

# イルカBOX 7月1日~7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	7月1日	県立中央病院へ高松駅からバスで行くのに①番のまちなかループと②番の県立中央病院のバス時間が接近しすぎでは？8:13と8:15でもう少し②番の県立中央病院を8:40位があれば良いのに！利用しにくいです。	ご意見ありがとうございます。県立中央病院へは、まちなかループバスと朝日町線を運行しており、ご指摘の時間設定となっています。なお、朝日町線は昼間の時間帯は30分間隔で運行しており8:30発、まちなかループバスで8:55発の便がございます。ご利用のほど、よろしくお願いいたします。
2	7月2日	○月○日15:30頃、高松駅②番乗り場で運転士に扇町に行きのバスを尋ねたところ、このバスは行かないと言われた。カネチに行きたかったが運転士からは「そんなんは知らん」「馬鹿」と大勢のいる前で暴言を吐かれたこともあり「つらい」気持ちになった。今後はことでんバスに乗らない。	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、安心快適にご利用いただけるよう、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。
3	7月2日	○月○日、ショッピングレインボー循環バス東廻り、松縄下所公園前12:32発に乗り、高松市役所で降りようと降車ボタンを押したが、誤って一つ手前の市役所西であったため、その旨を運転士に伝えたところ、舌打ちをされた。また降車の際によく聞き取れなかったが暴言を吐かれたので、注意してほしい。	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、安心快適にご利用いただけるよう、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。
4	7月3日	イオンモール線の無料乗車も、通勤・通学客や免許センター利用客の多い平日朝夕の便は、イオンモールで乗降する客も有料にしてほしい。 平日朝夕は通勤通学客・免許センター利用客・イオンモールの買い物客で車内がぎっしりだったりするので、イオンモール客だけ無料は非常に迷惑かつ不公平極まりなく、乗るのが非常に不便だからやめてほしい。	ご提案ありがとうございます。イオン高松線は、イオンモール高松様と協議し、バスで来店されるお客様の利便向上を目的にバス無料運賃を設定させていただいており、今のところ、バス運賃の有料化は考えておりません。ご理解ください。
5	7月3日	○月○日20:14瓦町発、西植田行きバスに乗った時のことですが、ご高齢の方が、運転手さんに「○○に停まりますか？」と聞かれていました。その際、運転手の方が冷たく「停まります。他の人の迷惑になるから、早く座ってください」と対応されておりました。お忙しいかとは思いますが、もう少し丁寧にご対応された方がいいかと思えます。私はいつもことでん(電車)を使っており、優しい駅員さんが多いと思っていたので、今回の件は少し残念で悲しく思いました。御社内でご検討頂ければ幸いです。私宛のご返信は不要です。宜しくお願い致します。	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け止め、接客時の案内及び対応など、お客様の立場に立った接客をおこなうと共に、全てのお客様に気持ちよくご乗車していただける接客に努めるよう厳重に注意指導しました。
6	7月3日	○○さんという方が運転するバスに乗らせていただきました。乗ってすぐに発進されたのでまだ座れておらず手すりに手と足をぶつけました。それをミラーで確認したような感じでしたが謝罪の言葉もありませんでした。毎日バスを利用させていただいてますが、あまりにも酷かったのでご連絡させていただきました。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、発車時にはお客様の着席をしっかりと確認し、お客様が安心してご乗車して頂けるよう安全運行に努めてまいります。
7	7月3日	○月○日、レインボー循環西廻りの最終バスで、運転手の○○さんがイライラしている様子に見えました。高松駅で発車待ちの際、クソツと呟いたり、外に出て柱を蹴ったりしているように見えました。とても怖い思いをしました。今後このようなことのないように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。当該運転士には、ことでんバスの社員としての自覚を持って行動をするよう、厳重に注意指導致しました。
