

ソラシドエア カスタマーハラスメントに対する方針

株式会社ソラシドエア(本社:宮崎県宮崎市 代表取締役社長:高橋 宏輔)は、「カスタマーハラスメントに対する方針」を策定しました。

当社は、お客さまからのご意見・ご要望に対して、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対しては、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こと、継続的に安心して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、すべてのお客さまが快適にご利用いただけるよう、お客さまに寄り添い、誠実な対応をしてまいります。一方で、カスタマーハラスメントに対しては、当社社員の就業環境を害するものとして、毅然と行動し、組織的に対応いたします。

■ 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

以下の記載は例示であり、これらに限られるものではありません。

- ① 暴言、大声、侮辱、差別発言、誹謗中傷など
- ② 脅威を感じさせる言動
- ③ 過剰な要求
- ④ 暴行
- ⑤ 業務に支障を及ぼす行為(長時間拘束、複数回のクレームなど)
- ⑥ 業務スペースへの立ち入り
- ⑦ 社員を欺く行為
- ⑧ 会社・社員の信用を棄損させる行為(SNS 投稿など)
- ⑨ セクシャルハラスメント(盗撮、わいせつ行為、発言、つきまといなど)

■ カスタマーハラスメントへの対応姿勢

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、当社サービスのご利用やお客さま対応をお断りさせていただくことがございます。なお、悪質な言動および犯罪行為に対しては、警察や弁護士などの助言も仰ぎながら、厳正に対処します。

ソラシドエアはこれからも“九州・沖縄の翼”として、安全で快適な空の旅を提供できるよう努力してまいります。

以上