

イルカBOX 11月1日~11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 | 11月1日 | 出張で高松にきました。Irucaカードを最終日に購入し全額余ってるため、同僚とのまとめ払いをお願いしたところ、快く引き受けて頂きました。お酒のせいで、乗る際にカードをかざし忘れましたが、ご対応頂きました。本当にありがとうございました。 | 温かいお言葉をいただき有難うございます。今後もお客様の立場に立ったサービスと安全輸送に努めてまいります。また、高松へお越しの際は是非ことでんバスをご利用ください。 |
| 2 | 11月1日 | 10月〇日8時50分、兵庫町発ショッピング・レインボー循環線に乗車しようと、5分前から待っていたところ、バス停で一旦は止まってくれたのに、ドアは開きもせず出発しました。県外から出張できていたこと、出勤時間が迫っていたので、電車を探す羽目になりかなり困りました。 | 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必ずドアを開き、お客様の有無を確実に確認したうえで、運行していくよう厳重に注意指導しました。 |
| 3 | 11月1日 | 私は去る10月〇日(月)(9)分のANA羽田行きのためJRクレメントホテルから御社のリムジンバスに乗りました。1号車で小柄な女性運転手さんでした。バスは3つめの停留所で満員になってしまいました。後はマイクで満員を伝えて通過するのかと思ったら、バス停の度にその運転手さんは降りて待っている客1人1人に間もなく2号車がくること5台で運用しているので必ず座っていけることどうしても急ぐ方は補助椅子でよければ乗車くださいと丁寧に説明していました。雨降りの天気でしたが待っている人も納得の様子。運転手さんは傘も差さずに濡れながらの対応で感動しました。公共輸送機関では対応に不満が多いのが普通です。地元に戻ってから機会ある毎にこの話をしています。顧客対応の大事さを。 | 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。 |
| 4 | 11月1日 | 今日、初めて子ども(小5)が一人でバスを利用しました。運賃がわからず降りるときに運転手さんに運賃を聞いたそうです。それは普通に答えてくれたそうですが、子どもは間違えて両替に百円を入れたそうです。その時、60円が出てきたらしく、子どもがわけがわからずまごついていて、「遅れてるから早くして」と言われたそうです。もしかしたらここまでででもきつい言い方ではないかもしれませんが、子どもにはそう聞こえたとし、ショックの大きい言葉だったようです。結局、足らない40円のことはいえないまま、必要な運賃を払って降りたそうです。もうバスは乗りたくないと言ってます。子どもだからそう言ったのか、イライラしていたのか理由はわかりませんが、いづれにしても親としては最悪な気分です。そもそもバスは子どもが乗った時点で遅れて到着してたようです。私は乗ることがほとんどないバスですが、運転手さんの質、最悪ですね。 | 不愉快な思い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、全乗務員に接客時の言葉使いや対応など、お客様の立場に立った接客をおこなうよう周知教育し再発防止に努めてまいります。 |

| | | | |
|---|-------|--|--|
| 5 | 11月1日 | <p>いつもお世話になっております。通勤でバスを利用させていただいているのですが、本日塩江線下りの17時54分田町発の運転手の方はかなり失礼な態度でしたのでご連絡させていただきます。運転が乱暴で急停止も数回ありましたが、私が降車する際、イルカが通っておらずエラーが出たのですが、そこで通常ならどこから乗ったか伝えれば運転手さんもすぐ対応してくれるのですが、今日の運転手の方は私に「料金いくら?」と聞いてきて、答えられずにいると手に持っていたイルカを奪い取り、何か操作をして勝手に料金を清算して投げて返してきたのです。いくらなんでもこれはひどいと思います。通勤で利用しているので今後も利用しなければならないのですが、こんな方がいると思うとバスに乗るのも嫌になります。ことでんバスの従業員の方はこのような態度が普通なんでしょうか?</p> | <p>不愉快な思いをお掛けして大変申し訳ありません。当該運転士には、接客時の会話の中での言葉づかみや顔の表情など お客さまに不快感を与えない接客対応を行なうよう厳重に注意指導しました。</p> |
