

イルカBOX 6月1日～6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	6月1日	琴電長尾線始発の瓦町駅到着は6時27分です。高松空港行バスの瓦町駅の始発は6時28分です。1分で乗り換えは困難だと思われ、飛行機の出発までには余裕があるので、バスの出発時刻を3分程度遅らせて欲しい。	ご不便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、航空機にあわせてダイヤを設定しており、現在の時刻を変更することで、航空機に乗継出来ないことが想定されるため、時刻を遅らすことが出来ません。ご理解ください。
2	6月1日	庵治線を利用していますが、〇〇さんの時だけブレーキが遅く強く踏み込み、ギアの変更も物凄く雑です。基本ぼーっと乗ってますが運転下手だなと思い名前を見るたびに特定の名前がっかりします。	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、ご意見を真摯に受止め、急の付く運転は避け、安全運行に努めるよう厳重に注意指導をおこないました。
3	6月1日	6月5日或いは6月13日に、瓦町～高松駅間で貴社のバスをご利用させていただきたく予定です。瓦町15時05分発の高松駅経由イオン高松行きか瓦町15時08分発のショッピングレインボー循環バスに乗車予定なのですが、ことでんバスさんは車両固定運用なので所定通りだと2台のバス共に旧型モデルの日野自動車製中型ノンステップバスの固定運用であるはずですが、この旧型モデルの日野自動車製中型ノンステップバスが私は好きなので、この車両の進行方向左側最前列座席から瓦町～高松駅間のバス乗車中の走行経路の風景を楽しみたいので、予備車で代走になってしまうと残念な気分です。運賃をICカード「Iruca」でお支払いするには、是が非でもこの旧型モデルの日野自動車製中型ノンステップバスに乗車したいのです。どうかご検討の程よろしくお願い致します。	ご意見いただきましてありがとうございます。ご利用予定日の運行車両は、現在のところ、双方とも日野自動車の運用予定です。車両整備により代車で運行する場合がありますが、どうぞご利用下さいませようお願い致します。なお、当日の車両運用につきましては、ことでんバス087-821-3033までお問い合わせいただければ、ご案内いたします。
4	6月2日	日生ニュータウン行、三角で降ります。降車の際、縁石の無い所で降ろして欲しいです。年配の人や足の不自由な人は、一度縁石に降りて、もう一度道に降りなければならぬのが少し負担になります。(2度段差あり)何人かの運転手さんは手前の縁石のない所で降ろしてくれますので、その時は助かります。徹底していただけませんか？(どうしても無理なら仕方ありませんが・・・)	ご意見ありがとうございます。ご不便をお掛けして、誠に申し訳ございません。お客様にご不便をお掛けしないよう、お客様に配慮した乗降を行っていくように周知してまいります。
5	6月2日	3歳の娘と9カ月の娘と3人でバスに乗りました。運転士さんが近づいてきて「どのバス停で降りられますか？お降りの際はベビーカーをお運びいたしますので教えてください。」ととても感じよく笑顔で親切に言って下さいました。バスに乗っている最中も赤信号の後バスが発進するたび「バス動きます」と言っておられ、とても乗客思いの運転手さんでした。〇〇さんという方でした。本当に丁寧でまたあの方のバスに乗りたと思いました。運転も丁寧でした。中には運転が荒い方や無愛想な方、バスが完全に止まり切っていないのにドアを開ける人もいたので気をつけて欲しいです。今まで乗ってきたバスの中でNo.1の運転手さんでした。ありがとうございました。	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、お客様の立場に立った案内とサービスの向上に努めてまいります。これからもご利用のほど、宜しくお願い致します。
6	6月4日	グリーンイルカ更新期限6ヶ月→1年にしてくれ。他のイルカカードで更新期限が1年のもある。これは差別だ。身体障害者手帳に認定期限記載があるが一度取得したら返却は無いのでよいのではないか？	フリーイルカ以外のカードは、ご本人のみが使用できるカードになっていますので、定期的に確認をさせていただいております。早めの更新はできますので、イルカ窓口での積増等の際に、いつでもお申し付けください。
7	6月5日	いつもバスが来るのが遅いです。特にショッピングレインボーバスが！5回に1回は定刻に来ますが、ほとんど遅れます。なので時刻表を変えてほしいです。もう、ショッピングレインボーにはうんざりです。乗りたくないのですが、乗らないといけなくて、いつも我慢しています。きちんと対処してください。	ご意見ありがとうございます。ショッピング・レインボー循環バスは、時間帯や道路状況などにより遅延が発生している場合があり、ご意見を参考にダイヤ改正を計画しております。
8	6月5日	香川230あ1017、33番席、36番席のシートベルトが壊れています。	ご不便をおかけしまして誠に申し訳ございませんでした。ご指摘を頂きました座席のシートベルトを早急に交換いたしました(6月6日完了)。この車両の他の座席も確認いたしました。
9	6月5日	バスの路線図をグーグルマップで表示できませんか？	ご意見ありがとうございます。現在、弊社のホームページの乗換検索システムでバス停を「地図から検索」でご覧いただけますとグーグルマップで表示しております。どうぞご利用ください。

