

# イルカBOX 4月1日~4月15日のご意見

No	受付日	ご意見	ことでんバスからの回答
1	4月1日	イオン高松線 県庁通り中央公園前17時32分発の瓦町行きバスが、バス停でドアが閉まった状態で停車していたので乗車しようと車外からインターホンでドアを開けてもらうように話したが無視されバスはそのまま発車した。	大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 本人には、バス停に到着した際は、必ずドアを開けることと、発車の際は再確認するよう厳重注意、指導しました。
2	4月1日	今日、花園13:58発のことでんバスに乗りました。学生IruCaなので昨日までに手続きをしないといけなかったのですがすっかり忘れてしまっていました。乗ってIruCaがエラーになって運転手さんが丁寧に手続きを説明してくださりました。運賃がいつも何円かを聞かれあまり覚えていなかったのを覚えてないことを伝えると半額にしてくださりました!とても優しく対応してくださったこととても感謝です!ありがとうございました!	温かいお言葉をいただき有難うございます。社員の励みとなります。 今後もお客様にご満足いただけるよう、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。
3	4月4日	20:40頃、馬場先と百石の間の交差点で赤信号を無視してバスが通過した。バスが通過するまで、横断歩道は青なのにもかかわらず、またされた。バスに気づかなかつたらとても危険であった。 ご利用は、平成28年3月〇日 午後8:40 庵治線 百石近く	大変危険な思いをおかけして申し訳ございません。 本人には、交通法規は必ず遵守し、他のドライバーの手本となるよう安全運転に努めるよう厳重注意、指導しました。
4	4月4日	先ほど鹿角線の上りバスを利用したものです。その時の運転手さんの対応に、かなりショックを受けたのでメールを送らせていただきます。 バス停に向かう時間が遅くなり、バスの到着予定時刻にバス停に向かって走って向かっていました。運転手さんはそれを察して、バスを止めてくださったようで、大変ありがたかったです。ただ、運転手さんとしては、少しイラッとされていたのか、降りる時に、「バスの発車時刻にはきちんとバス停にいて下さい。」と、笑顔もなく、言われてしまいました。また、停車前にドアを開けはじめるなどの運転も見受けられました。 ことでんバスを利用する時は、どの運転手さんも、乗り降りに時間のかかるおばあちゃんには、「待ってください、焦らず、ゆっくり降りてくださいねー」などの声かけをしたり、とても利用者に寄り添った安全運転をされているイメージでしたので、本当にビックリしました。そんな風にイラッとされた感情をぶつけてこられるのでしたら、そのバスに乗らずに、タクシーにでも乗ればよかったと、乗ってしまったことを後悔しました。 勿論、私が一方的にイラッとされたのをぶつけられた葉に感じただけで、運転手さん自身は、意図していないことかもしれないと思っています。ただ、私自身は、かなりキツイ対応に感じ、バスを降りた後、涙が止まらなくなりました。もう、しばらくバスの利用はしたくありません。	不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士にはお客様の立場に立った接客と運転操作に努め、お客様が快適にご利用いただけるよう厳重に注意指導しました。

5	4月4日	<p>今日、まちなかループバスを利用させていただきました。</p> <p>夫婦と子ども3人(小5、6才、4才)で行きは運賃案内をみて540円を運賃箱に入れました。帰り、車内アナウンスで2人目以降のお子様は小児運賃を頂きますというような言葉を聞いたので、うちのケースだと幾らになるのかと思い、降車時に話しかけたら余り話しを聞かぬうちに「お金!」といわれ、再度説明すると540円と言われたので540円を運賃箱に入れました。その対応が嫌な印象を受けました。発車する前に4才の子どもを左最前列の席に一人で乗せていたら、危ないですと言われたので親と一緒に後ろに座り直しました。安全に配慮して頂いてるんだと、自分の行動を反省しましたが、発車後の運転は荒く、降車時の対応でも不快な想いになり意見させて頂く事にしました。主人も運転が荒いと感じたようです。私はあまりバスを利用しないので、もしかしたら質問などは降車時ではなく信号などで停車中に聞いておかないといけなかったかな?降車時では他の方や発車時間に影響があるのかななど、今更考えています。乗客としてのマナー・車掌さんとしてのマナー、お互いが気をつけて、気持ち良く過ごしたいと思いますので、〇〇さん、今後は丁寧に教えて頂けたらありがたいです。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。</p> <p>今回のご意見を真摯に受け止め、当該運転士には接客時はおお客様の申し出を十分に確認する事。また、乗車していただいているお客様が安心快適にご利用いただける、運転操作を行うよう厳重に注意指導を行いました。</p>
---	------	---	---

