

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年8月16日～31日までにいただいたご意見にお答えさせていただきます。

受付日	受付種別	ご意見	ことでんバスからの回答
8/16	取次その他	<p>日付:2017年8月15日 件名:〇〇様および職員の皆様へのお礼状          親愛なる職員の皆様へ こんにちは！私は、上海からの旅行者で、名前は〇と申します。このメールアドレスが、高松バス乗り場の公式メールアドレスかどうかわかりませんが、公式ホームページで、このアドレスしか見つかりませんでした。そのようなわけで、このメッセージをお送りしております。お邪魔でなければよいのですが、迷惑でしたら申し訳ありません。それでは、お世話になった方へのお礼状を書きたいと思えます。お名前は、〇〇さんで、高松のことでんバスの運転手です。私と友人は、今年の8月30日【訳注:日付の間違い?】に、高松駅で、〇〇さんという尊敬すべき方に助けていただきました。その夜、私たちは、塩江への最終バスに乗り遅れてしまい、どうやってホテルに戻ればいいのか途方に暮れていました。その時、〇〇さんが親切に助けてくださったのです。そして、遂に、ホテルに無事帰ることができました。そのようなわけで、〇〇さんに、お礼の手紙を一筆したため、助けていただいたことに心から感謝したいと思います。彼は、私たちが、今回の日本旅行でお会いした人の中で、一番心の温かい人です。本当にありがとうございました。そして、〇〇さんに、このお礼状を届けてくださった職員の皆様全員に、お礼申し上げます。どうか、この気持ちを、〇〇さんにお伝えいただきますよう、よろしく願い申し上げます。ありがとうございました！</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。</p>
8/17	Eメール	<p>いつも通勤で利用しています。8月16日、由佐線、朝、岩崎7時12分発のバスの運転手について。鶴尾のバス停で小学校低学年ぐらいの男の子とおじいさんが乗って来ましたが、男の子が停車のたびに降車ボタンを押していました。運転手が、「ぼく、押さんといて」とすぐに声をかけ、それでも停車のたびに降車ボタンを押す男の子に、運転手は「迷惑だ、もう降りて、」と威圧的に繰り返す言い、バスを数秒停車させたまま発車しませんでした。車内を走り回るなど運転に支障があるならまだしも、降車ボタンを押してるだけなのにその言い方はとても不快に感じました。保護者にやめてくださいと言うなりなんなり対応があるのではないですか。上からの物言い、朝から非常に不愉快でした。2度とそういう対応はやめていただきたいです。</p>	<p>不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、全てのお客様が気持ちよくご乗車していただけるよう取組んで参ります。</p>
8/17	Eメール	<p>なぜ、バスに乗る度に申告しないといけないのでしょうか。やっぱりことでは要らないのでしょうか?8月16日GK415便に接続した、高松空港リムジンバスの運転手が、シートベルトをせずに運行していました。高松空港リムジンバスの運転手と言えば、香川県に訪れた方々が一番に会う香川県民です。それがどうしてこんな簡単な法律を守れないでしょう。</p>	<p>度重なるご意見をいただきまして、誠に申し訳ございません。道路交通法に定められているシートベルトの着用を必ず遵守し、お客様からご指摘を受ける事が無いよう、全運転士に指導してまいります。</p>
8/18	Eメール	<p>7月17日6時55分塩江発の運転手について。いつも通勤で193号線を使用しているのですが、バスを運転されている方が道を譲る気が無いのか乗り降り時に、路肩にスペースがあるにも関わらず白線の内側で停まっています。同じ運転手に当たると毎回20～30台程渋滞しています。1年近く改善を期待して様子を見ていましたが我慢の限界です。対応を期待しております。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。バスの運行に際し、サイドミラーやオーバーハングによる接触を避けるため、70cm以上の間隔を開け、停車するように指導しています。安全を第一に考えた運転操作を行うとともに道路状況等を確認するよう周知してまいります。</p>

