

福屋カスタマーハラスメント基本方針

◆はじめに

福屋は「皆様の福屋」をモットーに、お客様の立場に立ち、良質で安全な商品・サービスを提供することを目指しています。お客様に親しまれ、愛され、信頼される百貨店を目指し、夢と感動を分かち合える場所を提供します。

また、従業員の多様性、人格、個性を尊重し、安全で働きやすい職場を確保することも重要視しています。これにより、お客様との良好な関係を維持し、深い商品知識に基づいた接客販売や懇切丁寧な対応を提供します。

しかし、お客様からのご意見やご要望が不当で過剰な場合、従業員の就業環境が害される可能性があります。そのような場合、福屋はカスタマーハラスメントとして毅然と対応し、従業員を守ります。

◆カスタマーハラスメントの定義

福屋は、厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、カスタマーハラスメントを以下のように定義します。顧客等からのクレームや言動のうち、その要求の内容が妥当でない場合、またその手段や態様が社会通念上不相当であり、労働者の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントとします。

<対象となる行為の例>

- 身体的、精神的な攻撃や威圧的な言動
暴行、傷害等の暴力行為、つきまとい行為、威嚇、脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、人格否定、差別的な言動、性的な言動
- 不当、過剰な要求
特別待遇、文書による謝罪等の強要、土下座の強要、過剰サービスの強要
- 長時間の拘束
不退去、居座り、監禁
- SNS等により会社、従業員の信用を棄損させる行為

◆カスタマーハラスメントへの対応

お客様の言動や要求がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、商品・サービスの提供や以降のご来店をお断りすることがあります。また、さらに悪質と判断される行為が認められた場合は、警察や弁護士と連携し、厳正に対処いたします。

◆お客様へお願い

上記のようなカスタマーハラスメントに該当する行為がありましたら本方針に沿って対応いたします。ご理解ご協力お願いいたします。

福屋はこれからも、お客様の立場に立ち、商品やサービスの向上を目指すとともにお客様とのより良い信頼関係を築いていけるよう努めてまいります。「そして、社員教育を強化し、従業員のレベルアップを図り、顧客満足度のさらなる向上を目指します。」

今後とも引き続きよろしくお願いいたします。