



アイル、カスタマーハラスメントへの対応方針を策定



カスタマーハラスメントへの対応方針を策定。

正当なお取引のもと、
当社で働く一人ひとりが
心身ともに健康に
自らの業務を全うすることで、
当社のサービス価値を最大化し、
日本企業の発展に貢献するために。

自社開発の業務管理システムで、企業の経営力や働く人の士気向上を支援する株式会社アイル（本社：大阪市北区・東京都港区、代表取締役社長：岩本哲夫、東証プライム：3854）は、カスタマーハラスメントへの対応方針を策定しました。

正当なお取引のもと、安心・安全な環境で、当社で働く一人ひとりが心身ともに健康に自らの業務を全うすることで、当社のサービス価値を最大化し、日本企業の発展に貢献することを目的としています。

【方針策定の背景】

当社は自社開発のITサービスで、企業活動の根幹となるバックサイドの業務プロセス変革を支援しています。また、働く人に光を当て、誰もがクリエイティブな仕事と豊かな生活を実現し、働く日々喜びを持てる社会実現を目指しています。

そのためには、まず当社がその姿を体現し、お客さまを導ける存在でなければいけません。

お客さまと真の信頼関係を築くためには、お客さまと「50：50（フィフティー・フィフティー）」の対等な関係であるべきだと考えています。両社にとって公平・公正であり、長期的かつ友好的なお取引をするためには、どちらかが優位に立つのではなく、協力関係として同じ方向を向き、ともにビジネスを築いていくことが大切だと信じているからです。

創業時から当社が大切にしてきたこの行動指針を、カスタマーハラスメントへの対応方針として改めて明文化することで、今後も当社社員（委託先企業の社員・派遣社員を含む）の心身を健全に保ち、多くの企業さまにより良いサービスを提供できるよう努めてまいります。

【カスタマーハラスメントの対象行為と対応方針】

厚生労働省が定める「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に基づき、「要求の内容が妥当性を欠く場合」または「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当な言動」に該当する行為をカスタマーハラスメントと定義します。

また、当社社員および当社の委託先企業の社員・派遣社員に対するお客さま（顧客企業さまおよび、アライアンス企業などの取引企業さま）の行為を対象と考えます。

対象行為に該当すると当社が判断した場合、サービスの提供やお取引を中止させていただくことがあります。また、状況により適切な外部機関と連携して対応します。

なお、以下の記載は例示であり、これらに限られるという趣旨ではありません。

< 対象行為の一例 >

- ・ 暴行、傷害などの身体的な攻撃
- ・ 脅迫、中傷、名誉毀損、侮辱、暴言などの精神的な攻撃
- ・ 合理的な理由のない現場・電話口での長時間の拘束や、継続的または執拗な言動や問い合わせ
- ・ 合理的な理由のない、謝罪や処罰の要求
- ・ 保証の範囲を超えた要求など、社会通念上過剰なサービス提供の要求
- ・ プライバシー侵害行為
- ・ インターネット上での誹謗中傷

社内においては下記に取り組み、発生予防と発生時の円滑な対応、被害者のサポートに努めます。

- ・ カスタマーハラスメント発生時の対応体制を構築
- ・ カスタマーハラスメント知識や対処法などの社内教育の実施
- ・ カスタマーハラスメント被害者のケア

第一にお客さまとの真摯な対話を重視し、誠実なサービス提供を心がけてまいります。

そして、社内外ともいかなるハラスメントも許すことなく、発生時は徹底して被害者を守り、毅然とした対応を取らせていただきます。ご理解とご協力のほど、よろしくお願いいたします。

アイルについて

企業の販売・在庫管理を担うバックオフィスや、EC サイト・店舗運営のバックヤードなど、企業活動の根幹となるバックサイドの業務プロセス変革を支援しています。

入念な業務分析を踏まえたサービス提案、サービス導入後の最適な運用サポートを重視し、業務効率化に加え、サービスや働く人の士気の向上など、企業全体として新たな価値を生み出せるよう支援しています。結果、顧客企業の再契約率は98%を誇り、高い顧客満足度につながっています。

会社概要

社名 : 株式会社アイル (東証プライム : 3854)
代表者 : 代表取締役社長 岩本哲夫
設立 : 1991年
資本金 : 3億54百万円 (2023年7月末時点)
社員数 : 928人 [連結] (2024年4月1日時点)
売上高 : 159億24百万円 [連結] (2023年7月期実績)
本社 : 大阪本社 : 大阪市北区 / 東京本社 : 東京都港区
URL : <https://www.ill.co.jp/>

お問い合わせ

報道関係者さま向けのお問い合わせ先
株式会社アイル 広報担当 : 吉野 (よしの)
TEL : 070-7607-2538 / E-MAIL : info@ill.co.jp

