나리타공항의 고객 갑질에 대한 기본방침

서론

저희 나리타공항은 국제 거점 공항으로서 세계 최고 수준의 공항을 목표로, 항상 고객의 시점에서 공항에서의 체험 가치 향상을 위해 공항 내 기업이 하나가 되어 보다 좋은 서비스를 제공할 수 있도록 노력하고 있습니다.

한편, 공항을 이용하는 고객 등의 직원에 대한 폭언, 폭력, 부당한 금품 요구, 무단 촬영, 협박 등 도를 넘은 요구를 하는 고객 갑질 행위가 발생하는 경우에는 해당 '고객 갑질에 대한 기본방침'에 따라 의연하게 대응할 것입니다.

해외에서 찾아오는 많은 고객이 이용하는 나리타공항에서는 국적의 차이나 문화적 배경 등에 따라 고객 갑질에 대한 인식이 다를 가능성도 감안해 이번 기본방침 책정을 통해 공항 직원의 안전을 확보할 뿐만 아니라, 공항을 이용하는 고객에게도 안심과 안전이 보장된 더욱 좋은 서비스를 제공하겠습니다.

고객 갑질의 판단 범위

고객 등으로부터의 클레임 및 언동 중, 해당 클레임과 언동에 대한 요구 내용이 타당성에 비추어, 해당 요구를 실현하기 위한 수단과 양상이 사회 통념상 부적절한 것으로써 대응하는 직원의 근무환경을 물리적 또는 심리적으로 해치는 행위를 모두 고객 갑질로 판단합니다.

고객 갑질의 구체적인 예

※ 아래의 기재 내용은 예시로, 이 내용에 한정되는 것은 아닙니다

① 고성, 폭언, 모욕, 비방중상, 차별적 발언 등
・큰소리로 집요하게 직원을 비난하는 행위
・직종에 따른 차별과 외모를 조롱하는 모욕적 언동

② 위압적 또는 위협을 느끼게 하는 언동
・법적인 조치나 SNS 게시를 암시하는 발언

③ 지나친 요구
・본래 제공되는 서비스 이상의 요구
・자신의 사회적 입장을 내세우는 특혜의 요구

④ 요구 내용의 타당성 결여
・해당 기업이 제공하는 상품 및 서비스 내용과는 관계없는 금전적 보상이나 사과 요구 등

⑤ 폭행이나 물건에 화풀이하는 행위
・팔을 잡거나 때리거나 발로 차는 행위, 물건을 던지는 등의 행위

⑥ 직원의 개인정보에 관한 사항이나 개인에 대한 요구 및 공격
・대응하는 직원의 개인정보 공개를 집요하게 강요하는 행위
・직원의 동의 없이 사진 촬영, 녹화, 녹음하는 등의 행위 및 SNS 등에 게시하는 행위

⑦ 성희롱
・대응 직원으로 남성 또는 여성을 지정하는 행위
・음란행위, 발언, 스토킹 등

⑧ 업무에 지장을 미치는 행위
・장시간 직원의 구속(대면, 전화, 메일 등)
・동일한 클레임을 집요하게 반복하는 행위

⑨ 업무 공간 난입
・업무 공간(카운터 등)에 무단으로 들어오는 행위

공항의 대처방안

저희 공항 직원은 고객 갑질에 대한 기본방침을 바탕으로 이와 같은 행위에 해당하는 상황에는 의연한 태도로 임할 것입니다.

나리타공항은 서비스 수준 향상을 위해 노력하는 동시에 계속해서 공항 내 사업자와 제휴해 가면서 고객 갑질에 대한 대처방안을 추진해 갈 것입니다.

이 상