

イルカBOX 7月16日~7月31日のご意見

No	受付日	ご意見	ことでんバスからの回答
1	7月18日	<p>まちなかループバス(ポンチョ・1588)の右最前列の席を通勤・通学の時間帯以外は、座席を上げていてほしい。車椅子のスペース確保の目的の他に、足を伸ばせるので助かります。</p> <p>ご利用は 平成28年7月17日 午前11時 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。弊社では車内事故防止の観点からお客様に座席でのご利用していただきたいと考えております。お申し出の車両につきましては、小型ノンステップバスで座席定員が18名と少なく、座席を収納することにより、4名様分が座席をご利用できなくなるため、現在のところ考えておりません。ご理解ください。</p>
2	7月19日	<p>岡山運動公園の近くで幅寄せされた。きっかけはこちらが自動車で道路に出るときに前に入ったせいで怒ったのかもしれないが幅寄せされて大変危険でぶつかりそうだった。個人の車なら理解できるがお客様を乗せているバスが幅寄せするのはおかしい。運転士には注意してほしい。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。当該運転士には、周囲の道路状況等を十分に確認すると共に他のドライバーに危険を感じさせないよう、安全を第一に考えた運転に努めるよう厳重に注意指導を行いました。</p>

3	7月21日	<p>本日(○日)まちなかループバス西回り18:05発の運転手に不快な思いをさせまして、申しわけありませんでした、謝罪いたします。</p> <p>本日は、帰宅の為、南新町バス停で、17:27から待っておりましたが、17:49迄一台もバスが来ることなく、高松駅着が18:00となり、夕食の購入時間が無くなってしまい、バスの遅延と何の説明も無かった事に憤慨しておりましたので「座って」と言う、一寸命令調の言葉に対して、バスを発車するので安全のために案内したのだろうと思い「ほっとけ、さっさと出せ」と言ってしまうました。</p> <p>「時間前だから、発車しません」……………(後は、聞き取りにくい悪口を放っておりました)その後、発車したら、不機嫌を表現する様に、雑なハンドリング、ブレーキングを実施し、バス停では、路側帯を無視して、フェンスから60~70センチしか隙間を開けず、まだバスのすぐ横を歩いているのに、無視してバスの発車する、完全な威圧行為を体験させていただきました。</p> <p>御社の、運転手の機嫌を害してはいけない事を理解しましたので、謝罪させていただきます。大変失礼いたしました。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。</p> <p>交通状況等により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、遅延発生時はお客様へのお詫びと運行状況等の情報提供をおこない安全運行に努めて参ります。</p>
4	7月21日	<p>塩江線の三条のバス停が倒れかかっている危険です。コスモ調剤薬局側です。早急に修復をお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。三条バス停の毀損につきましては、7/22に修理いたしました。</p>
5	7月22日	<p>乗務員 ○○さんのバスに乗車しました。前を走行中の香川中央高校行のバスを無理やり追い抜いた。その後、猛スピードで運行しめちゃくちゃ荒かったです。教育者の責任だと感じました。こんな人は、絶対に使わないで下さい！！</p> <p>ご利用は 平成28年6月○日 午後16時発 塩江線 高松駅</p>	<p>不愉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、急の付く運転は避け、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よう、安全を第一に考えた、運転操作を行うよう厳重に注意指導を行いました。</p>
6	7月25日	<p>前略 宮脇町のバス停留所の下り時刻表が半分剥げ落ちています。 ⑬弓弦羽行 ⑮香西車庫行 21高松西高行 修理して欲しい。 草々</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。7/25に時刻表を修理致しました。</p>

7	7月25日	運転士 ○○さんの対応が丁寧で、よかったです。	ことでんバスのご利用ありがとうございます。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、社員一同サービスの向上に努めてまいります。
8	7月25日	① 足の悪い者にとってタラップが高いので、怖いです。 ② クックチャム前とレオパレス前で、乗り降り出来れば、べんりだと思います。	ことでんバスのご利用ありがとうございます。弊社では、子供から高齢者、そして障がい者、妊婦、ベビーカー利用者等のスムーズな乗降を可能としているノンステップバスを順次導入しております。バス停の設置につきましては、お客様のご意見を参考に検討してまいります。
9	7月26日	7月〇日土曜日の13時50分くらいだったと思う。JR高松駅横のバスターミナル入り口辺りで停車中の回送のことです。ことでんバスの前数メートルを、観光客の女性が走って渡った。 女性が走り出し、バスの前(といってもだいぶ距離はあった)をほぼ通過した所でバスが走り出し、クラクションを鳴らした。 女性は振り返り、謝罪のために頭を下げた。どうやら横断歩道があったのに気づかず、慌てていたようだった。その時に、バスの運転手が怒鳴り声を上げていた。「お前乗させんぞ!!」そんな感じだった。がっかりした。 確かにバスの前を走ってしまった女性にも非があるが、別に飛び出したわけでもなかった。距離もあった。あの観光客の女性だけではない、あの罵声を聞いて、ことでんバスは利用したくないと思う方がどれだけいるだろう。乗せるのは地元民だけではない。この問合せフォームを見てもクレームが多い。悲しいことです。	この度は、ご連絡をいただきましてありがとうございます。お客様のご指摘のとおり、当運転士の対応に不十分な点があった事を本人への聴き取りと車載カメラの映像で確認いたしました。高松駅ターミナル内の横断禁止に関し、対応と口調については、丁寧さが欠けていたものと思われまます。運転士にお客様への対応と口調について指導いたしました。今後ともことでんバスをご利用くださいますようお願いいたします。
10	7月26日	車両が、余りにも悪すぎるのが有る。社長が、全車に乗って見なさい。良く解ると思う！！	お申し出の件につきましては、ご不愉快をおかけして誠に申しわけございませんでした。 当社では、毎年5両、環境性能によく乗降しやすいノンステップバスに新車更新を行なっております。 車両の保守におきましては定期点検等にて適宜整備を行なっておりますが、今後一層作業を行なってまいります。車両清美の方も行なっております。ご意見ありがとうございます。

