

⑧ エステ関係 H 社

1 主なコンプライアンスの取組一覧

- (1) 解約手続きを適正に実施するためにマニュアルを整備
- (2) 広告表示を制作部署とコンプライアンス担当部署とで2段階のチェック
- (3) 各店舗を訪問し、店舗運営、法令遵守の状況をチェック**
- (4) 研修、試験によりスタッフの知識・技術を向上
- (5) 実務の場面を解説した動画教材の作成
- (6) お客様アンケートの積極的な回収**
- (7) 行政主催の講習会、業界団体の勉強会等の受講

2 取組ピックアップ

(3) 各店舗を訪問し、店舗運営、法令遵守の状況をチェック

コンプライアンス担当者が各店舗を1年に2回程度訪問し、契約や解約の手続などに問題がないか法令遵守に関する内容を含め、全般的にチェックしている。

問題点を発見した場合は、まず店舗に改善策を提出させ、それが適切であるかをコンプライアンス担当者が判断する。適切であれば実行に移させる。改善事項は社内の掲示板システムで全社的に共有され、完了するまで社長から改善を促される仕組みになっている。

(6) お客様アンケートの積極的な回収

お客様にアンケートをお願いしている。お客様の声から問題点を見つけ出し、改善することが重要であるため、アンケート回収の促進策として、まずアンケートをとったこと自体について従業員を評価し、また、多くのアンケートを集め、アンケートでお客様から良い評価を受けている割合が高い従業員や店舗を表彰している。

3 コンプライアンスの取組の効果等

取組を開始して4年経つが、ようやく1年前くらいから従業員の理解が進んできたと実感し始めた。今後も取組を促し、従業員の意識を継続させていく。アンケートも4年前は月に5、6件程度しか集まらなかったが、現在は毎月約2,000件回収できるまでになった。

取組の根本的な意識である「ダメなものはダメ」「隠すことが悪」という考えをこれからも浸透させていく。