

## 1 お客様とのこと

わたしたちは、お客様がわたしたちのサービスや商品に対して、感動をしていただけるよう、またその対価を喜んで支払っていただけるよう努めます。

### 安全・安心なサービス・商品の開発

わたしたちは、常にお客様からのニーズや欲求を把握し、品質・性能において、どこも先安全で安心できるサービス・商品の開発に努めます。

例えば...

トイレで使用する薬剤については、法令に従い、パラジクロロベンゼンなどを使用した有害な薬剤を使わず、お客様の健康面、環境面に配慮した薬剤の開発を行います。

関連法令・資料等...

「酢酸ビニル等4物質に係るがん原性試験の結果について」(労働省発表平成8年11月5日)等

### 良質・均質なサービス・商品の提供

わたしたちは、お客様に対して、常に良質で均質なサービス・商品を提供し、お客様からの信頼を得る事に努めます。

例えば...

アメニティネットワークが提供するリピートメンテナンスは、全国どこでも同じ内容で均質のサービスを提供するために、ネットワークとして研修等を実施し、品質の維持向上に努めます。

関連法令・資料...リピートメンテナンスマニュアル

### 健全・誠実・正直な営業活動の実施

わたしたちは、お客様に対して、健全、誠実、正直な営業活動をいたします。

例えば...

厚生労働省の社内検定制度で認定されたトイレ診断士が、トイレを正確に診断し、それに基づき、お客様にとって適正な提案をいたします。

関連法令・資料...厚生労働省認定社内検定トイレ診断士

### 迅速・誠実なアフターフォローの提供

わたしたちは、お客様からのクレーム、ご意見、ご要望に対して、真摯に受け止め、迅速で誠実な対応を致します。

例えば...

お客様からのトラブル情報に対しては、それを受理してから必ず1時間以内に対応いたします。

関連法令・資料...トラブル対応マニュアル

### 人命尊重

わたしたちは、万一の事故、事件の時には、人命を最優先に行動します。

例えば...

交通事故などに遭遇したときは、人命救助を最優先とします。

関連法令・資料...緊急対応マニュアル

### 2 協力業者・取引業者とのこと

わたしたちは、お客様に対して、安全・安心で良質なサービス・商品を提供するために、協力業者・取引業者との信頼関係を維持しながら、互いに切磋琢磨し、共存共栄できる関係を図ります。

#### 公正な取引

わたしたちは、協力業者・取引業者とは、法令を遵守し、公正な取引を行ないます。

#### 例えば...

協力業者・取引業者に対しては、無理な値引き要請等の強要を求めず、長い取引関係の維持を優先いたします。

#### 関連法令・資料...公正取引委員会 下請法

#### 理念の共感と健全な企業

わたしたちは、取引業者について、わたしたちのアメニティネットワークの理念に共感してもらい、互いに切磋琢磨し、共存共栄できる健全で誠実な企業を選定します。

#### 例えば...

協力業者・取引業者に対しては、アメニティネットワークの主催する会合等への積極的な参加を求め、意思の疎通、交流を図ります。

#### 関連法令・資料...社長会・ショップ会・各社記念事業への参加

## 3 地域社会とのこと

わたしたちは、地域社会の一員として、地域社会の衛生と環境保全、快適環境の創造に努めます。

### 法令遵守

わたしたちは、事業活動において、法令を遵守し、社会的な常識と良識に基づいて、行動をいたします。

例えば...

自動車に乗車する場合には、法令等に従い事故の発生を未然に予防します。

関連法令・資料...道路交通法

### 社会貢献

わたしたちは、地域社会の一員であることを自覚し、地域社会とのコミュニケーションと協調をはかり、社会貢献の活動に努めます。

例えば...

地域の子ども会、老人会等への積極的なかかわりを持ち、地域社会・住民とのコミュニケーションを図ります。

### 啓発活動

わたしたちは、地域社会に対して、わたしたちの使命として、トイレの大切さやトイレの意識改革など、トイレの啓蒙活動を実施していきます。

例えば...

トイレの情報誌「かわや版」等を無料配布して、正しいトイレの知識を啓発します。

## 4 地球環境のこと

わたしたちは、わたしたちの事業を通じて、地球の環境の問題にも取り組むことに努めます。

### アメニティネットワーク事業の推進

わたしたちは、わたしたちの事業を拡大することが、地球環境への負荷を軽減するものであることを自覚し、その推進・発展に努めます。

例えば...

リピートメンテナンスを通じて、環境負荷を与える化学薬剤等の使用を極力抑え、設備機器の劣化を防ぎ、循環型社会の実現に寄与します。

関連法令・資料...環境方針書

### 環境関連の法令を遵守し、地球環境の保全

わたしたちは、環境関連の法令を遵守し、事業活動を通じて、資源保護、廃棄物の削減などに取り組むことを努めます。

例えば...

事業活動で発生するごみの分別回収を徹底し、各自治体の条例に従い、廃棄・処理することに努めます。

関連法令・資料...廃掃法等

## 5 アメニティネットワークのこと

わたしたちは、アメニティネットワークのフランチャイズ事業に加盟している加盟店とその本部によって構成されている集団です。わたしたちは、アメニティネットワークというブランドで事業活動をするに誇りと自信を持ち、誠実に行動し、信頼されるブランドを目指します。

### 理念の共有と共存共栄

わたしたちアメニティネットワークは、理念を共有した本部と加盟店の集団であり、それぞれがフランチャイズ契約の責務を誠実に果たし、共存共栄を図ります。

### 例えば...

各種研修・集合会議等への積極的参加をし、理念の共有と相互理解を深め、本部と加盟店が一体となって、アメニティブランドの発展を推進します。

## 関連法令・資料...アメニティネットワークフランチャイズ加盟契約書

### 誠実・公正な関係

わたしたちは、互いに公正な立場であることを認識し、アメニティネットワークの各種ルールに基づいて、自らの責任において、誠実で良識のある判断と行動をします。また、理由のいかに関わらず、過失・不正があった場合には、それを指摘し、その解決に努めます。

### 例えば...

過失・不正とは不当販売やアメニティネットワークの誹謗中傷をし、お客様の信頼を損なう行為をする事を指します。

## 関連法令・資料...公正取引委員会・アメニティネットワークフランチャイズ加盟契約書等

### 機密保持

わたしたちは、業務で知りえた様々な機密情報については、管理を徹底し、第三者への開示を致しません。また、漏洩が無い様に厳重に注意します。

### 例えば...

お客様情報の記載された書類や社内資料等の取扱いについては、外部への漏洩がない様、取扱いについては社内、車両内共に保管・管理を徹底します。

## 関連法令・資料...機密情報取扱マニュアル

### 個人情報

わたしたちは、わたしたちが取り扱う個人情報について、その取扱いに注意し、保護に努めます。

### 例えば...

お客様の企業名、役職、氏名、住所、電話番号等が記載された用紙の裏面再利用の禁止。

## 関連法令・資料...個人情報保護法 個人情報取扱マニュアル