

わたしたちの行動規範

(店・企業名)

【その1】お客様基点の商品づくり

わたしたちは、
お客様基点の考えに立ち、
安全で信頼される

(商品名)

を提供します。

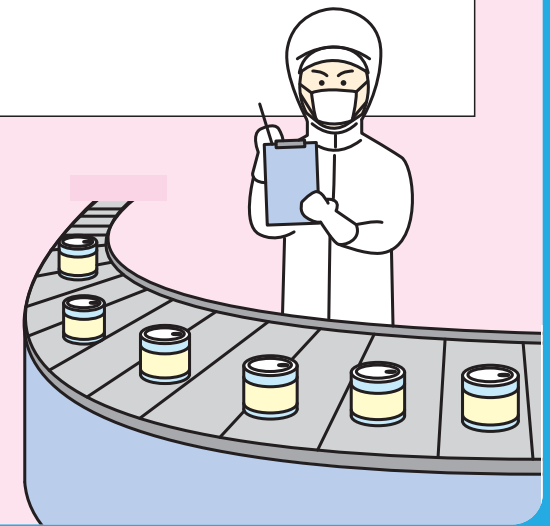


【その3】品質・安全への取り組み

わたしたちは、お客様に安全で信頼される

(商品名)

をお届けするために、
適切な衛生管理と
品質管理に努めます。



【その2】信頼されるお店・会社であり続けるために

わたしたちは、法令を遵守して、
常に社会の一員であることを
意識して行動します。



【その4】お客様とのコミュニケーション

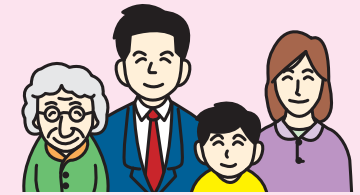
わたしたちは、お客様に
お店・会社の商品を理解して
いただくために、
日ごろからお客様との
コミュニケーションに努めます。



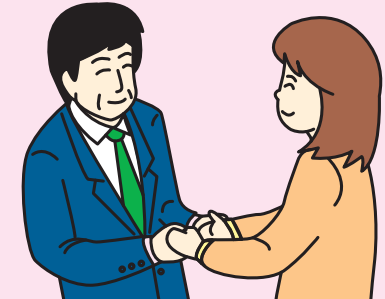
社会

「コンプライアンス」とは？

一般的に「コンプライアンス」という言葉は「法令遵守」と訳されますが、単に関係法令を守るだけでなく、お店・会社のルールやマニュアルを守り、社会のモラル(倫理・道徳)に反しない行動をとることや、社会の要望に応えることも含まれます。



お店・会社



お客様

1. あなたのコンプライアンス

法令を守っていますか？

社会の一員として、関係法令や社会のモラル(倫理・道徳)を守る責任があります。

お店・会社の行動規範(取組方針)や各種マニュアルなど、お店・会社のルールを守っていますか？

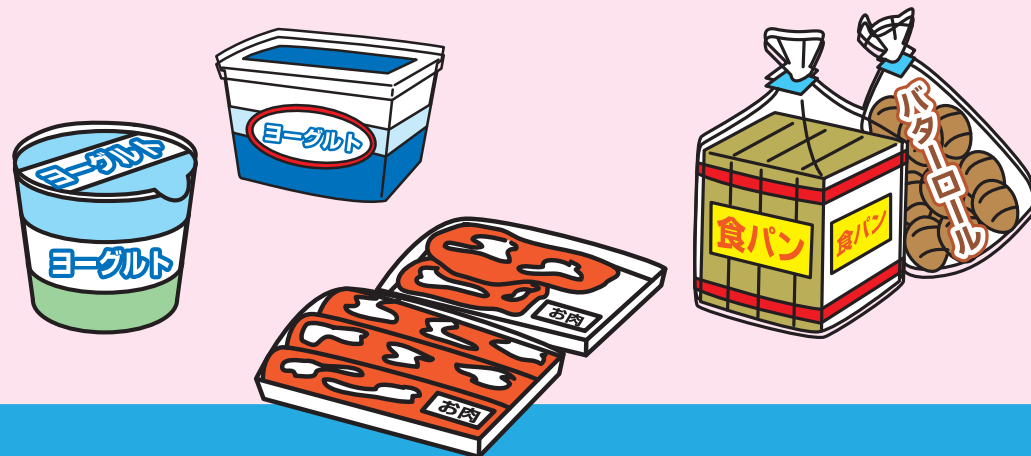
お店・会社のルールを確実に守り、常にお客様の目線で行動することで社会や消費者の信頼を得ることが重要です。

社会倫理に反しない行動をとっていますか？

業界の常識はお客様の常識ではありません。

長年の勘や科学的根拠に基づかない判断はお客様には通用しません。

常に、消費者の目線に立って、お客様に説明できる行動・判断を行っていることが重要です。



2. お店・会社のコンプライアンスをすすめるために

お客様の信頼を得るための取組方針はありますか？

☆コンプライアンス取組方針等を文書化します。先ず、次の3つのことから、お客様の信頼を得ることに努めましょう。

- お客様の信頼を得るためのコンプライアンス取組方針をつくります。
- お客様の信頼を得るためのコンプライアンス取組方針の内容を、お店・社内に周知・徹底します。
- お客様の信頼を得るためのコンプライアンス取組方針の内容を、お客様に知らせ、お店・会社と社会の約束事にしてその約束を守ります。

お客様の信頼を得るための環境になっていますか？

☆お店や社内の問題を職場で自由に言える雰囲気になります。以下の3つのことを実現し、お客様からの信頼を得ましょう。

- 立場の弱い従業員が、批判や処分を恐れて問題情報を隠してしまわないよう、上司に自由に意見や提案ができる雰囲気をつくります。
- お客様や取引先からの意見は、みんなで相談して対応します。
- 職場のマイナス情報は隠したりせず、問題が小さなうちに明らかにし、不祥事に発展しないよう努めます。

「守れないルール」になっていませんか？

☆守れないルールは守れるルールに変更します。

実務上、無理のないルールでなければ守ることはできません。

守れないルールでは事件・事故を未然に防止することは困難です。

ルールを変更した場合は、以下のことを確認し、お客様の信頼を得ましょう。

- ルールを変更した理由や根拠をきちんとお客様や取引先に説明できるよう、お店・社内に周知・徹底します。
- 変更後のルールには科学的な根拠や裏づけがあり、法令上も問題がないことを説明できるようにします。