

イルカBOX 3月1日~3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	3月1日	高松駅から高田駅の朝のバスにおいて、両足不自由な方が毎日、降りる事が運転手間の引き継ぎ情報に無く、降車を待たず発車する事が度々ある。	ご指摘をいただき有難う御座います。また、不快な思いをお掛けし申し訳ございません。降車するお客様の有無を確実に確認したうえ、発車の際も再度確認して運行していくよう再発防止に努めて参ります。
2	3月1日	レインボーショッピングバス臨時便の『臨時便』表示についてお伺いします。普段は『臨時便』の表示があり、臨時便の次の便を利用しています。時々、表示がないバスがあり、ホンダカーズ太田店前7:35の便を利用していますが、〇〇日の便は表示がありませんでした。臨時便の次の定時便を利用していますが、先日は表示がなく、バス停まで走ってバスを追いかけて運転手さんに確認した次第です。定時便に乗り遅れると遅刻になるからです。どうして、『臨時便』を表示せずに運行するのですか。このお願いは、アンケートやメールでこれまでに2回お願いしておりますが、やはり、改まりません。	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、当該運転士には臨時便の掲示を確実にに行い、乗車していただいているお客様が安心してご利用いただけるよう、厳重に注意指導しました。
3	3月2日	〇月〇日14:25高松駅発のレインボー循環バス東周りに乗車しました。時間は色々ですが通勤でよくこのバスを利用します。今回メールさせていただいたのは、乗車したバスの運転手さんの対応が悪いと感じたからです。今まで乗ってきたバスの運転手さんは、発車や停止の際、揺れる時の声掛けがあったり降りる時にありがとうございましたと言いましたが、今回の運転手さんは私が乗っていた区間(高松駅からトキワテニス前)では一切声を発することも無く、栗林駅前では完全に待っているお客さんを見逃して急ブレーキでした。その際に謝罪があるわけでもなく、そもそもほとんどの停車が急ブレーキでしたし、まだバス停にもついてないのに遠くから人がいないのを確認したら次のバス停がコールされました。道が混んでいたわけでもなく時間に遅れている様子でも無かったのですがスピードも出ていましたし、私が降りるバス停ではまだバスが止まりきっていないのに扉が開きました。高松駅を発車する時に外で時刻表を確認しているご老人がいましたが、声をかけることもなく発車しました。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には安全を第一に考え、急の付く運転は避け、やさしい運転と対応に努め、お客様が安心快適にご利用いただけるよう、厳重に注意指導をおこないました。
4	3月2日	瓦町の2番のりばですが、空港行きリムジンバスが停車します。そのバスを待つ乗客が大勢いると、歩行者や自転車が行き止まりまで列を作っているため、非常に歩行者や自転車の通行が危険になります。そこで、路面にペンキでラインを引いてみてはいかがでしょうか。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。バス停は、道路占用許可をいただいて設定しており、弊社でライン引き等を行うことが出来ないため、マナー啓発看板の設置や道路管理者と協議してまいります。
5	3月3日	通勤で毎日電車・バスを利用させていただいています。〇月〇日朝、太田駅サンメッセ線乗り3便の運転手さんの対応が凄く良かったので投書します。太田駅への到着が3分ほど遅延したのですが、到着の際に運転手さんから「到着が遅れ、電車への乗り継ぎがギリギリになってしまい申し訳ありません」とのアナウンスがありました。丁寧な対応に、朝から清々しい気持ちになりましたので、運転手さんに「気持ちの良い対応をありがとうございました」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。
6	3月6日	毎日、電車の高松築港駅で下車(定期利用)、バスに乗り換えるためイオン線築港で乗車、警察学校で下車(イルカ利用)。お願いすることは、この間では運転手において何か別な操作が必要なようで、それを忘れると運賃が20円高くなるようです。警察学校で下車の際、ある運転手は「忘れておりました。」と言ってタッチパネルを操作して110円です。しかし何もしない、言わない運転手は130円をイルカから引きます。「いつもより20円高い。」と指摘すると「あっすみません。」と言って20円を返してくれます。しかし、中には「えっそうですか。」と言って何も知らないという態度の運転手もいます。安心して乗車できるバスでストレスなく利用したいと考えています。実態を知りたいのと、運転手にも必要な指導を徹底してほしいと思います。	ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。運転士には機器操作に注意して運行するよう注意・指導致しました。
