

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1. 目的

本方針は、業務における現場作業および受付業務に従事する全従業員が、安全かつ安心して業務を遂行できるよう、カスタマーハラスメント（カスハラ）を防止し、発生した場合には迅速かつ適切に対応するための指針を示すものです。また、顧客に対しても高品質なサービスを提供するため、双方が尊重し合い、健全な関係を築くことを目指します。

2. 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、業務を受ける顧客が、現場作業や受付業務を行う従業員に対して行う不適切な言動や行動を指します。具体的には以下の行為が該当します：

- **現場作業における過剰な要求や無理な指示**
 - 作業内容や時間を無理に変更する、過度なサービスを要求すること。
- **受付業務における暴言や侮辱的な言動**
 - 料金やサービスに関して不満を述べ、脅迫的な言葉で圧力をかけること。
- **身体的接触や不適切な行動**
 - 施工作業中に不快な身体的接触を強要する、または不適切な行動を取ること。
- **プライバシー侵害**
 - 住所や家族に関する過剰な質問をするなど、プライバシーに踏み込む行為。

3. 現場作業および受付業務におけるカスタマーハラスメントへの対応方法

1. 現場作業における対応

- **過剰な要求や無理な指示への対応：**
 - 作業範囲を事前に明確に説明し、顧客に納得いただく。無理な要求にはやんわりと断る方法を従業員に指導します。
- **暴言や侮辱的な言動：**
 - 顧客の不満に対して冷静に対応し、感情的な反応を避ける。問題が解決しない場合は、上司に報告し、対応を任せます。
- **不適切な身体的接触への対応：**
 - 身体的接触が不快な場合は、即座に状況を把握し、適切に対処します。必要に応じてスタッフ交代や作業の中止も行います。

2. 受付業務における対応

- **暴言や侮辱的な言動への対応：**
 - 受付で顧客からの不当な言動や強い要求に対しては、冷静かつ丁寧に対応し、問題の解決を試みます。無理な要求には、業務範囲を超えていることを説明し、できないことはしっかりと伝えます。
- **不適切な料金要求や不満の対応：**
 - 料金に関する不満があった場合には、料金体系を改めて説明し、必要に応じて上司に引き継ぎます。

4. 予防策

1. 現場作業の業務範囲の設定

事前に顧客と業務内容や料金を確認し、期待値を調整します。作業開始前に作業範囲や時間について明確に説明し、顧客に納得してもらった上で作業を始めます。

2. 受付業務のガイドラインの徹底

受付業務を担当する従業員には、顧客対応の基本的なマナーや言葉遣いを徹底します。また、難しいクレームやハラスメントに関しては、上司に相談できる体制を整備します。

5. 記録と報告

- すべてのハラスメントに関する事例を詳細に記録し、問題が発生した場合には即座に報告できる体制を整えます。
- 報告内容には、発生日時、顧客の言動、対応したスタッフ、対応方法を詳細に記録します。

6. 従業員への教育と支援

1. 定期的な研修

従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する定期的な研修を実施します。研修では、具体的な事例をもとに、ハラスメントへの適切な対応方法を学びます。

2. メンタルサポート

ハラスメントに遭遇した従業員には、メンタルサポートやカウンセリングサービスを提供し、心理的なケアを行います。

3. 相談窓口の設置

ハラスメントに関する相談窓口を設け、従業員が安心して報告できるようにします。窓口は匿名でも対応できるようにし、問題が拡大する前に対応します。

7. 顧客への周知

- サービス開始前に、顧客に対して業務範囲や対応方針を明確に伝え、過度な要求に対する方針を説明します。

8. 処分と対応

1. 顧客への対応

顧客によるカスタマーハラスメントが確認された場合には、まずは冷静に説明を行い、改善を求めます。それでも改善が見られない場合には、サービス提供を中止し、顧客との契約を解除することも検討します。

2. 従業員への対応

ハラスメントに適切に対応しない場合や、対応が不適切な場合には、教育や再教育を実施し、必要に応じて処分を行います。

9. 予防と改善

- カスタマーハラスメントの発生を未然に防ぐために、定期的に業務フローを見直し、従業員からのフィードバックをもとに改善を行います。

令和7年7月18日

株式会社 Faith

代表取締役 高島 隆一郎