

# イルカBOX 2月1日~2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	2月2日	バスの運賃を両替してその中から運賃代をきっちり丁度運賃箱に入れた時にきちんと入れたのにも関わらずバスの運転手にほんまに今それ入れたん一緒やな?とキレとるような怒った気に言われて気分を害した。ほんまにどうなっとなですか!?きちんと入れてるのに対してそんな言い方は有り得ませんから。本当にそんな人に二度と運転して欲しくないし利用する気失せました。	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、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指導し再発防止に努めてまいります。
2	2月2日	栗林公園から川東に行こうとして、初めて車椅子で行くことになり、不安だったので事前に電話した。事務所の女性の方が親切丁寧に調べて頂いて、当日の運転手さんにも、連絡を入れておいて下さると聞いていたので、時間より早くバス停で待っていたが、バスから運転手さんも降りてきて下さらず、そのまま出発してしまった。 川東に着いたら、友人がタクシーを手配してくれていたのに間に合わないで、キャンセルし、急いで、自分で介護タクシーを手配して向かったが、約束の時間には間に合わなかった。余分な出費もかかった。 今まで、気に留める事もなかったが、実際車椅子に乗ることになり、初めての移動手段としてバスを利用することになったが、今回このような事が起こってしまいとても悲しいとても残念です。このようなことが度々発生しているのであれば、移動手段も検討しなければなりません。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 運転士への連絡を徹底するとともに、バス停では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	2月3日	ご利用は 平成29年2月〇日 塩江線 栗林公園13:47発 川東行き いつも鶴尾のバス停で乗降しているが〇〇という運転士のときはバスをいつもバス停から少し離れたところで停めるので乗降する人が危ないと感じる。もう少しバス停に寄せて停車するよう指導して下さい。バイク等が走行してくるので危険です。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 当該運転士には、安全を確保したうえでお客様が乗降しやすい場所に停車していくよう指導を行いました。
4	2月4日	ショッピングレインボー循環バスのゆめタウン高松前〇時〇分西廻りに乗り、バス停に降車しやすいよう付けてほしいとお願いしたにもかかわらず、返事もなく対応してくれなかった。聞こえているのか?と聞いたすと東室新町バス停で降り際に外部マイクで暴言をいわれ不快に感じた。乗務員に対してどのような教育をしているのか?責任者及び乗務員を連れて謝りに来てほしい。	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、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。
5	2月6日	五番町からアイアイスズ前まで乗車する予定だった。目的地のアナウンスが聞こえたので、降車ボタンを押したが、止まらずに通過した。あわてて、次のバス停で降りようとしたが止まらず、結局、パワーシティレインボー店前で声をかけて止まってもらった。 降りる際に、本来の降車場所を伝えしたが、「え?」としか言われず、謝る態度もなかった。ぼ~っとしていたのかわかりませんが、降車ボタンは、きちんと点灯していました。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、お客様の乗降の際には十分に注意し、お客様に安心してご乗車して頂けるよう厳重に注意指導しました。
6	2月6日	ご利用は 平成29年2月〇日 五番町13:16発フジグラン十川行き 2月〇日、瓦町17:00発健康ランド行きバスにて、停留所の表示が変わらず降りたいところで降りられなかった。にもかかわらず、一切の謝罪なし。以前も同じような事があったが、改善されないのですか?	不愉快な思いをお掛けし誠に申し訳御座いません。 当該運転士には乗務中の基本動作や接客態度について厳重に注意指導をおこないました。 お客様にご迷惑をお掛けしないよう、再発防止に努めてまいります。
7	2月6日	平成29年2月〇日18:11に保健センターまえに来るはずのバスが10分遅れで来ました。交通事情もあると思いますが、待っていた客に何らかのアナウンスがあっても良いと思います。保健センターから後のことしかわかりませんが、1度たりともアナウンスはありませんでした。 運転手「〇〇〇〇」クラッチ、ブレーキ雑です。客は荷物ではないと思います。昔のことです。バスにもどった感じです。	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の立場に立った接客・案内に努め、また安全を第一に考えた運転を行うよう、厳重に注意指導を行いました。

