

株式会社フジエクスプレス カスタマーハラスメントに対する行動指針の策定について

策定の経緯について

当社ではお客様、関係者からのご意見、ご要望、クレーム等を経営上の重要な情報と捉えており、当社の商品やサービスの質を向上させ、より多くのお客様にご満足いただけるよう、誠実に対応しておりますが、その内容が「カスタマーハラスメント」に該当する場合には、従業員の尊厳が傷つけられ、就業環境の悪化により従業員の心身が悪影響を受けるとともに、当社の事業運営が阻害され、他のお客様にご迷惑をおかけする可能性があります。

そこで当社は、お客様や関係者等に対し誠意をもって対応しつつも、カスタマーハラスメントに対しては毅然とした態度で対応し、従業員の尊厳と就業環境が害されることを防ぐため、カスタマーハラスメントに対する行動指針を策定いたしました。

バス乗客によるカスタマーハラスメントの対象行為の具体例（例示であり、これに限られるものではありません）

①身体的な攻撃、暴力(暴行、傷害)

無料バスを提示せず乗車し、乗務員が確認を求めたところ激昂し自身のパスケースで乗務員を殴打



②精神的な攻撃

(脅迫、中傷、侮辱、暴言、威圧的・差別的な言動)
交通集中による渋滞で遅延してバス停に到着したところ乗車の際に、突然乗務員を大声で怒鳴りつける



③過剰な要求

(土下座・過剰な謝罪の要求、過剰なサービス・補償の要求)
罵声を浴びせ土下座を強要する行為



④継続的または執拗な要求

(同内容、類似内容での複数回の要求、問合せ)



⑤不合理な時間的・物理的拘束

(長時間の対応・通話要求、不退去、訪問の要求)
合理的な理由なく対面・電話・メールにて数十回にも及ぶ問い合わせをする行為



⑥従業員に対する解雇等の処罰の要求

乗務員のお客様対応が良くないという理由で該当乗務員の解雇を要求する行為



お問合せ

お客様窓口(総フジエクスプレス)

☎ 03-3455-2213



フジエクスプレスHPP



カスタマーハラスメント
行動指針



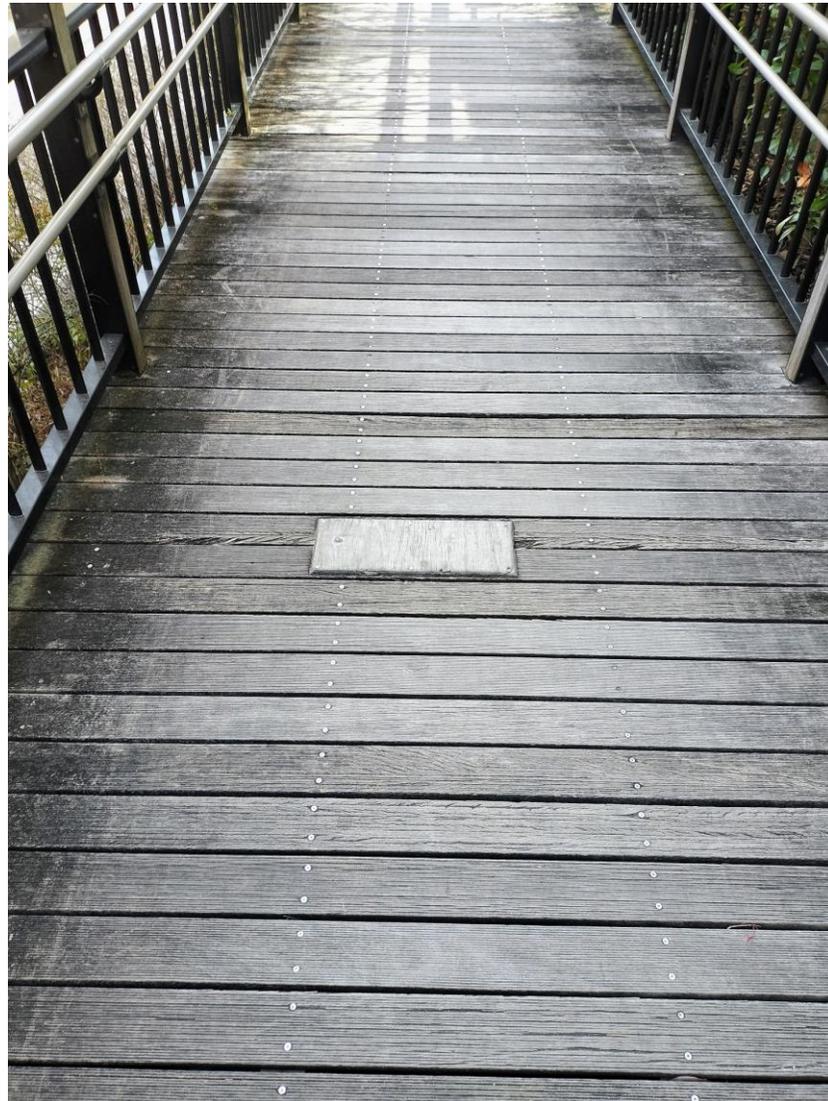
2025年2月分ちいばす運転士の給与明細 抜粋

出勤日数	時間外時間
21	49

基本給	路線手当	時間外手当	総支給額	差引支給額
215,000	5,000	80,213	305,713	217,293

処遇・労働環境の改善が必須

港区芝浦運河緑地



表参道のIoTゴミ箱 SmaGO



港区芝浦運河のゴミ箱

