

バス乗務員の不適切発言に関するお詫びとお知らせ

この度は、弊社バス乗務員によるお客様に対する不適切な発言に関しまして、多大なるご迷惑とご不快な思いをおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。

今回の事態を厳粛に受け止め、お客様をはじめ、関係各位の皆さまに心よりお詫び申し上げます。

1. 経緯

2025年2月28日、弊社の荒尾市内循環バスにおきまして、乗り間違えられた福祉特別乗車証ご利用のお客様に対し不適切な発言をいたしました。

2. 事実確認と対応

当該事案につきましては、ご親族の方よりご意見をいただき、事実確認を行いました。その結果、乗務員による不適切な発言があったことを確認いたしました。

弊社は、この事態を重く受け止め、ご親族の方(お客様のご希望により)に対して対面にて謝罪し、当該乗務員を含む関係者に対して厳正なる処分を行うとともに、再発防止に向けた指導教育を徹底してまいります。なお当該乗務員は社内処分の後 契約満了により退職いたしました。

3. 今後の対策

弊社では、これまでもお客様への接遇対応を指導してまいりましたが、今回の事態を教訓とし、以下の対策を徹底し、再発防止に努めてまいります。

- ・ お客様からのご意見を現場にて直接聴き取りを行うことで実態を把握する。
- ・ 全乗務員へ言葉遣い並びに態度、またご高齢者やお体の不自由な方への接遇について、改めて研修を実施いたします。
- ・ 今後も定期的に接遇に関する指導・研修を実施し、全社員の意識向上を図ります。

この度は、お客様をはじめ、関係各位のみな様に多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。弊社は今回の事態を深く反省し、信頼回復に向けて全社一丸となって取り組んでまいります。

2025年4月14日

産交バス株式会社

代表取締役 小柳 亮