

# イルカBOX 5月1日～5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	5月2日	○月○日の夕方、イオンモール高松発瓦町行きのことでんバスに乗車したのですが、そのとき、ことでんバスの運転手の方が足が不自由でゆっくり降りている乗客の方に向かって「はよろよ」だと思っておりますが、優しさの感じられない言葉をおっしゃっていました。マイクの電源が入っていたので、車内に響き渡っていました。その方はイオンモール高松から乗っていたので、今後利用しにくくなるのではないかとおもいます。	不快な思いをお掛けし誠に申し訳御座いません。公共交通の運転士として今回のご意見を真摯に受け止め、常にお客様の立場に立った接客に努めて、気持ち良くご利用していただけるよう取組んで参ります。
2	5月2日	いつも気持ちよく空港を使用しています。ありがとうございます。高松ー空港リムジンバス停留所を川東に是非設置の検討をお願いします。家の者が送迎できる時はいいのですが、Taxiでは近すぎて…空港から近い距離ですが、利用客は多いと思います。ご検討をよろしくお願いします。	高松空港リムジンバスは、主要施設や宿泊施設等付近の停留所を設定しております。これまでもバス停の増減のご意見を頂いた事もありますが、現在のところバス停を増減する計画はありません。
3	5月2日	○月○日高松駅18:35発のレインボー循環バス西廻りの運転手。運転荒すぎ。カーチェイスしてんのか思ったわ。あれじゃ、安心して乗れませんので、今後一切 ことでんバスは乗りません。	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、スピードの出し過ぎ、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厳重に注意指導を行いました。
4	5月2日	回送中だったんですけど何度もパッシングされ、信号で止まった時、お客さんが出る所を開けて怒鳴り威嚇してきました。○月○日午前11時30分頃サンポート高松付近での事です。ナンバーは240です。ドライブレコーダーを確認してもらったら威嚇している音声はあると思います。少しイラッとした運転をする車を見かけたらパッシングで煽って威嚇すると教えているのでしょうか？	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及びパッシングは危険を回避する場合に使用するものであり、他のドライバー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。
5	5月2日	挨拶なしの仏頂面 運転も荒く急ブレーキばかりで気分が悪くなりそうでした。アナウンスもなし。特に通勤の時間だと立ってられないでしょう。安全安心な運転を望みます。	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、お客様が安心快適にご利用いただける運転操作を行うよう注意指導を行いました。
6	5月4日	○月○日、イオン高松線を利用してイオンモール高松から高松駅まで乗車した。ことでの電車やバスを良く利用しているが、運転士がきっちりとした放送案内を行っており、模範となる運転士だと思った。声を出してはっきりと案内しており満員に近いぐらいお客さんが乗っていたが、気持ちが良かった。途中で赤ちゃん連れの夫婦に対し「赤ちゃんがいますので、どなたか席を譲っていただけませんか？」とマイク放送をしていた。私は、最初から乗っていて、その赤ちゃんが一番前から前方を見がっているのを知っていたが、気配りの放送に対して、車内が和んでいた。機会があれば、この意見を運転士に伝えてほしい。	温かいお言葉をいただき、当該社員に伝えました。ありがとうございます。今後も社員一同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。
7	5月7日	ことでんバスは慣れないうちは大変乗り換えが難しい。本日も、乗り場の車線を間違えて、反対側の車線の、降りた時の乗り場の方でバスを待ってしまいました。あわてて信号を渡って、信号停車中のバスへかけ寄ったところ、すぐに気づいてドアを開けて下さいました。乗り換えや停車バス停もよく分からず、挙げ句に車線と乗り場をまちがえて焦っていたのですが、とても助かりました。	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。
8	5月8日	国道11号線にバス路線が路面電車を作って欲しい。医大付属病院からサンメッセやレインボー通りやゆめタウン、高松南郵便、高松高専などへの移動が既存路線ではとてつもなく大変です。小さい乗合タクシーみたいなのもいいです。お願いします。	ご意見ありがとうございます。お客様のご意見を参考に利便の向上につとめてまいります。

9	5月8日	<p>教えていただきたいのですが…          ことடன்空港通り駅の近くの市営団地に住んでいます。瓦町まで電車で行き、瓦町からバスで市役所や県庁に行きたい場合、詳しく教えていただけますか？半盲で高次脳障害があって、道や乗り場がわからず、いつも迷子になります。          県庁は、瓦町の6番からシャトルバスに乗り、日本赤十字病院前で降りれば行けると先月教えていただきました。瓦町の案内所で…          市役所に行きたい場合は、瓦町の何番のバス停で乗ればいいのでしょうか？五番町で降りればいいのですよね？因みに料金はいくらでしょうか？脳梗塞で、半盲と高次脳障害で見難いのと、脳がおかしくなるのでこうしてメールで聞いています。          サイトで探しても見難いし、近くのバス停はどこにあるか？空港通り駅のところの空港通りというバス停か、おさかまで行く間の空港通り一宮のバス停か乗り換えしなくてもいい方法教えていただきたいです。          