6	4月4日	<p>4/〇、まちなかループバス東廻りの瓦町駅東口11時26分発のバスに乗ったのですが、運転手が怖かったです。バス内の表示で運転手の名前は「〇〇」となっていました。乗った瞬間から「早くして下さい」と言われて今まで1度もバスでそんなこと言われたことないから嫌な感じだなと思ってました。</p> <p>そしてあるバス停で乗客の女の人が、乗ってくる人(その人の連れらしい)がいるからまだ出発しないでとか運転手に言っていて、それに運転手がすごくぞんざいな対応をして無視して出発しようとして、「お願い」とか言ってとめてもらってました。運転手がその女の人にもものすごく態度が悪かったから、乗客の1人のおばさんが「時間が来とるんじゃわ」とか言って運転手に加勢してその女の人を運転手と一緒に攻撃してました。</p> <p>そしてその女の人の連れがすぐに現れたけど結局バスには乗らないみたいでその女の人もバスを降りることになったけど運転手はその間もずっといらいらしてその女の人に何か怒って言っていたし最後に吐き捨てるように「早くして」と言っていました。運転手がその女の人を攻撃するもんだから乗客のおばさんも一緒になってその女の人を攻撃してました。見ててすごく怖くて気分悪かったしいじめみたいでした。</p> <p>乗客に「早くして！」なんて言う運転手初めて見ました。確かに時間が決まっていることだと思うのですが、少しも待たない、ちょっとの遅れも許さない、ちょっとでも遅れたらいらいらして乗客に当たる、他の乗客に加勢させるというのは運転手としてどうかと思います。</p> <p>例えば体が不自由とかで乗り降りに時間がかかる人だっているのだからもっと広い心を持ってほしいです。大抵の運転手さんは乗り降りに時間がかかっても気持ち良く待ってあげてますよ。それに言い方でもんがあるでしょう。いろんな人がいるのだから(今回のおばさんのように誰かが攻撃されて加勢してくる人とか)</p> <p>運転手が乗客にいらいらしたり怒ったりしたらだめでしょう。運転手が気持ちよく待ってあげたら他の乗客は何も言わないのだから。運転手が今回のおばさんの女の人への攻撃をさせたことになるのですよ。</p> <p>そのあとこっちはバスを降りるまでずっと怖かったです(運転手のことも攻撃してた乗客のおばさんのことも)</p> <p>まちなかループバスはよく若い女の人が運転手のこともあってその人はすごく気持ちのいい人なのに運転手によって差がありすぎます。今回の運転手は最悪でした。</p> <p>ご利用は 平成28年4月〇日 まちなかループバス東廻り 瓦町東口 11:26発</p>	<p>大変ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。</p> <p>本人には、お客さまに急かすことなく「ゆっくりでいいですよ」と言った言葉をかけることにより気持ちよく利用していただくことを心がけるよう嚴重注意、指導しました。</p>
---	------	---	---