8	7月3日	高松港の小豆島・直島・宇野方面行フェリー乗り場のあたりにバス停が欲しい。フェリー乗り場付近にバス停無いから、フェリーとの乗り継ぎが不便。	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箇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。

9	7月4日	<p>前略 突然の、それも無記名のお便りをしますこととお許しください。一週間ほど迷っていたのですが、やはりお知らせをし、運転手さんの注意を喚起していただくのが、今後の為にもよいのではと判断をし、筆を執りました。</p> <p>○月○日、金曜日の夕方のことです。鹿角線、上鹿角バス停で、18時に県民ホール行きのバスに乗車しました。時間どおりに発車し、はげバス停では、時間待ちに2分停車するなどいいいな運転をする運転手さんでした。ところが「商工中金」で降車した時のことです。バスがとまり、私はバス代金を支払い、開いてるドアから外へ降りました。私は西向きに走っていた軽自動車にはねられそうになったのです。とっさのことで、何が起きているのか、歩道を車が走って来たのか！！軽自動車が急ブレーキをかけてくれたので、接触せずにすみました。後続の車も急ブレーキをふんでくれたので、事故にはならずすみました。びっくりした私は、バスに再びとびのって運転手さんを見ました。「降りて下さい」と言われ降車しましたが、急停止した軽自動車はとまったままだったので、前を横切り、バス停のある歩道に歩いて行きました。バスもそのまま発車しました。ものすごい恐怖心が湧き出て、この夜は落ちつかず、不安な時間を過ごしました。万一、軽自動車にぶつかっていたら、これは大変なことになったと思います。バスがありえない場所で乗客を降ろしたということです。大事にならずに幸いでした。この様なことが二度と起きないよう願っています。「ヒヤリハット事例」として、お知りおきください。ご多用な中、お読みいただきありがとうございます。失礼いたします。</p>	<p>運転士の確認不足により大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。当該運転士には、安全を最優先に考え、誤った取扱いを行わないよう厳重に注意指導致しました。貴重なご意見をいただきありがとうございます。</p>
10	7月5日	<p>○月○日の○曜日、イオン高松行きのバス(高松駅18:48発だったと思います)に乗りました。バスの発車前に、どのバスに乗ればいいのか迷ってられるような、ややご高齢の女性を見つけた運転手さんが、自らドアを開けて、話しかけ、行き先をたずねて、時刻表を調べ、乗り場を教えてあげていました。私も、バスにはそれほど慣れていないので、どれに乗ればいいのか迷うことがあります。今回のように、運転手さんが自分から声かけをしてくれるのは、ありがたいと思いました。以前、外国の方がバスに乗ってきたときに、親切に教えてあげていた運転手さんも記憶に残っています。これからも、ぜひ、続けてください。</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>
11	7月5日	<p>以前リムジンバスwifi接続できない便が多い旨のメール発信した者です、メール後の翌日からは良好に接続できており速やかな対応に感謝です。有難うございます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 今後もお客様が快適にご乗車出来ますよう、サービスの提供に努めてまいります。</p>
12	7月6日	<p>7月○日○時○分頃、県庁通り中央公園前バス停で高松行きのバスを待っていたところ、定刻より遅れたバスが停車せず通過して行った。許せないので厳しく指導されたい。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士にはバス停ではお客様の有無及び動向を確実に確認したうえ、運行していくよう注意指導しました。</p>
13	7月6日	<p>7月○日雨だったので、いつもの便より早い便に乗りました。が、なんと30分以上遅れました。結局乗り継ぎも間に合わず、目的地へはタクシーを呼びましたがいくら雨で混雑しているとはいえ、30分の遅延は少し問題がありませんか？雨で平日でも遅延がわずかな日もあるので、この差はなんだろうと思った日でした。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。ご利用いただきました便につきましては、平成24年度に設定したダイヤであり、遅延等が発生する場合がございます。遅れの情報を車内放送等でご案内するとともに現在の道路状況に合わせたダイヤ改正を検討してまいります。</p>
