

# イルカBOX 12月1日~12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	12月1日	<p>今日(11月〇日)の夜、大学病院行きのバスに乗りました。夜の寒さが増していく中で、こともあろうに、車内の上部の送風口から冷風が吹き出していて、とても寒かったです。誰も運転手〇さんに進言しないし、私は近距離だったので我慢しましたが、やっぱり言うべきだったと後悔して、このメールを送りました。他の路線も利用していますので、当事者の〇運転手だけでなく、全運転手さんに対し、時間帯や当日の気候に応じて、利用客の目線で空調温度等の配慮をするよう、ご指導をよろしくお願い申し上げます。</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。 車内の空調管理につきましては、少しでもお客様が快適にご乗車していただけるよう、今以上に気配り、きめ細やかな温度管理で快適な車内環境に努めて参ります。</p>
2	12月1日	<p>11月〇日8:15高田駅発大学病院線バスに乗車しました。バスが8分遅れとのことでした。これは交通事情などで仕方ないと思います。また、8分遅れとのアナウンスも適切な対応と思います。その点はすごく助かります。ありがとうございます。しかし驚いたのは、運転手の8分お遅れの車内放送の後です。 「この時間のバスはいつも遅れます。」「10分遅れるのはよくあります。」「ひどいときは20分以上遅れます。」「お急ぎの方は1便前のバスをご利用ください。」 道路事情で遅延は仕方ないことかも知れませんが、基本は時刻表(ダイヤ)通りに運行するのが当たり前ではないのですか?遅れるのが当然だ、というアナウンスは不適切で、ダイヤ通りに運行は無理と言っているように感じます。それで1便早いバスを利用しろというのは、お客をバカにしているのでしょうか。 手元の時刻表だと7:28発が1便早いことになっています。朝の貴重な時間に50分弱も早い時間に乗車してくれというのは、本当に乗車客のことを考えていないと思います。 この運転手は事実を言ったのだと思いますが、遅延をしない努力と増便(午後の1時間バスがないのも含めて)の対策をお願いします。</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、接客時における言葉遣いはもとより、思いやりの心、感謝の気持ちなど注意指導をおこないました。また、交通状況等を把握し定時輸送が出来るよう努めてまいります。</p>

3	12月2日	<p>12月〇日(木)11:48高松駅発 イオン高松線の乗務員さん(名札:〇〇さん)が、運転中ずっとシートベルトをしていなかったのが、今後こういうことのない様きちんと指導お願いします。</p> <p>別の日、屋島大橋線では乗務員(氏名不明)の方が運転席の右側の窓際に飲み物のカンや袋入りのお菓子をいっぱい並べたまま運転していて不快に感じました…。</p>	<p>ご指摘有難う御座います。 当該運転士にはシートベルトの着用は、道路交通法で決められている事であり、必ず着用の上運転するよう厳重に注意指導しました。</p>
4	12月2日	<p>平成28年11月〇日 午前10時45分 香西車庫行きの運転士に苦情です。 10時45分発のバスで「本津」に停車するか運転手に確認したところ「外の案内で確認しろ」と「弓弦羽行きでないと行かない」と言われました。 バスセンターで確認し時間も見合わせ乗り込んだにもかかわらずこのような対応でした。 「本津」とちゃんと言ったし聞きまちがいはいないと思う。(きとときまちがいとおっしゃるのでしょうか) こちらは親に逢いに少しでも長くいっしょに居られるようにと…当日中に東京に戻るところでした。 結局40分後の25分発の同じルートのバスに乗りましたがとても不愉快で残念な気持ちでいっぱいです。 高松、ことぞんバスにイヤな感想しかございません。地元の間でバスに不慣れな人のことを少しでも思っただけならと思います。詳細は、バスセンターの女性が御存知のはずです。</p>	<p>不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、思い込みによる返答は絶対におこなわないよう、お客様の声をしっかりと確認し、接客時における思いやりの心、感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に厳重に注意指導を行いました。</p>
5	12月2日	<p>11/〇 PM6:32 松縄下所公園前から乗りました。約8分遅れ。何の誤りのアナウンスもなく、急発進。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 遅延発生時はおお客様へのお詫びと運行状況等の情報提供をおこなって安全運行に努めて参ります。</p>

