

## イルカBOX 1月1日～1月15日のご意見

受付日	投函場所	ご意見	ことでんバスからの回答
1/4		<p>1月〇日に社会勉強のために子供(小学6年生)だけで、コトデンとコトデンバス(循環バス)を利用して、ゆめタウン高松へ行きました。子供料金は大人の半額だからとお金を渡していたのに、降りるときに運転手さんに「子供料金は110円ですか?」と尋ねたにもかかわらず「210円です」と言われて払ったそうです。(行きも帰りも) HPを見ても「小人料金は…」と、記載されています。記載が誤っているのでしょうか?少ないお小遣いで自分達で計画して行ったのに!誠意ある対応をお願いいたします。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 申し出の通りショッピング・レインボー循環バス210円区間の小人運賃は大人運賃の半額110円になります。今回のご意見を真摯に受け止め、接客時はおお客様の声をしっかりと聞き取り、気配りを持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よう努めてまいります。</p>
1/5		<p>コトデンバス運転手の、〇〇さんの運転、態度がとても悪かったです。その日は長時間移動しており、計3社のバスにりましたが断トツで悪かったので勘違いではないと思います。急発進急停車ばかりで、その日はもともと体調がよくなかったのに、本当に気分が悪くなりました。途中、急ブレーキにより荷物(キャリーケース)が飛んでしまい、慌てて拾いに行きましたが、特に心配や謝罪はなく、「荷物をきちんと固定しておけ」とのことでした。運転が荒いので私はずっと手で抑えていましたが、すこし手を離れた際の本当に急なブレーキで、対応出来なかったのに、あんまりな態度だと思いました。バスから降りる際も無言。本当に気分の悪い、腹がたつ時間でした。ここまで詳細に書くと、本人も誰かわかってしまうかもしれませんが、お年寄りを多く利用するバスなので、〇〇さんには本当に反省、改善してほしいと思い、問い合わせさせてもらいました。</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、急の付く運転は避けると共に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、接客姿勢を中心に厳重に注意指導をおこないました。</p>
1/5	琴電琴平	<p>いつもことでんさんにはお世話になっています。元旦の日、屋島山上での初日の出来迎 式に行く為、友人と屋島山上バス臨時便(ことでん屋島6:25発)を利用しました。今年の元旦は暖かく天気も良いとの事で、屋島ドライブウェイがマイカーで大渋滞して約30分遅れで琴電屋島駅を発車しました。初日の出に間に合うかひやひやしました。なんとか初日の出は見れましたが、出る瞬間も見られず、楽しみにしていたイベントや接待の甘酒・瓦投げも参加できませんでした。ドライバーの方は状況を乗客に説明したり、大勢の乗客を安全に山上まで連れて行ってくれました。お正月なのに御苦労だったと思います。来年からはバスの運行ルートがJR屋島駅から11号線を高松方面に向かい、タダノ本社から右折してパワーシティ・四国電力研修所前を通り、ことでん屋島駅に向かえば、渋滞が避けられる事が出来、初日の出来迎 式に間に合うと思います。ドライバーの方は地元の人ばかりでないで、このルートに統一される様、会社から指示してもらえるとありがたいです。また、当日立ち客も多く、できれば2台口にしていただければ有難いです。よろしく願います。</p>	<p>ことでんバスのご利用ありがとうございます。元旦の臨時バスは、お申し出の通り、交通渋滞により28分の遅延が生じました。お客様のご意見を参考に運行方法等を検討してまいります。</p>
1/6		<p>1月〇日の夜20時頃のことですが、菊池寛通りポールスマス前に、回送中のことでんバスが停車していました。オレンジ色のetaxのラッピングだったと思います。 運転手がしゃがんで、左前輪タイヤのホイールを調べているように見えたので、何かトラブルかと思い、近づいてみると、なんとその運転手は喫煙をしており、さらに吸殻を側溝に投げ捨てました。会社としてどのようにお考えでしょうか?</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 ご指摘をいただいたことを真摯に受け止め、当該運転士には乗務中以外でもことでんバスの社員である事を自覚し、一社会人として責任をもって職務に務めるよう厳重に注意指導しました。</p>

