

# TP Code of Ethics (倫理規範)

## 1. 倫理規範の目的

この規範の目的は、(i) 私たちの従業員、役員、サービスプロバイダー、ベンダー、クライアント、お客様、コミュニティ（私たちが生活し、働き、奉仕する場所や世界全体）、メディア、公的機関、非営利団体、株主に対して採用すべき規則、行動、振る舞い、関係を定義するものとし、従業員、役員、サービスプロバイダー、ベンダー、クライアント、お客様、コミュニティ、メディア、公的機関、非営利団体そして株主は、Teleperformance が従業員、役員、サービスプロバイダー、ベンダー、クライアント、お客様、コミュニティ、メディア、公的機関、そして非営利団体との関係を強化していく同時に、Teleperformance がコミュニティへ積極的な貢献をしていることを保証するよう努めるものとする。

この規定に関するお問い合わせは、まずあなたのマネージャーへお尋ねください。倫理に関する質問に答えることができます。上司が不在の場合は、代わりにあなたの地域の連絡先（該当する場合）に質問を送ることができます。な

お、すべての質問やコメントを企業の社会的責任委員会（CSR 委員会）

csr@teleperformance.com にいつでも提出することができます。

## 2. 当社の文化

### 2.1. 私たちの価値観は、私たちの遺伝子に刻まれています

私たちの価値観こそが、まさに企業文化の中核をなすものです。

したがって、Teleperformance は、組織内の全員が常に心からそれらに従うことを求めています。私たちの価値観は



#### 宇宙：誠実さ

私たちは約束したことを守ります。

事実と反することなく、本物であり、私たちの価値に沿った生き方をする。なぜなら、その柱の上に私たちの全ての関係が築かれているからです。



Earth | Respect  
I treat others with kindness and empathy.

## 地球|尊重

私たちは相手を尊重し、大切にします。

私たちは、互いを磨きあいます。敬意が敬意を生むのです。



Metal | Professionalism  
I do things right the very first time.

## 金属|プロフェッショナリズム

私たちはプロ意識を持って正しいことを行います。

私たちの品質とスキルを通して、互いのコミュニケーションを素晴らしい経験へ変えます。



Air | Innovation  
I create & improve.

## 空気|イノベーション

私たちは新しい価値を創造し、改善します。

変化こそが帆に風をはらませる常風であり、私たちは受入れ提案します。



## 火|コミットメント

私たちは常に情熱を持って仕事に取り組み（コミット）します。

責任が私たちの行動に火をつけ、私たちの業績を促進します。良い仕事をするための情熱を燃やすのです。

## 2.2.ダイバーシティ（多様性）

従業員の多様性を理解し、尊重し、そして奨励するという事は、私たち一人ひとりが文化的、宗教的、政治的、その他の個人的な信念を持つことを認めるということです。多様性の尊重は私たちの価値観の一部であり、会社とのあらゆる取引において存在するものです。

### 3. 倫理的な関係性

私たちのすべての関係は、雇用される立場や肩書きにかかわらず、クライアント、お客様、株主、従業員、請負業者、ベンダー、競合他社、事業体への個人の尊厳、誠実さ、プライバシー（公式なセキュリティポリシーに規定されている場合を除く）に対する尊重に基づいていなければなりません。

いかなる種類の差別、疎外、脅迫またはいやがらせも容認しません。

#### 3.1. クライアントとのかかわり

Teleperformance のクライアントとの関係は、尊重、透明性に基づくものとし、強いパートナーシップであるべきものとします。私たちは価値観に従って行動し、常に優れたサービス品質と顧客サービスにおける完全な満足のために努力します。Teleperformance はお客様から提供された情報の機密性を高く評価し、保護します。

Teleperformance はクライアントとお客様を満足させる高品質のサービスを提供する能力を基に成功を築いてきました。私たちはクライアントのニーズと期

待に細心の注意を払い、クライアントの満足度を測定するための方法を設けています。Teleperformance はすべてのクライアントを同じビジネス基準で扱います。

