

イルカBOX 2月16日～2月28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16日	2/〇 16:05高松駅発レインボー循環に乗車しました。東京から観光で来ており、運賃の支払い方を誤ってしまいました。東京ではお金を入れればおつりが出るので、210円のところ510円を投入してしまいました。もちろん全額返金され両替後、再度支払うのが妥当かと思いますが、運転手はもらったものは返さないの一点張りで、300円超過で払われました。疑問に思いましたので、会社としてどのようにお考えか教えてください。よろしく願います。	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、高松駅～レインボー伏石間210円のところを510円受け取り、返金対応していませんでした。当該運転士には、誤ってバス運賃を投入した際は、即時に返金対応するよう、厳重に注意指導致しました。
2	2月16日	2月〇日、レインボー循環西回り、19時兵庫町発、運転手 〇〇 乗車しているのに扉を閉めようとし、着座していないのに急発進して転びそうになりました。その後も急発進急停車急ハンドル、たかが1～2分遅れている程度で、何を急いでいるのですか?定時運行と安全運転はどちらが大事ですか?幼稚園児でも分かりますよ。その他のドライバーも誉められたもんでもないけど、この人は酷すぎます。嚴重注意して改善させてください。	ご迷惑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、当該運転士には着席確認を確実におこない、お客様が快適にご利用いただけるよう、安全運行に努めて行くよう嚴重に注意指導しました。
3	2月16日	ことでんバス由佐線について以下のとおり田中バス停に着く時間を早めていただくか新しい便を検討していただけないでしょうか。 (下り)停留所 田中 16:43着 → 16:30着くらいに <理由>4月から子どもが小学校に入学するが夫婦共働きのため、放課後は田中停留所近くのアフタースクールを利用予定である。 (田中停留所から徒歩7,8分)クラスは16:45～ということで、現状の16:43着では間に合わない可能性が高いため。また、その前の便(15:15着)では乗ることができない。何卒ご検討のほどよろしくお願いします。	ご意見ありがとうございます。ダイヤ改正につきましては、現在利用いただいておりますお客様の利用状況を勘案して設定しており、4月からのダイヤ改正は困難です。ご理解ください。
4	2月20日	〇月〇日、交通安全運動日で巡回していたところ、御社のバスが非常に危険な運転を行っていたので連絡します。7時45分頃、瓦町付近のフェリー通りで、附属行きと思われる紺色のバス車両が、右折レーンが無いにもかかわらず、直進車を右側から追い越し左折した。事故になってもおかしくない状況であったので、運転士に指導をお願いします。	危険な思いをおかけして申し訳ございません。当該運転士には、交通法規を遵守し、安全運行を行うよう嚴重に指導いたしました。
5	2月20日	〇月〇日21時40分頃、県道16号の高松駅からイオン方面に走っていたら、後ろからお宅の回送のバスに煽られました。強引に抜かれて、その後も右車線と左車線を車を縫うように走行していました。プロの運転手がそういう事をしていいのでしょうか？非常に腹が立ちました。	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、公共交通として周りのドライバーの手本となる様、安全運行に努めて参ります。
6	2月20日	ゆめタウン高松前から循環バス西廻りに乗車した。運転士 〇〇さんの運転が荒い。 (あおるように運転する) 香川県の印象が悪い。 ご利用は 平成29年〇月〇日 循環バス西廻り ゆめタウン14時38分発	不愉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、乗車していただいているお客様が安心快適にご利用いただけるよう、安全を第一に考えた、運転操作を行うよう嚴重に注意指導を行いました。
7	2月20日	イオン高松線の運転士が敷地内で喫煙しているところを確認した。イオンモール高松の敷地内は禁煙となっています。運転士に周知をお願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。全ての運転士に店舗敷地内では、喫煙であることを再周知いたしました。
8	2月21日	バスの中がタバコ臭いです。タバコすってもいいんですか。〇〇〇〇のときいつもタバコ臭いです。タバコ臭いです。タバコ臭いです。タバコ臭いです。タバコ臭いです。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には今回のご意見を真摯に受け止め、お客様が快適にご利用いただけるよう、清潔な車内空間に努めていくよう嚴重に注意指導しました。
9	2月22日	前にも何度か投函したことがあるのだが、この車の前だれでナンバープレートがかくれている。出発時にきちんと確認しなければならないのではないのか？ ご利用は平成29年〇月〇日 午後2時20分頃 レインボー循環西 瓦町バス停14時20分頃	ご指摘有難うございます。ご意見を踏まえ運行前点検時にしっかりと取り付けをおこない運行して参ります。

