

イルカBOX 6月16日～6月30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16日	<p>6/〇 20時発の高松築港-塩江行きの運転手 到着直前に立ち上がって料金払おうとしたら急ブレーキ。勿論急ブレーキを踏む理由はなく恐らく故意。そうでないとしたら運転させるには下手過ぎる。新人か？ 止まる前に十分減速するのは常識だろ。止まるまで座っておけと言う意味の言葉を投げ掛けられそれが高圧的で非常に不愉快だった。 例え客の安全を思って言った言葉だとしても、そういう思いの言葉なら言い方や伝え方があるはず。それが全く感じられなかった。 料金が高いのは結構だがそれに見あった従業員教育をして欲しい。車掌の能力差がありすぎる。先日、非常によい車掌がいただけに今回は非常に残念だった。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には安全を第一に考え、急の付く運転は避け、やさしい運転をおこない、お客様が安心快適にご利用いただけるよう、厳重に注意指導をおこないました。</p>
2	6月16日	<p>高松駅発8時13分の朝日町行バスによく利用させていただいています。 今日の運転士〇〇さんはとても素晴らしいと思ってお電話しました。マイク案内やお客様への気配り、安全運転全てにおいて完璧でした。このような運転士が増えるといいですね。期待しています。</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17日	<p>2016年6月〇日18:18発予定のレインボー循環バス東回りにゆめタウン高松前から乗車しました。この日この時間は雨が降っていました。運転士の名札は不掲示でした。このバスですが</p> <p>(1)運転が荒くて揺れる (2)東室新町から乗ったお客さんに対しバスを完全に停止させず少し動いている状態で乗せる (3)栗林公園前バス停にて高速バスが止まっていたため通過(運転士からはバス停の様子が見えたのかもしれないが私からは見えずこのバスに乗りたいお客さんがいたらどうするのかと感じた) (4)五番町付近のバス停で乗ろうとしたお客さんに対しバス停から10m以上離れたところで停止 (5)紺屋町付近で30m手前から赤信号が確認できるにもかかわらず信号無視して直進 (6)高松築港にて降りるお客さんに対しバス停から30m以上離れた真ん中の車線で赤信号に捕まったのでその場で降車ドアを開け無言で降車を促し雨の中車道を歩かせる</p> <p>さすがに運転士はおかしいと思います。他の名札を掲示して下さる運転士さんは丁寧な運転と対応をしてくれるのがっかりです。降車するときに運転士の顔を覚えました。今後あの運転士のバスに乗った時はすぐに降車するか問い合わせ電話をかけようと思います。それくらいひどい運転でしたし、運転技術について再教育しないととても危ないと思います。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。 当該運転士には今回のご意見を真摯に受け止め、当日の運転状況を確認し、公共交通の運転士として安全を第一に考え、お客様が安心快適にご利用いただける運転操作をおこなうよう厳重に注意指導しました。</p>
4	6月17日	<p>運転手:〇〇 発車しかけていたところでバス停に到着した客を乗せた時のこと。イルカをかざすのに手間取る客に対して、「こちらでやるので」と少し怒気を感じる口調でアナウンスがあった。 その後、発車してからは「もー!」と不機嫌そうに呟いた言葉がマイクで拾われ、車内に流れていた。そのあとも遅れを取り戻そうしていたのか、速度を上げて運行していて少し危険を感じた。不愉快。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には車内アナウンスなど、お客様の立場に立った接客をおこない、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。</p>