7	4月6日	<p>今日(4月〇日),18:20高松駅前発庵治行きバスを乗車したものです。運転手の表示は、〇〇と表記されておりましたが、まず、点字ブロックの乗り場にきちんと停止しない、急ブレーキが頻繁でとにかく立ってられない運転でした。</p> <p>瓦町フラッグのバス停付近の西方面へのカーブでは、とにかく速度が速すぎて車体が遠心力により大きく傾き、命の危険を感じました。また、その瓦町バス停を出発し旧11号線へ出る接続道路では40キロ近い速度を出す(ここは道幅が狭いため、20キロ程度制限では・・・)ことで法令違反横行の運転手でした。11号線に出ると、そこそこの運転状態でしたが、速度超過状態は常態化のよう運転手に厳しい視線を送ったのですが、それでもブレーキが急でとにかく立っている人間にとっては承服しかねない運転状態でした。</p> <p>急いでいたことで、多少粗くなったのですが、正直生きた心地はしませんでした。大きな取り返しのつかない事故に至る前に、改善を求めます。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。</p> <p>本人には、安全運行を第一に考え右左折の際、狭い道路を走行の際は、速度を十分に落とし、急ハンドルにならないようゆっくり曲がること、急ブレーキにならないよう早めにブレーキをかけ滑らかな停車を心がけるよう厳重注意、指導しました。</p>
8	4月6日	<p>お土産屋を見て回り、さてバスで高松駅へ向かおうとすると17:20から18:45まで約1時間半バスがなくておどろき、あきました。また、こんな空港があったなんて。到着便にあわせてバスが運行されているようですが、到着客は何も土産店で買わずにさっと駅へ向えと？なんのための空港内土産店でしょうか。おかげですることなく空港に1時間以上足止めです。普通に30分すぎに定時バスを出せばすむことではないでしょうか？これらの意見を訴えようとHPも見ましたが意見を書き込む箇所もなし。批判も受け付けず客に不便を強いるのが当然な空港という残念な印象を持ちました。この意見を提出する所もないのでインフォメーションに渡しますが、普通、御意見箱とか設置しませんか？私たちのように不快・不便に思う利用客がいないように思います。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。他の空港につきましては、就航路線が多く、ほぼ一定間隔で航空機の出発・到着があるため、定期的に連絡バスが運行されていますが、弊社の高松空港リムジンバスは、航空機にあわせたダイヤを設定させていただいております。ご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。</p>

屋島大橋線の上りのバスの「シーサイドテニスクラブ前」でのバスの止まる位置について意見があります。

昨年まではいつもきちんとした位置にバスが停まっていたのに今年になってからたびたび変な位置に停まります。すごく乗りにくくて、しかも割り込みを誘発するような場所にバスが停まるのです。「シーサイドテニスクラブ前」のバス停は進行方向(南)にバス停のマークがあってそこからすこし間があいてバスが来る方向(北側)にベンチが歩道の車道側ぎりぎりにあるのですが、以前はバス停のマークの辺りに乗車口がくるようにバスが停まっていたのに今年になってからは何回もベンチの前に乗車口がくるように停まります。

ベンチは車道側ぎりぎりにあるし、ベンチのすぐ南には電信柱が、またベンチのすぐ北には木があって、そんな所にバスを止められたらスペースが全然なくてめっちゃ乗りにくいです。1回見てほしいです。その場所はバスとの間に歩道のスペースが全然あいてないんですから。危険だと思います。ベンチより前(南)のバス停のマークのあるあたりは歩道にしっかりとスペースがあるのでそこに停めてくれたら安全だし乗りやすいのと思います。実際以前は、きちんとそこに停めてくれていたのだから。それにだいたい先に来た人がバスの進行方向(南)側にいて、後から来た人がバスが来る方向(北)にいるんです。(南から北に先に来た人からいるんです。)

バス停のマークの辺りに乗車口がくるように停めてくれたら先に来た人から順番に乗れるのに(昨年まではそうでした)

