KPS 那須高原パラグライダースクール
「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1，はじめに

KPS 那須高原パラグライダースクールは「空を飛びたいという願いを応援するパラグライダースクール」であることをお約束し、安全・安心で快適なスクーリングの提供に努めています。当スクールでは、お客様からいただくご意見や要望を、サービス向上のための大切なお声と考えています。本方針は正当なご意見やご指摘を制限するものではなく、今後も真摯かつ誠実に対応してまいります。
一方で、一部の行き過ぎた要求や言動は、従業員の就業環境や他のお客さまへのサービス提供に影響を及ぼす場合がございます。当スクールは、お客様も従業員も安心して過ごせる環境を守るため、カスタマーハラスメントに対しては、組織として毅然と対応してまいります。

2，当スクールにおける考え方と定義

当スクールでは、お客様からの苦情のお申し出、不満表明、サービス、設備などへのご指摘を顧客満足の向上およびサービス改善につながる重要なご意見として、丁寧に対応します。
他方、スクールとして応じられない、または社会通念上不当・過剰・法外といえる要求を強要する行為あるいは不当な手段により要求を実現しようとする行為を「不当な要求」ととらえます。また、スクール利用規則に著しく反する行為、法令上禁止される行為、他のお客様や従業員の安全・安心を損なう言動についても、不当な要求に準ずるものとして対応します。

当スクールにおけるカスタマーハラスメントとは、顧客という立場を背景として、不当な要求を断った後も執拗に要求を続ける行為、または、異常な言動や迷惑行為をやめるようお伝えしても繰り返される行為をいいます。

3，対象となる行為例

以下は例示であり、これらに限られるものではありません。

・暴力行為、威嚇、脅迫、著しい大声や乱暴な言動

・暴言、侮辱、誹謗中傷、従業員の人格を否定する発言
・土下座や過度な謝罪、書面での謝罪、従業員への処分等の不当な要求
・合理性を欠く金品・保証・特別対応の要求
・長時間の拘束、同一内容の執拗な繰り返し、業務に支障を及ぼす電話・来訪・連絡
・従業員やほかのお客様のプライバシーを侵害する撮影・録音行為、または個人情報や信用を毀損する内容の SNS などへの投稿・拡散
・セクシュアルハラスメント、つきまとい、その他従業員の就業環境を害する行為
・当スクールの利用規則に著しく反する行為

4，カスタマーハラスメントへの対応

・お客様からのご意見・ご要望には、事実確認を行い、合理的かつ誠実に対応します。
・応じられない要求や対応できない事項については、丁寧にご説明したうえで、明確にお断りします。
・カスタマーハラスメントに該当すると当スクールが判断した場合は、対応を中止し、以後のご利用やサービス提供をお断りする場合があります。
・悪質性が高い場合、または従業員・ほかのお客様の安全確保が必要な場合には、警察、弁護士その他外部専門機関と連携し、厳正に対応します。
・事実確認および証拠保全のため、お客様との会話・通話・メール等のやり取りを、必要に応じて録音・記録・保存する場合があります。

5，お客様へのお願い

当スクールは今後もお客様の声に真摯に向き合い、より良いサービスの提供に努めてまいります。すべてのお客様に安全・安心で快適にご利用いただくため、また従業員が安心して働ける環境を守るため、本方針へのご理解とご協力をお願いいたします。