

シルクホテル「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

シルクホテルは、最上のホテルサービスを目指しお客様からのご意見に対して真摯に向き合いつつ、従業員が心身ともに安心して働ける職場環境を守る事を目的として、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定いたしましたのでお知らせします。引き続き、「県下のおもてなしホテル」という企業スローガンに基づき、お客様へ質の高いサービスと安心して快適な食事の空間を継続的にご提供できるよう、従業員が心身ともに安心して働ける環境づくりに取り組んでまいります。

■基本方針

「南信州に暮らし南信州を訪れるすべての方々に、シルクならではの最上のホテルサービスを提供し地域に貢献する飯田のランドマークでありたい」をホテルコンセプトに掲げ、お客様に安心して快適な宿泊・宴会・婚礼・レストラン等の空間を提供するべく、お客様からいただく貴重なご意見・ご要望に耳を傾け日々の業務に取り組んでおります。

お客様へ質の高いサービスを継続的にご提供するためにもカスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、毅然とした態度で対応を行うこともございます。

当社は従業員が心身ともに安心して働ける環境を守りつつ、引き続きお客様に誠意を持って対応し、健全な関係を維持していくことを心がけてまいります。

■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、お客様等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の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・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境、または他のお客様がホテルを利用する際の快適性・安全性を害するものを指します

■カスタマーハラスメントに該当する行為例

- (1)過度なクレーム：商品やサービスに対する不満を何度も繰り返し述べ、従業員に精神的ストレスを与える行為。
- (2)理不尽な要求：営業時間外の商品サービス提供や、通常範囲を超えた特別な取り扱いを強く要求する行為。
- (3)暴言・侮辱・暴行：従業員に対して、口頭、大声、電話等での侮辱や脅迫、人格否定等の言動。
また殴る、身体を押す、物を投げつける行為。

- (4)威嚇 ・ 脅迫 :物理的または心理的な危害・圧迫を与える趣旨の発言・態度で恐怖感を引き起こす行為。
- (5)差別発言 :人種、国籍、年齢、性別等あらゆる属性について差別意識からくる発言。
- (6)居座り・侵入 :長時間に渡り従業員を拘束し、業務に支障をきたす行為。厨房及び事務所へ許可なく侵入すること。
- (7)信用棄損行為 :会社・従業員への誹謗中傷や対応状況を SNS やインターネットに投稿する行為。
ホテル館内敷地及びその付属施設等での異常行為及びその画像を SNS やインターネットに投稿する行為。
- (8)セクシャルハラスメント:執拗に話しかける、猥褻^{わいせつ}な行為や発言、身体をさわる、盗撮するなどの行為。
- (9)その他 :他のお客様への迷惑行為を含めた、上記に準じる行為。

■カスタマーハラスメントへの対応

働く従業員とご来館されるお客様を守るためにも、当社がカスタマーハラスメントと認定した場合は、警察と弁護士に相談の上、厳正に対処いたします。

- ※厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき作成しております。