

カスタマーハラスメントに対する基本方針および録音環境整備について

【基本理念】

当院は「健やかな命の誕生と成長に向けて愛と情熱を持ってエネルギーを注ぎ、どこよりも優れた技術と知識でお客様に貢献する」ことを使命とし、安全・安心な施術の提供とお客様満足度の向上に努めています。

【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、お客様から従業員に対する著しい迷惑行為であり、従業員の就業環境を害する行為を指します。

例：暴力・暴言・脅迫・人格否定・長時間拘束・不当要求・SNS誹謗中傷・セクハラ等。

【基本方針】

1. 従業員の安全と尊厳を第一に守り、職場環境の維持に努めます。
2. カスタマーハラスメントと認められる行為には毅然と対応し、必要に応じてサービス提供を中止します。
3. 従業員への教育・研修を行い、相談窓口や警察・弁護士との連携体制を整備します。
4. 正当なクレームや意見は尊重し、誠実かつ丁寧に対応します。
5. 組織的な対応で従業員を支え、報告・相談がしやすい環境を作ります。
6. 再発防止に向けて事例検証と継続的な見直しを行います。

【録音環境の整備と運用】

当院では、従業員の安全確保およびカスタマーハラスメント対応強化のため、ICレコーダーや通話録音装置などの録音環境を整備します。

録音は、顧客との会話内容を正確に把握し、トラブル防止と証拠確保を目的とします。

録音運用にあたっては、盗聴と疑われることのないよう適切に管理し、必要に応じて関係者へ事前周知を行ったうえで実施します。

これにより、問題発生時の迅速かつ正確な対応が可能となり、従業員の安全と職場環境の向上に寄与します。

本方針および録音体制は、全従業員に周知するとともに、外部に対しても当社の姿勢として明示し、安心してご利用いただける環境づくりに努めています。

令和7年9月10日

株式会社ユーテラス

代表取締役 清水 真人