

■ カスタマーハラスメント対応方針 ■

プレミアホテル-CABIN PRESIDENT-東京（以下「当施設」）では、お客さまにより良いサービスを提供するために、当施設で働く従業員（業務委託先の従業員、その他当施設の業務に従事する者を含む）の全員が心身ともに健康であること、また、安心して働ける就業環境が整っていることが必要不可欠であると考えます。

当施設では、お客さまの声に真摯に耳を傾け、誠実に対応するよう努めておりますが、一部のお客さまによる不適切な言動（カスタマーハラスメント）には、適切に対応することが他のお客さまのご期待にお応えすることにも繋がると考え、「カスタマーハラスメント対応方針」を以下の通り策定いたしました。

■ カスタマーハラスメントの定義

当施設では、厚生労働省が発表している「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載されている内容に準拠し、「お客さまからのクレーム・言動のうち、当該クレーム言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの」を「カスタマーハラスメント」と定義します。

■ カスタマーハラスメントへの対応

上記に該当する行為であると当施設が認めた場合、お客様への対応を終了し旅館業法の規定に基づく措置として、ご宿泊その他サービスの提供をお断りさせていただきます。悪質な言動及び犯罪行為等に対しては、警察や弁護士等に通報・相談のうえ、厳正に対処いたします。

■ お客様へ

上記の取組みは、当施設の商品やサービスに対するお客様からの貴重なご意見、ご助言自体を一切お断りするものではありません。この取組みを踏まえ、お客様とのより一層の良好な関係を築いていけるよう、努めてまいります。

At Premier Hotel-CABIN PRESIDENT-Tokyo (hereinafter referred to as “This facility”) we believe in order to provide better service to our guests, it is essential that all employees working at this facility (including employees of contracted service providers and others engaged in the facility’s operations) maintain good physical and mental health, and that a safe and secure work environment is in place. This facility has established and disclosed this policy in aims to improve service quality and to protect our employees. Please note that this initiative is not intended to eliminate the valuable opinions of our customers. The following is in accordance with the “Corporate Manual on Customer Harassment Prevention” published by the Ministry of Health, Labor and Welfare.

■ Definition of Customer Harassment

Complaints and behavior from customers, etc., where the means and manner of achieving the request are socially unacceptable considering the appropriateness of the content of the request, and where the employee’s working environment is harmed by the means and manner of achieving the request.

■ Measures Against Customer Harassment

In case the customer harassment as described above occurs, we may refuse the use of our facility and services. In the event that we deem the behavior to be malicious, we may take measures such as consulting and reporting to external organizations. (lawyers, police, etc.)