

# イルカBOX 5月16日～5月31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16日 | ショッピングレインボー循環バス西廻り<br>JRAウインズ高松無料シャトルバス<br>前幕でナンバープレートが隠れていた。<br>以前にも指摘をしたことがあるのに直すつもりはないのか。   | ご迷惑をお掛けして、誠に申し訳ございません。<br>ご意見を踏まえ運行前点検時に確認をし、しっかりと取り付けをおこない運行して参ります。   |
| 2  | 5月18日 | 高松駅のバス案内所に行ったのですが、窓口で外国人のかたが何か訪ねてたようなのですが、窓口の人は言葉がわからないからと言ってました。高松の玄関口なんだし、せめて翻訳ソフトくらい置いとくべきかなーと思いました。  | 貴重なご意見ありがとうございます。お客様のご意見を参考に、現在、タブレット端末機の導入に向けて進めております。  |
| 3  | 5月19日 | 松山から転居してきた者です。ことでんバスの運転の荒さに驚いています。指示器出さない、信号無視、割り込み、こちらが譲った後のサインなど。<br>伊予鉄の方がはるかにマナーが良かったです。ぜひ改善していただきたいです。  | ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。<br>他のドライバーにご迷惑をかけないように運転操作を行い、安全運行に努めるよう指導して参ります。   |
| 4  | 5月19日 | 家からバス停までいっしょうけんめい歩いて疲れるので停留所に座るイスがあると助かります。私、70才前で足腰が悪いので特にすわる場所があればな～とも思います。<br>最終バス(高松駅発あと1本あれば助かる せめて7時迄)<br>JRにのりかえすることが多い。最終バスは時々間に合わない。  | バスをお待ちの間、ご不便をおかけして申し訳ございません。バス待ち環境向上につきましては高松市の支援等を活用し推進しております。関係機関と協議し設置可能な箇所より、設置してまいります。最終便につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。 |
| 5  | 5月24日 | 県民プール線〇時〇分発、八幡から乗ったのですが、運転手の〇〇って奴は最低。運転は荒いし、乗客を見逃してた乗り損ねかけた人に本を読むばかりしてたら乗らんのかと勘違いするやろとやうてました。その人も準備しなかったのも悪いと思いますが乗られますかと言わないのもどうかと思います。それに各バス停で乗る人がおるかおらんかをクラクションをならして確認するのどうかだと思います。   | 不愉快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。<br>当該運転士には、お客様の立場に立った案内に努めると共に、思いやりの心、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よう安全運行に取り組んでまいります。 |
| 6  | 5月25日 | 29年〇月〇日、17時瓦町発の屋島大橋線(〇〇運転士)に乗車しました。<br>疲れていた私は居眠りしていたのですが、急ブレーキがかかってバランスを崩したのでとっさに前座席の手すり?を掴んだところ、左手人差し指と中指の先が切れてしまいました。私も眠っていなければそんなことにならなかったでしょうし、切り傷も大したことではないのでその場で言いほしませんでした。ただ、その後も妙にスピードを出してはブレーキをかけたり、ブレーキのタイミングが遅くて急停止したり、ということを繰り返しているように思え、他の方も傘や荷物が倒れたりしているようでした。ケガした際はどのような状況で急ブレーキをかけられたのかわかりませんが、安全に運転していただければ、もしかすると私もケガせず済んだのではと思ってしまいましたので、連絡させていただきました。<br>以前も運転が荒くて怖かった、という旨の連絡をしましたが、どの運転士さんも荒い運転だなと感じることが多いです。そういうものなのでしょうか?通勤のため利用しており、バスはなくてはならないものなのですが、もっと優しい運転をしていただければよいように切に望みます。 | 大変危険な思いをお掛けして誠に申し訳ございません。<br>当該運転士には、基本動作を徹底すると共にお客様に安心してご乗車して頂けるよう、また、雨の日はよりいっそう安全運転に努めて行くよう厳重に注意指導を行いました。              |