7	3月6日	〇月〇日、14時33分頃に瓦町駅5番乗り場に到着して、14時35分発健康ランド行きバスを待っていましたが、15分たってもバスが来ませんでした。瓦町駅の案内所で本社に問い合わせてもらおうと、すでに定刻通りに発車しているとの返事。私より前からいた女性は、案内所で乗り場を教わってもらって14時25分頃から待っていたがバスは来ていないとのこと。健康ランド行きには月に数回乗るので、乗り場は間違えていないはず。今回だけ乗り場が違うということはあるのでしょうか? 10分以上前に発車することはないと思います。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士のヒューマンエラーによるものであり、当該運転士には確実に運行時間を確認し、再発防止に努めるよう厳重に注意指導を行いました。また、点呼執行者についても確認誤りがあり、しっかりと確認したうえでお客様に返答するよう指導致しました。

8	3月6日	<p>運転士がシートベルトを着用せずに出発していった。</p> <p>ご利用は○月○日午前8時頃 高松空港リムジンバス JRホテルクレメントバス停7時54分発</p>	<p>ご指摘有難うございます。 シートベルトの着用は、道路交通法で決められていることであり、必ず着用の上、運転するように注意指導致しました。</p>
9	3月6日	<p>運転士が兵庫町までシートベルトをしていなかった。客にはシートベルトを着用する様シートポケットに、しおりを入れているのに乗務員がシートベルトをしていないとは何事か。</p> <p>ご利用は○月○日午後6時頃 高松空港リムジンバス・パールガーデン行き 高松空港バス停18時12分発</p>	<p>ご指摘有難うございます。 シートベルトの着用は、道路交通法で決められていることであり、必ず着用の上、運転するように注意指導致しました。</p>
10	3月6日	<p>運転手さん、停止するところでは、停止していたが、道はぼのせまい所では無理がある。少しスピード出しすぎ・・・</p> <p>もう少しバスの便数を増やして下さい。 ご利用は○月○日 浜北9:16発 瓦町行き</p>	<p>ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。 運転士にはお客様が安心してご乗車いただけるよう注意指導致しました。屋島大橋線の増便につきましては、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>
11	3月8日	<p>2月14日に高松空港から栗林公園までリムジンバスを使用しました。停留所の案内ですが、日本語に引き続く英語放送の内容が、日本語をただ英語風にしゃべっているのには、大変驚きました。一度、確認してみてください。観光立国ニッポンとしては恥ずかしいと感じました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。「栗林公園前」は停留所の固有名詞となっており、停留所名としては「Ritsurin Garden」ではなく「Ritsurin Koen Mae」で統一させていただいております。ご理解下さいますようお願い致します。</p>
12	3月9日	<p>○月○日8時15分高田駅発高松駅行きに乗車しました。 この運転士さんたまに当たるのですが、バス停到着時に、はっきりした声で、ゆっくりと案内されるので、とても感じがいい方です。 またおられる際、定期券を見せたり、イルカをかざしたりするお客に対して、「はい、おはようさん」「はい、ありがとう」と親しく声を掛けられるのも暖かい感じがします。 お名前までは確認できず申し訳ないのですが、当該運転士さんには感謝の意を伝えていただけませんか。いつもありがとうございます。</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。これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。</p>
13	3月9日	<p>高松駅の喫煙コーナー以外の場所で運転手が喫煙していました。煙がくさかったし、不快でした。 身だしなみも悪く、シャツの袖を上げているし、ネクタイもゆるんでいました。だらしないです。コトデンバスは香川県の恥ですし、運転手のレベルの低さは日本一ですね。嫌な気分でした。</p>	<p>大変ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 運転士には、喫煙場所以外での喫煙はしないよう、再度周知徹底してまいります。</p>