

イルカBOX 6月16日～6月30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16日	昭和町の近くに住む者ですが西の方からくる下笠居線や香西線があるようですが昭和町経由を1便でも多くしてもらえないでしょうか？(特に午前中の便)	ご意見ありがとうございます。昭和町経由は、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、今以上の増便は困難です。ご理解ください。昭和町・市図書館前バス停からは、「まちなかループバス」もございます。高松市中心部を東西に結ぶ路線で便利です。ご利用下さい。
2	6月16日	急ブレーキが多く、乗っていて不安と不快を感じます(吐きそうになりました)。運転士さんによりますが、すぐ運転が丁寧で安心できる方も中にはいます。ぜひ、みなさんの運転技術の向上を期待しています。	不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。当該運転士には、お客様が安心・快適にご利用頂ける運転操作を行うよう注意指導致しました。
3	6月19日	小豆島から高松に行く折りにはよく活用しています。高松港にバス停を作って頂くことを提案します。小豆島からも多くの方が高松に出向きます。元気な若者、通勤の方は駅までの距離は大丈夫。しかしながら、お年寄り、とくにご病気で病院通いの方にとって、あの距離はけっこう遠い。タクシーにしたり、朝早く出かけてもバス停までが遠く、乗り遅れたら、けっこう待ったりと不自由に感じているのです。フェリーを降りて、バス停が近くにあるといい、と思います。弱い立場の人に優しいバスになってほしいです。	ご意見ありがとうございます。弊社と致しましても高松港へのバス乗入を検討しておりますが、安全面やバス停の設置個所などの問題があり、今後、関係機関と協議してまいります。
4	6月19日	○月○日14:20にサンメッセ香川のバス停を出発したバスがその時間を過ぎてから発車したかどうか確認してください。私はギリギリのタイミングでバス停へ行きましたがバス停50mほど手前で、すでに出発したバスとすれ違いました。私がバス停に着いたのは14:19～14:20の間くらいです。秒数は覚えていません。私の時計は正規の時報より25秒遅れのものを使っていますが、自分が14:20に間に合っていない可能性もあります。少しでも遅れていれば何も言う事はありませんが、バスが早く出てしまっているのは少し問題です。	ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。確認したところ、サンメッセ香川のバス停を定刻に出発しておりました。しかしながら、運転士にはバス停近くにお客様を確認できた場合は、お待ちしてからご乗車いただくよう指導いたしました。
5	6月19日	○月○日高松駅15時10分発?香西車庫行きに乗車し、市役所前で下車したので160円と整理券を運賃箱にちゃんと入れたにもかかわらず、○○という運転手が10円足りないと言ってきた。主人が抗議したが謝りもせず、不正乗車のように扱われすごく腹が立った。そんなに疑うなら直接手渡しした方がよかったのかと思った。こんな事を言われたのは生まれて初めてだ。この○○という運転手は出発時からブレーキも荒く他の客が途中乗車してきた時もまだ席に座れてないのに発車したり態度が悪すぎる。感じ良くきちんとしている運転手が大半なのにこういう人間一人のせいでこの会社の印象がとても悪くなってしまるのは残念だと思う。この運転手に再教育してほしい。	不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。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。
6	6月20日	降車時、完全に降車していないのにドアを閉められて、手を挟まれた。なんでちゃんと降車を確認しないままドアを閉めるのか？おおごとにはしなかったが、手に痛みが残っている。運転手への指導をお願いします。	危険な状況に遭わせて誠に申し訳ございません。当該運転士には、基本動作を徹底するとともにお客さまの動向に十分注意してドア操作を行なうよう厳重に注意指導いたしました。
7	6月21日	○月○日塩江行き15:00発、高松駅から中村まで乗りましたが、運転手(○○さん)の走行が下手で前後に揺れて気分が悪くなりました。もう少し速度を落としてください！！そうすれば改善されると思います。それと服装もだらしないです。もっとサービス業なんだからさっぱりしてください！！運転が酷い人は、○○さんの他に○○さん・○○さん・○○さん・○○さん・○○さん・○○さんです。注意力が必要だと思います。	不愉快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。当該運転士には、急の付く運転は避け、ご乗車いただいているお客様が安心快適にご利用頂けるよう、また服装に関しても注意指導を行いました。

