

2026年5月21日
株式会社ロイヤルホテル

株式会社ロイヤルホテル 「カスタマー・ハラスメント対応方針」を策定

リーガロイヤルホテルズを運営する株式会社ロイヤルホテル（大阪市北区中之島、代表取締役社長 植田 文一）は、すべてのお客様へ「あたたかいおもてなし」を提供するために、従業員が安心して働き続けられる職場環境を確保することが不可欠と考え、このたび「カスタマー・ハラスメント対応方針」を策定しました。

カスタマー・ハラスメントは社会問題として認知され、ホテル業界においても従業員の働く環境に影響を及ぼす課題となっています。カスタマー・ハラスメント行為は、従業員だけでなく、周囲のお客様にも不快な思いを抱かせ、本来提供すべきサービスの質や安全性を十分に確保できなくなるおそれがあります。当社は、今後もお客様との信頼関係を大切にしながら、すべての人が互いに尊重され、安心して過ごせるホテルづくりと、従業員が安心して働ける環境の整備に取り組んでまいります。

リーガロイヤルホテルズ「カスタマー・ハラスメント対応方針」骨子

当社は、1935年の創業以来、お客様に寄り添い「あたたかいおもてなし」をお届けしてまいりました。お客様からご意見やご指摘を賜ることは、当社のサービス向上につながる貴重な機会と考えています。一方で従業員の尊厳や職場環境を害するカスタマー・ハラスメントに対しては、従業員を守るために毅然として対応してまいります。

カスタマー・ハラスメントの定義

利用客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、従業員の就業環境が害されるもの

カスタマー・ハラスメントとなりうる行為例（一部抜粋）

- ・ 利用者等の要求内容が妥当性を欠き、社会通念上不当または不法な場合
例：過大な要求、当社の商品・サービスと関係のない要求、従業員個人への要求など
- ・ 利用者等の要求態様または手段が妥当性を欠き、社会通念上不当または不法な場合（要求自体に一定の妥当性がある場合を含む）
例：暴行、脅迫、侮辱、中傷、セクハラ、長時間拘束など

従業員への教育及びケア

従業員に対してカスタマー・ハラスメントに関する研修を実施します。また、社内カスタマー・ハラスメント相談窓口を設け、ハラスメントを受けた従業員のケアを行います。

全文はこちらをご覧ください。（<https://corp.rihga.co.jp/sustainability/customer-harassment/>）

本件に関する取材の問い合わせ先

株式会社ロイヤルホテル 経営企画部 ブランド戦略推進室
広報担当 清水 麻耶、坂庭 柚香、堀田 悠人
〒530-0005 大阪府大阪市北区中之島 5-3-68
TEL. 06-6441-1680（直通） FAX. 06-6441-1474

ロイヤルホテルについて

ロイヤルホテルは、1935 年に大阪政財界の「賓客のための近代的ホテルを大阪に」という想いから誕生した「新大阪ホテル」（「リーガロイヤルホテル大阪」の前身）からその歴史が始まりました。1990 年にホテルグループの名称を「リーガロイヤルホテルグループ（現：リーガロイヤルホテルズ）」とし、国内外へホテル展開を拡大。以来、国賓をはじめ国内外のお客様をお迎えし、感動と満足を主軸としたホテル経営を継続し、2025 年には創業 90 周年を迎えました。

「人を、地域を、日本を、世界を、あたたかい心で満たしていこう。」というパーパスのもと、ホテル事業を通じて人と人との交流を支え、あたたかい心を人から人へ広げてゆくことで、企業価値の向上と持続可能な社会の実現に挑戦しています。