

# イルカBOX 9月16日～9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	9月16日	<p>日頃、ことでんバスと電車を利用させていただいております。さて、今回はそのバスと電車の乗り継ぎに関してお伺いさせていただきたいと思えます。以下は、ことでんのサイトで乗り換え検索をした際に提示される、平日に乗り換え可能とされるプランの一つです。</p> <p>大学病院(バス)13時45分発 5分 ことでん高田駅(バス)13時50分着 (乗り換え)10分 高田駅(電車)13時54分発 10分 瓦町駅(電車)14時14分着</p> <p>ところが、実際はこの乗り継ぎができることはほとんどありません。何故かという、バスの運行が遅れていることがほとんどで、18時54分発の電車に乗ることができないからです。しかも、これがひと月の中で一度や二度ならまだしも、50%以上の確率で乗り継ぎはできませんでしたし、酷い時など一週間あつたらすべての日で乗り継ぎをすることができないことすらあります。10分程まてば次の電車が来るとはいえ、さすがにひどいのではないかと思います。</p> <p>また、バスの運転手は遅れていることに対して何も思っていないようです。謝罪がほしいわけではありませんが、乗り継ぎを前提としている乗客が存在することを失念しているのではないのでしょうか。</p> <p>以上のことから、二点、</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.乗換案内で提示されるプランが実現できるように努力をしてはいただけないかということ</li> <li>2.乗り継ぎを前提としてバスに乗っている乗客がいるということを意識したバスの運航をしてはいただけないかということをお伺いしたいと思います。</li> </ol> <p>よろしくお願いいたします。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。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おり、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。現在、お申し出の通り、恒常的に遅延が発生していることから、次回のダイヤ改正時に運行時間の見直しを行ってまいります。</p>

2	9月16日	<p>高松空港からのリムジンバスについて質問です。 羽田空港からの飛行機が遅延したのですが、HPには「高松空港では、飛行機到着約15分後に発車予定です。飛行機が延着した場合は、それに応じた発車となりますのでご安心ください。」となっていますので、荷物を受け取ってそのまますぐバス乗り場に向かいました。 丸亀駅まで行きたかったのですが、たった今出発してしまったとのこと。今からだと高松か琴平までバスで行って、電車に乗り換えてくださいと言われました。結局、琴平までバスで行き、電車で丸亀駅まで行きました。 地方の空港で荷物を待っていると、「〇〇行きのバスがまもなく出発します。ご利用のお客様はお知らせください。」と親切に案内してくれることがあります。このような案内は必要なのではないのでしょうか？ その後の予定が狂ってしまったことはしょうがありませんが、通常大人2人¥2,400で行けたところ、¥5,720もかかってしまいました。本来なら発生しなかった差額の¥3,320の支払いを希望します。 私たちは荷物を受け取ってそのまますぐバス乗り場に向かいました。それで乗れないのは私たちの落ち度ではないと思います。私たちが何か勘違いをしているのであれば、どうぞご指摘頂ければと思います。今後も不安なく利用させて頂きたいと思いますので、ご回答をいただければありがたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。弊社は、高松空港から高松方面への運行させていただいており、お申し出の通り、航空機の遅延状況にあわせてバスを出発しております。なお、高松空港から各方面へのリムジンバスは、弊社以外に2社【琴空バス・琴平方面】【琴参バス・丸亀方面】が運行されており、弊社との運用に違いがございます。ご利用の際は、各社にお問い合わせくださいますようお願い申し上げます。</p>
3	9月16日	<p>ドアが閉まる前に急発進され、よろめき肩をぶつけました。また、停車する前からドアを開けており、大変危険でした。走行速度を落とさないままの右左折も怖いです。 定刻を守るために頑張っているのはわかりますが、安全は第一優先だと思います。どうか、よろしく願います。 ことでんバスは丁寧な対応をして下さる運転手の方も多くいます。今日が、たまたまだったのかも知れませんが、以後気を付けて下さい。 ご利用は 平成28年9月〇日 午前7時27分発 西植田線高松駅行仮屋バス停</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	9月16日	<p>川島線の「川島東町」「川島小学校前」の停留所の時刻表が読めません。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出のバス停は、9/17に改修いたしました。</p>