5	6月18日	<p>6月〇日 屋島の浜北のバス停から15時26分の電車に乗りました 私は瓦町に行く予定でした。紺屋町あたりでバスの左の道路を走っていた自転車がありました。運転手さんにはその自転車が見えていなかったのかバスを左によせていてバスが自転車の人にぶつかりました。乗客は私しかいませんでした。運転手さんはバスについてあるマイクを通して怒鳴っていました。見にくいのもわかりますがバスの運転手さんが悪いと思います。そのあと人が乗ってきて運転手さんは普通になりました。瓦町についてことでんバスの案内の人にこのことを報告すると私はみていないのでと言われました。バスに乗っている時に運転手の名前を見ておけばよかったのですが、見ていませんでした。調べたら分かると思うので今後こういうことがないように注意をお願いします。普通に乘ってて怖いので、お願いします。</p>	<p>大変不安な思いをお掛けして申し訳ありませんでした。申出内容をドライブレコーダーで確認したところ、バスと自転車との接触事故はありませんでした。しかしながら、運転士の声がマイクを通して流れ さらに不安な気持ちにさせたこと再度お詫び申し上げます。当該運転士には、お客さまに安心してご乗車して頂けるよう安全運行するよう嚴重に注意指導しました。</p>
6	6月18日	<p>精神障害者用のイルカを作って欲しい。バスは半額なのに電車は割引がない為バスに乗るときは手帳で現金払いをする必要があるうえに乗継割引もありません。考えて貰えないでしょうか？バスもイルカで乗りたいのです。技術的にはできるはずですのでよろしくお願いします。牟礼町の三光病院に通院しているので必ず乗継があるのです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。イルカの発行元である高松琴平電気鉄道株式会社に確認したところ、当社の鉄道に関する障がい者割引については、旅客営業規則集の「身体障害者・知的障害者旅客運賃割引規則」に則り設定されており、全国の多くの鉄道事業者と同様に、当社においても、精神障がい者に対する割引は導入しておりません。そのため、グリーンIruCaの購入対象者に精神障害者手帳の交付を受けた方が含まれておりません。従前より同様のご意見を頂いておりますが、地方民鉄は厳しい経営状況にあり、現在のところ新たな運賃割引の導入は計画しておりません。との回答がありました。</p>
7	6月20日	<p>怒りが収まらずメールさせていただきます。 本日、2016/06/〇(金)16時頃、ロードバイクにて中央通を南に向けて最左レーンを走行中、兵庫町?紺屋町?のバス停に、私の後ろから路線バスが割り込んで入ってきてそのままバス停に入ろうとし、危うく歩道(バス停)とバスに挟まれそうになりました。しかもクラクションを鳴らして。行き先までは覚えていませんが、古い型の大型の路線バスでした。 何考えてるんですか!!!そもそもどんな社内教育してるんですか!!!なんて運転手を雇ってるんですか!!!さすが「コトデン」の社員ですね!!!</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。当該運転士を含め全運転士に、バス停停車の際の左後方確認を確実にしない同様の事象がないよう指導を徹底してまいります。</p>
8	6月20日	<p>レインボー循環バスの〇〇という運転手は、赤信号無視・急な車線変更・急停車・乱暴な発言でとても怖い思いをした。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には安全を第一に考え、道路交通法の遵守は勿論のこと、急の付く運転は避け、やさしい運転をおこない、お客様が安心快適にご利用いただけるよう、嚴重に注意指導をおこないました。</p>

