

# イルカBOX 8月16日~8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	8月16日	県庁・日赤前から高松駅まで乗車しました。降車の際に運賃を支払いましたが、私の勘違いで160円のところを150円入れました。すると、運転手さんに故意に運賃を間違えたと言われました。	不愉快な思いをお掛けして大変申し訳ございません。 当該運転士には、接客時の言葉遣いなどお客様の立場に立った接客をおこなうとともに、お客様に気持ちよく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。
2	8月17日	西田中のバス停で、定刻の時間が過ぎているのに、いつまで待ってもバスが来ない。どうなっているんですか？ ご利用は 平成28年8月〇日 西田中8:59発 高松駅行き	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 バス停を発車する際は、時刻を確認して発車時間後に出発するよう指導しておりますが、当該運転士には再度、指導を行い再発防止に努めてまいります。
3	8月18日	8月16日GK413便に接続した高松空港リムジンバス、附属中学前あたりから運転手がシートベルトをしなくなった。車を1mでも運転するならシートベルトをして欲しい。 フリーIruCaで精神障害者健康福祉手帳を提示して「割引をお願いします」と声をかけたのに割引なしの運賃で減算、現金で精算。もっとスキルを高めて欲しい。	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、精算時には1つ1つ確実に確認しながら操作を行い、またシートベルトは必ず着用し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を行うよう指導を行いました。
4	8月19日	朝始発1.2番目のバスの車内の清掃が出来ていない。 ステップバスの高い座席の下が特にほこりがたくさんたまっている。 毎週利用しているが、きれいな時が少ない。日昼中なら仕方ないが、始発時のバスなので考慮して欲しい。	不愉快な思いをおかけして申し訳ございません。また、車両清掃につきまして徹底できておらず申し訳ございませんでした。バス車内の清掃は、業務委託を行っており、再徹底致します。
5	8月22日	瓦町駅のバスターミナルのところのコンクリートのところを青色にぬったら一般車両も入りにくいと思います。志度線にも、元京急の車両を入れてほしいです。 平成28年8月11日 午後1時 志度線瓦町行き	ご意見ありがとうございます。現在、バス停車スペースの表示がわかりにくくなっていることから、8/24道路管理者に修理等を依頼いたしました。
6	8月23日	イオンバス平日10時10分も運行して欲しいなと思います。40分までないので困ります	ご意見ありがとうございます。お客様のご意見を参考に利便の向上を検討してまいります。

7	8月23日	<p>いつもレインボー循環バスを利用させてもらっています。前回はいいい運転手さんについてメールしましたが、今日高松駅15:15発の東廻りに乗った〇〇という運転手さんの対応にはがっかりしました。Irucaのチャージをしようとしたのですが、あいにく硬貨しかなかったので、その旨を運転手さんに伝えたところ、バスの車内ではできないということで、すぐ横の案内所ですしてほしいとのことでしたが、発車まで2分くらいしかなかったのを「これに乗られるんですか。2分しかないですよ。」といわれて、その後案内所でチャージしてバスに乗り込んだ際に「ありがとうございました。」というも返事なし。発車してからも停車中に次の停留所の案内放送を流したりしていました。一番腹立たしかったのは、私は鉄道でもバスやタクシーでも、降りる際は「ありがとうございました」といって降りるので、今日もJR栗林駅で降りる際にそういつもでもまた無視されました。</p> <p>本人は心当たりがあるはずで、今度出くわしたら、本人に直接言います。会社の人にも知ってもらいたいです。こんな運転手さんがいることを。最初にも書きましたが、私はいいい対応の方のことも会社の方に知ってもらいたいのでお便りしますが、こんな対応にもご意見はさせていただきます。事実関係を確認してしっかり対応してください。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には常にお客様の立場に立った接客をおこなうと共に、お客様ひとり一人に、はっきりとした口調で感謝の気持ちを込め「ありがとうございます」のお礼の言葉をおこなうよう厳重に注意指導を行いました。</p>
8	8月24日	<p>貴バスの運転手、〇〇〇〇氏の運転が下手すぎて、具合が悪くなります。ギアチェンジがうまく出来てないので、激しく揺れます。経験が浅いのですか?お客様を乗せる前にもう少し運転技術を磨くことはできないのでしょうか?</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>
9	8月24日	<p>8月〇日の始発バス(1便)が30分以上の遅延。謝罪は運転手がアナウンスですみませんの軽いひとこと。心が全くこもってなく悪いと思ってないとか思えない対応。朝の貴重な時間を30分以上奪っておいてそれはいいのでは。ありえませんが、2便の時間にすら間に合わず朝のラッシュ時間もありバスの中も満員。雨の日なら臨時便も出るがこの運転手のミスなのでもちろんなく。バスが満員すぎて乗れない人たちもいました。もうことでは信じられません。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。今回のご意見を真摯に受け止め、当該運転士には遅延発生時はおお客様へのお詫びをしっかりとおこない、運行状況等の情報提供をおこなっていくよう厳重に注意指導しました。</p>
10	8月25日	<p>11:06の県庁・日赤前のバス停で待っていてバスが来たので乗ったら付属小学校用のバスだった。レインボー循環バスと表示していて違うならわかりやすく表示するなりアナウンスしてほしい。付属小学校用ならスクールバスと書いてほしい。付属小学校用にバス停を変えるなりしてほしい。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。付属小学校の下校時刻に合わせ小学生が乗車され通常一台のバスで乗りきれない為続行便を運行しています。バスの表示につきましては、お客様がわかりやすく表示を変え運行してまいります。</p>