5	9月19日	<p>転勤で高松に来たばかりで、地理もわからない状態です。免許センターに行くため、行きはタクシーを利用しました。帰りは、バスに乗ろうとしましたが、「警察学校前」のバス停がわからなくて電話しました。その時の対応が、人を小馬鹿にしたような態度だったので申します。</p> <p>「そこから何が見えますか」「山はないやろ」「西の方」「東の方」など言われましたが、方角がわかりませんし、川か海かも区別が付きません。馬場病院のあたりまで行って、その通りを探しましたが、バス停がどこにあるのかもわかりませんでした。</p> <p>今日は「カーフリーデー」の催しがあり、良い催しなので取り入れたいと、県外から両親が視察に来るのですが、こんな電話の対応をされて大変残念に思います。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。電話での対応時にはお客様の立場に立った説明を行うよう当該社員に注意指導いたしました。</p>
6	9月21日	<p>鹿角線、高松駅に向かうバスにて、お客さんが間違えて高松築港で降車ボタンを押しました。停留所に止まろうとした運転手さんに、間違えて押したというお客さん。</p> <p>運転手さんは「えー!？」と驚くと、迷惑そうにもう着いたのだからと言い、お客さんは駅に行きたいと返しました。直後、開かれる降車ドア。完全に止まるバス。車内は凍りつきました。じゃあ、私降りますと言ったお客さんがいて、すぐに降車しようとしたのですが、その人も駅までだったようで料金は駅と同じでいいのかというような事を聞いていたのですが、運転手さんはそっぽを向いて答えませんでした。とても感じの悪い対応だったと思います。運転手さんの名前は〇〇さんでした。</p> <p>返信は不要です。ただ、運転手さん達は悪態をつくのも態度に出すのも、バスを降りて個人に戻ってからにして欲しいです。Twitterなどでことごとくバスを検索したら、怖いだの不愉快だの、そんな言葉が並んでいました。あんな対応をされたら、バスに乗るのが嫌になりますし、観光などで香川に来た人がいたら、香川に悪い印象を持たれかねません。</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、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>
7	9月21日	<p>さきほどレインボー循環バス内で外国人と見受けられる方がたに英語で丁寧に行き先を説明されてる運転手さんがいました。</p> <p>確かお名前は〇〇さんだったかと思えます。とても素敵でした。運転も丁寧でブレーキも丁寧で、とても快適でした。ありがとうございます。</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。</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。これからもご利用のほど、宜しくお願いいたします。</p>

8	9月21日	<p>サンメッセのバス停の位置が分かりづらいです。路線図だとまとめて「サンメッセ」となっていますが、実際は上りと下りの位置、太田駅行とレインボー経由とではバス停の位置が違うなど、混乱します。(実際に太田駅行の停留所でレインボー経由の上りを待っていて、目的のバスに乗れませんでした。。。) 実際の地図に沿った上りと下りの停留所マップがあると良いと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。9/23にサンメッセ香川のバス停に乗り場案内を掲出いたしました。今後もことでんバスのご利用よろしくお願ひ致します。</p>
9	9月23日	<p>通院でよくバスをご利用いただくお客様より…先日(9月20日)の台風の際、テレビニュースのテロップに「ことでん ○○線運休」と出ていた為、電車もバスも両方とも運休かと思ひ外出を取りやめが、あとで運休は電車のみでバスは終日動いていたことを知った。私が勘違いしたせいなのだが、「ことでん」と表示するだけでなく、電車かバスかはっきり分かるようにテロップを出すようテレビ局にお願いして欲しい旨のご要望がありました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。バスの運行状況は、ホームページ又は営業所087(821)3033までお問い合わせください。</p>
10	9月23日	<p>対応が丁寧でした。運賃安くてありがたい。 ご利用は 平成28年9月22日 午前10時47分 屋島山上シャトルバス 四国村乗車</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、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。またのご利用お待ちしております。</p>
11	9月26日	<p>バスが予定時こくに来るのが3分2です。特に18時50分に中新町に来るはずのバスが5分おくれたりします。このごろは30分ぐらいおくれるバスも多いです。連続で今のところ5回30分ほどおくらせています。このバスがいつもおくれたりと思うので、2台バスを出すとかの対処をしてください。あと全然あやまらない運転手さんもいます。(名前は？です)今日はアナウンス(女の人の声です)運転手さんが自分では言ってくれません。私は急いでいるのに遅れられてめいわくです。きちんとした対処をお願いします。 ご利用は 平成28年9月23日 午後7時 レインボー循環 西廻り 運転士 ○○</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時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、今回のご意見を真摯に受け止め、常にお客様の立場に立ったご案内をおこなうと共に、安全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。</p>
12	9月27日	<p>まちなかループバスを、中央病院経由から免許センター経由にしたうえで、高松駅～築港～県庁通り～瓦町～宮脇町～郷東橋～免許センター～新北町～大的場～高松駅のルート・経路で運行してほしい。 イオンモール方面との棲分や免許センターへの利便性が上がる。免許センター線がイオンモール方面と統合してからは不便極まりない。</p>	<p>まちなかループバスは、高松丸亀町商店街振興組合様との共同運行で、同組合との協議により現在のルートとさせて頂いております。お申し出の経路変更は、既存のお客様の利便低下となることから考えておりません。ご意見ありがとうございました。</p>



