

コンプライアンス方針

株式会社 SOUBUN.COM

当社は、「学術への貢献を通じて、社会を豊かにする」というパーパスのもと、学術団体における支援のインフラ（基盤）会社となることを目指しています。

この使命を実現し続け、社会と共存共栄し、永続的な企業活動を営むために、役員および社員一人ひとりが社会の一員としての責任を理解し、正しい行動をとるよう心がけ、お客様からの信用・信頼を得られる関係構築が重要であると考えます。

お客様にご満足いただけるサービスを提供し、パートナーとも公正な関係を維持するため、下記のコンプライアンス方針を基本方針として役員および社員の意識の向上とコンプライアンス体制の整備を図り、行動します。

1. 基本的な考え方

(1) 法令・社会規範の遵守

- ・法令・社内規程はもとより、社会規範を遵守します

(2) お客様満足に向けた行動規範

- ・お客様のニーズを尊重し、お客様に満足いただける各種サービス、安全で有用な製品・システム等を提供するよう努めます
- ・お客様に対し、各サービスに関する情報提供を適切かつ迅速に行うとともに、お客様のご要望、ご相談に誠実、迅速かつ的確にお応えするよう努めます

(3) 優越的地位の乱用禁止

- ・当社は、取引先に対して不公正な圧力をかけることなく、優越的地位を利用して不当な要求をしないよう徹底します。業務提携において、双方が平等で公正な立場での協力関係を維持します
- ・当社および役員・社員は、優越的地位を利用した不当な要求を自ら「しない」、また組織として「させない」ことを徹底します。この姿勢は、お客様との関係、取引先（下請を含む）との関係の双方に等しく適用します

2. コンプライアンス体制

(1) 内部通報の仕組み

- ・当社では、全従業員および関係者が安心して報告できる環境を提供することを目的とし、本方針で禁止されている行為やその疑いがあるという情報（ハラスメントに関するものを含む、以下「リスク・コンプライアンス情報」）に接した従業員が、その情報を実施統括責任者である『コンプライアンス相談窓口』に直接提供・相談することができる内部通報制度を構築しています
- ・通報者に不利益が生じないことを、本制度運用の大原則とします

(2) パートナー・お客様からのご意見の収集

- ・当社は、パートナー企業やお客様に対してアンケート等を実施し、取引や協力関係における満足度、改善点、求めるサービスについてフィードバックをいただいています。頂戴したフィードバックをもとに、

サービスや取引体制の改善に取り組みます

①NPS 実施頻度：年末 対象範囲：お客様

②アンケート MA 実施頻度：年末 対象範囲：パートナー

(3) お客様からの同意取得

- ・当社は、取引開始前にお客様から当社のコンプライアンス方針に対するご同意をいただきます。この同意を得ることで、お客様に対して当社のコンプライアンス規範を周知し、円滑かつ法的に適正な取引を進めるための基盤を確立します

同意取得の具体的な運用方法：契約書への記載

(4) 従業員への教育

- ・当社は、従業員に対して法令・企業倫理に関する教育・研修に取り組み、コンプライアンス意識を常に持ち続ける努力を怠りません

コンプライアンス研修およびチェックテスト 実施頻度：年1回 対象範囲：全社員

3. パートナーとの関係

(1) 関係協力会社への遵守徹底

- ・当社は、業務を委託する関係協力会社に対してもコンプライアンス遵守を求めます。契約時に基準を明示してその内容を盛り込むとともに、定期的な監査を行い遵守状況を確認します

(2) 倫理的なビジネス慣行

- ・当社は、取引先やパートナーと共に倫理的なビジネス慣行を行うことに努め、不正・横領、贈収賄、利益相反、機密情報の不正使用など、いかなる不正行為も許しません

4. 不正行為への対応

- ・当社は、不正行為に対して厳格な姿勢を貫きます。内部通報制度を通じて不正行為が発覚した場合には速やかに是正措置を講じ、法的措置が必要な場合には適切に対応します
- ・不正行為が企業の信用に影響を与えないよう、徹底した管理を行います

5. カスタマーハラスメントへの対応

- ・当社は、お客様への誠実な対応を大切にする一方、従業員の尊厳を損なう著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント）に対しては、組織として毅然と対応します
- ・具体的な定義、該当行為の例、対応フロー、相談窓口、従業員への配慮等の詳細は、別途定める「カスタマーハラスメント対策基本方針」および関連資料に定めるところによります