14	7月6日	<p>7月○日○:○高田駅発大学病院線のバスを待っていたら、やはりタバコを吸っている方が居ました。やはり障害者施設の送迎バスの方へ歩いて行かれました。掲示物が見えにくいのか、掲示物の内容が分かりにくいのかこちらでは分かりませんが、必要に応じて、当該施設にもことடன்バスより注意喚起等を行って頂けますようお願い致します。</p>	<p>ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございません。 ことடன்高田駅バス停の上屋に、受動喫煙を防ぐための禁煙の掲示しておりましたが、遠くからみてもすぐに確認できるものに変更し掲示致しました。</p>
15	7月7日	<p>ことடன்を毎日、通学で利用させてもらっている者ですが、バスの1日乗車券を販売してほしいです。どうしても電車だけの移動となると駅から目的地までかなり歩かないといけないところもあり、バスだと路線網が多いので使いやすいです。また休日のお出かけにも便利だと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在のところ、一日フリー乗車券の発売予定は、ありません。なお、ICカード乗車券「IruCa」は、電車とバスが共通利用できます。また、フリー、シニア、スクールの各券種をご利用で、その日の内に乗継されますと100円の割引が受けられますので、どうぞご利用ください。</p>

16	7月7日	瓦町を19時台以降に発車で、昭和町を経由の香西車庫から弓弦羽方面の便を運行して欲しい。	ご意見ありがとうございます。現在、高松駅18時以降に3便の昭和町経由を運行していますが、利用が少なく、今以上の便を運行することは考えておりません。ご理解ください。
17	7月10日	7月〇日〇〇発イオン高松発のバスに乗ろうとしたところ、〇〇という運転士にドアを閉められ、ドアに挟まれた。その後にバスには乗れたが、一切謝罪の言葉も態度もなかったが、そういう教育をしているのですか？	お客様に危険な状況とご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。当該運転士に対し、ドア操作時の確認不足が原因でありましたので再発防止の指導をいたしました。また、全運転士に注意喚起し再発防止に努めてまいります。
18	7月10日	夏場の暑い季節でもあるにかかわらず40分以上待ってもレインボー循環バスは来ず、次のバス到着予定の時間になってもバスは来ず、予定していた予約もキャンセルになってしまい大変憤りを感じています。営業所に電話をかけても誰も出ず、どういうことでしょうか？夏場に長時間にわたって直射日光の下に人を立たすのであれば、バス停に屋根でも付けたらどうなのでしょう。よく待たされるバスですが、そんなにも時間に狂いが生じるのであれば、時刻表を見直すべきだと思います。	大変申し訳ございません。お申し出当日は、サンポート高松トライアスロン大会が開催されており、道路規制のため迂回運行を実施しました。その際に大幅な遅延が生じ、バスをご利用のお客様には大変ご迷惑をおかけしました。次回の大会開催時は、お客様への情報提供を行ってまいります。
19	7月10日	いつも利用させていただいています。本日7月9日はトライアスロン開催の為、普段利用している兵庫町ではなく臨時三越前というバス停から乗ることになりました。事前に時刻表はホームページで調べていたのですが、三越前のバス停で待っても待っても到着する気配がないのでトライアスロンの警備員?の方にお訊きしたところここしかバス停はないとお返事でした。それから待ちましたが明らかにおかしいと思い、三越周辺を探しましたが見つからず、ことでんに問い合わせして説明を受けている最中にトライアスロンの関係者らしき方が案内してくださいました。先ほどホームページを再確認したら臨時三越前の後ろにことでん玉藻パーキングと書いてありましたがあまりにも不親切ではないかと思えます。バス停までの案内看板や、既存のバス停の時刻表にも場所を記入するなど出来なかったのでしょうか？三越前という名称も非常に紛らわしいです。	大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。ご意見を参考にお客様の立場に立った案内ができるよう努めてまいります。これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。