10	6月6日	9:40頃、屋島のマクドナルドの交差点で、自転車で走行していたところ、後ろから来たバスにクラクションを鳴らされた。その先の踏切でバスが止まったため、ドアを叩き、どうしてクラクションを鳴らすのかと尋ねたところ「ふらふらして危ない。」「足が悪いなら自転車に乗るな」「前でふらふらしやがって」との暴言を吐かれた。帽子もかぶらずに眼鏡をかけた態度の悪い運転士だった。上司と運転士で家まで謝りに来い。	大変ご不快な思いをおかけ致しまして誠に申し訳ございませんでした。弊社では事故を未然に防ぐ意味においても、危険を防止するためにやむをえない場合に限りクラクションの使用を認めております。運転士には、このことを十分理解させ、目的以外に使用しないよう再度指導致しました。また、運輸サービス業に従事する者として、安全な運行はもとより、お客様に対しての言葉使いについても指導教育致しました。
11	6月8日	〇月〇日、イオン高松線で〇〇運転手のバスに乗りました。〇〇運転手は素晴らしい運転手です。安全確認・安全運転の徹底振り、乗客への心使い、車内放送の細やかさ・聞きやすさ。久し振りに非常に安心して乗る事ができました。このような運転手さんは大切にして頂き、他の運転手も〇〇さんのようにできるよう、教育指導をお願いします。	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。
12	6月8日	〇月〇日、〇〇さんが乗務する庵治温泉行きに乗りました。残念ながらとても運転が荒くて私は、気分が悪くなって頭痛がしてバスに酔ってしまいました。原因は急な加速運転や急ブレーキの回数が多くて、乗っていても嫌な気分になり他の乗客もそう言っていました。この運転手さんは、勤務年数は、何年やってるのか、わかりませんが、再教育した方がいいと思います。最近、ことでんさんは、多くの若い人がいますのでマナーのいい運転手さんを使った方がいいと思います。	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、急の付く運転は避け、やさしい運転をおこない、お客様が快適にご利用いただけるよう、厳重に注意指導を行いました。
13	6月12日	以前にもお便りしたことがあり、その時は参考にさせていただきますといった回答であったと記憶していますが、Irucaを使用した際の履歴表示については電車利用の場合は発駅と着駅が表示されるのにもかかわらず、バス利用の場合は着停留所は表示されますが、発停留所は「KDバス」と表示されるだけなので、振り返ったときにどこから乗ったのかわからないときがあります。システム改修に費用がかかるのかも知れませんが、PASMO等との相互利用開始にでも合わせるなどして、できましたらわかりやすい表示にしてほしいと思います。	ご意見ありがとうございます。お申出の件につきましては、多額のシステム改修が必要となるため、見送らせて頂きますことをご理解賜りますようお願い申し上げます。
14	6月12日	高松駅でバスを待っていたが、バス乗り場に目的地と違う行き先のバスが止まっていた。目的のバスを待っていたが出発してから行き先表示が変わり自分の乗りたかったバスと分かった。行き先表示は出発する前に変更してはいけないのですか？バスに乗り慣れている人なら分かるかもしれないが、そうでない人は混乱すると思います。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 今回のご意見を真摯に受け止め、行き先表示誤りが無いよう、基本動作確認を徹底するよう努めて参ります。
15	6月12日	〇月〇日、15:40高田駅発高松駅行きのバスを運転していた方がスマホを操作しながら運転していました。名前の掲示がなかったのですが、やや若い男性です。つねに手元に茶色の革のケースに入ったスマホを置いて運転し、信号待ちの間に操作するため、青信号に気付かないことがたびたびありました。本人への指導をお願いいたします。否定されるようでしたら、動画と画像を撮影していていますので、お知らせください。	大変不安な思いをお掛けして申し訳ございません。□ 当該運転士には、お客様からのご意見を真摯に受け止め、不安を与えないよう安全な運転を心掛け、乗務中は絶対にスマートフォン・携帯電話を手にしないう厳重に注意指導を行なうと共に、全運転士に周知し再発防止に取り組んでまいります。
16	6月12日	〇月〇日、塩江線の仏生山を9時10分頃に通過するバスの運転手さんの件です。運転やアナウンスがすごく丁寧で、接客のお見本のような、気持ちのいいお仕事をされる方でした。文化センターに行きたい方がいらして、乗車の際に聞かれた時に説明はされたようですが、停留所のところでも行き方を丁寧に説明されました。お名前は〇〇さんだったと思います。これからもよろしくをお願いします。	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。
17	6月12日	瓦町20:05発のイオンモール行、平日も運行してほしい。瓦町→大的場や新北町口方面の便が少なく不便。きむらやココカラファインがフラッグ内にオープンしたことに加えて、個人的にイオンモールよりきむらで買い物するのが好きで(あと高松駅周辺は何かと買い物不便)、買い物帰りに使いやすいので毎日運転にしてください。	ご意見いただきましてありがとうございます。お客様から頂きましたご意見を参考に利便性向上に努められるよう検討して参ります。

18	6月14日	○月○日の3時台に高松空港から市内行きのリムジンバスを利用させていただきました。運転手の方は○○さんと言う方でした。停留所ごとに、側道が後方にあるとか、高速バスの乗り換えにはどこが便利だとか、利用客にとってあると助かる情報をされ気なくアナウンスに盛り込んでお伝えしていただきました。毎月のように利用していて初めてでした。素敵なサービスで感動いたしました。これからもご活躍ください。感謝まで。	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。
19	6月14日	鹿角バス停から乗られた人がベビーカーを持っていましたが、○○運転手さんが知らない顔をしていました。これって運転手さんの仕事ではないでしょうか？ベビーカーを乗せてあげるのを手伝ったらいかがでしょうか？これもサービスではないでしょうか？	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、お客様の動向を注視し、乗降に苦労されているお客様には、積極的に声かけを行うと共にお客様の立場に立った接客対応に努めるよう指導しました。
20	6月14日	うんてん士の○○さんから、バスマップをいただきました。いもうとのぶんまでありがとうございました。たいせつにつかいます。	温かいお言葉をいただき有難うございます。これからも社員一同お客様の立場に立った案内を行いサービスの向上に努めてまいります。