

〔苦情対応方針〕

〈基本理念〉

株式会社小見山商事は、お客様からの苦情を最優先課題として認識し、誠実、かつ迅速な対応を心掛けるとともに、お客様の声を真摯に受け止め、常に廃棄物取扱サービスの改善を図ります。

〈基本方針〉

- 1 お客様からの苦情への対応は、当社の全ての部門において最優先の課題であると認識します。
- 2 お客様の権利を常に考え、お客様の権利を尊重した対応を行います。
- 3 お客様からの苦情は、当社全体に向けられたものと理解し、組織を挙げて最後まで責任のある対応を行います。
- 4 お客様やお申し出の内容によらず、分け隔てのない公平な対応を行います。
- 5 不当な要求に対しては、毅然とした対応を行います。
- 6 お客様の声は真摯に受け止め、全社員で共有するとともに、より良い廃棄物取扱サービスを提供するための貴重な情報源とします。
- 7 お客様の個人情報 は 厳重に保護します。

平成22年7月1日
株式会社 小見山商事
代表取締役 小見山銀蔵