8	6月22日	<p>○月○日、高松駅案内所にお客様から運賃精算についてお問い合わせがありました。障害者手帳をお持ちで、お手帳を提示してフリーイルカでのご精算でした。支払い金額がおかしいということでした。履歴を確認したところ、通常のフリーイルカの金額を頂いておりましたので、謝罪をし、多く頂いていた金額「180円」をご返金致しました。その際に、次の内容を伝えて欲しいと言われました。①普段、手帳を提示して割引をお願いしているが、運転手さんがよく精算を間違えるので、今回はそれを伝えるために来た。運転手さんが正しく精算するように徹底して欲しい。②運転手さんはマイクを付けているので、「あっ、半額か。」と言う声がマイクを通して、乗客のみんなに聞こえてしまう。この行為はやめて欲しい。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 お客様への思いやりの心、感謝の気持ちなど、お客様に気持ち良くご利用していただけるよう、運賃収受は勿論のこと、お客様の立場に立った接客に努めて参ります。</p>
9	6月23日	<p>いつもことでんバスをご利用させていただいております。当方利用路線はレインボー循環バスのみですが、最終バス時間を30分～1時間後ろに延長いただけると助かります。最終バスに乗りますと10人以上の乗客があり、潜在的な利用者も他にいないのではないかと感じます。レインボー周辺はことでん三条駅からは歩くには距離があり最終電車に乗った後、徒歩で移動するのは現実的ではありません。ダイヤ改正のおりにはぜひ検討をお願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今現在の利用状況を確認しましたが、現在のお客様のご利用状況では、延伸は難しいと考えます。ご理解ください。</p>
10	6月23日	<p>○月○日8時15分頃、高田駅バス停において、喫煙をしている方が居た。その方は、バス停の屋根のあるところに座っており、吸い殻を足でもみ消し、水路の蓋から落として捨てていた。(遅延していた)8時15分発大学病院方面行きに乗るのかと思っていたら、足の不自由な方で、バス停北方に止まっている障害者施設送迎バスに歩いていき、そちらに乗っていた。私も目が不自由ですが、そのくらいのことは見えます。思い切り受動喫煙してしまいました。香川大学生も大学病院に行く患者さんもあると思うのに、いくら足が不自由だからという理由で、喫煙やポイ捨ては認められないと思います。バス停には灰皿は設置されていないはずですし、公共の場所で喫煙はマナー違反どころか健康増進法に反します。高田駅バス停に「喫煙禁止」と掲示をしてくださることを希望します。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。ことでん高田駅バス停の上屋には、受動喫煙を防ぐため、禁煙に関する告知内容を2部掲示させていただいております。</p>
11	6月23日	<p>イオン線の運転手の方、〇〇さん、運転がとても荒いです。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。当該運転士には、急の付く運転は避け、ご乗車いただいているお客様が安心快適にご利用頂けるよう、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。</p>
12	6月26日	<p>リムジンバス wifi 接続できない便が多い。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。 Wi-Fi機器故障の為、利用出来ない環境でした。ご不便をお掛けしました事をお詫び致します。なお、環境の改善をおこないサービスの提供に努めて参ります。</p>
13	6月26日	<p>〇〇というドライバーの運転が酷い。今、屋島大橋線に乗っているが、前の車に接近してクラクションを鳴らすわ、全部急ブレーキ、急発進、急カーブ…めちゃくちゃですわね。</p>	<p>危険な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。 当該運転士には急の付く運転やクラクションは避け、安全を第一に考え、お客様が安心快適にご乗車いただけるような運転操作をおこなっていくよう厳重に注意指導しました。</p>
14	6月26日	<p>○月○日、まちなかループバス西廻り10便を利用したが、運転士が信号待ちで停まっている時に信号が青に変わっても進まないの、席を立ちあがって運転士の様子を見ると俯きになっていたの、大丈夫ですかと声掛けました。また、別の交差点で信号待ちの時に少しずつバスが進んでいた。降車ボタンを押しているにも拘わらず、通過しますと放送があった。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。 当該運転士には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、常にお客様の安全を第一に考えた運転操作をおこない安全運行に努めて行くよう厳重に注意指導しました。</p>