11	8月26日	<p>私はよく瓦町のバスターミナルを利用していますが、だいぶ前から(3)乗り場の時刻表示板が壊れたまま仮?のまま修理されていない状態です。  (4)乗り場の表示板も傾いていますので修理していただきたいと思います。  そして、修理していただけるなら、番号の表示を全方向からはっきりとわかるようにしていただきたいです。(3)乗り場はイオンモールやゆめタウンに行く方も利用されるのに乗り場がわかりづらくなっているように思います。バス待ちをしている時年配の方に乗り場の番号についてよく尋ねられますが、柱に大きく書いている番号は背の低いお年寄りの方などは全く目に入っていないとおもいます。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。現在、修理を手配中です。今しばらくお待ちいただければと存じます。</p>
12	8月26日	<p>8/〇 17:23頃 五番丁バス停に到着予定の、レインボー循環バス・東廻り 車体ナンバー151 の運転手、五番丁バス停に4人も立って待っていたのにもかかわらず、こちらを見ながら素通りされました。  市役所前から左折してすぐなのに、真ん中の車線をスピードをあげて走り去りました。バス停付近に駐車もなく、見通しはよかったです。とても不愉快です。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。  当該運転士にはバス停では十分に速度を落とし、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。また、今回のご意見を他の運転士にも周知し再発防止に努めてまいります。</p>
13	8月26日	<p>本日8月〇日に香南楽湯に行くのに、香川町シャトルバスを行き帰り利用させていただきました。  運転手さんが行き帰り同じかたで、〇〇さん?(ちゃんと覚えてなくてすみません。)でした。小さい子供を連れていたのですが、降りる時に子供に段があるからゆっくり気をつけてね～って声をかけてくれました。帰りも。あんまりこんなこと言ってくれる人を見たことがなかったので降りてからもすごく気持ちがよかったです。これからも利用しますのでよろしくお願いします。</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、宜しくお願いいたします。</p>
14	8月26日	<p>高松駅~庵治温泉にバスで行くとき、時刻表を見ても乗り換えがわかりません。高松駅発9:40ではその先どこで乗り換えたらいいのですか?帰り便 庵治温泉発15:16で高松駅へ行くには  たとえば、ことடன்高田駅⇄古高松駅まで徒歩ですか?当方、遠方より行きますので詳細をおねがいします。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。高松駅~庵治温泉へは、高松駅⑦番乗り場から、「73 国際ホテル 庵治温泉」にご乗車いただければ、庵治温泉まで乗換無しでご利用いただけます。また、庵治温泉15:16発高松駅行きについても、高松駅まで乗り換えの必要はございません。どうぞご利用ください。</p>

15	8月26日	<p>「始発の時間を間違えてやり直しております」と運転士の説明…いつも2便目に乗る客と一緒にだったため満席で、あるバス停では「すぐ後に来ます」と言っていました、それなら各バス停で案内すべきです。電車なら大変なことになったわけで、もっと責任感を持ってもらわないと困ります。</p> <p>そのうえ、男性客に理由を聞かれ「車両のトラブルと時間の間違い」と言いましたが嘘をついてどうするんですか！これで遅刻した場合、会社に出ず証明書を発行してもらえませんか？！そのことについてもアナウンスすべきです。しどろもどろの謝罪は要りません！</p> <p>ご利用はレインボー循環東廻り 三条池バス停8時発</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。当日は運転士のヒューマンエラーによる遅れ運行が発生し、大変ご迷惑をお掛けしました。当該運転士には確実に運行時間を確認し、再発防止に努めるよう厳重に注意指導を行いました。</p>
16	8月26日	<p>ご意見です。</p> <p>イルカボックスへの回答を毎回見っていますが、苦情が多いですが、ダイヤ改正した方が良いのでは、ないでしょうか？JRでも1年に1回してありますが、どうして、ことでは、しないのでしょうか？何年か前のJR伊丹～尼崎脱線事故は、ダイヤが過密だったからです。運転士は、あせって、北伊丹駅を少しすぎてしまって、またバックして戻り、それまでの疲労であせり、日勤教育があり、百数十名の命が亡くなりました。この原因は、JRトップ、すなわち社長、役員の実責任だと感じます。亡くなられた運転士は、気の毒でしょう。そう考えると、循環バスは、少しかみつまみダイヤすぎるのでは、ないでしょうか？大変な事故を起こす前に、ダイヤ改正と少し、余裕のあるダイヤにするべきではないかと存じます 事が起きてでは遅いのですよ。どうでしょうか？</p> <p>後、高松市民の皆様へ</p> <p>少し、自分勝手すぎませんか？わがままではないでしょうか？ヤフーニュースでも80%がマナー悪い。日本一ですけども…。皆さんは、この現実をどう思いますか？</p> <p>はたして、運転士、全てが悪いと思いますか？皆様のマナーは、良い方でしょうか？高松市民の皆さん、皆さん自身で、変えようという気はないのですか？島国特有の変なプライド、いなかくささ、もっと広く世間を見るべきではないでしょうか？車、自転車、わがまますぎます！心の狭さが表れています。良いかげん目を覚まして下さい。客はわがままですが、感謝の気持ちがありますか？乗せて頂いている気持ちを持つべきですよ。高松市民の皆さん、よく自分の立場を理解して行動して下さい。イルカボックスへ書いている人よく考えて下さい。貴方達は、本当に正しいのですか？ 以上です。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出のショッピング・レインボー循環バスは、お客様に分りやすいパターンダイヤを設定しておりますが、朝夕の時間帯に遅延が発生する場合もあることから、現在の道路状況にあわせたダイヤ変更を検討してまいります。弊社のバス運転士には、交通法規の順守に努め、周囲の一般車の模範となるよう、これまで以上に安全運転に努めるよう指導教育等を行ってまいります。</p>

