

La Senteグループ カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定

La Senteグループでは、ご来店いただくすべてのお客様に、心からリラックスできる時間と、美しさを楽しんでもいただくことを大切にしています。その実現のためには、スタッフ一人ひとりが安心して、のびのびと働けるサロン環境が欠かせません。

近年、お客様からの過度なご要望や、不適切な言動による「カスタマーハラスメント」が社会問題となっており、私たちの業界においても例外ではありません。

La Senteでは、スタッフの心と体の安全、そして人権を守ることが、お客様への最良のサービスと美の提供につながると考えています。そこで、「カスタマーハラスメントに対する方針」を定め、すべてのお客様にとってもスタッフにとっても心地よい空間づくりを目指してまいります。本方針の趣旨をご理解いただき、すべてのお客様とスタッフが心地よく過ごせる空間づくりへのご協力を賜りますようお願い申し上げます。

カスタマーハラスメントの定義

厚生労働省発行の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」に記載のある、「お客様からの言動・要求のうち、当該内容に妥当性を欠くもの、または妥当であっても手段・態様が社会通念上不相当なものであり、スタッフの就業環境が害されるもの。」に加え、他のお客様の迷惑になりかねないものと定義いたします。

対象となる行為

- ・威圧的な言動・暴言：暴力、大声での叱責、人格否定、差別的発言等
- ・不当な要求：正当な理由のない返金要求、過度なサービスの要求等
- ・プライベートな詮索：住所、交際状況、個人的な連絡先の交換要求
- ・セクシュアルハラスメントにあたる行為：性的な発言、接触、要求
- ・SNS・口コミサイトでの誹謗中傷・晒し行為・無断撮影
- ・業務妨害となる行為：執拗な予約変更、長時間の居座り等

上記のような行為が確認された場合、担当スタッフによる対応は中断し、上長・本部に引き継ぎます。

内容に応じて、以後のご予約・来店のお断りをさせていただく場合がございます。

必要に応じて、警察、顧問弁護士等の専門機関との連携も検討いたします。

キャンセルポリシー



ご予約方法

La Sente では事前のご予約を優先とさせていただいております関係で、ご予約は店頭での次回予約・La Sente アプリ・お電話で承ります。(公式LINEでのお問い合わせは返答に時間がかかる場合がございますので、電話でのご連絡をお勧めしております。)



キャンセル・変更

ご予約のキャンセル・変更は、ご予約の24時間前までにご連絡をお願いいたします。

(定休日を挟む場合は、直前の営業日までをお願いいたします。)

ネット上でのキャンセル・変更は48時間前まで操作可能です。

それ以降の操作が不可となりますので営業時間内に店舗へ電話でのご連絡をお願いいたします。



キャンセル料金

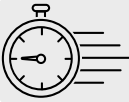
予約直前・無断キャンセルが度重なる場合はキャンセル料金の請求及び、次回以降のご予約をお断りさせていただく場合がございます。



ご予約変更

ご予約の24時間以内の変更の場合は、ポイント付与・予約特典はございません。

ご予約の変更が度重なる場合は、事前のご予約をお断りさせていただく場合がございます。



遅刻について

ご予約時間に遅れてご来店される場合は必ずご連絡をお願いいたします。

ご連絡なく10分以上遅刻された場合はキャンセル扱いとさせていただく場合がございます。

また、施術内容・施術担当者・施術時間の変更をさせていただく場合がございます。



次回予約

La Sente Lycee では次回のご予約特典を設けております。施術ご来店時に店頭でお取りいただいた場合に限りです。2か月以内の期限といたします。スタッフから次回来店目安をお伝えいたします。期間問わず、キャンセル・変更した場合は、対象外といたします。



荒天や震災などやむを得ない事情によるキャンセル・変更の場合は上記の限りではございません。

詳しくはスタッフまで直接お問い合わせの上、ご予約を改めてご相談くださいませ。



おかげ様で当日・直前のご予約がご希望のお時間にお取りできないケースが増えてまいりました。

ご来店時に次回のご予約をお取りいただけますと、スムーズにご案内が出来ますので、

よろしくお願いいたします。

ラシェンテはお客様にとってなくてはならないパートナーサロンとして今後も精進してまいります。