15	6月28日	<p>先日、フェリー通り国道11号線と瓦町駅の間「イオン高松」と書かれたバスが停車していた。片側1車線の道路にデカ物が停まっていて南行きの車は迷惑そうだった。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし、申し訳ございません。 瓦町バス停での混雑を避けるため、少し停車していました。ご意見を受け止め、他のドライバーの妨げや事故に繋がらないよう努めて参ります。</p>

16	6月29日	○月○日高松市交通政策課に意見がありましたので、連絡します。○月○日、屋島大橋線の夕方の便を利用したが、急ブレーキが多かった。雨も降っており、運転士に安全運転を行うよう注意してほしい。○月○日にことでんバスに連絡した際、路線名や時間等を聞かれたが、個人を特定するのではなく、運転士全員に周知を図っていただきたいとの事。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 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取組んで参ります。
17	6月30日	6/○ 朝7:00頃、ことでんバス○号車が県庁前の歩車分離式交差点で南から北に赤信号で進入してきたため、小学生3名が危険な状態であった。バスが気づいて止まったため、事故にはならなかったが安全運転を行うよう注意してほしい。	ご指摘有難うございます。 当該運転士には、道路交通法は絶対に遵守しなければいけないことであり、今回のご意見を真摯に受け止め、安全を第一に考えた運転操作をおこない安全運行に努めて行くよう厳重に注意指導しました。
18	6月30日	(1)瓦町から中央公園・市図書館昭和町経由での香西車庫・弓弦羽方面の路線を開設してほしい。 (2)イオンモール線も再編して高松駅発着と瓦町発着を分離してほしい。 (瓦町発着で高松駅経由だからいつも混んで不便) 瓦町-イオンモールに関しては先で述べたような市図書館・昭和町経由の路線開設と合わせて検討してください。	ご提案ありがとうございます。瓦町から中央公園へは、78便を運行してるほか、昭和町・市図書館前へは、まちなかループバス19便(40分間隔)を運行しておりますので、どうぞご利用ください。イオン高松線は、関係機関と協議して現在のルート・ダイヤとしております。ご理解くださいますようお願い申し上げます。
19	6月30日	○月○日の運転手○○、いつもグジグジいろんな事を客に言うけど、今日の運転は荒すぎる。『運転中の急停車にはご注意ください』だって。今のタイミングで発進して急ブレーキとかおかしいわ。周りの人たち、短い時間内に2回も荷物が座席から滑り落ちるぐらいの感じですよ?安全に客を運ぶ気なし?以前なんて、停留所で積み増ししようとした人には『信号で積み増しするようお願い致します。』といい、別の日信号で積み増ししようとした人には『停留所で積み増しするようお願い致します。』といたり一貫性がない。いつするのが正解? 高校生にはありがとうありがとうってなかなか発進しないのに不自由そうなおばあちゃんが座るのはなぜか待てない。すぐ発車しようとする。転けかけたよ?なんで数秒待てない?	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厳重に注意指導を行いました。また、積み増しについては、バスが動き出す場合はご遠慮いただく事もあります。停車中にお申し付けいただきますよう、ご協力お願い致します。
20	6月30日	1.このページの電話受付は非常にぞんざいな受け答えをします。ハイハイわかりました的な対応です。あまり人の話を真剣には聞いていません。ことでんの体質はあまり変わっていないんじゃないですか。ただしバスの運転手は変わりました。 2.本日訳あってバスの定期を解約いたしました。本人確認のため身分証を見せてくださいと言われて免許証を出しました。身分証とは法用語でこの場合は、ご本人が分かるものをお持ちでしょうかと言うべきじゃないですか。携帯ショップに行っとういう言い方をしているか勉強して下さい。	貴重なご意見ありがとうございます。また、不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お客様の立場に立ち、お客様に満足していただける接客対応に努めて参ります。
21	6月30日	通勤のため毎日大学病院、庵治線を利用しています。毎朝渋滞で遅れるのはわかりますが、時刻表どおりに来たことがなく最低でも5分は遅延しています。先日は15分ほど遅れてきました。遅れるのがわかっていながら時刻表を改訂して欲しいです。また、朝の便が少なく始発と2便目の間に30分以上時間があるので不便です。10年以上前にも増便して欲しいと投函していましたが改善されておらず、バス通勤をやめようかなと考えているところです。遅れてきても謝りもせず、急いでいるのか運転が荒くなる一方で乗客への配慮が全く見えません。どうか少しずつでいいので改善して欲しいです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。現在、バス路線の再編を検討しており、ご意見を参考に利便の向上に取り組んでまいります。