| 6 | 11月1日 | <p>10月〇日 18時50分頃県庁着 レインボーバス西廻り 数年前は遅刻をすることがあまりなかったのに最近は5分～10分遅れが多くなっていると思います。そのこともあってか今日のバスの運転はとても酷かったです。運転が荒い上に、焦りと苛立ちからなのかまだ降りてないお客さんがいるにも関わらず普通にドアを閉めて出発していました。 そのお客さんが声を掛けても謝りもせず無言でドアを再度開き自分は悪くないといった態度で驚きました。他の乗客の方々も車掌さんの事について心配していました。 降りる際に「ありがとうございます」と言っても無視されたので流石に我慢できずクレームさせて頂きました。 普段は大きな荷物でバスに乗ることが多いこともあって、今までたくさんの車掌さんご気を使ってくださりとても感謝していたのですが、今回の車掌さんの行動は本当失礼だと感じました。改善よろしくお祈いします。</p> | <p>不愉快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士には今回のご意見を真摯に受け止め、接客時の言葉や対応など、お客様の立場に立った接客をおこない、気持良くご乗車していただける運転に努めるよう注意指導をおこないました。</p> |
| 7 | 11月2日 | <p>香西の商店街では、もっと速度を落として走行して下さいよ！！ 歩行者や自転車が飛び出してきたら、どうするんですか？ 危険予測しながら走行して安全を守って走行して下さい！！ それと香西北町バス停の手前の信号を無視した！！もう一度、初心に戻って自分を見つめ直して欲しいです。(乗務員 ○○さん) ご利用は 平成28年10月〇日 高松駅発 15:45発 弓弦羽行き</p> | <p>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、道路交通法は絶対に遵守しなければいけないことであり、お客様に安心してご乗車いただけるよう厳重に注意指導しました。</p> |
| 8 | 11月2日 | <p>昨日(28.11.〇)PM6時代、県庁通りバス停で塩江線塩江行き53番のバスが走っていました。系統が変わったのですか？</p> | <p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には運行経路を確実に確認し、再発防止に努めるよう厳重に注意指導を行いました。</p> |

| | | | |
|----|-------|--|--|
| 9 | 11月4日 | <p>いつも瓦町から、日赤シャトルバスを利用させていただいております。日赤に通うのに便利で助かっております。お願いがありまして、電話しました。1Fの乗り場には時刻表がありますが、2Fの乗り場案内の看板にも時刻表をつけていただけたら、移動時間や待ち時間を有効に使えるので、検討宜しくお願い致します。</p> | <p>ご不便をおかけして申し訳ございません。瓦町2階に設置されている乗り場案内看板につきましては、現在の設置場所からもバス時刻表が確認できるように対応させていただきました。これからも引き続き日赤シャトルバスをご利用いただきますよう宜しくお願いいたします。</p> |
| 10 | 11月4日 | <p>10/1 鹿角線の時刻改正により大変困っています。 高松築湊8:20を利用し、中部養護学校へ通学していました。 その便がなくなり通学できない状態です。 学校側にも要望を出していますが1カ月経ってしまいました。 療育手帳を使用し2人で1800円(10月の場合)で行っていた所 やむなくタクシー利用になり合計10,680円の費用がかかっています。 領収書添付で返金できますか??(してください!!) この便には瓦町からも結構乗車があったと思われませんが急な変更 に困っています。10月頭のクレームについての返答もされていないと聞いてい ますが どうなっていますか?マニュアル的な回答は不要です。</p> | <p>ご不便をおかけして申し訳ございません。鹿角線のダイヤに遅延等が発生していたため、現在の道路状況やご利用状況を勘案し時刻を設定いたしました。なお、現在、香川県立香川中部養護学校様からのご依頼により増便対応を行っておりますが、今以上の増便は困難です。ご理解ください。</p> |
| 11 | 11月7日 | <p>大学病院線で、バスが発車してから「〇〇駅発車します:などと言われても間に合わない。先日、お年寄りが高田行きと高松駅行きを乗り間違え、バスが動いていたためか、年寄りがバス車内で転んでしまっていた。バスの運転手はすぐにバスを止めて「大丈夫ですか?」と尋ね、丁寧に説明していたのはよかった。でもバスが動き出してから行き先をと言われても普通は乗れない。 日中の大学病院線は1時間に1本しかなく、乗車する方は余計にあわてしまっている印象がある。余裕を持って乗れるよう、バスの本数を増やして欲しい。</p> | <p>ご指摘有難う御座います。 一箇所です上下便を取り扱いするバス停では、お客様に乗り間違いが無いよう、行先案内を確実におこない再発防止に努めてまいります。なお、本数については所要時間及び利用状況等から困難と考えております。</p> |

| | | | |
|----|-------|---|---|