6	12月2日	<p>香川町シャトルバス(仏生山→香南・キョーエイ)を日曜日にも運行してほしい。イルカを使って電車に乗り継いで利用しているが、日曜は運休なので不便だ</p> <p>ご利用は 平成28年11月〇日 午後6時頃 レインボー線</p>	<p>ことでんバスのご利用ありがとうございます。お申し出の日曜日の運行につきましては、収支に見合う需要が見込めないことから考えておりません。ご理解ください。</p>
7	12月5日	<p>普段、まちなかループバスを利用しています。その利用中よく目にするのが、バス停へ手を振りながら走ってくる人を無視して発車する光景です。本日(12月〇日)も二回見ました。一回目は声を上げることはできませんでしたが、二回目は私が運転手に声をかけ、バスは停車し、その人は乗車できました。また、その運転手は非常に運転が乱暴(特に急ハンドル)で、車内放送もいい加減でした。また、その運転手は、乗降時にバスを完全に停車させていません。大変危険な行為だと思えます。いずれ、重大な事故に発展すると思えます。本日乗った車両の運転手に限らず、ことでんバスの運転手(男性)に共通することです。早急な対応、指導、対策が必要だと思えます。これからも、安心してバスが利用できるよう宜しくお願いいたします。</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及び動向を確実に確認したうえ運行すると共に、お客様に安心快適にご乗車していただける運転操作をおこない、安全運行に努めるよう指導して参ります。</p>
8	12月5日	<p>いつも通勤にバスを利用しています。なぜか、禁煙であるバス内でタバコの匂いがすごくするときがあります。室内に禁煙とあるので、乗客は吸わないと思えます。まさか、運転手がすっているのでしょうか。だとしたら、最低なバスです。さらに、運転者の名前の表示がありません。確信犯でしょうか。注意喚起ねがいます。</p> <p>2016,12,〇 20時 川島にて</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 ご意見を真摯に受け止め、お客様が快適にご乗車していただけるよう、清潔な車内空間に努めてまいります。</p>

9	12月5日	中央競馬開催日(大抵土日)に、岡山駅とWINS高松を結ぶ無料送迎バスを運行してほしい	ウインズ高松無料シャトルバスをご利用いただきましてありがとうございます。 現在、ウインズ高松無料シャトルバスにつきましては、岡山県からご利用されるお客様に対応するため、一部の時間帯を除きマリンライナーの到着時間(高松駅)に合わせた運行ダイヤとなっております。なお、岡山駅発着の無料シャトルバスの運行につきましては、今後の参考とさせていただきます。
10	12月5日	市民が窓口に来られ、太田駅サンメッセ線を太田駅から西方面(田村町のかがわ総合リハビリテーションセンター)まで運行してほしいとの申出がありました。	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。
11	12月5日	香川中央高校のバス停、標注サビています。ボロボロです。時刻表も新しくして下さい。 この辺りのアスファルトもめくれ上がってますが、直してもらうのは出来ないでしょうか？ き然と対応して欲しい…。お客のチャージ、両替は、注意して下さい。直前でするのは、やめて頂きたい。 座席に注意喚起のシール「バスが止まってから、お席をお立ち下さい」を貼っていますが剥がれてるのは、交換しないのですか？	不愉快な思いをおかけして申し訳ございません。バス停は12/6に修理いたしました。道路面については、道路管理者へ連絡させていただきます。また、注意喚起シールについても張替を行いました。なお、チャージや両替はお客様にお願いを行っており、今後も継続して車内放送等を行い、向上に努めてまいります。

12	12月5日	<p>庵治漁港前から瓦町まで利用しました。瓦町で降りるときに、IruCaで支払しようと、整理券を運賃箱に投入し、カードを機械にタッチしました。ピピット音が鳴ったので、運転士さんから、「何番の整理券を入れたの」とやや強い口調で言われたので、番号を答えると運賃箱の機械を操作されていました。私は、お金が足りなかったんだと思い、お金を機械に入れましたが、積み増しではなく、両替機にお金を投入したらしく、運転手さんから、「運賃は足りてますよ」と強い口調で言われました。あまりバスに乗った事がなくて、不慣れだったのにも関わらず、責められるような態度だったので、バスを降りてから、車内のやりとりがフラッシュバックしてきて、同じ運転手さんのバスに乗るのが怖くなりました。</p> <p>ご利用は 平成28年12月〇日 庵治漁港前16:17発 高松駅行き</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、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>
13	12月9日	<p>下笠居線8時17分発のバスで郷東交番を過ぎた交差点の所で、運転士の行動に不安を感じて見ていると、交差点の赤信号の時、携帯でなにかしている様子でした。      そのあとも信号で止まるたび、携帯を出してなにかしていました。ちらちら信号が変わるのを確認しつつ。      公共の交通であるバスの運転士が、乗っている人が不安になる事は、やめて欲しいと思います。名前のプレートに名札は、かかっていますでした。若い運転士でした。</p> <p>ご利用は 平成28年12月〇日 午前8時40分 下笠居線 高松駅行き</p>	<p>大変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、お客様からのご意見を真摯に受け止め、不安を与えないよう安全な運転を心掛け、乗務中は絶対に携帯電話を手にしないう厳重に注意指導を行いました。</p>

