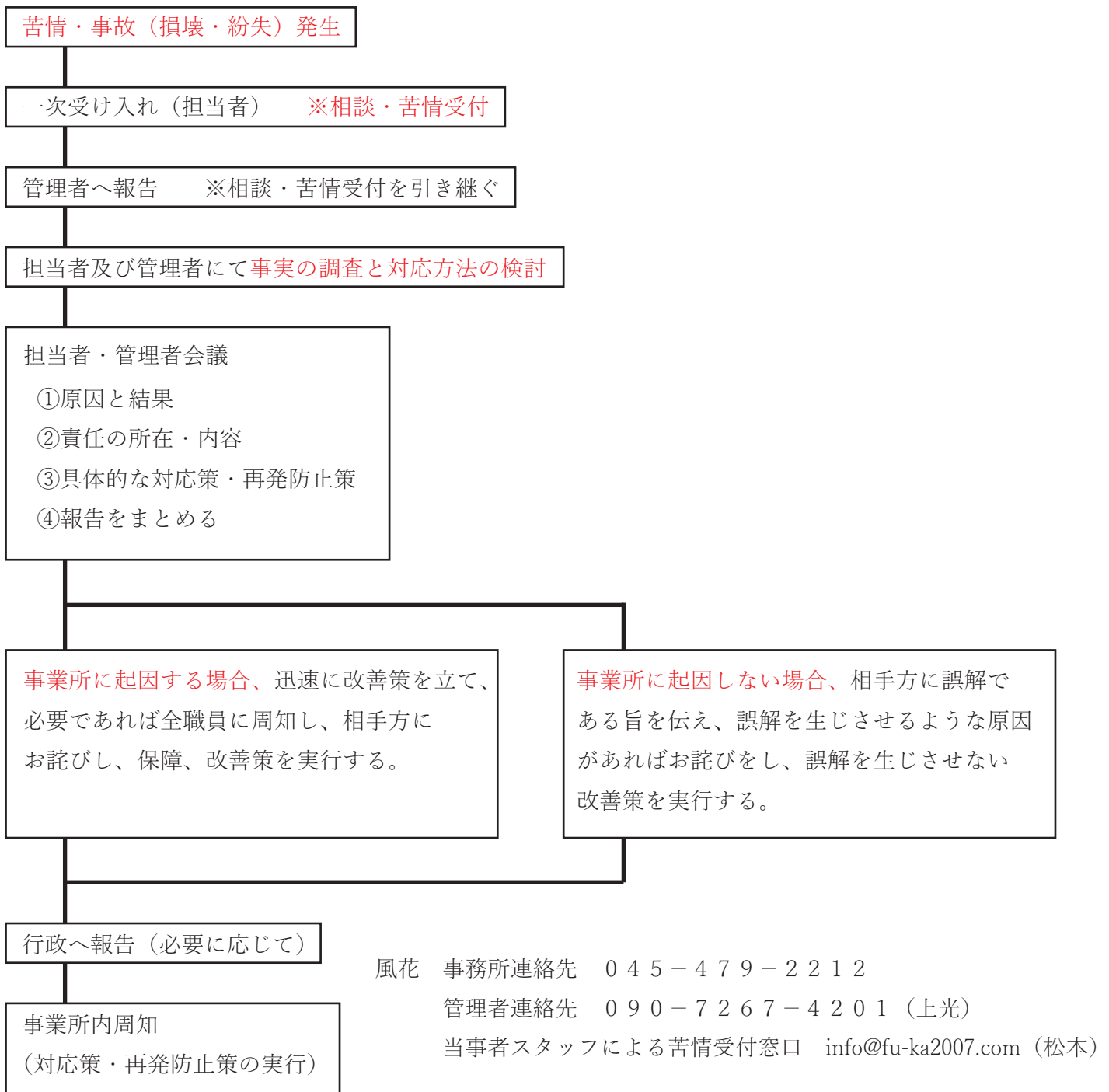


## 相談・苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）について

苦情（クレーム）・事故（損壊や紛失）とは、苦情とは、利用者及びご家族などその他の方からの当サービス全体に関わる不満や改善要求、又は被害の訴えやこちらの契約違反に対する損害賠償の請求等の全てを言うものとする。

どんな些細なことでも絶対に見落とすことなく、サービス業である私たちはこれを顧客からの警告アラームだとして受け止める必要がある。



※基本的に個々で対応することなく利用者の指示に従って行動する。