

株式会社 KK Generation 「カスタマーハラスメントに対する基本方針」

1. はじめに

当社は、建設図面 AI を通じて、建設・不動産・インフラ領域の業務効率化、確認漏れや手戻りの低減、品質向上を支援することを目指し、建設図面を読み取り・解析する AI プラットフォームを開発・提供しています。お客様の図面、業務フロー、確認観点、出力形式等に応じたサービスを提供するため、商談、導入支援、仕様確認、問い合わせ対応等において、お客様から寄せられるご意見・ご要望を真摯に受け止め、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただくご意見・ご要望は、当社サービスの改善、説明内容の明確化、機能開発、品質向上において大変貴重な機会であると考えています。特に当社のサービスは、顧客企業ごとの図面形式や業務ルールに応じた調整を伴うため、お客様との建設的な対話を重視しています。

一方、一部のお客様等からの要求や言動の中には、従業員の人格を否定する暴言、威圧的な言動、脅迫、執拗な要求、契約範囲を超える過度な要求など、従業員の尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるものが含まれる場合があります。こうした社会通念に照らして著しく不当な行為は、従業員の心身の安全を損なうだけでなく、当社が安全かつ安定的にサービスを提供するうえでも重大な支障となります。

当社は、従業員が安心して業務に取り組むことが、お客様への継続的で質の高いサービス提供につながり、ひいてはお客様との関係をより良いものにする基盤であると考えています。そのため、株式会社 KK Generation における「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定め、社内外に周知するとともに、カスタマーハラスメントの防止と発生時の適切な対応に取り組めます。

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「お客様等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。

ここでいう「お客様等」には、当社サービスの導入企業、利用企業、見込み顧客、取引先、協業先、問い合わせ者、商談・オンライン会議の参加者その他当社の事業活動に関係して対応が必要な方を含みます。また、「従業員」には、役員、正社員、契約社員、業務委託先など、当社の業務に従事する者を含みます。

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。

- 暴言・侮辱・人格否定
- 威圧・脅迫
- 不当・過剰な要求
- 長時間拘束・反復連絡
- 差別的・性的な言動
- 信用毀損・個人情報公開

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、当社は従業員の安全確保と心身のケアを最優先します。必要に応じて、対応者の交代、複数名での対応、当該顧客等との接点の見直し、業務上の配慮を行います。
- 従業員がカスタマーハラスメントを受けた場合、または受けるおそれがある場合に、速やかに相談・報告できる相談窓口を設置します。相談・報告を行った従業員に対して、不利益な取扱いはい行いません。
- 従業員に対して、カスタマーハラスメントの定義、判断基準、初期対応、記録方法、相談窓口への報告方法、対応を中止すべき場合の考え方等に関する周知・研修を行います。
- 商談、導入支援、仕様確認、問い合わせ対応等においては、対応履歴、メール、チャット、会議記録、録画、文字起こし、AI 要約等を必要に応じて保存・共有し、事実確認、対応方針の検討、再発防止に活用します。
- カスタマーハラスメントが疑われる場合は、担当者個人に対応を委ねず、代表取締役または相談窓口が中心となって、対応方針を組織的に判断します。
- 悪質性が高い行為、違法性が疑われる行為、従業員の安全に関わる行為については、警察、弁護士等の外部専門家と連携できる体制を整備します。

4. カスタマーハラスメントへの対応（社外）

- 問題解決にあたっては、お客様等のご事情やご意見を確認し、合理的かつ理性的な話し合いを通じて、誠実に対応します。
- 当社に不備がある場合は、事実関係を確認したうえで、必要な説明、修正、改善、再発防止に取り組めます。
- 一方で、当社がカスタマーハラスメントに該当すると判断した場合は、従業員保護の観点から、対応者の交代、複数名での対応、連絡方法の限定、対応の一時中断または打ち切りを行う場合があります。
- 暴言、脅迫、不当要求、長時間拘束、同一内容の執拗な反復、SNS 等による信用毀損の示唆、従業員個人への攻撃等が継続する場合、以降のサービス提供、商談、サポート、問い合わせ対応をお断りする場合があります。
- 悪質と判断した場合、または違法性が疑われる場合は、警察、弁護士等の外部専門家と連携のうえ、毅然と対応します。
- 当社は、お客様等との健全で対等な関係を大切にしながら、従業員が安心して働くことのできる就業環境を守り、安定的で質の高いサービス提供に努めます。