

株式会社あらいメディカルカスタマーハラスメント対応指針

当社は、「皆さまの安心と快適な暮らしをサポートする」を合言葉に、お客様の声を大切にし、丁寧で誠実な対応を心がけております。
すべてのお客様に寄り添い、良質なサービスをご提供するために、本指針を制定いたしました。

1. カスタマーハラスメントの定義

当社では、以下のような行為を「カスタマーハラスメント」と定義し、これを禁止しています。

- ・暴言、脅迫、差別的発言、または人格を否定するような発言
- ・長時間の拘束や不合理な要求
- ・当社が提供するサービスや商品に関連しない執拗な連絡

2. 対応方針

(1) 冷静かつ誠実な対応

すべての従業員は、お客様の声を真摯に受け止め、冷静かつ誠実に対応します。
ただし、不適切な行為に対しては毅然とした対応を行います。

(2) 安全の確保

暴力行為や脅迫などの安全を脅かす行為が発生した場合、速やかに警察や関係機関と連携し、従業員の安全を最優先に対応します。

(3) 対応記録の管理

問題行為が発生した際には、日時、内容、対応策を記録し、今後の対応のために活用します。

3. お客様へのお願い

お客様との良好な関係を築くため、以下の点についてご理解とご協力をお願いいたします。

- ・従業員への敬意を持ったコミュニケーションをお願いいたします。
- ・不適切な言動が確認された場合、サービスの提供をお断りすることがございます。

2025年3月14日
株式会社 あらいメディカル
代表取締役社長 麻原 英司