13	9月27日	<p>屋島大橋線を通勤に利用している者です。上りの健康ランド発14:30と、下りの瓦町発13:55のバスを、夜勤などもあり、通勤に利用しています。ダイヤ改正にて、この2本がなくなるのは非常に困ります。本数が増えるだけなら大歓迎ですが、14時付近に上り下りのバスが一切無くなるというのは迷惑です。知り合いにも同じ時間帯のバスを毎日使っている方がいます。お昼の時間帯は、今まで通り運行して頂けないでしょうか?本当にお願いします。とても困っています。</p>	<p>バスの時刻が変更になりご乗車できなるとのこと、お詫び申し上げます。今回のバスの時刻は、ご利用の多い時間帯に時刻を変更いたしました。大変申し訳ございませんが、現在のところ、バスの時刻を変更する予定はありません。</p>
14	9月27日	<p>ことでんグループの者です。本日社員証を利用して、19時05分香西車庫前発高松駅行きに乗車しました。五番丁で降車しました際、普段は一言お礼を言うのですが運転手の方が何も言わなかったのでこちらも珍しく無言で降車しました。すると運転手が激昂しました。お前ことでんグループの社員だろ。なんで黙っておるんや。普通乗ったらお世話になりますとかありがとうございましたとか言うだろ。こんなとこ座りやがって等々言われました。運転手のあまりの態度に思わず酔っぱらいかと思わず言ってしまった程です。その後、2回こちらの落ち度を謝罪した上でそんなに怒り方しなくても良いのではと言いました。結局激昂したまま発車して行きました。この運転手の方が乗務した便に時々乗ります。丁寧な運転と接客をされる方です。しかし、乗務中に例えことでんグループの社員相手でも激昂するのはおかしいと思います。しかもこちらの落ち度について謝罪していました。また、私用で乗車する際左側最前列は着席不可なのではないでしょうか。事の起こりは私の運転手に対する配慮が足りなかった事で、この場をお借りしお詫び申し上げます。</p>	<p>この度は、同じグループ会社として、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。</p>
15	9月27日	<p>平成28年9月22日(木)高松駅7番乗り場にて75番11:00発 香川大学病院前行下車を利用予定でしたが、始発のはずなのに定刻になってもバスが来ないため11:10頃、隣に停まっていた御社の別路線の運転手に問い合わせを試みましたがスマホで連絡をとってみたいようですが何の回答もなく出発してしまいました。さらに10分待ち御社の運行情報にも何のアナウンスがないため、御社に電話したところ、車両の故障であと20分かかるとの説明がありました。バスですので30分は余裕をみていましたが、この時点で40分以上の遅れは予約に間に合わない判断し、タクシーで移動し御社に代金を請求してよろしいかお伺いをたてたところ了解をいただきましたので請求させていただきます。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士のヒューマンエラーによるものであり、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	9月27日	<p>18:10高松駅発通勤特急バスに乗車しますが、火・木・金は特に、香港便・東京便のリムジンバス客が乗車されるため、危うく乗れなくなる場合があります。同時時間帯に通常時刻より前に、リムジンバス1便願えたらありがたいし、通勤特急バス時刻下り17:30、18:30、19:00、19:45に変更してほしい。朝の通勤特急バスも朝7:30に高松駅に到着できる便を設定してほしい。</p>	<p>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に努めてまいります。</p>

17	9月27日	<p>中央通りの晩のタクシーの駐車は、何とか成りませんか？平井タクシー、東讃交通の駐車のせいで、渋滞を引き起こしている原因の一つではないでしょうか？そこが解消されたら生分、大分、バスの走行も変わると思いますが・・・。</p> <p>後は、ダイヤ改正です。夕方の月・金曜日は、どうしても混雑します。どうして遅れるのかその便は、夕方用のダイヤで運行すると変わってくるのに、どうして、普段と同じ時刻にしているんでしょうね・・・？それだったら、上の人が調査して改正しましょうよ。</p> <p>聞か所にとると、全く改正していない所が問題なんです。そこを早く解消してくださいよ。いつも困ります。。(循環バスですが・・・)</p> <p>ご利用は 平成28年9月16日 午後18時頃 レインボー循環西廻り 兵庫町～栗林公園</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お客様のご指摘の通り、中央通りの公道におけるタクシーの駐車については以前から対応に苦慮しており、過去にも警察へ取締りの強化をお願いしてきた経緯がございます。今後とも、警察との連携をもって対応してまいります。また、ショッピング・レインボー循環バスのダイヤにつきましても朝夕のラッシュ時間帯に遅延が発生する場合がありますことから、道路状況を勘案したダイヤ改正を検討してまいります。</p>
18	9月28日	<p>※時間は、ケイタイTELの時間で、確認しているので正確な情報 9/〇(〇)①香東交番前7:30発、バス停直前で振り返りバスが来るのを確認。7:01のため少し小走りするも、バス停にバスが停車のため歩いてバスに近づく。10m手前でバス発車。時刻は7:02。 ②香西中央通り19:39発。バス停手前15mで19:37バスが行き過ぎたため乗りたい意思をアピール。信号先でバス停車、待ってくれたと思い、交差点で信号待ちをしていたが、バス発車。時刻は19:38。結果、本津にて次発(19:50発)に、19:52頃乗車。 同じ日に2度も、乗車時間前に発車されると担当不前です。特に今回の2件は、どちらも乗車意思があることを認識しているのに待っていない。</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、バス停を発車する際はお客様の動向に注意し時刻を確認して出発するよう再度、指導を行い再発防止に努めてまいります。</p>
19	9月28日	<p>おくれすぎ 部活におくれた 怒 どうしてくれる ひどいときには15分もおくれている。Tに怒られた ご利用は 土曜日 鹿角線 日生ニュータウン行 8時18分発</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。平成28年10月1日より、現在の道路状況を勘案しダイヤ改正を実施しました。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>
20	9月28日	<p>バスがたまにむしをする。2便、3便も。 定期を忘れたときにめんどくさいことをする。(〇〇という運転手) ご利用は 平成28年9月〇日 午前7時40分 附属中行 1便</p>	<p>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するよう全乗務員に周知して再発防止に努めます。また、接客に於いても快適にご利用いただけるようサービスの向上に努めてまいります。</p>