8/18	Eメール	先週、イオン高松からの帰りのバスの運転手さん、機嫌が悪かったのか、すごく荒い運転で立っているのもやっとなりました。一人、転けそうになっていました。サービス業でいつもニコニコしてくださいとは言いませんが、みんなの命を預かって運転しているのだから、安全運転は心掛けて頂きたい。あんな、運転のことでんバスに乗ったのは初めてです。ことでんバスの運転手さんは、比較的好い人が多い印象でしたが、あの運転手さん一人のせいで、印象ががらっと変わりました。	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。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努めて参ります。
8/18	取次その他	乗車するために停留所でバスを待っていたところ、車道が膨らむ形で停留所が設けられているにもかかわらず、バスは停留所に幅寄せせず、車道上で信号待ち状態のまま乗降ドアを開いた。そのために車道に進入してバスに乗り込まざるをえなかった。信号が変わる前に乗り込まなければならない時間的なプレッシャーを感じるとともに、もしバイク等が後方から走ってきたらバイクの走行範囲を横切る形となり、危険を感じた。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。当日の運行状況を確認したところ、当該バス停にはバスベイがあり、車道上ではなく歩道から約150cm離れたところに停車し、乗降取扱を行っておりました。バス停に停車の際には標柱等の接触を避けるため、70cm以上開けて停車するように指導しております。道路状況にもよりますが、弊社で定めた箇所へ停車するよう指導教育に取り組んでまいります。
8/18	イルカボックス	毎日バスを利用させていただいております。夏の暑い盛りにバスに乗って気づいた事ですが、冷房をかけているのに冷房を感じない時があり、よく見ると冷房の吹き出し口が全部閉じていて冷風がこないです。運転席を見ると吹き出し口が全開になっていて冷風が吹いているみたいです。運転する前に点検をして開けて下さい。運転手さんは涼しいけど客は暑いです。これは日付・利用・時間は関係なく大体のバスです。	不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。今回のご意見をいただき車内の空調管理について、気を配り、きめ細やかな取扱いと温度管理を行い、お客様が快適にご乗車していただけるよう快適な車内環境に努めてまいります。
8/18	イルカボックス	まちなかループバスのレトロな小さい車両ですが、見た目はかわいくとても良いのですが、ベビーカーだと乗せ降ろしも大変なのに乗せるスペースがまったくなくてとても困ります。改善を強く希望します。たぶん車イスの方も困っていると思います。どうぞよろしく願いいたします。	ご利用ありがとうございます。まちなかループバスの小型バスはノンステップバスで車椅子やベビーカーのご乗車が可能なバスです。運転席後部の座席を収納することにより、車椅子やベビーカーでのご乗車頂けます。普段は車内事故防止の観点からできるだけ座席のご利用いただきたく考えておりますが、ご利用の際には遠慮なく乗務員にお申し付けください。
8/22	Eメール	大学病院線を利用させていただいております。朝に利用すると、時おり不快な運転士のかたにお会いします。接客業と思う小生の考え方が間違っておりますか？この方はいつも袖口のボタンが留まっておりません。襟元もだらしなさを感じます。ウエストもキチンとシャツをしまっているように見えません。ご本人のファッションでしようが、散髪されていますか？本日、バスの中から申し訳ありませんが、苦情の電話をさせていただきました。電話にでられた方、バスの中からでは他のお客様のご迷惑に云々とおっしゃられましたが、バスの中からと承知の上でも電話したくなるくらい、御社には、不快感を感じさせる営業マン(社員)がおられるということ、判っていただけたのでしょうか？あまりに事務的な返答にマニュアル通りの回答、怒りを乗り越えて呆れてしまいます。ご希望でしたら、大型車の運転士としての自覚を持ち合わせておられないようなこの運転士のかたの、自覚にかける写真をお送りいたします。もう少し、乗客のことも考えての運転、会社経営を考え実行されることを希望します。	ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。当該運転士の身だしなみ等について注意指導致しました。また、当該事務員においても、お客様の立場に立ち、お客様にご満足していただける電話対応に努めて参ります。