### 3.2. 従業員とのかかわり

Teleperformance は、出自、性的指向、性別、人種、年齢、宗教、階級、組合団体への所属にかかわらず、公平なキャリア機会を提供します。また、安全で健康的な職場環境を提供することに貢献し、個人の誠実さとプライバシーを尊重し、表現の自由があり、いかなる種類の脅威やハラスメントも許容しません。また、アンチストレスプログラム、健康・スポーツ活動、啓蒙活動を通じて、職場の健康と安全のための保全活動を提案しています。

さらに、Teleperformance Premises Standard は、作業エリア、共有エリア、トレーニングと採用、特にレジヤエリアにおける安全性とセキュリティ、照明と音響、近くでの現場主義の経営と従業員の福祉に関する青写真と詳細なガイドランスを提供します。Teleperformance は、様々な階層間の関係を促進する手段として、リーダーシップを奨励・発展させ、従業員の権利を尊重し、常に信

頼と忠誠に基づいて会社と従業員の関係を築いています。Teleperformance の社員は、自分の活動や機能に対する責任を十分に自覚し、自分や他人の利益のために自分の地位や内部情報を利用しません。また、プライバシーと情報の機密性を尊重し、保護します。共通の学び、協力的、そして透明性に基づいた態度で、すべての人を対等に扱い、同僚、請負業者、サービスプロバイダー、株主と、地位に関係なく、快適で尊敬に満ちた仕事のやりとりをします。

Teleperformance の社員は会社の目的にコミットし、その達成のために協力し、会社の内部手順、ポリシー、基準を履行します。また、従業員には良識、公正さ、誠実さの模範を示し、この規範のルールを推進するよう奨励しています。

もしあなたが Teleperformance の従業員で、上司や同僚との関係が上記の規則に従わないと感じたら、遠慮なく CSR 委員会 ([csr@teleperformance.com](mailto:csr@teleperformance.com)) までご連絡ください。

### **3.3. 投資家・株主とのかかわり**

Teleperformance は、透明で、正確な、そして偽りのない情報伝達を大切に  
し、法律で許される範囲で、活動や会社の業績の監視を許可します。

Teleperformance は、現地、州、そして連邦の現行法に従いビジネスへ適用します。

私たちの株主の信頼は重要であり、私たちは何年にもわたって責任を果たすことをお約束します。当社のコーポレートチームは、適用されるすべてのガバナンスルールが適時に正当に満たされていることを保証します。特に、取締役会および特別委員会を構成するメンバーの独立性に関連するコンプライアンス・ルールを遵守しています。

### 3.4. 市場や競合他社との関係

Teleperformance の市場や競合他社との関係は、常に法律を遵守した公正で倫理的な競争慣行に基づいており、略奪的または不誠実な行動は許されません。

会社に関連する情報の提供、製品やサービスのプロモーションや開示は、Teleperformance のシニアマネジメントによって厳しく管理されています。私たちは、サービスの品質と、クライアントや見込み客と築く優れた関係を通じて、競争的に差別化を図るつもりです。私たちは、競合他社との公正な競争ルールを尊重します。



### 3.5. ベンダー、パートナーとの関係

サービスプロバイダーやベンダーの選定や契約は、Teleperformance の内部手続きに沿って、あらかじめ定められたプロセスを経て、技術的、専門的、倫理的基準における自由競争に基づいて行われています。

Teleperformance とそのサービスプロバイダーの関係は、倫理的原則と法律の尊重によって導かれ、長期的な関係を築くことを目的としています。サプライヤーに対しても、私たちが遵守している社会的企業責任に関する規則と同様のレベルの遵守を課しています。

### 3.6. 地域とのかかわり

企業市民としての地位を強化する社会的そして環境保護活動を通し、コミュニティの発展と促進及び市民として実施することを Teleperformance は促進します。

## 4. CSR 委員会

CSR 委員会は、関連する方針の策定と普及、質問への回答、この規範に違反する可能性の分析と阻止、およびコンプライアンスを最大限に高めるための積極的な施策の実行を指示する責任を負っています。

CSR 委員会の連絡先は、電子メール ([csr@teleperformance.com](mailto:csr@teleperformance.com)) で受け付けています。