21	9月29日	<p>10月からのダイヤ改正について。  これまで香川中央高校発7時55分で通勤しておりました。  このバスでも始業時間にかなり早く着きますが雨などで遅れた場合を考えると1本遅くすることも出来ずにおりました。今回の改正でこのバスが無くなり7時45分発になるとのこと。今まで以上に早く行かなくてはならなくなります。また、帰宅時はなかなか定時に終わることはないのですがたまたま帰れると県民ホール発17時40分の香川中央高校行きで帰宅していましたがこれが早くなり17時30分はとでも間に合いません。  少ないのかもしれませんが便利良く使っていた者もいます。今回の改正で朝は早く出なくてはならなくなり帰りは遅くなるようになります。せっかく便利良くバスを利用していたのにやはり無理なのでしょうか?車通勤も考えなくてはならなくなります。  あと、今回はたまたまなぜかホームページを見て改正を知ったのですがバスには何の告知もなくこのままでは何も知らない人も多いと思います。  同じように通勤している人に言うと全然知らず聞かなければ知らないまま10月になってもいつも通りの時間にバスを待っていたとのこと。  変更のお知らせはいるのではないかと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。平成19年にダイヤを改正してから、恒常的な遅延が発生しておりました。その為、道路事情に合わせたダイヤに変更いたしました。この度のダイヤ改正で、お客様に不自由をおかけすることを心よりお詫びします。なお、時刻の変更については検討課題とさせていただきます。</p>
22	9月30日	<p>・赤信号で切り替わったとたんに動き出したので、青になったと勘違いしたのだと思いますが、子供をもつ親として意見させていただきます。  ・今しがた紫雲中学前の信号をことごとくバスが信号無視をして子供達が渡ろうとした横断歩道をつつきり、紫雲中学前のバス停にいました。あぶなかったです。</p>	<p>不安な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。  当該運転士にはご意見を真摯に受止め、道路交通法の遵守は勿論の事、確実な確認をおこない安全運行に努めるよう厳重に注意指導をおこないました。</p>
23	9月30日	<p>10-05の運転手、16時頃紫雲中学校前の信号、信号無視、後続車がつられそうになっていましたが、気づいて後退。。バスは何事もなく運行していましたが、歩行者もいましたし、危険です!!</p>	<p>不安な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。  当該運転士にはご意見を真摯に受止め、道路交通法の遵守は勿論の事、確実な確認をおこない安全運行に努めるよう厳重に注意指導をおこないました。</p>
24	9月30日	<p>9/〇 朝8時台の日生ニュータウン行き。  〇〇運転士が信号待ちで居眠りをしていて、信号が青になってもなかなか進まなかった、という知人からのクレームを頂きました。</p>	<p>不安な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。  ご意見を真摯に受け止め、当該運転士に居眠り及び危険運転について注意指導をおこなうと共に社員一同お客様に「安全、安心、快適」な運行を提供できるよう、安全運転に努めて参ります。</p>
25	9月30日	<p>ご親切に歴史や山の解説をしていただきました。すばらしかったです。  JR屋島駅のボランティアの方ありがとうございました。  2016.9.24(土) 10:30</p>	<p>ご意見ありがとうございます。頂戴しましたご意見は、元気YAHIMAを創ろう会様にお伝えさせていただきました。香川にお越しの際は屋島にどうぞお立ち寄りください。</p>