エヌ・ユー総合物流

カスタマーハラスメントに対する基本方針

1．はじめに

エヌ・ユー総合物流株式会社(以下「当社」といいます)は、『あなたの「こうしたい」を最高のカタチに』という営業方針と、『安全は全てに優先する』という安全方針の下、お客様のご要望に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より高品質なサービスの実現に向けて取り組んでおります。
お客様からお寄せいただくご意見やご要望は、当社の業務改善やサービス品質の向上において、極めて重要な学びの機会であると考えております。

一方で、当社のサービスを支える従業員一人ひとりが、安全で健康的な職場環境の中で業務に従事できることは、お客様に安定した物流サービスを提供するための不可欠な基盤です。従業員が安心して働ける環境が整ってこそ、丁寧で誠実な対応が可能となり、お客様とのより良い関係づくりにつながると考えております。

こうした考えのもと、エヌ・ユー総合物流株式会社では、従業員の人権や心身の健康を守り、安心して働ける環境を確保し、ひいてはお客様との健全で前向きな関係を維持するため、「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定しました。

2．適用範囲(対象となる者)

本方針は、当社の事業に関わるすべての役員および従業員(正社員、契約社員、パートタイマー、ならびに当社の指揮命令下で働く派遣社員等のすべてを含む)を対象とします。

3．カスタマーハラスメントの定義

当社は、お客様からのクレーム・言動のうち、①当該クレーム・言動の要求内容の妥当性が認められないもの、②また妥当性があっても、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上許容される範囲を超えたもの、③それにより従業員の就業環境が害されるおそれがあるものをカスタマーハラスメントと定義します。

4．対象となる行為

〇暴言・侮辱・人格の否定や差別的な発言
〇威圧的な言動や長時間の執拗なクレーム
〇土下座の強要などの過度な謝罪要求
〇正当な理由のない過度な補償要求
〇業務時間外・対応範囲外での対応要求
〇ＳＮＳやインターネットでの誹謗中傷
〇従業員へのセクシュアルハラスメント(盗撮、性的な言動、つきまとい行為など)
〇従業員の意に沿わないプライベートな連絡先（SNS・アカウント等含む）の開示強要

※上記定義および行為例は、厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき策定しています。行為例は例示であり、カスタマーハラスメントはこれらに限定されません。

5．カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社は、お客様からのご意見・ご要望に対して、今後も真摯に対応してまいります。客観的に見て社会通念上許容される範囲の正当なご意見・ご要望に対しては誠実に対応する一方、カスタマーハラスメントに該当する行為に対しては、従業員を守るため毅然とした態度で対応します。

〇カスタマーハラスメントへの対応(社内)
カスタマーハラスメントを受けた場合、従業員のケアを最優先します。
従業員に対して、カスタマーハラスメントに関する知識・対処方法の研修を行います。
カスタマーハラスメントに関する相談窓口の設置や警察・弁護士等の連携など体制を整備します。

〇カスタマーハラスメントへの対応(社外)
問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社でカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、対応を打ち切り、以降のサービスの提供をお断りする場合があります。
さらに、悪質と判断した場合、警察や外部の専門家(弁護士等)と連携の上、毅然と対応します。

6．当社における取り組み

〇本方針による企業姿勢の明確化、従業員への周知・徹底および教育・研修の実施
〇従業員のための相談・報告体制の整備
〇カスタマーハラスメントへの対応方法、手順の策定

7．お客様へのお願い

当社は、今後もお客様により良いサービスを提供するため、健全で信頼関係のあるコミュニケーションを大切にしてまいります。
お客様におかれましても、相互に尊重し合う関係の構築にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。