8	2月7日	息子は知的障害があり、養護学校に通っております。自主通学の練習のため、時々ことごとくバスを利用しています。帰りを待つ親としてはドキドキはらはらです。 2月〇日、瓦町16時14発レインボーサンメッセ川島フジグラン十川を息子が利用しました。とても感じが良い、いつもの運転手さんでした。運転手さんは、バス停で待っている私にも声をかけてくれます。そんな運転手さんなので、頼りない息子が独りで乗っていても安心です。運転手さんのお名前はわかりませんが、「いつも、ありがとうございます」とお伝えください	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。
9	2月7日	ことごとくバスについてだが、乗降客のいないバス停に止まるのは止めてほしい。バスが遅れてイライラする。早く着くのは良いが、遅れるのは許せない。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。バス停では発車時間やお客様の乗降確認の為、停車する場合があります。また、交通状況や旅客対応等により時間を要し遅れが発生する場合がありますが、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まいります。
10	2月9日	2月〇日、高松空港に向かうため、高松駅でリムジンバスを待っていたところ、時刻表にない13時50分発のバスが来たため、臨時便と思い乗車した。県庁通り中央公園前で運転士から、このバスは1時間早く出たため、このあと3分後に来るバスに乗り換えて下さいと言われ、バスから降ろされた。しかしながら3分後にバスは来ず、しばらくバス停で待たされた。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。当日は、運転士が誤った時刻でバスを運行していました。当該運転士には、ご意見を真摯に受け止め、同様な事を繰り返さないよう、また、お客様にしっかりと、お詫びと案内をおこなうよう厳重に注意指導いたしました。
11	2月10日	お宅の観光バスに無理やり割り込みをされました。 2月〇日の朝〇:〇分ごろ、県道43号線のコデン志度線の沖松島駅の周辺で、左車線を走っていた観光バスが右折ウインカーを突然だす。(うちの車の直前で)腹が立ったので、車間を狭めると、無理やり前の車の前に侵入。右車線を走りだしてそのまま瀬戸大橋通りの交差点へ右車線で走るかと思ったら、福岡町3丁目の交差点を抜けた所で左側へウインカーを出して、左車線へ。 それがバス発車にご協力をなんて書いてる会社のすることですか。ひとに頼む前に、運転マナーを守れ!自分の車体の大きさや長さを考えろ!幅寄せがどれだけプレッシャーを与えているのか解らないのなら、やめちまえ!	ご意見ありがとうございます。お申出の当日に弊社のバスは、その付近への運行は行っておりませんが、譲り合いの心や周囲への走行配慮を十分に心がけ、安全運行を行うよう取り組んでまいります。
12	2月10日	目を細めていた運転手の方がいらっしやたので、もしされていなければ、UVカットのカーフィルムが自動車ガラスに変更されてはどうですか? 化学物質過敏症(ガソリンの臭いがダメ)、運転免許を持たない者にとってバスの運転手さんは日本の夜明けです。どうか大事になさって頂けたらと思います。	温かいご提案ありがとうございます。路線バスの車両前面や運転席横のガラス面にカーフィルム類を貼付する場合は、保安基準による制限があることと、全車両の改造には、多額の費用が必要となるため、現在は考えておりません。また、車両メーカーに問い合わせたところ、乗用車等に用いられるUVカットガラス等もバスには設定していないとの事でした。なお、バス車両の運転席前面と右側面窓には、日よけ(サンバイザー)が装備されています。バス運転士に対し、優しいお気づかいありがとうございました。
13	2月11日	2/〇 高松空港9:35到着予定のジェットスターで高松空港に着き、高松空港リムジンバスに乗車した。航空機が遅れて到着し、バスに乗車したが、満席になるまでバスを出発させなかったため、10:40発の小豆島(土庄)行きのフェリーに乗れなかった。私は、すぐにバスに乗れるよう航空機では、お金を出してまで、前方の席のチケットを購入しているのが無駄になった。バスが満席となり、2名の方を2分後のバス便へ案内していた。後のバスを用意しているのであれば、時間に急ぐ人を優先しバスを発車させても良いのではないか?また、年配の女性が降車する際、チケットを紛失したとの申出に「いいです」と言っていた。運賃を取らないのであれば、みんながそう思うし、私もそうします。毎週〇曜日に利用しているので、改善してほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。高松空港リムジンバスは、航空機にあわせて運用を行っております。当日のバスは1台での運行を予定していましたが、乗継されるお客様の積み残しが発生したため、急遽後続の便を繰り上げて運用いたしました。なお、当該運転士には、適切な運賃収受を行うよう注意指導いたしました。

