

イルカBOX 12月16日~12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	12月19日	<p>いつも利用しています。今年の10月に初めて精神障害者手帳を取得し、IruCaはフリーを持っています。バス代が半額になると聞き、手帳も見せていますが、割引にならないのです。現金でないと利用できないのでしょうか？</p> <p>今、足が悪く医大までバスを利用しています。優しい運転手さんもいらっしゃり、感謝しています。</p>	<p>ご迷惑お掛けして大変申し訳ありません。精神障害者手帳をお持ちのお客さまのバス運賃は、降車の際に毎回 運転士に手帳を提示することで半額運賃となりますが、フリーIruCaをご利用で降車の際は、運転士が IC機器の操作設定後に半額運賃で処理されますので、毎回 運転士に手帳を提示してお申し付けください。</p>
2	12月19日	<p>(屋島大橋線 12/〇 屋島西小学校前 13:53発乗車 運転手名・・・〇〇)</p> <p>私はバスの一番後ろの席に座りイヤホンで音楽を聴いていました。近くに他のお客さんも座っていなかったので自分なりに配慮して座ったつもりです。</p> <p>ところが高松築港駅前のバス停に停車中に、運転手がいきなり席を離れて私が座っている一番後ろ来たかと思えば「音下げろ、うるさいんや」と乱暴な口調で言ってきました。</p> <p>イヤホンからの音漏れがどの程度かは知りませんが、一番後ろの席から運転席まで聴こえるとはとても思えません。他のお客さんからクレームでもあったのでしょうか。あるいは私が乗車時にIruCaのタッチが遅れてイライラさせたからでしょうか。</p> <p>だとしたら配慮に欠けた私が悪かったと思いますが、他のお客さんも何人かいる前でわざわざ一番後ろに来てそのような口調で注意というのはどうなのでしょう。</p> <p>ことでんバスが乗務員に指導している接客態度の基準はよくわかりませんが、〇〇さんのそのような対応は疑問だったので今回メッセージを送らせていただきました。</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、言葉遣い・態度などお客様の立場に立った接客をおこない、全てのお客様が気持ちよくご乗車していただけるよう注意指導しました。</p>
3	12月19日	<p>本日、14:16頃に朝日町方面から国道11号へ出る松島町2丁目の交差点で、右折しようと右折の停止線を少し超えた所にいた。信号が赤になったので止まっていたが、自分の車の後ろにいたであろう路線バスが、国道11号線の車が走り出してもおかしくない時に、左車線からまわりこみ、赤信号なのに右折していった。</p> <p>車番はわからないが、ラッピングしていたバスで、「弓弦羽」と書いてあった。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。</p> <p>交通法規を守ることは、安全の確保のため絶対に遵守しなければいけないことでもあります。当該運転士にはお客様に安心してご乗車いただける運転をおこなうよう厳重に注意指導をおこないました。</p>

4	12月19日	12月〇日(月)高松駅行き 新開9時21分発 フロントガラスが非常によごれていて汚かった。もっときれいに清掃して下さい。(〇〇さん)	不快な思いをお掛けし申し訳御座いません。 車両の清掃をしっかりとこない、清潔な車両空間に努めてまいります。
5	12月20日	12月〇日12:06県庁前発ショッピング・レインボー西回りに乗車しました。車いすの方が乗られていて、途中のバス停で下車された、てきぱきとバスからスロープを引っ張り出して、誘導、運賃も多分車いすの方が「半額で110円」と渡したのでしょうか、「ありがとうございます。お気を付けて」と声をかけられていました。その後、スロープを片付けて、キチンと確認し、バスの座席を「座席を直します」と後ろに座っている方に言って、元に直して、出発して行きました。私も目が悪く、白杖をついてゆめタウン高松前で下車しましたが、「ありがとうございます、お気を付けて」と言ってくれました。良い運転手さんでした。	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。
6	12月20日	ことでん高田駅のバス停なのですが、運転手さんによって、西向きにバスを停車させる方と、北向きに場っすを止められる方がいます。どちらが正しいのですか?統一してくれる方がありがたいのですが。12/〇(月)	ご意見ありがとうございます。高田駅バス停には西向きにバス停車枠がありそれに沿って停車しています。なお、車いすの乗降がある場合には、傾斜がきつくバスを北向きに駐車して 乗降の取扱をしています。
7	12月20日	座席の下にゴミぶくろと粉が落ちていて、くつのうらとくつ下についてしまいました。 のかないんですけどどうしたらいいんですか?? 処理をお願いします。粉なんでもってのほか!!(粉はチョコクの粉でした。) ご利用は 平成28年12月〇日午後3時半頃 レインボー 〇〇さん	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 運行前の車内点検・清掃を徹底し、清潔で快適な車内空間を提供できるようにしてまいります。

8	12月20日	香川町シャトルバスでカーテンがボロボロで運行していますが141号、112号交換して下さい。145号は、きれいで気持ち良いです。サンメッセ香川バス停の標識板さびていますよ。1コだけ。	ご指摘をいただき有難うございます。 早速、新しいものと交換する手配をおこないました。また、バス停標識板も12/29に改修しました。 今後も、より快適な車内空間とバス待ち環境に努力してまいります。
9	12月20日	循環バスの夕方の便は、もう少し緩和した方が良くないでしょうか？今、1時間5分？コースなんでしょう？(ちょっと聞きましたが)1時間10分～15分ぐらいにするとか…。年末がきているので、あの一五番町のバス停のらく書き、電気が暗いですね。少し汚くなっているのは綺麗にならないでしょうか？南瓦町、電気が付いていないです。(中央通り全部、点検、清掃ですね。)	ご意見をいただき有難う御座います。 レインボー循環バスの運行につきましては、今後のダイヤ改正時に検討してまいります。なお、落書きについては12/29に消去し、照明についても点検交換してまいります。
10	12月21日	琴電バスの〇〇様 12月10日の朝、寝すごしてしまった私をご親切にもとの駅まで送って下さり、本当に助かりました。ありがとうございました。 嫌な顔一つせず、気持ちも理解して下さい、あの時、〇〇さんが運転手で本当に良かったです。 ご迷惑をおかけした上、お礼が大変遅くなり、申し訳ないですが、この気持ちをお伝えたく、末筆ながら感謝の気持ちとさせていただきます。 まだまだこれから寒くなりますが、お体に気をつけてお仕事がんばって下さい。 これからも琴電バスを使わせて頂きます。	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。今後お客様に立った案内とサービスの向上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。
11	12月27日	ことでんバスはいつも利用しているが昨日の15時頃に乘ったときの運転士が感じがよくてすごく丁寧でよかった。運転士の名前は〇〇さんでこんなに丁寧な方は初めてで感心しました。お忙しいとは思ったけれど電話しました。本人にもよろしくお伝えください。	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。