| 12 | 11月7日 | <p>バスについてのHPの表示の仕方に要望が3点あります。</p> <p>1点目は各バス停の時刻表は出るのに、終点のバス停の時刻は表示されず、白紙です。終点が目的地の場合、終点のバス停の時刻が分からないと不便です。</p> <p>2点目は、スマホ版から直接バスの時刻表を見られるようにしてほしいです。毎回PC版に移らなくては見られないのは使い辛いです。</p> <p>3点目は、養護学校行きの朝の便など、臨時便についての表示もしていただきたい。臨時便なので、固定の時間なのではないのから載せていないのかもしれませんが、せめて各バス停の時刻表の表示部分に、不定期にて臨時便あり…などの注意書きがほしいです。</p> <p>何も知らずに、予定時刻の近くの便に乗ったところ、養護学校終点と言われ、いきなり降ろされて何のことか分からず、子供が本当に途方に暮れていました。事前に臨時便があることを知っていれば、乗る時に間違わずに済んだと思います。ただでさえ、便数が少ないので、数分前くらいの便だと、臨時便だと気付かず乗る可能性は高いと思います。</p> <p>もう少し、利用客のことを考えたHPに改善していただきたいと思います。よろしくをお願いします。</p> | <p>ご意見をいただきありがとうございます。ご不便をおかけしており申し訳ございません。1点目の終点バス停の到着時刻につきましては時刻表(PDF)をご確認下さい。2点目につきましては、【ことடன்時刻表(スマホ版)】に「どこにIruCaなび」のアイコンを追加し、PC版に移らずにご確認いただけるようになりました。ぜひご利用ください。また3点目につきましては、申し出の通り生徒さんが多くご利用になるため、臨時便(高松駅→養護学校)として、「ことடன்」の行先方向幕で運行しています。ご利用いただくお客様に乗り間違いが無いよう、運転士からの案内等をおこなってまいります。</p> <p>今後もことடன்バスのご利用をよろしく願いいたします。</p> |
| 13 | 11月7日 | <p>本日11月〇日午後13時～15時台、生島→瓦町のバスに乗車した中学生の保護者です。整理券は1ヶ台のものを持っていたようです。</p> <p>瓦町に到着し、整理券と料金520円を支払い、降りようとしたところバッグが座席に引っかかったため外してから降りようとしたら、運転手の方に呼び止められ「お金払ってないやろ」と言われたそうです。経過を説明したようですが信じて貰えず、再度520円を支払いました。最初の支払い時に運転手の方の目の前で支払ったにも関わらず、です。沢山の乗客の方がいらっしゃいますのでいちいち顔を見ていないのでしょうか、5秒前の事も覚えていないのでしょうか?何をもって支払いのチェックをしているのでしょうか?息子は結局倍の料金を払いましたし、何より無賃乗車を疑われた事は大変不愉快です。バスの運転手の方の苗字は分かりませんが、下のお名前が「〇」という50代くらいの方だそうです。無賃乗車を疑うのであれば、きちんとチェックして頂きたい。不愉快極まりないです。</p> | <p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。</p> <p>運賃收受の際はしっかりと確認し、お客様に声掛けをおこなうなど、丁寧に対応して参ります。</p> |
| 14 | 11月7日 | <p>小山駅で待ってたのに、気付かないでバスが行ってしまいました。暗いから見えにくいかもしれないけど、最終だったので困りました。</p> | <p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。</p> <p>夜間は特に注意し、お客様の有無を確実に確認したうえ、運行していくよう再発防止に努めてまいります。</p> |

| | | | |
|----|-------|--|---|
| 15 | 11月7日 | 小豆島から年数回7:40発高松空港発の飛行機を利用している者ですが、小豆島池田港発5:30に乗り高松駅発6:38分の高速バスに乗って居りました。10月30日から、そのバスが無くなり7:40分の飛行機に乗る為には高松駅発6:08or6:11分発に乗らねばならず先の池田港発始発便は6:30着ですので乗ることができません。小豆島から東京での午前開始の会議に出る事が困難になり困って居ります。何卒6:38分発の高速バスを走らせて頂けます様、御願致します。 | 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利便の向上に努めてまいります。 |
| 16 | 11月7日 | 久しく、名札の不掲示がなくなり、よろこんでおりましたら(安心で)、久し振りに不掲載のバスにのりましてがっかりです。ご利用は 平成28年11月〇日 ショッピングレインボー東廻り 県庁日赤前12:40発 | ご指摘有難う御座います。当該運転士には氏名札の掲出を徹底していくよう厳重に注意指導しました。 |
