

カスタマーハラスメントに対する基本方針

道北バス株式会社（以下、当社といいます）は、「安全輸送を第一に掲げ良質な接遇とサービスを提供」という経営理念に基づき、お客様の一番身近に感じてもらえる企業となるべく日々努力しております。

当社は、ご利用いただいているお客様からお寄せいただくバスの運行へのご要望やご意見には真摯に対応し、より一層のサービスの向上に努めております。一方で、一部のお客様から社会通念上不相応な要求や言動等を受けることがあり、これらの行為は従業員の職場環境悪化やバスの安全運行にも悪影響を及ぼしかねない重大な問題であると捉えています。

そこで当社はお客様との良好な関係を保つだけでなく、バス運転手をはじめとした従業員が安心して働くことのできる職場環境を整えることが、お客様へ継続的なサービスの提供を可能にするとすると考え「カスタマーハラスメントに対する基本方針」を定めます。

1. カスタマー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。

2. カスタマーハラスメントの例

① 時間拘束型

・長時間にわたり、顧客等が従業員を拘束する。居座りをする、長時間、電話を続ける。

② リピート型

・理不尽な要望について、繰り返し電話で問い合わせをする、または面会を求めてくる。

③ 暴言型

・大きな怒鳴り声をあげる、「馬鹿」といった侮辱的発言、人格の否定や名誉を毀損する発言をする。

④ 暴力型

・殴る、蹴る、たたく、物を投げつける、わざとぶつかってくる等の行為を行う。

⑤ 威嚇・脅迫型

・「殺されたいのか」といった脅迫的な発言をする、反社会的勢力とのつながりをほのめかす、異常に接近する等といった、従業員を怖がらせるような行為をとる。または、「SNS にあげる、口コミで悪く評価する」等とブランドイメージを下げるような脅しをかける。

⑥ 権威型

- ・ 正当な理由なく、権威を振りかざし要求を通そうとする、御断りをしてでも執拗に特別扱いを要求する。または、文書等での謝罪や土下座を強要する。

⑦ 職場外拘束型

- ・ クレームの詳細が分からない状態で、職場外である顧客等の自宅や特定の喫茶店などに呼びつける。

⑧ SNS/インターネット上での誹謗中傷型

- ・ インターネット上に名誉を毀損する、またはプライバシーを侵害する情報を掲載する。

⑨ セクシュアルハラスメント型

- ・ 従業員の身体に触る、待ち伏せする、つきまとう等の性的な行動、食事やデートに執拗に誘う、性的な冗談といった性的な内容の発言を行う。

3. カスタマーハラスメントへの対応姿勢

当社従業員に対して、カスタマーハラスメント行為があると判断した場合には、お客様への対応を中断またはお断りする場合があります。また、当社が悪質と判断した場合には、警察への通報や弁護士等外部専門家と連携し、法的措置も含め組織として厳正に対処いたします。

4. カスタマーハラスメントへの主な取組

- ・ 本方針に関しての従業員への周知・啓発
- ・ 従業員教育・研修の実施
- ・ 社内におけるサポート体制・相談体制の整備
- ・ 適切な対応を行う為、警察や弁護士など外部の専門家との連携