

バス事業の顧客ハラスメントに対する基本方針

当社では、(公社)日本バス協会が策定した基本方針に従い、次のとおり行動します。

私たちバス事業に携わる全員は、お客様に対して真摯に対応し、信頼や期待に応えることで、より満足度の高いバス輸送サービスを提供することを心掛けます。

一方で、一部のお客様からの常識の範囲を超えた要求や言動の中には、従業員の人格を否定する言動、脅迫、暴力、セクシャルハラスメント等の従業員の尊厳を傷つけるものもあり、これらの行為は職場環境の悪化を招くほか、バスの安全輸送にも悪影響を及ぼしかねないゆゆしき問題です。

今後、バス運転者をはじめとする従業員の安全確保と人権を尊重するため、これらの要求や言動に対しては、お客様に誠意をもって対応しつつも、毅然とした態度で対応します。

もし、お客様からこれらの行為を受けた際は、従業員が上長等に報告・相談することを推奨しており、相談があった際には組織的に対応します。

★ 顧客ハラスメントの定義

顧客からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、バス運転者をはじめとする従業員の就業環境が害されるもの。

※ 「顧客」には、旅客だけでなくバスに関する問い合わせを行う者等、今後バス利用者となり得る潜在的な顧客を含みます。

★ 顧客ハラスメントの例

- ・ 差別的な言動、性的な言動、つきまとい
- ・ 従業員個人に対する攻撃、要求、権利侵害
- ・ 従業員の個人情報等のSNS等への投稿
- ・ 正当な理由のない商品交換、金銭補償、返品・返金、謝罪の要求
- ・ 不合理または他のお客様等との公平性を欠くサービス提供等の要求

★ 顧客ハラスメントへの対応姿勢

お客様から顧客ハラスメントに該当する要求や言動が行われた場合には、それ以降のお客様への対応を中止することがあります。

また、必要に応じて、警察への通報や弁護士への相談等の措置を講じ、厳正に対処します。

当社は、本方針に則り、皆さまのご協力のもと、より良いサービスの提供を目指してまいります。今後とも、ご理解ご協力を賜りますようお願い申し上げます。