8/22	メール	遅れてるならホームページの運行状況最新にしてほしい 30分以上待ったしそれなら別の判断できたのに自分の予定がぜんぶ崩れる	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。遅延発生時には、積極的な情報提供に努めてまいります。
8/22	メール	8月21日18時 レインボー伏石発車予定の西回りの運転手。滅茶苦茶運転荒かった。予定より7分位遅れてバス停に着いてたから、焦ってたんか知らんが、道悪いとこ平気で飛ばすから乗ってて怖かったし、気持ち悪かった。名前は〇〇って苗字しかおぼえて無いけど、降りる時にも運転荒いって本人に伝えて降りました。事故られても困るので対処お願いします。	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。
8/28	メール	8月〇日、朝6:58高松駅発一弓弦羽行きバスに乗ろうと15分前からバス停で待っていました。勘違いして11番のバス乗り場で待っていました。5分前からバスが入ってこないか意識しながら待っていましたがバスは来ませんでした。後から2番乗り場だとわかりましたが58分より5分ほどまえからは観光バス以外いませんでした。土曜日は休みですか?もし時間が変更あるならお知らせ下さい。	ご意見ありがとうございます。お申し出内容について確認したところ、高松駅に6:57に配車し、6:58に出発しておりました。バスの運行等について、ご不明な点などございましたら、ことடன்バス087-821-3033にお問い合わせください。
8/28	メール	こんにちは。〇と申します。台湾からの質問です。高松空港から高松駅へのリムジンバスのチケットが買った時クレジットカードを使う事はいただけますか。四歳未満の子供は料金がかかりますか。二つの質問ご返事をくださいませんか。ご迷惑をかけまして、申しわけありませんでした。ありがとうございました。〇より	お問い合わせありがとうございます。高松空港リムジンバスは、申し訳ございませんが、クレジットカードはご利用いただけません。また、1歳以上～6歳未満(幼児)は、6歳以上が同伴する幼児1名までは無賃運賃です。ご利用お待ちしております。
8/28	メール	8月〇日塩江線、仏生山午後3時59分発のバスに乗りました。香川銀行仏生山支店前で2回バスがおかましかけ、2度の急ブレーキその後エンスト1回。三名を過ぎてすぐ、次の太田で降りる為に停車ボタンを押しました。料金表示機も運転席にある停車ランプも停車を表示していました。太田停留所に近くなってるのに減速する気配も左に寄る気配も全くありません。かと思ったら、あっさり太田を数メートル過ぎて停車を忘れてる様子。慌てて『すいません太田で降りるんですけど』と叫びました。そしたら、後方確認もせずに急ブレーキで太田停留所より数メートル先で停車。面倒くさそうな態度でぶつぶつ文句言ってる感じ。私の耳に入ってこないくらい小さな声でぶつぶつ文句言っていました。危険運転行為+停留所の停車ミス。正直こんな運転手が運転するバスには二度と乗りたくありません。仕事でこの時間帯よく利用するので即改善を求めます!	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注意指導いたしました。
8/29	電話	太田サンメッセ〇:〇発に乗車。以前から、運転や態度が悪いと感じていた。今日は、いつもに増して、荒くハンドルを叩いたり、暴言を吐いたりした。それを注意すると、「お客さんに言ったのではない」と逆ギレをされた。二度と乗りたくない。担当を変えてほしい。その後の対応を知りたい。早急に連絡がほしい。	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、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、運転操作と乗務態度について厳重に注意指導を行いました。

8/29	イルカボックス (琴電)	<p>スクールイルカ。バスに乗りましたが反応しないと運転手さんに言われました。交換に必要なお金か、学生証とか、ありますか？</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。イルカカードが使えない場合は、カードが破損している場合等が考えられます。イルカ取扱窓口にお申し付けいただければ確認し、再発行の手続きをいたします。お申し出、お受け取りの際には公的証明書(学生証)のご提示が必要となります。</p>
8/29	イルカボックス (琴電)	<p>ことでん様 問い合わせを入れたにもかかわらず、全く回答ありません。部署の怠慢でしょうか。このような会社は社内がうまく機能していないのでしょうか。命を預かる仕事をしている会社として大変残念に思います。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。また、ご案内が遅くなりましたこと深くお詫び申し上げます。係員の不手際により担当部署への連絡が行えておりませんでした。今後は二度とこのような事態を引き起こすことのないように十分注意いたしますので、何とぞ御容赦くださいますようお願い申し上げます。</p>
8/30	Eメール	<p>改善してほしい点がありましたので連絡させていただきました。先日の8/〇の20時頃だったと思います。中央通りの高松築港方面から空港方面に車を走らせていたのですが3車線の右側に当方の車、真ん中に貴社のバスがいました。右側にて並走していたのですが、隣に並んだ際に貴社のバスが車線の幅を超えてこちらへ寄ってきたように記憶しています。慌ててハンドル操作したので接触はなかったのですがバスの運転席を見たところ、携帯を触りながら運転していた模様です。回送との表示がありましたので運転手しかいなかったのかもしれませんが、もう少しで接触となる所でした。信号待ちの際にもう一度運転席を見たところ今度は携帯電話にて通話をしている様子でした。失礼とは思いましたが、助手席の者から通話の様子とナンバーの写真を撮らせて頂いています。走行の際の映像はドライブレコーダーでも記録しています。こちらとしましても実被害はなかったのですが安全面、もし被害が出ていた場合を考えると是非とも改善をお願いしたいと思います。よろしくお願いします。</p>	<p>大変不安な思いをお掛けして申し訳ございません。運転中の携帯電話の使用は法律で禁じられているほか、社内規程にも定めており絶対に行ってはいけない行為です。お客様からのご意見を真摯に受け止め、プロドライバーとして、安全な運転を心掛け、運転中は絶対に携帯電話を手にしないう厳重に再指導をいたしました。</p>