9	6月20日	<p>イオン発瓦町行きのバスを兵庫町のバス停で待っていたが、時間になってもバスが来なかった。</p> <p>ご利用は 平成28年6月〇日 兵庫町バス停 22:59発</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。</p> <p>当該運転士にはバス停では必ず発車時刻を確認し、お客様の有無を確実に確認したうえ、運行していくよう厳重に注意指導しました。</p>
10	6月21日	<p>レインボー循環バス東回り担当の〇〇さん。こんな愛想の悪い運転手見たことがないくらい愛想が悪いです。悪すぎます。運転も荒いしバスの仕組みを知らなかった</p> <p>高校生に対して口調を荒くし怒ってらっしゃいました。その高校生は多分利用するのは初めてだったんでしょう。もう少し優しく言えるものではないのかと思います。</p> <p>こんな運転も口調も荒い、「ありがとうございました」も「あーっしたーっ」というような運転手いつ事故起こすかも分からないしもう二度とレインボー循環バス利用したくありません。</p> <p>ドアしめるのも早くてそれが例え人にぶつかったとしても謝罪もくそもなし。もう少し乗客の安全を確かめてからしめたほうがいいんじゃないでしょうか?本当にこんなのが運転手でもいいのでしょうか?ただでさえレインボー循環バスは利用者が多いのにましてや夕方の方が人がいっぱい乗ってくる時間帯に。考えられません。</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、ご意見を真摯に受け止め、安全を第一にやさしい運転をおこなうと共にお客様の立場に立った接客をおこなうよう厳重に注意指導しました。</p>
11	6月22日	<p>運転免許センター行きと王越行きのバスを復活してほしい</p> <p>ご利用は 平成28年6月14日 午後3時34分 まちなかループバス西廻り</p>	<p>ご意見ありがとうございます。運転免許センター線は、平成27年7月1日にイオン高松線と統合し現在の運行としており、現在のところ、再設定は考えておりません。また、王越行きにつきましては、利用されるお客様の減少などで厳しい経営状況が続く、収支改善に向け種々努力してまいりましたが、維持継続は困難であると判断し、平成10年10月1日に運行を終了させていただいております。現在は、弊社が高松駅～弓弦羽間を運行しており、琴参バス株式会社が弓弦羽～坂出営業所間を運行されておりますので、弓弦羽でお乗継頂ければ、王越までご利用いただけます。どうぞご利用ください。</p>
12	6月22日	<p>6月〇日 中村発 6:50の高松駅行きに乗車しました。私は足が不自由で、乗る時に運転士さんが「ぼちぼち乗ってください」と声をかけてくれました。途中の案内も「次とまります」「次通過します」とかとても丁寧な案内でした。降りる時も「ぼちぼち降りてください」と優しく言ってもらいました。本当に涙が出ました。帰りも同じ運転士さんでした。</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。</p> <p>今後もお客様にご満足いただけるよう、サービスの向上とお客様の立場に立った接客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>

13	6月23日	<p>バスの運転手の態度がすごく悪い。まだ座ってもないのに発車するし、したから上まで舐めるようにみてる。すごく気分が悪い。15時47分発高田駅行きの学校前で乗ったんですけど本当に不愉快です。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。弊社では「安全の確保」「お客様の立場に立ったサービス」を経営理念に掲げております。本人はもとより運転士に接客態度や言葉使いについて注意・指導を行いました。今後もことごとくバスのご利用よろしくお願い致します。</p>
14	6月27日	<p>6/〇 高松駅18:20発 県立プール行きのバスに乗ったら、次の停留所表示を切り替えるのが停留所到着の直前だったり、栗林公園停留所を過ぎても表示が「瓦町」のままだった。初めて乗る乗客は混乱するので、こういう事はやめてほしい。運転もちょっと荒く、降車時に何の挨拶もしない素晴らしい運転士だった。6/〇に別の運転士のレインボー循環西回りに乗った時は、乗客が降車ボタンを押していたのに停留所を通過して、乗客の指摘により停留所を過ぎたところで止まった。 高松駅バスロータリー内の横断歩道を学生が渡ろうとしていたのに、それを妨害する形で無理やり発車したので危ない運転士だとは思った。こんなバス、安心して乗れない。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。当該運転士には、お客様のご意見を真摯に受け止め、停留所表示の誤りが無いよう、基本動作確認を徹底するとともに、お客様が気持ち良く乗車できる運転と接客に努めるよう厳重に注意指導しました。</p>
15	6月29日	<p>瓦町経由で香西方面の本数が少ないです。 17:19発の後、19:19までバスがないので、17:19発を逃してしまった時、2時間も待たないといけないので困っています。せめて、1時間に1本はバスを用意して欲しいです。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。お申し出の路線につきましては、1日6往復を運行しておりますが、利用状況が少なく、今以上の増便は困難です。次回ダイヤ改正時に時刻の変更等を勘案してまいります。</p>
16	6月29日	<p>サンメッセ・川島・西植田線を通勤に利用しています。3週連続で遅延(20分程度)のひどいバスがありましたので、運転手の方に指導をお願いいたします。 川島7時10分発のバスを利用しているのですが、遅延の時は、5分後発のバスに追いつかれ、遅延がひどい時は、10分後発のバスにまで追いつかれることがあります。 道路の混雑状況、天候にもよりますが、後発のバスに追いつかれ、抜かれたりすると、何のために早い時間のバスに乗車しているのかと腹立たしく思います。その上、遅延すると、早めに待っている後発のバスの乗客まで乗車するので、車内は大変混雑し、乗車時間も長くなるので、かなり不快な思いもします。 遅延するバスの運転手は大体同じ人なので、名指して申し訳ありませんが、ご指導をよろしくお願いいたします。 運転手名 ・〇さん(混雑状況・時間帯関係なく常に遅延している) ・〇さん(シートベルトを途中まで外している。乗客が増えるとシートベルトを着用する。) ・〇さん</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。ラッシュ時間帯や雨天に於いては交通状況より時間を要し、ダイヤが乱れる場合もございますが、お客様を安全・快適に目的地までお送りすることを第一に定時輸送に努めてまいります。また、シートベルトの着用については当該運転士に厳重に注意指導しました。</p>

