カスタマーハラスメントに対する基本方針

株式会社 分析センターは、「分析センター 分析品質方針」を掲げ、お客様に満足いただけるサービスの提供と品質向上に努めております。

一方で、従業員は企業活動の最も重要な基盤であり、安全で安心できる就業環境を守ることは、会社の重要な責務です。

近年、社会問題化しているカスタマーハラスメント（過度･理不尽な要求や言動）から従業員を守り、公正で誠実な顧客対応を継続するため、ここに「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を策定させていただきましたので、ご協力を賜りますようよろしくお願い申し上げます。

【基本方針】

弊社では、従業員の人権を尊重するため、下記の対象となる行為があった場合には、毅然とした態度で対応し、従業員を保護します。

～対象となる行為の例（これらに限られるものではありません。）～

「お客様等からのクレーム･言動のうち、当該クレーム･言動の要求内容の妥当性に照らして、当該要求を実現のための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、これにより従業員の就業環境が害されるもの」

・身体的･精神的な攻撃　　・威圧的な言動　　・拘束的な行動
・差別的な言動　　・性的な言動　　・不当･過剰な要求　　・プライバシー侵害

【対応方針】

従業員がお客様から上記の行為を受けと認められた場合には、以下のように対応します。

・従業員個人ではなく、組織として毅然とした態度で対応します。現場一人の判断にせず、複数名や上長が介入させていただきます。
・サービスの提供や今後の対応を中断、またはお断りさせていただくことがあります。

２０２６年１０月　１日

株式会社分析センター
代表取締役　佐藤　隆