

カスタマーハラスメント対応ポリシー

1. はじめに

アイチョイスでは、組合員の皆さまのお声を大切に、ご意見、ご要望、各種お問合せにお応えするために、日々コールセンターにて組合員の皆さまからのお声をいただいております。

一方、コールセンターにいただく苦情の一部には、悪質な要求や言動などのカスタマーハラスメントに該当する事案が見受けられることがあり、対応させていただく職員の心身への大きな負担となっております。

今後も、組合員の皆さまの声を大切にサービスの向上に取り組んでいくためには、職員が安心してコールセンター業務を行える環境づくりが必須と考えております。

そこで、職員を守る体制を整えるために『カスタマーハラスメント対応ポリシー』を策定させていただきました。

2. カスタマーハラスメントの定義

顧客等からのクレーム・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、労働者の就業環境が害されるものをカスタマーハラスメントと定義づけます。(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』より)

もちろん、組合員からの苦情すべてを指すものではありません。組合員からの苦情には、商品やサービスへの改善を求める正当なご意見があります。その一方で、暴言、威嚇、悪質な要求などのカスタマーハラスメントに該当する場合、対応する職員の尊厳を傷つける大きな課題となります。

3. カスタマーハラスメントの基本方針

わたしたちは、組合員に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高い満足を提供することを心掛けます。一方で、悪質な要求や言動などのカスタマーハラスメントに該当する事案に対しては、組合員に対し誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対処します。

万一、カスタマーハラスメントに該当する行為を受けた際には、職員は上長に報告・相談することとし、組織的に対処して職員の尊厳を守ります。

4. カスタマーハラスメントへの対応

カスタマーハラスメントに該当する行為があったとアイチョイスが判断した場合は、職員を守るために、ご利用をお断りさせていただく場合があります。また、悪質と判断した場合には、弁護士や警察と連携し、しかるべき対応を取らせていただきます。

組合員の皆さまのお声を大切にし、より良いサービスの提供に努めてまいります。何卒、ご理解、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以上