

カスタマーハラスメントに対する基本方針

平素より常陽カントリー倶楽部をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。

当倶楽部は、お客様に安心して心地よくお過ごしいただくとともに、働くすべてのスタッフの人格と尊厳を守り、安全な就業環境を確保するため、次の方針に基づき対応いたします。

1.お客様の声を大切にします

ご意見・ご要望・ご指摘を真摯に受け止め、事実を確認し、改善が必要な場合は誠実に対応いたします。正当な苦情やご要望、障害に伴う合理的配慮のお申し出自体を、カスタマーハラスメントとして扱うことはありません。

2.対象となる言動

お客様等の言動のうち、業務の性質や個別の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超え、スタッフの就業環境を害するものを対象とします。要求の内容だけでなく、手段・態様も踏まえて判断します。

- ・暴力、脅迫、大声による威圧、侮辱や人格を否定する発言
- ・差別的な言動、性的な言動、不必要な身体への接触
- ・土下座や過度な謝罪の強要、合理的な理由のない金品・特別扱いの要求
- ・必要な説明を行った後も、同じ要求を執拗に繰り返す行為や、不当に長時間拘束する行為
- ・スタッフの個人情報のさらし行為、誹謗中傷など、権利や安全を侵害する行為

※上記は例示であり、該当性は具体的な状況を確認して判断いたします。

当倶楽部の対応

当倶楽部の従業員に加え、レストランなどの委託先・取引先の従業員、派遣スタッフを含め、当倶楽部で働くすべてのスタッフを保護の対象とします。

問題が生じた場合は担当者個人に対応を任せず、責任者が関係先と連携して対応します。

状況に応じて言動の中止をお願いし、改善が見られない場合や安全の確保が必要な場合には、対応・サービスの中断や退場のお願い等を行うことがあります。

重大・悪質な場合は、警察・弁護士等と連携します。今後のご利用の制限については、関係法令・倶楽部規則等に基づき適切に判断します。

ご意見やお困りごとは、フロントまたは各部門の責任者へお申し出ください。

お客様とスタッフが互いを尊重し、気持ちよく過ごせる倶楽部づくりに、

ご理解とご協力をお願い申し上げます。