17 6月29日

毎日通勤で川島線を利用している者です。

(1)車内温度について

梅雨に入ってから、朝の通勤時にエアコンが全くついていない時があります。送風口に手をあてて確認しています。6月の朝の通勤時だけでも4日はありました。(7、13、17、29日)外気温は低くても車内は蒸し風呂のように暑いので気分が悪くなりました。4日のうち2日は頭痛と吐き気がしたので途中下車するはめになり、都会のように次々とバスが来るわけでもないのに、当然職場にも遅刻しました。

こちらに掲載されているアンケートでも、車内温度の調整は運転士に知らせてくださいと回答がありましたので、1度バスが赤信号で停車している時に運転士の方にエアコンをつけてほしい旨伝えましたが、気を悪くされたのか、真夏の車内のような強風で冷気を出され、逆に冷えすぎて他の乗客の方に私のせいで迷惑がかかってしまったのではと不安に思いました。

暑い寒いの感覚は人それぞれですので、調整は難しいとは思いますが、この夏は猛暑になるとのニュースもありましたので、車内で熱中症などならないように配慮していただければと思います。

(2)運行スケジュールについて

バスは交通事情もあり遅れ運行になるのはわかっていますが、毎日あまりにも遅れすぎるため、そもそもの運行スケジュール自体に無理があるのではと思います。平日の朝のラッシュ時は瓦町など中心部に着く頃には15～20分遅れが常態化しています。雨の日となるとそれ以上もあります。

運転が荒い、赤信号に無理に突っ込むなどヒヤヒヤする運転でも予定通りの時間には着きません。川島線が通るルートには小学校の通学路もいくつかあり、横断歩道で小学生が待っているなか赤信号で無理に突っ込まなければならない、そのようなスケジュールで運転士の方にも負担をかけているのではないのでしょうか。

(3)路線図について

川島のバス停に貼ってあった路線図が雨ではがれてしまったのか、掲示がありません。休日の日にバス停で待っていると、年配の方や外国人のよりにルートを

いつもことごとくバスのご利用ありがとうございます。①車内温度につきましては、全ての運転士にはきめ細やかな温度管理を行うよう指示しておりますが、再周知し快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。②運転士には安全を第一に運行するよう指導教育を行っています。ダイヤにつきましても道路状況を勘案し策定してまいります。③お申し出の通り「川島」バス停の路線図が剥がれていたため、7/1貼付致しました。④川島は、サイクルアンドバスライド駐輪場(11台分)を設置しておりますので、どうぞご利用ください。

よせ。昨日の昼にバス停で待っていると、半配のカヤク国箱の穴にルートを
聞かれたりするので掲示をお願いします。

(4)駐輪場について

川島のバス停を置いている旧美容室の入口、軒先、東側の駐車場などに乗っ
てきた自転車を隠すように停めてバスに乗っている人が時々います。以前は山
田支所に自転車を停めるよう案内図と注意書きがあったのですが、それも雨で
はがれてしまったため知らない人もいます。

また、私は山田支所に自転車を置くようにしていますが、近隣の方がバスの乗
客が勝手に支所に停めていると思われるのか、駐輪している様子を後ろ
からついてきて見てきたりします。停めてはいけないところに駐輪している人に
注意する、近隣の人に理解してもらうためにも、バス停・山田支所駐輪場に説
明した文書や注意書きを掲示してほしいです。