カスタマーハラスメントに対する基本方針

■はじめに

ニッコースタイルニセコ HANAZONO（株式会社ニセコ花園ホテル）は、「おもてなしの頂点を目指し、常にお客様にとって最高のやすらぎ、楽しみ、活力を提供できる場を創る」ことを目指しております。また、サービス品質の向上を目指すために、心身共に健康で安心して働ける環境づくりが欠かせないと考えております。

一方で、ごくわずかではございますが、理不尽な要求や悪質なクレーム、誹謗中傷などの迷惑行為が想定される今日の社会状況を考慮し従業員を守る立場からこれを策定し公開いたします。

■カスタマーハラスメントに対する基本方針

カスタマーハラスメントの定義

お客様（お取引先を含む）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が害されるもの。

対象となる行為

厚生労働省発表「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に準じます。

・暴行、傷害等の身体的な攻撃
・暴言、恫喝、SNS 等への暴露をほのめかした脅し等の精神的な攻撃
・土下座や執拗な謝罪の要求、制度上対応不可能な要求等、社会通念上不相応な要求
・居座り、長時間の電話、過度な繰り返しによる問い合わせ等、拘束的な行為
・不当な金銭補償や交換品等の要求、またはキャンセル料の未払い
・従業員へのつきまといやセクシャルハラスメントに該当する言動
・SNS 等への掲載により、当社または従業員の名誉や信用を棄損させる行為等

行為例は例示であり、これらに限られるというものではございません。

カスタマーハラスメントへの対応

お客様への対応

・合理的な話合いによる解決を求め関係の構築に努めます。
・カスタマーハラスメントと認められる行為であると判断した場合には、対応を打ち切り、ご利用のお断りをする場合がございます。
・悪質と判断した場合、警察・弁護士等の外部機関と連携の上、法的措置も含めた対応をさせていただきます。

従業員への対応

・カスタマーハラスメント対応マニュアル策定によるカスタマーハラスメントに関する知識および対応方法の周知啓発
・カスタマーハラスメントがあった場合の対応体制の構築
・カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置
・弁護士等の外部専門機関との連携

お客様へのお願い

多くのお客様におかれましては、上記に該当するような事案もなく、当ホテルをご利用いただいています。しかしながら、万が一カスタマーハラスメントに該当する言動が確認された場合、本基本指針に則り毅然と対応いたします。

今後ともお客様により品質の高いサービスを提供できますよう、尽力してまいりますので引き続きご協力をお願い申し上げます。