バス停のマークより大分後ろ(北)のベンチの前に乗車口がくるように止められたら、後から来た人が先に乗っていくし、しかもベンチや電信柱や木が邪魔に

大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。

9	4月6日	<p>なっているからベンチをまわり込まないとバスに乗れないので、先に来た人がベンチの南からまわり込む間に後から来た人がベンチの北からまわり込んで先に乗っていきます。</p> <p>せっかく暗黙の了解で南から北に先に来た人順に居るのに、コトデンバスさん側がそれを台無しにしているし「マナーを守らず割り込みして下さい。」というような止め方をしています。その止め方をしたら必ず後から来た人が先に来た人より先に当然のように乗っていきます。早く来て真面目に前の方(南側)で待っているのが馬鹿みたいだし、順番を守らないのを肯定・容認・誘発するような止め方はやめてほしいです。マナーを守っている方が嫌な思いをしてマナーを守らない方が得するようなやり方はおかしいと思います。</p> <p>今まで10年以上ずっと「シーサイドテニス前」の上りのバス停ではバスは乗車口がバス停のマークの辺りにくるようにきちんと停まっていたのに今年になってから急に何回もこんな後ろ(北)の変な位置にバスが停まるようになりました。そんな変な位置にバスを止められたら、乗りにくいし危ないし順番を守らない人はいるしですごく気分が悪いし本当に困ります。その止め方をする限りずっと割り込みは続きますよ(ちなみに私が乗る時はいつも同じおばさんが割り込んでいて、その人ももう分かっているみたいで後から来てても先に来た人より先に乗るために前(南)の方で待たないでベンチの辺りで待ってバスが来たら先に来た人より先に乗れるようにしています)</p> <p>きちんと以前のようにベンチよりもっと前(南)のバス停の辺りに乗車口がくるようにバスを停めてほしいです。(乗りやすさの面からも安全の面からもマナーの面からも。特に安全の面は大切だと思います)</p> <p>実際今まで(昨年まで)はそういう風にきちんと停めてくれていたのですから。ちなみに3/〇(〇)のシーサイドテニスクラブ前10:54発のバスもベンチの前に乗車口がくるような止め方をしていました。</p>	<p>乗降の取扱は、降車旅客がいた場合は、降車口をバス停標識に付け、乗車旅客がいた場合には、乗車口をバス停標識に付けています。乗降される方がいた場合には、降車旅客を優先しバス停へ付けています。</p> <p>お申し出のとおりマナーを守っていただくためにベンチの移設を検討し、利便向上に努めてまいります。</p>
10	4月6日	<p>高齢のため足も不自由になり、バスに大変お世話になっております。ありがとうございます。</p> <p>早速ですが(わがままですが)乗り降りの時、この頃不安を感じるがあります。</p> <p>ステップが時折高い時刻があり……後へひっぱられるような感じになります。自分なりに努力はしますが、ノンステップの方が乗りやすく助かります。できればよろしく</p> <p>甘えて書かせていただきました。</p> <p>ご利用は 平成28年3月〇日 午前10時頃 160号</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。太田駅サンメッセ線は、道路状況等により中型ノンステップバスの運用が出来ないことと、弊社では小型ノンステップバスを保有していないことから、今後、関係機関と協議してまいります。</p>
11	4月6日	<p>運転者の〇〇さんからすごく臭いにおいがします。</p> <p>ちゃんとお風呂に入るか、服をちゃんと洗って下さい。</p> <p>ご利用は 平成28年3月〇日 午後〇時頃 〇号</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。</p> <p>運転士の身だしなみ等についても、お客様が気持ち良くご乗車していただけるよう努めて参ります。</p>

12	4月8日	雨が降っていたのでバス停から少し離れた屋根のあるところでバスをまっていたら気づかれずにいられました。ちゃんとしたバス停はつくらんし、5分.10分おくれるくせに、待たせとる客に気づかん。どうゆうことですか?すごく気分が悪いです。交通手段がないけんバスを利用しているのにながかりです。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 バス停ではお客様の有無を確実に確認したうえ、運行していくよう再発防止に努めてまいります。
13	4月8日	4月〇日、林支所前バス停19時6分発高松駅行きのバスを待っていたが、通過されて乗車できなかった。	大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 本人には、夜間は特にお客様の有無を確実に確認するよう嚴重注意、指導しました。
14	4月11日	ショッピングレインボー循環バスの時刻表について(要望) 西回りの始発バスで乗ると、寿町周辺の勤務地だが、8時半の始業にぎりぎりで余裕がない。いつも走っている。降りるほかの人も走っているのをよく見かける。到着予定時刻どおりのことが少ないので、始発の時刻をもう10分から15分早くしてほしい。	大変ご不便をおかけして申し訳ございません。 お客様のご意見を参考にして利便向上に努めてまいります。
15	4月11日	4月〇日イオン高松から瓦町のイオン高松線で、急発進、急停車、バス停を大きく超えての停車、バスの車体が揺れ、怖く、不快な思いをしました。ドライバーの方は〇〇という方でした。安全運転をお願いします	大変不快な思いをおかけして申し訳ございません。 本人には、法定速度を守り、急の付く運転を避けて安全運転に努めるよう嚴重注意、指導しました。
16	4月11日	4/11にレインボー循環バスを利用しました。運転士の〇〇氏の運転する時間でした。片手に赤ちゃんを抱いていて、ベビーカーを持った女性客がバスを見降りる時に女性客はとでも降りるのに困った様子でした。〇〇氏は、声をかけず、助けもせずにはいたので、私がベビーカーを下ろしてあげました。運転士は、バスを運転することだけが仕事でしょうか?気遣いがたりません。もちろん、〇〇氏は、お客様に対してありがとうございました。ドアが閉まります。など当たり前のことでもできておらず、腹が立ちました。基本からやり直しですね。	不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。 ベビーカーや手押し車を押されたお客様が乗降する場合は出来る限りお手伝いをするように努めてまいります。

