

振袖レンタル 八木呉服店

株式会社 八木呉服店  
代表取締役 八木保夫

## 自主行動基準

着物小売店である当社はお客様が当社の商品をお求めになる際に合理的、妥当な判断をするに必要な情報の提供を行うと共に、購入後のお客様の意見を承り、今後の商品、経営の改善に努める手順、体制を明確にします。

### 経営コンセプト

「着物を通して幸せ創りのお手伝い」

当社は、ファッションを通じて社会に貢献することをモットーに、伝統ある着物を時代のニーズに一致させ、お客様に満足いただける創造、提案を実行します。

### 経営理念

#### ①信用第一

「商売の基盤は、お客様・お取引先との信頼を得ることである」

ことを、創業以来の経営哲学として遵守し、お客様の「美」と「装い」に対する夢が実現できるように提案します。

#### ②高い品質の追求

呉服の伝統を守りつつ、時代の要求をも満たす商品作り、あわせてお客様に納得いただける高品質な商品を提供します。

#### ③顧客満足度の向上に努める

- ・お買い上げ商品のすべてに対し何度でも着付けを実施することによって、日本古来の伝統である着物に親しみ、その楽しさを実感いただく機会の創出に努めます。
- ・追加のお支払いの原因となるオプションの設定は一切行わず、お客様に安心してお求めいただける環境設定を提供します。

#### ④アフターサービスの充実

クリーニング、シミ抜き、仕立てなおし、染め替え、寸法直し、パールトン加工、紋入れ等、着物のことでお悩みのお客様には、最適なお手入れ方法をアドバイス致します。又、当店にご依頼いただいた場合は、お見積りさせていただいた後、ご了承を得た上でお手入れします。

### 1、商品の広告に関して

広告は事実に基づいて行います。

当社が取り扱う商品の品質・価格・業務内容・付帯サービスについて正しい情報のみを提示し、誤解を与える表現・実現不可能な約束はしません。

### 2、商品情報の開示及び提供の方針

当社のホームページ並びにパンフレット、案内状において、商品やサービスなどの情報を積極的に開示し、その為に必要かつ十分、正確な説明と、納得していただける情報をお届けします。

### 3、勧誘の方針

- ・当社は電話使用の勧誘は一切行いません。
- ・当社は顧客の承諾なしには訪問販売は一切行いません。
- ・当社顧客並びに名簿資料提供会社の名簿に依る案内状の発送、新聞広告に依る告示、当社ホームページによる広告のみを使用します。
- ・新聞掲載広告、当社ホームページをご覧になり、お問い合わせをいただいた場合は、ご希望があれば案内状を郵送します。
- ・顧客様よりのご紹介の場合も、紹介先の意向を電話にて確認の後、案内状のみを郵送します。

### 4、お客様に配慮した内容の契約条項に関する方針

当社は原則 信販会社を利用したローン契約はいたしておりませんので、お客様に支払い方法をまずご説明の上、契約書、契約約款、付帯サービス書面を交わし、十分にご理解を戴き、お客様に誤解を与えることのないように努めます。

### 5、安全確保の体制

商品の取り扱いは、加工委託業者も含めて 万全な管理体制のもと 加工・縫製にあたり十分な検品の上 お客様にお届けします。  
不良品については、お客様のご要望に応じて交換、返品等の対応をします。

### 6、環境への配慮

- ①ガソリン使用量を減らす・・・車使用の戸別訪問セールスは行いません。
- ②電気使用量を減らす・・・LED電球を性能の向上にあわせて使用範囲を拡大します。
- ③紙使用量を減らす・・・事務機器の更新にあわせて紙使用量の少ない又は紙を使用しない機種に漸次変換を図ります。
- ④清掃活動・・・毎朝始業前に店舗・事務所周辺の清掃活動を行います。

### 7、個人情報の保護

- ・当社は案内状発送のために、お客様の住所・氏名・電話番号・生年月日・メールアドレス等の情報を適正かつ公正な手段により取得します。
- ・上記のデータはパソコンに保存され、そのファイルはパスワードを設定し、担当者以外は開くことができず、他の者が使用できないように管理します。
- ・当社は個人情報の紛失・漏洩を防止するため 不正アクセス・コンピューターウイルス等に対する適正なセキュリティ対策を講じます。  
専用機種を別途に単体で使用、不正アクセス防止のために外部回線との接続はしません。
- ・お客様より個人情報の削除要請があった時は直ちに削除し、発送を停止します。
- ・個人情報は当社の案内状、当社の営業案内、サービスの情報提供のみに使用し、第三者への提供はしません。
- ・当社は、個人情報保護管理者を任命し、個人情報の適正な管理をします。

### 8、苦情及び相談の処理体制

- ・お客様からの苦情・相談は下記メール及び電話で受けます。

郵便番号 563-0058

池田市栄本町5番24号 (株)八木呉服店

電話 072-751-3261(代表)

FAX 072-753-3348

E-mail [yagigofuku@rose.plala.or.jp](mailto:yagigofuku@rose.plala.or.jp)

URL <http://www.yagigofuku.com>

当社は小規模企業であり、専任の担当者は置くことはできませんが、従業員は誰でも対応できるように研修を行います。

苦情・相談は必ず所定の用紙に記録を残します。

#### 9、消費者及び消費者団体の意見を事業活動に反映する体制

当社に寄せられたご意見は当社をサポートする経営コンサルタント、税理士事務所、弁護士事務所、広告物制作会社などの外部ブレーンによって検討し、事業経営の改善に役立てます。

#### 10、行動基準の自己監査体制

お客様との取引に関して、及び事業活動について外部の機関に依頼し、行動基準を遵守しているか、監査を受けるものとします。

監査内容は次のものとします。

- ①取引記録
- ②苦情・相談記録
- ③発送体制などのシステム
- ④データ管理体制
- ⑤広告物

#### 11、人権の尊重・モラルの向上

全ての人の人権を尊重した事業展開を図ります。

事業にあたり 当社は関係法令に定められた事項を遵守し、高い品性で見識を持ち、誠実な行動、高いモラルの保持に努めます。

お客様と接する際は節度ある態度・毅然とした姿勢を保持するのは勿論、他団体や他社の業務等を、事実反して誹謗するような言動は行いません。