14	12月12日	<p>今、まちバス八幡前～乗りました。私、の勘違いで東回りに乗ってしまい運転手さまに確認すると返事なしでもう一度塩屋町にいきますか?と聞くと高松駅で?乗り替え?小さい声で返事くれましたが、それを聞いて間違いに気がつきました八幡前～市民病院～八幡前で下り少し待ったら西回りが来て今、現在乗ってます。運転手さま少し失礼なのでは?コトデンバスのかた感じが良い方ばかりでしたが残念です。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。 接客時にはハッキリとした口調で丁寧に應對すると共にマイク案内等をおこない乗り間違いが無いよう再発防止に努めます。</p>
15	12月12日	<p>12月〇日栗林公園11時3分発のレインボー循環に乗車させて頂きましたが非常に不愉快な思いをいたしました。 下車しようとお財布をみたところ小銭がなかったので両替をして支払おうといたしました。 すると、運転士から「いいです、いいです、もう100円で、あるだけでいいです」と言われ両替から100円とられ、お釣りを渡されました。小銭は床に落ちましたが、運転士からは「用意しとって下さい」の捨てりふのみでした。サービスとしてどうなのでしょう? (1)運転手の態度について (2)100円でいい、あるだけでいいというのはお金がなければ払わなくていいのですか?他のお客様と不公平になると思いますがお金を最初から用意すべきであればその旨を乗客に伝えるべきではないですか? 非常に憤慨しております。御社としてのご回答、運転士の氏名をお教え下さい。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士には接客時における言葉遣いは勿論の事、思いやりの心、感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に注意指導をおこない、お客様に満足していただける接客対応とサービスの提供が出来るよう努めてまいります。</p>

16	12月12日	<p>屋島大橋線、イオンモール線は弓弦羽線と同じく、高松駅発着と瓦町発着とで路線を独立してほしい。 イオンモール線は高松駅経由の瓦町発着しかないので混むことが多くアクセスが不便。 香西車庫発着便をイオンモールまで延長する形でも良いので。 屋島大橋線も特に健康ランドやテルサからだ、瓦町まで乗ると高松駅経由になってすごい遠回りになってしまう。 弓弦羽系統の一部便にあるイオン高松東発着を健康ランドまで延長する形を含め、この2路線を高松駅発着と瓦町発着とでの独立を検討してほしい</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	12月12日	<p>仏生山からのシャトルバスですが、可能であれば池西ではなく日生ニュータウンまでの運行にしてほしい。 仏生山からだ香南楽湯や池西まで時間がかかる上、香川町シャトルバスで使われる小型車は車両がよく揺れてる気がして、長時間乗るにはしんどい。 代わりに高松駅発着便にて由佐・香南楽湯まで運行の便を増やしてほしい。円座での電車とバスの乗り継ぎ改善の意味でも。</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>
18	12月12日	<p>高松駅発 6:38分を復活して下さり、誠に有難うございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。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>
19	12月12日	<p>循環バス東廻り 古馬場町18:05のバスを待っていた。バスが、止まってくれなかったの、タクシーを利用した。</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、他の運転士にも周知し再発防止に努めてまいります。</p>

20	12月12日	<p>先週の水曜日に、バスを待っているとレインボーの前にバスが来ていて、次だから、バス停で立って待っていたらバスが通り過ぎていきました。後ろで、ドアを開けていたわけでもなく、ふつうに通りにいきました。そのせいで、帰るのがおそくなってしまいました。今日も急いでいたのに、おそくしています。時こく表にかいてある時こくぴったりに来たことは1度もありません。いつもおくれています。おくれるばかりなのであれば、時こく表を直してください。「交通じょうきょうによって」とかかいていますが、だったら、なぜ毎回おくれるんですか？こういうのを言っているの、きちんと対応お願いします。</p> <p>ご利用は 平成28年12月〇日 午後4時頃</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しっかりと確認したうえ、運行すると共に定時輸送に努めて参ります。</p>
21	12月13日	<p>2016年12月〇日、高松駅AM9:45発レインボーロード伏石AM10:16下車。レインボー循環バス東廻りでの事でのことです。私は最後尾に座っていたので、迷惑をかけてはいけないと、バスが完全に止まる前に立ち上がりました。他に乗客はおりませんでした。運転士様から「危ないから止まってから立って下さい。」わかります。そのとおりです。ただ口調が切れた感じで、私が降りるときに運転士様に「ありがとうございました。」と伝えたら、ブイとあからさまに反対方向を向き無視されました。フリーイルカカードをかざす時、必ず運転士様にお礼を言います。大部分の運転士様も返礼もしくは会釈をしていただけます。ありがたいことです。挨拶は仕事に関係なく人としての基本ではないでしょうか。この件以来、毎日緊張してバスに乗っておりますが、悲しくて涙が出てきます。この運転士様ま何か怖い感じがいたします。</p>	<p>不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、お客様へお礼の言葉を行なう事は勿論のこと、思いやりの心・感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に厳重に注意指導を行いました。</p>
22	12月14日	<p>いつも定期券で乗車しています。バスに乗る際には、規定通り、整理券を取っているのですが、ぱっと見て、何番の件なのか、数字が見えにくい発券機が多数あると思います。インクを濃くするとか、機器交換時に、ことでの電車の切符のような感熱タイプの物にするなど、見えやすいものにしてください。(JRさんのワンマン列車がよく似た整理券発券機で感熱?になっているのでできると思うのですが)</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。整理券の印字の薄く見えにくい整理券機につきましては、運行前点検、定期点検等で確認しインクの補充を行ってまいります。また感熱タイプの整理券発券機につきましても検討いたします。貴重なご意見ありがとうございました。</p>

