

「近鉄百貨店グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」 を策定しました

株式会社近鉄百貨店は、このたび「近鉄百貨店グループ カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

当社は、「近鉄百貨店グループ企業行動指針」において、「お客様第一の精神に徹し、お客様に満足していただける優れた商品とサービスを提供する」と定め、事業運営を行っています。

一方で、ごく一部のお客様のカスタマーハラスメントに該当する行為により、従業員の尊厳が傷つけられる事案や、他のお客様へのサービス提供に支障が生じる事案も見受けられます。このような行為から、お取引先様を含む当社で働くすべての従業員を守り、安心して働ける職場環境を構築することが、より質の高いサービスにつながると考えております。

今後も、従業員が働きやすい環境整備をすすめ、ご満足いただけるサービスを提供してまいります。

当社グループのカスタマーハラスメントの定義

お客様からの言動、態度、所作、それらを通じた要求等の内容の妥当性、およびそれを実現するための手段・態様が、社会通念上不相当で、従業員の働く環境が害されるものと当社グループが判断するもの。

当社グループで考えられる対象行為例

- ・身体的、精神的な攻撃(暴行、傷害、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の要求)
 - ・継続的、執拗な言動
 - ・拘束的な行動(不退去、居座り、監禁)
 - ・差別的な言動、性的な言動
 - ・従業員個人への攻撃や要求
 - ・従業員個人の情報等のSNS・インターネット等への投稿(写真、音声、映像等の公開)
 - ・不合理、過剰なサービスの要求
 - ・正当な理由のない商品交換、金銭補償の要求、謝罪の要求
- ※上記は例示であり、これに限りません

カスタマーハラスメントへの対応

お客様のご意見、ご要望については誠実かつ真摯に対応いたします。しかしながら、お客様の言動、態度、所作等をカスタマーハラスメントと当社が判断した場合は、対応を打ち切り、以降のご来店をお断りする場合があります。また、悪質と判断した場合は、警察や弁護士等と連携し、厳正に対応いたします。

当社グループの取組み

- ・本方針によって当社グループの姿勢を明確にし、広く周知いたします。
- ・カスタマーハラスメントに対する手順を策定いたします。
- ・従業員に対し、カスタマーハラスメント対応のための教育、研修を実施いたします。
- ・カスタマーハラスメントに対する当社グループの報告および相談体制を整備いたします。