| 7  | 5月26日 | 〇月〇日、バスの運転手の対応で電話した者です。その後、本人に確認を取られたと思っておりますが、結果的にどうい結論になったのか気になりました。<br>お年寄りを助けただの訳の分からない嘘をついていると思いますが…。今後このような事がないように指導いたします。と口では簡単に言えますが自分の大切な人にそのような偏見をもって暴言をはいた運転手を許すつもりはないです。逆に自分の大切な人にそのような事を言われたら同じ気持ちになるはず。ならないと言うなら話は別ですが。<br>このような事がないようにこれから気をつけて貰えますか?   | 不愉快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。<br>当該運転士には接客時における思いやり、感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に注意指導を行いました。お客様に満足していただけるサービスの提供に努めて参ります。                  |

|    |       |   |  |
|----|-------|---|--|
| 8  | 5月26日 | <p>○月○日、○時頃。田村町ようご学校付近から北へ向かうバス。上天神西の信号待ちをしていた時。私の前後に自動車が出て、その後ろにバスがいました。青信号になりましたが、私も含め3台の自動車は右に曲がるために前からくる車が通りすぎるのを待っていました。その時に、ことடன்バスがクラクションを鳴らしました。私の後車の子は驚いたのかすぐさま車間距離をギリギリまで詰めてきました。上天神付近って事故が多いですね？<br/>なのにバスがクラクション鳴らしてまで煽ってきますか？混雑しているときは煽れとか教育しているのでしょうか。少しイラッとしたのでご意見いたします。</p>   | <p>不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。<br/>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。</p> |
| 9  | 5月30日 | <p>屋島山頂シャトルバスにペットと乗車できますか？</p>  | <p>お問い合わせありがとうございます。混雑時には、次の便をご利用いただく場合がございますが、小動物は、ペット専用のゲージに入れておけば、ご利用になれます。料金は無料です。</p>   |
| 10 | 5月31日 | <p>娘を、初めてバスに乗せて1人で塾へ行かせました。レインボー循環バス東まわり。○月○日16時12分ホンダカーズ前からです。(ゴールデンウィークにも練習のため家族でのりました。)<br/>兵庫町で降りようとした娘が運転席まで行き「いくらですか?」と聞くとなんと運転手さんは「そんなん知らんがな」「あんた何処からのったん?」と聞いてきたそうです。娘はとっさに「わかりません」というと、「ほんだらわしも知らんがな」と言われたそうです。<br/>そこで娘は思い出し「ホンダカーズからです。」と言うと、制服を着た娘に気づいたようで、「あんた小学生な!?!」と言い110円だと教えてくれたそうです。200円しか持ってないと伝えると「ここで両替したらええやろ!」と言われ、とても怖かったそうです。もちろん、切符もとるように言っていましたし、両替もゴールデンウィークの時にさせました。<br/>もちろん、ウチの子供もそこで切符を見せるなりすれば良かったのかもかもしれませんが、あまりにも言葉遣いができてないように思えます。言葉さえ綺麗であれば、娘の捉え方も違ったかもしれません。今後また1人でバスに乗られるお子さんの為にも意見をお伝えさせてもらいました。</p> | <p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。<br/>当接客時における言葉遣いは勿論の事、思いやりの心、感謝の気持ちなど、お客様に満足していただける接客対応とサービスの提供が出来るよう努めてまいります。</p>                            |
| 11 | 5月31日 | <p>○月○日、ナンバー404のオレンジ色のバスが21時頃にホットモットの前に路上駐車して、お弁当を買っていました。ことடன்バスはバスを自家用車がわりに使っているのですか？そのようなことがゆるされる会社なのですか？はずかしくないですか？</p>   | <p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。<br/>ご意見を真摯に受け止め、当該運転士には公共交通機関として、今回の様な事は絶対にならないよう厳重に注意指導しました。</p>  |