乗り換えや自転車や徒歩は道がわからなくなるので二つ折りの自転車ですが、持って電車に乗ることはできないのですよね？できたら琴電の駅からは自転車で移動できるのに…病院やハローワークへは自転車で行ってますが大変なので自転車を電車に乗せられたらいいのになと思いましたので…          運転が出来なくて電車やバスを利用する回数が増えましたけど…毎回悩みの種でして…教えていただけると有り難いです。          ハローワークも家から自転車だと1時間かかります。電車で行っても三条から降りてどちらに向けばいいのかわからずで…子供に聞くと、三条駅を出たら左に行けばいい。          広い道に出たら左に行けばいいと教えられたような？すぐ忘れてしまうので間違っているかも…徒歩ではあちこち行けませんから…体力もないので…          時刻表や経路などの小冊子ないですか？県庁行きでくれたような紙でもいいのですが、何番から乗ればいいのかあればいいなと思います。どうかお願いします。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。高松市役所へは、市営団地付近にある鹿角線の寺井団地前バス停からお乗りいただき、五番町バス停で降りられると約100mです。バス運賃は片道220円(障がい者手帳ご利用)です。県庁へは、瓦町⑥のりばから、日赤シャトルバスがご利用です。運賃は無料です。瓦町から市役所への行き方は、五番町バス停でお降りください。瓦町⑤のりばから、鹿角線32高松駅・県民ホール行、塩江線52高松駅行、川島・西植田線62.64.66高松駅行、庵治・医大・浦生線74高松駅行がご利用です。あと、瓦町⑥のりばから、屋島大橋線5健康ランド行、瓦町③のりばから、イオン高松線、イオンモール高松行きをご利用して、五番町バス停でお降りください。運賃は片道80円(障がい者手帳ご利用)です。空港通りバス停は、香川町コミュニティバスのバス停です。また、空港通り一宮バス停は、高松空港リムジンバス専用バス停です。双方のバス停とも市役所へは、行きません。最寄りのバス停は、鹿角線の寺井団地前バス停となります。ことでんの空港通り駅と一宮駅の間で交わる県道172号線沿い綾田電機様から約200m線路をこえたところにバス停がご利用です。高松琴平電気鉄道株式会社の電車への自転車持ち込みに関しては、無料と伺っていますが、ご利用される前に運転営業所087-831-6008ご確認いただくと幸いです。ハローワークへは、三条駅が最寄りとなり、駅員がいる場合があり、お尋ねいただける場合もございますが、弊社の鹿角線の寺井団地前バス停からお乗りいただき、室北口バス停で降りられると約400mです。バス運賃は片道190円(障がい者手帳ご利用)です。路線図、時刻表につきましては、バス路線図を掲載したバスマップ、時刻表等をご用意させていただいておりますので、弊社案内所にお立ち寄りの際お声がけいただくか、郵送もさせていただきますのでご連絡お待ちしております。</p>
10	5月8日	<p>Good morning and sorry for trouble          I have heard that you get          FREE KOTODEN BUS          From JR TAKAMATSU STATION TO AEON MALL          Is it OK or NOT          If OK          Where Can I Find schedules BUs          Hoping request will be taken in consid?ration          Tks a lot for yr help and kindness          Regards          ○○○○</p>	<p>お問い合わせいただきありがとうございます。          JR高松駅からイオンモール高松までは、イオン高松線をご利用いただけます。(高松駅の乗り場は⑨)          イオンモール高松で乗降される場合は無料です。          時刻表はホームページでご覧いただけます。(PDF)  <a href="http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/rosen/aeon/img/pdf/timetable1.pdf">http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/rosen/aeon/img/pdf/timetable1.pdf</a>          高松駅のバス案内所でもお配りしております。          ご利用お待ちしております。</p> <p>Thank you for your inquiry.          From JR Takamatsu station to AEON Mall Takamatsu, you can use AEON Takamatsu Line. (Terminal at Takamatsu station ⑨)          It is free if you get on and off at AEON Mall Takamatsu.          You can see the timetable on the website. (PDF)  <a href="http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/rosen/aeon/img/pdf/timetable1.pdf">http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/rosen/aeon/img/pdf/timetable1.pdf</a>          We are also handed out at the bus information center of Takamatsu station.          We are waiting for use.</p>