| 17 | 11月7日 | 岩崎のバス停で、塩江行きのバスを待っていたが、目の前を通過されてしまった。また次のバスを待つには、一時間かかるので、タクシーで帰宅した。カーブで見にくいかも知れないが、バス停手前ではスピードを落として確認して欲しい。ご利用は 平成28年11月〇日 高松駅発塩江行き 13:11 岩崎バス停 | 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。 |
| 18 | 11月9日 | お客様より、弊社コールセンターにご連絡をいただき、ご伝言を承りましたので、ご報告申しあげます。日時、上り下り、何もわからないのですが、ドライバーの方の運転が、急ブレーキが多いとの内容でした。詳細が分からず漠然とした内容で申し訳ございませんが、よろしく願います。 | 不安な思いをお掛けして申し訳ございません。全てのお客様が快適にご利用いただけるよう、お客様に安心してご乗車していただける運転操作をおこない安全運行に努めてまいります。 |
| 19 | 11月9日 | 11/〇(日)16:10イオンモール高松発の無料送迎バスに乗車しました。その時の運転が比重に荒く(急ハンドル、急加速、急停止)、つり革などに掴まっていたが、手が離れこけそうになったり、揺さぶられ非常に不快感を覚えました。また、風邪をひかれていたのか、何度も咳をされていました。不安です。乗降車の時には、乗客にやさしい言葉を掛けられいましたが、運転技量でのマイナスは残念です。向上のほど、よろしく願います。 | 不安な思いをお掛けし申し訳ございません。□ 当該運転士にはお客様に不安を与えないよう安全な運転を心掛け、気持ち良く乗車していただけるよう厳重に注意指導を行いました。 |

| | | | |
|----|--------|---|--|
| 20 | 11月9日 | <p>通勤定期を購入させて頂きほぼ毎日利用させていただいてる者です。前々から思っていました、アナウンスで「定期はハッキリ提示してください」と流れる割に、こちらが提示しているときにちゃんと見ている運転手さんが少ないと感じていました。</p> <p>半数ほどの方は横目でチラッと見るだけ。ちゃんとこちらを向いて確認し、他の降車される方と同じように挨拶される運転手さんは少ない方です。</p> <p>それでも見えているのならばいいかと思っておりましたが、本今朝一番の屋島大橋線瓦町行きバスにて、降車する際いつも通り定期を広げて提示しながら降りたところ、数歩進んだところで大声&クラクションまで鳴らして呼び止められました。</p> <p>確かに私が降りる際、この運転手の方は横目でチラッと見ただけでした。自分がきちんと見ていなかったにも関わらず、街中でクラクションまで鳴らして呼び戻され、朝から非常に不愉快な思いをしました。</p> <p>乗客に「きちんと提示」を求めるなら、運転手にも「きちんと確認」を求めてください。こちらに顔も向けずに一方的に不正乗車を疑い、クラクションを鳴らして呼び止めるのが「きちんと確認」ならばもう申し上げることはありませんし、定期代を返金して頂きたいだけなのですが。どうか改善をお願いします。</p> | <p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。</p> <p>当該運転士には今回のご意見を真摯に受け止め、接客時の声掛け等、お客様の立場に立った対応をおこない、お客様に気持ち良くご利用いただけるよう厳重に注意指導しました。</p> |
| 21 | 11月10日 | <p>いつもことでの電車・バスを利用しています。先日、屋島総合病院が移転になり、瀧元駅から屋島総合病院までのシャトル便が開始しましたが、平日のみで、土・日・祝日などお見舞に行く時や、入院して一時的に家に帰る時など、車がないのでとても不便です。医大や日赤や済生会病院みたいに、病院の前まで通るバスの路線やバス停を作って下さい。それと、バス停にベンチを設置して下さい。よろしくお願い致します。</p> | <p>お問い合わせありがとうございます。お申し出のシャトル便は、ことでんタクシー、マルセンタクシー様が運行しております。ご意見につきましては、運行会社様へ連絡いたしました。なお、弊社のバス路線では、屋島大橋線のシーサイドテニスクラブ前(徒歩5分)が最寄りとなりますので、どうぞご利用ください。</p> |
| 22 | 11月15日 | <p>11/〇月曜日 午前9時10分頃のことですが、155号線、マルヨシセンター木太店南側、ローソンとガソリンスタンド、クリーニング屋がある交差点において、ことでんバスが赤信号になったにもかかわらず、停止せず直進してきました。ナンバーは1023だったと思います。国際ホテル方面へ走って行きました。</p> <p>黄色で突っ込むのはまだ分からなくもないですが、赤になったのに停止しないのはさすがにNGです。定時運行のためには赤信号無視してもいいんですか？</p> | <p>ご指摘有難うございます。</p> <p>当該運転士には、道路交通法は絶対に遵守しなければいけないことであり、お客様に安心してご乗車いただけるよう厳重に注意指導しました。</p> |