

イルカBOX 6月1日~6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	6月1日	<p>前略 昨夜午後七時二十九分、五番町バス停発西植田線に乗車しましたが運転手、〇〇さんの乗客に対する下車時の対応に感心しました。 「ありがとうございます。お疲れ様です」の言葉に私にとっては久しぶりの清々しい体験でした。「さこ」バス停で下車をしましたが、家路への道中軽やかな帰宅となりました。 今後自身への教訓にして参りたいと存じております。 貴社の今後ますますのご発展、世間の片隅で祈念しております。 〇〇さんによろしくお伝え下さい。出来れば代表者に伝達下さい</p> <p style="text-align: right;">草々</p>	<p>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。 今後もお客様ひとり一人に、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。</p>
2	6月1日	<p>今日、バスの案内がとて素晴らしい運転手さんに出会いました。高松駅15時30分発の朝日町行きに乗っていたが「左(右)に曲がります。ご注意ください」とか、県立中央病院に着いた時、たぶん高松駅へ行くお客さんがバスに近寄ってきたのを見て「このバスは朝日町行きです。高松駅へ行かれる方は、もう少しお待ちください。瓦町へ行かれる方は、まちなかループバス東廻りをご利用ください。」とはっきりとした口調で案内していました。こんなアナウンスをしてくれると、乗り間違いもなく、安心してバスに乗れると思いました。これからも頑張ってください。</p>	<p>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。これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。</p>
3	6月2日	<p>空港から高松駅まで各駅停車が多すぎるので、直行便を増便してくれませんか？</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。お申し出の高松空港リムジンバスの停車場付近には、お客様が利用される商業施設等や電車との乗継があり、直行便の計画はございません。ご理解ください。</p>
4	6月2日	<p>香川中央高校行高松駅発17:40→17:50発に時刻改正していただきたい。 南瓦町の停留所を廃止すればいいと思います。</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ダイヤ改正を行ってまいります。しばらくお待ちください。なお、南瓦町のバス停は、高松駅方面で降車のみ取扱を行っており、利用があることから、いまのところ廃止の予定はございません。ご理解ください。</p>

5	6月6日	<p>～御礼～ 6月3日(金)高松駅前発高松空港行のバスの運転手さんに非常に暖かいご対応を頂きました。 当方、九州より初めて高松を訪れ、中野町近辺にある讃岐うどんの製麺所へ向かう為に御社バスに乗車しておりました。降車時に目的地を尋ねられたので前述の目的を述べたところ、バス停からの道順を教えて下さり、更に、見つからなかった際には県庁の近くに行けば数件の店舗がある事も教えて頂きました。おかげさまで無事に目的地に辿り着き、短いながらも心に残る時間を過ごす事が出来ました。ひとえに御社の運転手さんの暖かいご対応のおかげです。忘れられない思い出となりました。(うろ覚えですが〇〇さんという運転手さんでした)本当に有難うございました。</p>	<p>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、サービスの向上に努めて参ります。また、高松へお越しの際は是非ことどもバスをご利用ください。</p>
6	6月7日	<p>リムジンバスの運行について 高松空港から飛行機に乗らなければならない時に、特にその便が満席故にリムジンバスの需要も高まるのが予想されるのにリムジンバスは通常の本数しか運行せず、酷いときはリムジンバスに乗れずに空港での手続きを含めて飛行機に乗り損ねたという事態は困るので、リムジンバスのダイヤ・運行本数も柔軟性のあるものにしてもらいたいです。 それと夜間に羽田からの便に接続するバスですが、通常のリムジンバスに加えて由佐・空港線のルートで運行の便も尚設定すれば便利になると思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。高松空港リムジンバスは、航空機のダイヤにあわせて運行しております。団体等により多客が見込まれる場合には、増便対応をさせていただいており、全てのお客様にご利用いただいております。なお、由佐・空港線の拡充につきましては、収支に見合う利用が見込めないことから、考えておりません。ご理解ください。</p>