23	12月14日	<p>瓦町まで電車で行き、ゆめタウン高松まで行っています。ショッピングレインボー循環バスだと、東回りは瓦町経由なのですが、遠回り、西回りだと堅調か中新町まで徒歩で歩かないといけない。西回りも瓦町経由にできませんか?他に早くて良い方法があればご教示下さい。</p>	<p>いつもことばでんバスのご利用ありがとうございます。ゆめタウン高松様へのバス路線は、現在のところショッピングレインボー循環バスの「ゆめタウン高松前」が最寄りバス停となります。今後、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。</p>
24	12月14日	<p>養護学校に通っている息子が、時々琴電バスを利用しております。瓦町16時14分発レインボー川島フジグラン行きです。 運転手の方がとても感じが良く、息子を独りで乗せても安心して利用できております。お名前はわかりませんが、感謝しております。本当にありがとうございます。 それと、普段、私はバスを利用することがなかったのですが、息子の通学の練習に付き合うようになり感じたことがあります。 バスで移動をしようと思うと、どこに行くにも瓦町まで出ないといけません。東西の路線があれば、もっと利便性があるように思います。未成年者や高齢化社会に向けて、電車の駅を結ぶ東西の路線を検討してほしいです。</p>	<p>ご意見をいただき有難うございます。 これからも社員一同お客様の立場に立った接客を行いサービスの向上に努めると共に利便性向上に取り組んでまいります。</p>
25	12月14日	<p>平成28年11月〇日(木)県庁通り中央公園16時35分発高松空港行きに乗車しました。 〇〇さんが運行するリムジンバスにりましたが、急ブレーキの回数が多くて気になりました。急ブレーキの原因は、車間距離の間隔が狭いと感じました。もっと間隔をあけて走行するべきだと思いますので伝えておいて下さい。 それから空港通り一宮のバス停の先に坂の手前の信号無視しないでほしいと思います。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には急の付く運転は避け、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>

26	12月14日	<p>ショッピングレインボー西廻り 中野町発16:31のバスをバス停で待っていた。バスが来たが、ぜんぜんこちらを見ずに、そのまま通りすぎていった。もう少し、バス停に居るお客を注意して確認して欲しい。目的先に行くのに間に合わないと思ったので、結局タクシーを利用した。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。バス停付近ではお客様の動向に注意して運行して行くよう再発防止に努めて参ります。</p>
27	12月14日	<p>主人がそれなりに元気になってくれたので車いすで出かける機会が多くなり電車とバスで移動しています。おかげさまで安全に出かけることができ感謝！！今日はバスがノンステップで乗り降りしやすくまた、運転士さんが声をかけてくださり安心して乗り降り出来ました。(もちろんいつも乗っている電車も助かっています。)</p> <p>まだまだ街で車いすの方を見かける機会は多くありませんが、このように親切に対応して下さると障害をもっても街あるきが楽しめます。これからもよろしくお願ひします。</p> <p>ご利用は、65番28年11月〇日フジグラン方面行き瓦町発12:24 アイアイスズドリーム前15:21発</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。</p> <p>これからもご利用のほど、宜しくお願ひいたします。</p>
28	12月15日	<p>太田駅からサンメッセ行きのバスの、下り便についてですが、毎度毎度遅れ運行が多いと思います。みでみると済生会病院から香川県警察機動隊前までを2分で行くという計算になっていますが絶対にありえないとおもいます</p> <p>このバスでは大学や高校もとまるので利用者も多いと思うし、老人の方のご乗車も多いと思います。利用者たちのバスの乗り降りの時間も追加して、バスの時刻を変更してみたいかがでしょうか？</p> <p>バスがギリギリにつくことにより電車がまってくれていたり、太田駅バス停留所からいそいでしらなければならないことが多々あります。ご検討をお願いします。</p>	<p>太田駅サンメッセ線のご利用ありがとうございます。太田駅サンメッセ線は平成24年4月1日に設定したダイヤです。次回ダイヤ改正時に利用状況等を勘案し設定してまいります。ご意見ありがとうございました。</p>