

②語学教室 B社

1 主なコンプライアンスの取組一覧

- (1) 法令遵守を意識した業務マニュアルの参照を徹底
- (2) 法令違反をしないように契約書面をフォーマット化
- (3) 約款を年に1回、入念にチェックして改訂
- (4) クレームをレポートに記録し、会議で共有
- (5) 表示審査担当部門が社内他部署や関係他社とダブルチェックを実施

2 取組ピックアップ

(1) 法令遵守を意識した業務マニュアルの参照を徹底

業務マニュアルに法令に則った業務手順を載せ、実際の営業活動の場面でマニュアルを参照しながら手続きを進めるルールにしている。マニュアルは実務の営業活動の手順に合わせ、参照しやすい内容になっており、手順に沿って実務を行うと、法令違反を防ぐことができる仕組みになっている。

(4) クレームをレポートに記録し、会議で共有

クレームやトラブルの対応経過を記録したレポートを作り、日タイントラネットで共有している。さらにその中でも重要なものは月1回開かれる経営トップと部門長の大半が出席する会議でとりあげ、対処方針を検討している。この会議で検討された内容は必要に応じて地域担当を通じて各スクールに共有される。このように、当月に社内のある一つのスクールや部署で発生した問題の対処方針が、次月には全社的に共有される流れができている。

3 コンプライアンスの取組の効果等

マニュアルを参照しながら実務を行う仕組みを作ったことで、法令違反をすることなく手続きを進められている。教育研修で法令について説明することは当然大切だが、それだけでなく、確実に法令を守るための実務上の工夫が重要だと考えている。

また、クレームを共有していることで、会社全体で類似のトラブルを予防したり、良い対応を浸透させることができている。

研修内容や事例について、同じことを聞いても全員が同じようにはなかなか理解できない。そのため、何度も繰り返し伝え、しっかり理解してもらえるように取り組んでいる。