7	6月7日	<p>本日6月3日〇時頃徒歩にて城東町2丁目交差点(ファーストイン高松前にて)信号待ちで待っていたのですが反対側海沿いから朝日町方面ことんでんバス観光小型バスが信号機青から黄色に変わったのにアクセル全開左折して行きました。交差点内に入っていて色が変わったのならいざ知らず、はるか手前が変わっての運転マナー違反とゆうより違反ではないのでしょうか？まして二種免許所持者であるはずです。ことんでんバス内の事は知りませんが、通常観光バス運転手はベテランが配属されるはずです。それであの運転はちょっと考えられません。それにバスは目立つので人目を考えた運転も必要ではないのでしょうか？確かこの会社は路線バスで行政から補助金をもらってるはずであり、例え観光バスとはいえあのような運転をする運転手は見過ごせないと思いメールをしました。当方電車通勤者であり、バスは乗りません。バス利用客ではありませんが納税者市民としての意見です。バス会社に苦情を出してもいいのですが、利用客ではないで補助金を出してる行政市に要望です。補助金を出してる会社に対して交通マナー法令遵守をするように命じていただきたいと思いメールをしました。又瓦町での人身事故みたいな事にならないよう節にお願いいたします。仮にバス利用客ならあんな運転手辞めさせろ、社員教育をしっかりしろとあの会社に言うところです。</p>	<p>大変不愉快な思いをおかけして申し訳ございません。道路交通法を遵守することはもとより、公共交通機関として他のドライバーの模範となる運転を行うよう当該運転士を含め、社内職員全員に指導を徹底してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>
8	6月8日	<p>イオン高松線(瓦町行) 瓦町で乗り換えたいのですが、大幅に遅れることが多く、乗り換え便に間に合いません。 6/4 13分over 6/6 8分over</p>	<p>ご迷惑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利便の向上に努めてまいります。</p>
9	6月12日	<p>高松駅を9時0分にバスが7台出発する。島から船で来ると、港に9時到着のため、9時のバスに乗れない。港から高松駅まで歩くと5分はかかる。さっき、一斉にバス7台が連なってでていった。バスの出発の時間をずらして、乗れるようにしてほしい。島から来る人は皆そう思っている。</p>	<p>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次回ダイヤ改正時に各線の出発時刻を変更してまいります。</p>
10	6月13日	<p>午後6時半頃の庵治行きバスの運転手が停止中の車の運転手に対して口を荒らして怒鳴っていました。ターミナルに車が止まっていたことは間違いありませんが、少なくとも邪魔にならないようにその車もしていたのはわかりました。車の後ろから煽ったり、止めるなと荒々しく怒鳴るように社員教育されているのですか？全く理性の感じられない運転手さんの対応に、乗客は嫌な気分になりました。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には公共交通の運転士として、乗車しているお客様が快適にご利用いただける運行をおこなって行くよう、厳重に注意指導しました。</p>

11	6月13日	<p>庵治大学病院・高田駅経由を利用させていただいております。よく昼の12時過ぎのバスに乗っております。</p> <p>だいぶ前になるんですが車内で電話していたり、スマートフォンのTVを見てた高齢のお客がいました。その方に何度も車内アナウンスをされていていい運転手だとおもいました。</p> <p>運転は丁寧とは言えませんでした。がめずらしく定刻通りの瓦町着で通勤として利用している私にはとてもよかったです。たぶん2月か3月で誰かがお休みで変わりに運転した方でしょうか?同路線では初めて見る若い方でした。こういう運転手が他にもいるといいなとおもいました。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。</p> <p>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。</p> <p>これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。</p>
12	6月13日	<p>私は、51・53のバスにのっていますが、いつも5分は、おくれていてとても困ります。これからは、早くして下さい。</p> <p>それと〇〇さんが、ぼそぼそ声で聞きづらいです。</p> <p>ご利用は 平成28年6月〇日 午後5時30分頃 塩江線</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。</p> <p>ラッシュ時間帯など交通状況等により、ダイヤが乱れる場合もございますが、安全を第一に定時輸送に努め、お客様が快適にご乗車できるよう努めてまいります。</p>
13	6月13日	<p>通勤でバスを利用しています。いつも感じのよい運転士の皆さんに気持ちよく乗せてもらっていますが、今朝は、驚きと怒りと落胆の気持ちでいっぱいでした。</p> <p>バス停前をスピードを緩めず、そのまま通り過ぎようとしたのを用意したイルカカードを持つ手を上げて振りながら追いかけて、なんとか気づいてもらいバスに乗り込んだのですが、席に座ったと同時に『バス停の横で立って下さい』と言われ、「ちゃんと立っていた」と答えると『電柱1本分離れていた』『何なら降りて確かめて下さい』と、ドアを開けられる事がありました。この対応は、いかがなものでしょう！</p> <p>いつもバス停ではだいたい同じ位置に立ち、決して大きく離れた場所とは思えません。</p> <p>今朝、バスはバス停手前の信号でしばらく止まっていたので、バス停での乗客の有無は十分に確認できたと思います。</p> <p>ご利用は 平成28年6月〇日 午前7時頃 塩江線仏生山・岩崎行 太田7時9分発</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。</p> <p>当該運転士には、お客様のご意見を真摯に受け止め、接客時の言葉遣いや対応など、お客様の立場に立った接客をおこない、お客様に気持ちよく乗車していただけるよう厳重に注意指導しました。</p>
14	6月13日	<p>Q1 うみ・まち・さとー心でむすぶとは？</p> <p>Q2 空港リムジンバスとは？</p> <p>Q3 ICカード「IruCa」とは？</p> <p>Q4 ことちゃん・ことみちゃんとは？</p> <p>Q5 観光バスってトランクをあけるときは、どうしますか？</p> <p>Q6 運転手ってどうして手袋をはめるの？</p> <p>Q7 コミュニティバスとは？</p> <p>Q8 ノンステップバスとは？</p>	<p>お手紙を頂戴し有難うございます。</p> <p>お問い合わせ頂いた内容についてはご返答し郵送させていただきました。</p> <p>今後もお客様に喜んでいただける公共交通機関として取り組んでまいります。</p> <p>高松にお越しの際は是非こととでんバスをご利用ください。</p>