17	8月26日	本日ことでんバスを利用したが、バス停で待つこと20分、ようやくバスが来て乗車したが運転士から遅れに対する案内が一言もなかった。遅れていることに対し案内があってもよいのではないかと？他の運転士などは、「すみません〇〇分遅れております」などの放送をしてくれている。運転士に聞いたところ「遅れとるよ～」と放送をせずに大きな声で返答してきた。降車するまで「ありがとうございます。」の言葉もなく、運転士に向いていないのではないかと？また、私が降りるときに「おぼえておきます。」と言われ非常に腹が立った。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 お客様のご意見を真摯に受け止め、当該運転士には接客時の言葉遣いなど、お客様の立場に立った接客をおこない、気持ち良くご利用していただけるよう厳重に注意指導しました。
18	8月29日	本日8/〇14時頃、高松築港前の3番のりば辺りで、車椅子の老夫婦が乗ろうとしていたのですが、老夫婦が乗るのを待たずに出発されていました。大変困っていらしたので、以降このようなことがないように改善をお願いします。	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はお客様の有無及び動向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。また、今回のご意見を他の運転士にも周知し再発防止に努めてまいります。
19	8月31日	いつも使わせて頂いています。17時55分、コココーラ前発高松駅行きのバスに乗りましたが、〇〇〇〇さんの運転は荒すぎます。クラクションは鳴らすし、急ブレーキは多いわで、不安で仕方ありませんでした。乗客の皆さんもかなり不満そうでした。運転が上手なのは分かりますが、あの運転はどうかと思います。 8月〇日 18:23受信	不安な思いをお掛けして申し訳ございません。 当該運転士には、公共交通機関の運転士として交通法規を遵守し安全運行に努めるよう厳重に注意指導を行いました。今後も全ての運転士に対し、安全運転に努めるよう周知を図って参ります。
20	8月31日	いつもお客様の声を拝見させて頂いております。 今回は以前から気になっていたことについて声があがっておりましたので、ふだんは書いてもムダだと思いき書かないのですが、そのやりとり(8月前半分No.5瓦町掲示分)について情報提供させていただきます。 列に並ばないのは高松の県民性だと思いますが、常習的に該当の行為を目撃すると嫌でも印象に残るものです。特徴とよく該当行為を行っている時間帯です。 ①イオンの従業員「口にピアス」「髪の毛先を染めている」「リュック」 7:50～55列ができていても割り込む ②専門学校生「女性三人組」 7:40～50列ができていても割り込む 特に①の口にピアスをしている男性は悪質です。よくもトラブルにならないなど感心しています。もし、ことでんバスがまともな企業ならNo.5さんの声にきちんと向き合い、現場を1週間ほど目で確認してみることをおすすめします。また、事実が確認出来た際は一般客ではないのでしっかりと対応をイオンに申し出ていただけないと、No.5さんの声が届いていないということになると思います。	乗車マナーにつきましては、お客様のモラルや善意に委ねるところが大きく、お客様への対応に苦慮していますが、車内案内放送や啓発内容の掲示等にご利用のお客様にご協力を依頼し乗車マナー向上に努めています。今後とも、ことでんバスを気持ち良くご利用して頂けるよう乗車マナー向上の啓発に取り組んでまいります。
21	8月31日	〇〇〇〇さん、運転が荒っぽ過ぎです。 乗っていて、こわいです。きちんと座っていないのに発車します。	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、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。