11	7月27日	<p>18:55、高松駅からレインボー循環バス西廻りに乗ろうと足あげた瞬間にドア閉められて、気付かれずに出発されました。 『出発します』ってマイクで言ったけど、私は妊婦で走れなくて、でも運転手と目が合ったから待って欲しいと思った。 気づかなかったにしろ、ドアが閉まる瞬間、出発する瞬間、安全確認でもサイドミラーで確認するべきではないですか？ 毎日毎日同じルートで飽きたり、客に気遣った運転だったり、マナーのない他車への怒りだったり、色々あるとは思いますが、私も仕事帰りです。ストレスだってあります。早く家に帰りたい、疲れたところに、今日の出来事です。気分最悪でした。 他の人たちに置いてかれた客として見られながら待ちたくなかったので、遠回りでも良いと東廻りに乗りました。そしたら運転手が急に電話で本社にかけて、『毎回前に乗ってた人がガソリン満タンに入れたい』と今度はガソリンがないから途中で止まるかも知れないと車内放送で言われました。 客を不安にさせる運行ってどうなんですか？メーターが古いからどのくらいまで走るか分からないとまで言っていました。 ほぼ毎日バスに乗って通勤し、中にはとても素晴らしい運転手さんもいます。毎日使ってるからこそ、なにあにしたい欲しくありません。もっとしっかりシメるとこはシメてください。</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け止め、バス停発車時にはお客様の乗降をしっかりと確認した後に発車していくこと。また、お客様に安心してご乗車していただける案内及び運行をおこなって行くよう厳重に注意指導しました。</p>
12	7月27日	<p>7月〇日(月)仏生山・岩崎行き11時30分運転手さんの運転がとても荒くて非常に嫌な気分になりました。急ブレーキの回数が多くてもっと車間距離をとるべきだと思う。自覚して改善するべきではないでしょうか？(〇〇さん) 7月〇日(水)塩江行き16時発 〇〇運転手さんも同様だと思います。 最近、若い運転手さんがひどすぎます。(〇〇さん、〇〇さん、〇〇さん)</p>	<p>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、急の付く運転は避け、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よう、安全を第一に考えた、運転操作を行うよう厳重に注意指導を行いました。</p>

13	7月27日	<p>足が動きにくい方がいるにも関わらず、扉を閉めるのが早くて、安心して乗車できない。またバスの中に乗ったのは良いが、イルカをタッチできてもないのに出発してしまった。</p> <p>扉付近にいるのに扉を閉められたのでケガをしてしまう。「扉を閉めますね。」の一言ぐらい声掛けしてほしい。</p> <p>イルカをタッチできていないのは、バスを早く出発させたからなのに、こっち側のミスにしようとするのはやめてほしい。とても不快な気分でした。</p> <p>こんな人に命をあずけて安心して移動ができません。「安全運転します」と書かれていましたが、その前に態度に気を付けて、人の命をあずかっていると言うことを自覚してほしい。</p> <p>ご利用は 平成28年7月〇日 午前11時頃 ループバス 運転士 〇〇さん</p>	<p>不安な思いをお掛けして大変申し訳ありません。</p> <p>ドア取り扱い時には 確実な安全確認と、ゆとりを持った操作を行ない、状況に応じては「ドア閉まります」などの声かけ対応で事故防止に努めるとともに、お客様の立場に立った接客とサービスで快適にご乗車いただけるよう努めてまいります。</p>
14	7月27日	<p>いつも安全運転ありがとうございます。</p> <p>運転士さんにもいつも丁寧に対応して頂き感謝しています。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。今後もお客様にご満足いただけるよう、サービス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、宜しくお願いします。</p>
15	7月29日	<p>7月〇日(水) 香川中央行き17:43分発 高松駅から乗車しましたが、運転手さんの運転が急ブレーキの回数が非常に多くて何回もひざを強打しました。</p> <p>病院へ行き、診察してもらったら、軽い打撲ですみましたが、今度同じ様な事があつたら警察に被害届を提出しようと思います。乗務員さんの名前は、〇〇さんです。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。</p> <p>当該運転士には、急の付く運転は避け、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よう、安全を第一に考えた、運転操作を行うよう厳重に注意指導を行いました。</p>

16	7月29日	<p>平成28年7月〇日(日)に、早めにバス停に行ったけど、11時48分発のバスが、いつまでしても、きませんでした。こういうふうになったのは初めてで、暑い中なので、汗まみれになり困りました。待ってもバスが来ないのでタクシーに乗って行き先に行きました。 このような状態にならないように、気を付けて下さい。 これからも、バスを利用したいので、よろしくお願いします。</p> <p>ご利用は 平成28年7月〇日 午前11時48分発 弓弦羽 高松駅行き</p>	<p>ことんバスのご利用ありがとうございます。当日は、レグザムスタジアムにて高校野球の試合が開催され、会場に向かう車両で道路が渋滞し遅延が発生いたしました。大変ご迷惑をおかけいたしましたことを深くお詫び申し上げます。</p>
----	-------	--	--