11	5月10日	よく健康ランド線を利用していましたが、運転手さんの態度が気になることが多いです。 お年寄りや身体の不自由な人が、いくら時間を取っても優しくするのに、若い人が少し手間取ったりするとすごく怒ります。若い人には厳しく当たっていいのでしょうか。若い人だって、体を痛めていたり、具合が悪かったり、見た目では分からないことだってあると思います。なんだか八つ当たりのように感じてしまいとても不愉快です。ダイヤがずれるというのは、そちらが無理のある設定をしているからではありませんか。それを客に当たり散らさないでください。 雨の日は、そんなに早く座れません。チャージするにも、身構えて準備していても「次は早くして」などと言われます。私より手間取っている方はいくらでもあります。見た目や年齢でナメられているのだろうなと感じます。最近では、歩いてでも電車を使うようにしています。	不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。 お客様のご意見を真摯に受け止め、接客時の言葉遣い・態度など、お客様の立場に立った接客をおこない、全てのお客様に気持ちよくご乗車していただけるよう指導して参ります。
12	5月10日	〇月〇日17時51分発、五番町バス停で待っていたのに、バスが停車せずに素通りしたのは、どういうことでしょうか。こんなことがあっていいのでしょうか。	ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。 バス停では、お客様の有無を確実に確認したうえで、運行を行い、お客様の立場に立った接客を行うよう再発防止に努めてまいります。
13	5月12日	高松空港リムジンバスですが、少なくとも高松空港行については高松駅→高松空港までノンストップ便を運行してほしい。 今現在ある4便程度の続行便のうちの1便をノンストップにする形であと車内に荷物置き場を設けず、1台あたりの座席数を増やしてくれ。 ただでさえ飛行機の搭乗手続きの時間に追われてるときに、ノンストップ便が無かつ荷物置き場設置が原因で座席が減っている状況では、飛行機に乗り遅れそうなこともあるのがすごく不安。 早く荷物置き場が無い(=1台あたりの座席数が多い)車両を使った、高松駅から高松空港までノンストップの便を設定してくれ。	ご意見ありがとうございます。お客様のご意見を参考に利便の向上を検討してまいります。
14	5月15日	今年のお盆(8月16日)に、屋島の夜景見に行きたいと思います。シャトルバス増発便運行しますか。運行したら、時刻表を教えてください。よろしくお願い致します。	お問い合わせいただきありがとうございます。「屋島夕夜景フェスタ」の開催に合わせた増便は7月21日～9月9日までの毎週金曜日・土曜日に運行しています。お問い合わせの8月16日(水)はあいにく増便の運行はございません。これからもご利用の程、よろしくお願い致します。
15	5月15日	現在、県外在住ですが、高校生時代までことでんを利用していました。香川へ帰ることを考え情報を集めてます。 そこで、現在の状況を確認しようとHPから各ページを見てますが、ショッピング・レインボー循環バスのページでリンク先がないにも関わらず、リンク先が存在するような状況になっています。まちなかループバス、香川町シャトルバスの項目です。HPを利用しやすいように変更することがあるでしょうか作業後の確認してますか? また、ショッピング・レインボー循環バスの運賃で、大人子ども障がい者料金は理解できますが、料金が2種類あるのはなぜ?ページ内に説明がありません。 それから、路線図で例えば高松駅④となっているのはどういう意味? 初めての利用者を考えない不適切なHPですね。利用者のこと考えてますか?ことでんの関係者ならば当然理解していることでも、初めて利用しようとする人のこと考えられませんか?改善してください!	ご意見ありがとうございます。この度はホームページの分かりにくさから、ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。路線図・運賃表・時刻表をご確認いただきやすいよう、ホームページのフォーマットを変更いたしました。路線図内の番号はのりば番号となっております。お客様のご意見を参考に掲載内容の向上につとめてまいります。ご利用お待ちしております。
16	5月15日	ショッピングレインボー循環バスを高松駅まで利用しましたが、 運転士(〇〇さん)がいい人で、安心してバスに乗れました。 お礼の言葉をイルカBOXに入れようとしたのですが、直接、電話しました。 運転士さんに伝えておいて下さい。	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。

17	5月15日	<p>○月○日、日生ニュータウン行きのバス停川東で○時○分のバスを待ちました。気分が悪く座り込んでいた所にバスが来たので立ちました。でも、バスはそのまま通り過ぎて行きました。次まで1時間もあ るので、待たずに日生ニュータウンまで歩きました。 酷いです。もう二度と乗りたくないです。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士にはお客様の有無を確実に確認したうえ、運行していくよう厳重に注意指 導しました。また、今回のご意見を他の運転士にも周知し再発防止に努めてまいります。</p>
----	-------	--	---