1/7	バス築港	12月〇日(木)、循環バス西まわり、1時間近く待っていた。寒いし、おそいし、何なの？だから、そういう時は、増便ぐらい手配したら？こんだけおけているのだから、ダイヤ改正するとか、なにかしら対策とるべきだろうよ？？毎年、毎年さあ、同じ事ではいかんぜ…。せめて、増便ぐらい、1本はだすべきだと思う。対応を宜しく。 ご利用は平成28年12月〇日(木)夕方 おそい!!!寒い!!!	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。道路状況により遅延が発生する場合がありますが、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。
1/8	バス瓦町	とてもさわやかで親切な案内アナウンスで良かったです 久しぶりに元気になれるバスでした。これからもがんばってください。ありがとうございます。 ご利用は29.1.〇午後9:40頃 イオン線瓦町行き	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。
1/8	バス瓦町	路線バス乗り口の整理券発券機とイルカのタッチする機械が右にあったり、左にあったりしてとまどうので統一して欲しい。	ご不便おかけして申し訳ございません。整理券発券機とイルカのカード読取機につきましては、車両車種や型式に違いがあり、左右のどちらかに統一した設置箇所を確保することが出来ません。ご了承いただけますようお願い致します。
1/9	車内	平成29年1月〇日(〇)13時にレインボー循環バス運転手〇〇さんが、バス乗場に駐車していた乗用車に対して、大きなクラクションを鳴らした。そして乗用車の人に対して運転席の窓を開いて、大きな声を出して暴言を吐いた。なぜこのような行為をしたのか、事情を教えてくださいたいです。初めて見ましたよ!!絶対〇〇さんのバスには、乗りたくありません!!	不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、当該運転士にはクラクションは危険を回避する場合に使用するものであり、お客様に不快感を与えないよう、公共交通の運転士として安全運行に努めて行くよう厳重に注意指導しました。
1/10		初めまして。いつも乗っているバス停じゃなく、屋島大橋線上りの「亥の浜公園」から乗ろうと見に行ったらところ亥の浜公園のぼりのバス停がありません。どこから乗車すればいいのですか?よろしく願いいたします。	ご意見ありがとうございます。亥の浜公園バス停の上り側は、地先地権者の同意が得られないため、下り側のみの標識設置となっています。上り方面のバスをご利用の際は、バス停の向い側でお待ちいただけますよう、願申し上げます。
1/10		昨日、1月〇日に、アパホテル前高松空港から 20時07分発の最終バスを高松駅まで利用しました。私は県外からの旅行客として、このバスを利用させていただきました。公共機関としての路線バスは、できるだけ時刻表どおりに運行され、かつ安全性が保たれることは絶対だと思います。 今回利用したこのバスは、時間通り安全性はもちろん問題なかったです。それ以上に、この便の運転士さんの運転技術が素晴らしかったです。動き始め、停まる時、ギヤチェンジ、どれをとっても滑らかな運転。本当に素晴らしかったです。ワンマン運行では、会社は運転士の運転技量を知ることは、あまり出来ませんよね。だから、この便の運転士さんの素晴らしい運転を、会社には知っていただき、評価されるべきかと思いました。	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。今後もお客様に安心安全に目的地までお送りする事を第一に安全輸送に努めてまいります。
1/10		片原町駅前東行きバス停。パチンコ店がベンチを設けてくれているのはいいが、灰皿が余分。禁煙とし、灰皿の撤去を求めて欲しい。	ご意見ありがとうございます。片原町駅前バス停は、地先様の社会貢献活動の一環として、大変積極的にバス待ち環境の整備にご協力をいただいております。ご意見につきましては、地先様に連絡させていただきました。
1/12	その他	12月〇日PM12時30分頃 ナンバー2003 のバス 仏生山町のハローズ近く西村歯科あたりのT時路にて、こつでんバスが曲がってきたんですが、対向車線を超えてインに曲がってきて、停車して待っていた私の車に当たりそうになりました。自分がインに曲がってきたのに、避けろと言わんばかりに私がのくのを待っていました。大型車は逆に大きくカーブを曲がるものじゃ無いんですか?すごく危険だし、感じが悪かったです。指導のし直しが必要だと思います。	不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。 運行上やむを得ず幅員の狭い箇所などを運行して行く場合もありますが、安全を第一に考え、他の車両に危険を及ぼす事無く、危険を予測した運転に努めて参ります。