20	7月11日	今日、御社のバスを利用しました。レインボー循環バス東廻りです。そこですごく残念な思いと、頼もしい思いをしました。〇〇さんという運転手でした。お年寄りの方が降りようとした時に、普通では考えられない、思いやりのない言葉をかけてました。確かにお年寄りの方は降車ボタンも押さず突然降りようとしたため、バスは交通量の多い車線の真ん中に止まらざるを得なくなり困ったと思えます。足腰が弱るためか動きも遅く後ろから来る車を待たせている焦りが運転手の方からすごく感じました。だとしても、マイクを通して車内に聞こえる残念な言葉は、とても不快に感じました。その一方でお年寄りの方が安全な歩道に辿り着くまで、車道の車を止めながら寄り添い歩いてあげていたことはとても頼もしく感じました。いつも利用させていただいているので、御社には期待もしています。これからも高齢者の方が増えてくる中、どのような対応が必要かを考える良い機会ではないかと思ひ、失礼ながらメールにてご連絡させていただきました。このことで特にご返答は必要ありません。今後ともよろしくお願い致します。	不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。接客時の言葉遣いなど、お客様の立場に立った接客をおこない、気持良くご乗車していただける接客対応に努めてまいります。
21	7月11日	時々シートベルトを外して運転しているドライバーさんがいます。怖いのでやめてほしいです。	不快な思いをお掛けし申し訳御座いません。お客様からご指摘を受ける事が無いよう、道路交通法を必ず遵守し、シートベルトの着用を徹底するよう全運転士に周知徹底して参ります。
22	7月13日	ことでんバスを仕事の都合で良く利用する者です。私は岡山からマリンライナーで通勤しているため、時刻表を確認し電車の時間を考慮しバスを選びます。今日のことでんですが、21:10の電車に間に合わせるため、21:07着のバスに乗るため、バスを待っていると道路は空いていて、乗客は1人も居ないのにも関わらず2分遅れで到着。この2分の遅れを運転手は挽回する気もなくノロノロ運転。結果電車に間に合いませんでした。本来ならもう一本早いバスに乗れば良いのですが仕事の都合からどうしても乗れませんでした。運転手によって時間を意識した運転をされているのですが、今日の運転手(〇〇さんだったと思います。)は全くその意識がありませんでした。渋滞や朝の交通量が多い時間帯は仕方ありません。ですが空いている時ぐらいは意識してほしいと思ひました。企業としてサービスの向上に努めてほしいです。もし安全第一でサービスを提供していますというなら安全を確保できる時刻表の改定をお願いします。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。運行状況により遅れ運行になる場合もありますが、お客様を安全・快適に目的地までお送りする事を第一に定時輸送に努めてまいります。

23	7月13日	62番のフジグラン十川の高松駅行きの上りのバスに乗ったが、バスに乗った瞬間からバスがふらふらしており、運転士はウトウトしていた。1番前のドア側の席に座っていたので、運転士の顔がよく見えるし、バックミラー越しに見ても運転士はウトウトしていた。信号が青になってもバスは動かないし、パッと起きて出発する感じでした。本当に怖いのでやめてください。	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、常に安全を第一に考えた運転操作をおこない、お客様に安全と安心を提供できる運行に努めて行くよう厳重に注意指導しました。
24	7月14日	瓦前の切符売場の中年女性すご〜く感じの悪い対応	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 案内所係員にはご意見を真摯に受け止め、接客時の案内及び対応など、お客様の立場に立った接客をおこなうと共に、全てのお客様に気持ち良くご利用していただける接客に努めてまいります。
25	7月15日	○月○日15:32頃、けやき通りを東から西に向かって車を運転していたが、道路が混雑していて車が動けない状態なのにことடன்バスの406号は、右車線を通して追い抜き割り込んで来た。運転士のマナーが悪すぎた。○月○日に運輸局へ連絡するつもりだ。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 ご意見を真摯に受け止め、当該運転士には安全を第一に考えた運行をするとともに交通ルールを順守し、追い抜きや割り込み等は行わないよう注意指導を行いました。他のドライバーにご迷惑をかけないように、安全運行に取り組んでまいります。