17	4月11日	<p>いつも、ことでんバスを利用させて頂いています。          バスの時刻表について、要望がありまして筆をとりました。          通勤で、利用させてもらってるのですが、帰りの五番町から香西車庫や弓弦羽へ向かうバスが8時台(夜)になると突然少なくなるのが不便です。          せめて、20:06→20:15に時刻を変更していただけたら、確実に乗車できるのですが、現在の時刻だと間に合わないことが多く、次の20:35まで待たなくてはならず、帰宅する時間がとても遅くなってしまいます。          可能でしたら、時刻の変更を宜しく願いたいと思います。          ご利用は 平成28年4月7日 弓弦羽線 香西車庫行き五番町 20:06分発</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。          お客様のご意見を参考にして利便向上に努めてまいります。</p>
18	4月13日	<p>中学校前で乗車し、船岡で降りる予定だった。船岡に近づいたので降りる準備しようと、かばんからゴールドIruCaを取り出そうとし、手間取ったため通りすぎてしまった。          降車ボタンを押さなかった私も悪いが、次の神宮寺まで乗ると目的地からかなり離れてしまい何百mも戻らないといけないので80を過ぎた老人の体には負担がかかる。          ちょうど赤信号でバスが止まったので、ここで降りてほしいとお願いしたが、規則があり危ないので降ろせないと言われた。結局、神宮寺で降りた。          規則できちんと守らなければいけないのはわかるが、臨機応変な対応をしてくれてもいいのではないかと。降車の際、腹がたっていたので、本社に状況を説明してもいいかとの問いに、運転手は、どうぞ、報告してください。との返事だった。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳御座いません。          路線バスは「道路運送法」により、バス停以外での乗降は緊急性を要する以外はおこなう事が出来ません。ご理解下さい。</p>
19	4月14日	<p>コトデンバスへ          4/〇(水)付属行急行バス(たぶん1便)瓦町で学生の乗車を見て、たしかにさっさと乗ればいいのに・・・という乗り方をしていました。          さっさと乗って前に前に行けば乗車はスムーズに行くと思うような感じはしましたが、それに対して、運転手さんは「グズグズせんとさっさと乗れや」とマイクを通して言っていました          運転士さんの言う事もたしかに・・・とは思いますが、それをそのまま口に出していいものかどうか・・・対お客様ですから言い方には問題があると思いますが、コトデンバスの皆様どう思いますか？</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。          当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、接客時の案内及び対応など、お客様の立場に立った接客をおこなうと共に、全てのお客様に気持ちよくご乗車していただける接客に努めるよう厳重に注意指導しました。</p>
20	4月15日	<p>毎日毎日、10分くらい遅れて、道路事情の言い訳するな。朝の通勤に毎日、10分遅れるなら、運行時間見直すのが、企業努力でないか?レインボー通りの遅れは、酷い先ほどの者です。具体的に書きます64のレインボー通り経由のバス伏石-0731発が毎日来るのが0740当たり。南新町到着予定が0747で毎日の到着実績が、0805前後 運行計画見直すのがよくないですか?遅れるのが、当たり前の様な態度の運転手の教育し直せ</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。          お申し出の通り恒常的に遅れが生じております。所要時間の見直しを図り、利便向上に努めてまいります。</p>



21	4月15日	<p>ホンダカーズ香川太田店前よりバスに乗ろうとバス停に向かっていたところ、バスが停留所に停まらずに通過。時間を確認すると、定刻より早い時間だった。交通事情により定刻より遅れるのは仕方がないと思うが、早く着いた場合は、バス停で、時間まで待機し発車するべきではないのかと意見を頂いた。</p> <p>ご利用は 平成28年4月〇日 ホンダカーズ香川太田店前 12時44分発 西廻り</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士にはバス停を発車する際は、時刻を確認し発車時間後に出発するよう厳重に注意指導しました。</p>
----	-------	--	--