15	6月14日	<p>今年に入るノンステップバス5台のうち2台はレインボー循環バスに導入して全車ノンステップバスでの運行にしてほしいと思います。あと、ここ最近香川200(か)・112のダイヤに香川200(か)・198が入っていることが続いています。香川200(か)・112は廃車になったのでしょうか？おしえてください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。車椅子のお客様にもご利用可能で、高齢者やお子様にも乗降しやすいノンステップバスを順次導入しています。車両代替時にショッピング・レインボー循環バスへの導入を検討してまいります。なお、香川200か112号は、車両点検等により、6月末頃から運用を予定しております。</p>
16	6月14日	<p>屋島大橋線の運行状況について 時刻表では、健康ランド14:30発は高松駅着14:49着となっていますが、先週休日に利用したところ14:57分の到着でした。19分の区間で8分の遅れです。しかも、休日で道路も全く混んでない状態です。 私は15時からサンポートで会合があったのでちょうどよいと思って乗りましたが、汗をかきながら走って行っても遅刻でした。 ただ、運転手さんの運転は安全運転で、どのバス停でも乗客が席に着くまで発車しませんでしたので、このことは感心しました。 しかし、遅れているのにもかかわらず運行はずっと時速40以下。定時到着という概念は頭になかったようです。 以前、女性運転手の場合があり、この時は通勤時間帯だったこともあったのですが、彼女は常に時計を確認し、通勤時の道路混雑のための遅れにも拘わらず、3分遅れてもお詫びを言っていました。 休日とはいえ、のんびり買い物に行く乗客ばかりではありません。もっと時刻表を重要視してください。この路線には時々乗りますが、ほとんど遅れを生じています。 時刻表通りに運行できないのなら、乗客の到着時刻への期待を裏切らないよう即刻時刻表の訂正をお願いします。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。お申し出の屋島大橋線につきましては、道路状況等により、高松築港バス停の到着が7分から10分の遅れが発生している場合がございます。大変申し訳ございません。現在、ダイヤの見直しを検討していますので、しばらくお待ちください。</p>
17	6月14日	<p>高松空港行のリムジンバス、予約制にしてほしい。 ただでさえ空港アクセスが不便な状況で搭乗しなければならない航空機があるにもかかわらず、リムジンバスが混雑で乗れずにその飛行機に乗れなかったという事態になったらたまったもんじゃない。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。弊社の高松空港リムジンバスは、高松空港発の航空機の本数等に合わせた運行しておりますが、道路の交通事情などにより、目的地への到着が遅れる場合がございますので、お時間に余裕を持ってご利用いただきますようお願いいたします。なお、混雑時には続行便をご用意させていただいており、いまのところ予約制の導入は考えておりません。</p>
18	6月15日	<p>6月〇日 三名バス停19時30分発 高松駅行きのバスを待っていたが 通過されたため 乗車できなかった。</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、バス停でのお客さまの有無の確認は、速度を十分に落とし確実な確認を行なうよう厳重に注意指導しました。</p>

19	6月15日	<p>6月〇日 17時30分発大学病院、高田行きに乗車しました。乗った時から急ブレーキ、急発進、急加速を繰り返し、乗り物酔いし気持ちが悪くなりました。上福岡のバス停で降りる予定でしたが、高予備前を通過し、信号待ちをしても次のバス停のアナウンスが流れず、交差点を通過している時に流れたので降車ボタンを押したところ、急加速をかけていたためかバス停前を通り過ぎ、減速したので止まるかと思ったら再加速をし、あげくボタンを操作し上福岡での降車をなかった事にされ次の国際ホテル前で止まりました。</p> <p>料金は変わらなかったと思います(降車時にイルカで支払いしました)、バス停とバス停の間はそんなに離れていないかもしれませんが、気持ちが悪くなっている状態で引き返さないと行けないのは大変つらかったです。また、最寄りのバス停の意味が無いです。</p> <p>運転手の方には、急発進、急ブレーキ、急加速を控えていただき、降車ボタンが押されたバス停では必ず止まるようお願いします。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士にはご意見を真摯に受止め、急の付く運転は避け安全運行に努めると共に降車合図を確実に確認した上、運行していくよう厳重に注意指導をおこないました。</p>
20	6月15日	<p>2016年6月〇日(日)にゆめタウン高松(10:22)から高松空港まで乗車。IruCaカードで610円を確認。降車時に10円不足だと言われたので何気なくチャージしてしまっ。中新町か栗林公園からの乗車になっていたのだと思う。残高が少なかったから気づいたけど、残高が充分だったら常に気づかれないまま請求されてしまっていることになる。履歴を見てもゆめタウンから乗車した証拠はない。なので暫くは信用しない。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 申し出の便を調査したところ運賃表の不具合により、運賃收受誤りがありました。深くお詫び申し上げます。 今後、この様な事が無いように確実に対応して参ります。</p>