

2025 年 3 月 31 日

江若交通株式会社

カスタマーハラスメント対策の具体的な取り組み

（１）カスタマーハラスメントに対する基本方針の策定

- ・ 2025 年 3 月 31 日公表

（２）カスタマーハラスメントに関する知識および対処方法の教育・研修の実施

- ・ コンプライアンスおよび危機リスク専門委員会から配布されている「クレーム対応」の動画研修や「クレーム初期対応マニュアル」等を活用して従業員等への教育・研修を行う。

（３）カスタマーハラスメント対応についての従業員サポート体制の構築

- ・ 報告・相談先（上司、職場内の担当者等）や報告・相談フローをあらかじめ定め、これを従業員に周知する。

（４）その他の取り組み

- ・ バス車内や営業所において、ドライブレコーダーや防犯カメラで常時録画していることが伝わるように、その旨を見やすい位置に表示する。
- ・ バス車内において、カスタマーハラスメントの防止に向けた啓発ポスター（公益社団法人日本バス協会作成）を掲出する。
- ・ 発生したカスタマーハラスメント事案については、日誌や報告書等に記録し、社内会議や出勤点呼時等で情報共有を行う。

以 上