10	2月27日	<p>レインボー巡回バスですが、現在レインボー周辺は11号バイパスより北しか通っていませんが、最近南側にも沢山店があり3月 末にはレインボーの南端から、西に抜ける道も開通します。</p> <p>今後、もう少し南まで通るルートになると買い物等便利なので、ご検討をお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。お申し出付近は、ことでんの新駅も計画されていることから、今後、お客様への利便の向上を目的に関係機関と協議し、バス路線の再編に取り組んでまいります。</p>
11	2月27日	<p>心の底から不快な思いをしました。2/〇(金)、レインボー循環バス西廻り、瓦町駅を〇:〇発のバスの運転手です。</p> <p>運転が荒く「危ないなあ」と思い、IruCaのチャージをしたかったのですが、信号待ちで急に動き出しそうで怖かったので、降りるときにチャージしてもらおうと思っていました。そしていざ降りるときにチャージを申し出たら怒ったような早口で「先にチャージして下さいね!! (後ろの乗客に向かって)お次のお客様先にお降り下さい! 大変申し訳ありませんでした!」と言われました。</p> <p>バスの時間が遅れていたわけでもないし、電車が発車する時間に合わせていたわけでもありません。混んでいたわけでもなく、私ともう1人の乗客の、たった2人が乗っていただけで、運転手だけが何か急いでいるようでした。しかも降りようとIruCaをタッチすると何故かエラーに。もちろん乗るときにタッチはしていたはずなのに、また私が間違えていると言わんばかりに「どこからですか!?!」と怒られ、100円多く支払われました。(本来あるはずの電車乗り継ぎ割引適用されなかったため)</p> <p>こんな不快な思いをしたのは初めてです。通勤に使わなくてはならないので仕方ないですが、できることなら二度と乗りたくないです。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。</p> <p>当該運転士には接客時における言葉遣いは勿論の事、思いやりや感謝の気持ちなど、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サービスの提供と安全運行に努めて参ります。</p>
12	2月27日	<p>まちなかループバスの瓦町駅東口のバス停変更の要望</p> <p>以前、市民病院ループバスを利用していたときは、瓦町駅西側の4番で乗降りしていました。とても便利でした。現在、まちなかループバスに変更になってからは、バス停が瓦町駅東口になったので、とても不便です。私は障害者です。その他高齢の方も多く利用されていますので、早急に瓦町駅付近の一部のルートを変更して、3番か、4番にバス停を変更してください。そうすることによって、乗降りのお客も増えるし、瓦町FLAGへ行く客も多くなります。是非お願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。瓦町駅東口バス停につきましては、現在のところ利用が定着していることから、バス停の変更は考えておりません。バス路線の再編などで大幅な見直しを行う際にお客様のご意見を参考に検討してまいります。</p>
13	2月27日	<p>お世話になります。〇日高松駅前からWINS高松までの無料送迎バスを利用した際のご連絡です。</p> <p>午前〇時〇分発の車中。最前列4番席の50歳過ぎの男性。出発前から運転手と何やら親しげな会話。問題は出発運転中にも会話継続。立派な法令違反。会話に飽きた男性は女性宛てであろう携帯電話での会話に移行。運転手、この間注意も無し。</p> <p>JRAに申し出る前にご一報させていただきました。ハンドルを握る運転手が馴れ合いの乗客と運転中に会話という、屑っぷりに驚きと不快極まり無し。</p> <p>車内天井部に掲げている法令違反文言は誰に向けてのものか、厳しく指導願いたい。何人もの命を預かるプロとして失格です。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。</p> <p>当該運転士には乗務中の態度や対応について厳重に注意指導をおこないました。今後もお客様に安心安全にご利用して頂くために、今回のご意見を真摯に受け止め指導教育をおこなって参ります。</p>
14	2月27日	<p>路線図がない所、剥がれ落ちている所があります。【東前田】【堀江】など、高田線点検お願いします。</p> <p>【香東中学前】【古川橋】路線図ありません。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。</p> <p>3/2にお申し出のバス停に、新しい路線図を掲示致しました。</p>
15	2月27日	<p>〇〇氏は、遅い。循環ではなく、他の路線の方が良いと思います。30分(朝)20分(夕方)おけているのに、一言も謝らない。何分待たせるんですか??おわれています。申しわけありませんぐらい言えよ!</p> <p>下りる時に、「お待たせしました～。ありがとうございます～。」ではなくて、ちょっとは悪いな・・・という気持ちがない。お待たせしました～・・・分かっているし、そんな事。寒い中皆待っているんだから。</p> <p>ご利用は 平成29年2月〇〇日 午後</p>	<p>大変ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。</p> <p>当日は運転教習を実施していました。今回のご意見を真摯に受け止め、遅延発生時などはお客様へのお詫びと運行状況等の案内をおこなって参ります。</p>