

『カスタマーハラスメントへの対応』

- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修実施
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- ・被害にあった従業員のフォロー体制の構築
- ・警察や弁護士等、外部専門家との連携

万が一、上記カスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、当社のご利用をお断りさせていただきます。

『お客様と働く人が、笑顔で過ごせるお店作り』の為、ご理解・ご協力をお願いいたします。

以上

～お客様と働く人が、笑顔で過ごせるお店作りを目指して～

カスタマーハラスメントに対する基本方針

『はじめに』

当社は、お客様の快適なお買物環境と従業員の心身の健康及び安全を守ることを目的として、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定し、万が一、該当する行為がございましたら本方針に沿って毅然と行動し、組織的に対応いたします。

『カスタマーハラスメントの定義』

- ・威圧的・脅迫的な言動、暴言、暴力
- ・人格を否定する発言、個人を侮辱する発言
- ・過剰または不合理な要求
- ・過剰な時間的・場所的拘束
- ・SNS やインターネット上での誹謗中傷
- ・その他のハラスメント行為 等

『カスタマーハラスメントへの対応』

- ・カスタマーハラスメント発生時の対応体制の構築
- ・カスタマーハラスメントに関する知識及び対処方法の研修実施
- ・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
- ・被害にあった従業員のフォロー体制の構築
- ・警察や弁護士等、外部専門家との連携

万が一、上記カスタマーハラスメントに該当する行為がございましたら、当社のご利用をお断りさせていただきます。

『お客様と働く人が、笑顔で過ごせるお店作り』の為、ご理解・ご協力をお願いいたします。