

ニュースリリース

2024-SD-146

2024年9月27日

IBEX エアラインズ カスタマーハラスメントに対する方針について

アイベックスエアラインズ株式会社(本社:東京都江東区、以下IBEX)は、「カスタマーハラスメントに対する方針について」を策定しました。

当社は、企業理念やコンプライアンス宣言に基づき、お客様からのご意見・ご要望に対して、今後も真摯に対応してまいります。しかしながら、カスタマーハラスメントに該当する行為については、毅然とした対応を行い、当社で働く社員一人ひとりを守るとともに、継続的に安全で質の高いサービスを提供していくためには不可欠と考え、カスタマーハラスメントに対する基本方針を策定しました。

■カスタマーハラスメントに対する基本方針

当社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、より高い満足を提供することを心掛けます。

一方で、お客様からの言動の中には、常識の範囲を超えた要求や、従業員の人格を否定する言動、暴力、セクシャルハラスメント等、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、ゆゆしき問題です。

わたしたちは、従業員の職場環境をはじめ、人権、名誉、安全等を尊重するため、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。

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

■カスタマーハラスメントの定義

顧客または第三者(取引先など含む)からの優越的な立場を利用した「航空法、その他関連する法規に反する行為」、及び「これらにつながりかねない行為」、または「義務のないことや社会通念上相当な範囲を超える対応を要求する行為」により、従業員の就業環境が害されること。

■カスタマーハラスメントに該当する行為例

- ・暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷等
- ・脅威を感じさせる言動
- ・過剰な要求

- ・暴行、器物損壊、その他の粗暴な言動等
- ・業務に支障をきたす行為（長時間拘束、複数回のクレーム等）
- ・業務スペースへの立ち入り
- ・社員を欺く行為
- ・会社・社員の信用を棄損させる行為（SNS投稿など）
- ・盗撮、つきまとい、わいせつな行為、卑わいな発言、セクシャルハラスメント（セクハラ発言、身体に触れる等）

■カスタマーハラスメントへの対応姿勢

上記のカスタマーハラスメントに該当する事象が生じた場合は、社員一人ひとりを守るため、必要に応じて警察や弁護士の助言を仰ぎながら、厳正に対処します。

アイベックスエアラインズはおもてなしの心で、地域の未来を描く、リージョナルエアラインを目指し、引き続き安全で快適な空の旅を提供できるよう担ってまいります。