

株式会社クロワッサンパートナーズ

カスタマーハラスメント対応基本方針

1. はじめに

当社は、「人と企業と社会の成長」という基本理念の下、経営活動支援事業および飲食店経営事業を通じて、お客様の満足度向上と地域社会への貢献に取り組んでおります。

経営活動支援事業においては、事業計画の策定からマーケティング戦略の構築、Web や IT 導入支援まで、中小企業の皆様の成長を多角的にサポートしております。セミナー講師活動や各種経営支援機関との連携を通じて、地域経済の発展に寄与することを使命としております。また、飲食店経営事業では、東京都狛江市にて「炭火焼鳥 三日月」を展開し、地域の皆様に気軽に本格的な炭火焼鳥をお楽しみいただける場を提供しております。日々丁寧に仕込むあたたかい料理と季節に応じた様々なメニュー、厳選した日本酒で、お客様にゆっくりと過ごしていただけるカジュアルでアットホームな空間づくりに努めております。

これらの事業活動を通じて、当社は常にお客様の声に真摯に耳を傾け、サービスの向上に努めております。お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社のサービス改善・品質向上において大変貴重な機会と考えており、建設的なご指摘については積極的に業務改善に活かし、より良いサービス提供を実現するための重要な指針としております。

一方、一部のお客様の要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、質の高いサービス提供にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であります。

従業員の安全な就業環境を確保することで、従業員が安心して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、株式会社クロワッサンパートナーズにおける「カスタマーハラスメント対応基本方針」を定めました。

2. 当社におけるカスタマーハラスメントの定義

当社では、カスタマーハラスメントを「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、以下のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

経営支援サービスにおける事例

- コンサルティング内容や助言に対する人格否定的な暴言・侮辱
- セミナー講師や支援担当者への威嚇・脅迫行為
- 契約範囲を大幅に超える不当・過剰な要求

- 深夜・早朝の執拗な連絡や長時間の拘束
- 成果が思わしくないことを理由とした土下座要求
- IT システム導入の不具合等を理由とした不当に高額な賠償請求

飲食店「炭火焼鳥 三日月」における事例

- 料理の味や提供時間に対する執拗なクレームと暴言
- 店舗スタッフへの身体的暴力や器物破損
- 飲食代金の不当な減額要求や無銭飲食の強要
- 他の客に迷惑をかける大声での暴言や威嚇行為
- スタッフの容姿や接客態度に関する差別的発言
- 料理に異物が混入していたと偽った詐欺的行為
- 店内での撮影禁止を無視した無断撮影と SNS 投稿による誹謗中傷
- アルコール摂取による理性を失った迷惑行為

3. 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・弁護士等との連携など体制を整備します
- 事案発生時は組織的に対応し、従業員を孤立させません
- 経営支援業務では複数名での対応を原則とし、飲食店では店長・責任者による迅速なフォロー体制を構築します

4. 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、以降のサービス提供をお断りする場合があります
- 経営支援業務においては契約解除、飲食店においては退店命令や出入り禁止措置を講じます
- 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
- 被害届の提出や損害賠償請求など、法的措置も含めた対応を検討します

5. 継続的な取り組み

当社は、この基本方針に基づき、全従業員が安心して働ける職場環境の実現に向けて継続的に取り組んでまいります。また、お客様との良好な関係を維持しながら、質の高いサービス提供を通じて、地域社会の発展に貢献してまいります。

令和7年7月17日
株式会社クロワッサンパートナーズ
代表取締役 光武 晋一