14	2月12日	時々レインボーバスを利用しています。バス停で降りるときに「後ろから来る自転車にご注意ください」とか他のお客様が乗り間違えたときにも細かく教えてさしあげていた運転士さんが〇〇〇さんでした。それからは運転士さんの名札を見てしまいます。何度か乗り合わせることもありましたが、ホッとあたたかさをいただけるバスの車内です。150円、200円のあっという間の時間ですが「ありがとう…」という気持ちでおります。「私はただのしゃべりすぎなんです」とご本人は言われていましたが心配りはだれにも負けていません。ご利用は29年2月〇日 午後二時ごろ レインボー循環瓦町行き 〇時〇分発	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、社員一同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。
15	2月13日	利用するバスが、ノンステップバスかどうかはどうしたらわかりますか?また、言語障害のため、電話での問い合わせができません。急ぎの場合のメール等での連絡先を教えてください。	お問い合わせありがとうございます。急ぎの場合の連絡先とのご要望ですが、弊社では常時メール等を確認しておらず、メールでのお問い合わせにつきましては、大変申し訳ございませんが、お時間を頂戴するようになります。なお、平成29年8月にノンステップバスの導入を計画しており、高松空港リムジンとコミュニティ(太田駅サンメッセ線、香川町シャトルバス)を除いた路線では、全て低床式のバス車両となります。
16	2月13日	高松駅と岡山空港を結ぶリムジンバスを運行してほしい 岡山だと高松空港と違い新千歳空港発着の直行便もあるので、それに乗り継げることを考えると利便性が高いので検討してください	ご意見ありがとうございます。弊社の路線バスは、主に高松市内を運行しており、高松から岡山空港への運行は考えておりません。ご理解ください。
17	2月13日	サンメッセ経由 高松駅行き の始発バス。時刻表に記載された時刻より10分遅れでバスが来た。 運転手席の後ろにあるネームプレートも無表記。ありえないでしょ!!おかげで JR に乗り遅れ!コトデンバスは どんな社員教育してるんですか!!ヒドい状況ですよ!! 幹部社員がいるのであれば一度 今日と同じ時刻表のバスを利用して下さい!!あなた方の社員の仕事ぶり直接 目の当たりにして下さい!!!	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。お申し出当日の運行につきましては、当該運転士のヒューマンエラーによるものでした。当該運転士には確実に運行時間を確認して定時運行に努めることと、氏名札を必ず掲出するよう厳重に注意指導いたしました。
18	2月13日	お聞きしたいのですが、先程、新北町口～瓦町駅迄、〇:〇の、コトデンバスに、乗ったのですが、殆ど、毎日、利用させて頂いていますが、いつも、210円、払っていますが、今日、500円玉を、両替機に入れて、いつもの様に、210円入れようとしたら、運転士の方が、310円ですと、言われて、両替の中から、200円のお釣りだけ、渡されました。土、日、祝、平日で、料金は、変わるのでしょうか?	大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お客様の申し出の通り、新北町口～瓦町間210円のところを勘違いして310円受け取っておりました。運転士にはバス運賃収受を正確に行うよう、注意指導致しました。
19	2月13日	2月〇日の雨の日にまちバスの商工会議所前〇時〇分のバス停でもう少しの所でバス、後ろから来たバスがバス停のそばで抜かれました。先は長い信号待ちなので追っかけてバスにノックしても知らんぷり、前に回って運転手と目があってまたノックしても知らんぷり、中に乗っていた男の人がびっくりしてました。まだそのあとバスは信号待ちで動かない、なのに無視???? 運転手の名前が見られなかったけど男の人で年は結構いつてる感じの人、みんながみんなでないけど、雨の中風がきつく濡れながら歩いてかえりました。 いい加減にしてほしい????バスの運転手ってそんなに偉いんですか??もう乗りたくない。 もっと便数を増やすとか、街の中なのに便数は悪いバスの中で待ち時間ばかりあって何も言わない客は無視していいのか	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。バス停付近では、お客様の確実な確認を指導して再発防止に取り組むとともにサービスを向上し快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
20	2月13日	平成29年2月〇日〇時頃、国道11号線築地町の交差点を東から西方面に向かって自転車で渡ろうとした際にナンバープレート110のバスが、南から北方面に向かってクラクションを鳴らしながら赤信号で突っ込んで来た。危うくバスに轢かれそうになった。反対側にも歩行者がいて危険な状態であった。警察にも報告したが、厳重に注意、指導をしてもらいたい。	危険な思いをさせて誠に申し訳ございません。交通法規を遵守することは、安全確保のための絶対条件です。当該運転士には一般のドライバーの方や乗車されているお客さまに安全と安心を提供できる運転を行なうよう厳重に注意指導しました。
21	2月14日	バスのイルカ定期が無いのは不便極まりない	ご不便をおかけして申し訳ございません。ご意見は今後の検討課題とさせていただきます。