

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年11月1日～15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	ご意見	ことでんバスからの回答
11/01	<p>11月1日(木)の出来事です。私は養護学校前で18:04発の高松駅・県民ホール行きのバスを待っていました。10分以上遅れてやっとバスが見えたので、前のほうに立ってました。バスはヘッドライトを上にあげて、私に気づいてくれたと思ったのですが、バス停前でスピードを上げて通過しようとしたので、あわてて手を挙げて追いかけてました。すると気付いてくれましたが、乗るときに何のアナウンスもありませんでした。降りるバス停が来て、運転手さんに対して「養護学校前を通過しようとしたやろ」って聞いたら、「見えなかった」とだけ答えました。「すみませんの一言も言えんのか?書くからな。」って言ったら、平気な顔してうなずくだけでした。ことでんはどういう教育をしてるのですか。ただ注意するだけで、運転手さんは痛くも痒くもないって感じだから、マナーの良くない運転手さんが減らないのだと思います。運転手さんの名前は〇〇でした。</p>	<p>ご不快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、バス停ではお客様を確実に確認すると共に、接客時における思いやりの気持ちなど、接客姿勢を中心に注意指導をおこないました。</p>
11/01	<p>11/1(木)瓦町8:20発の健康ランド行きのバスに乗りました。急ブレーキを何回も踏み、スピードも出ているように感じました。紺屋町で下車予定で、五番町を過ぎたあと、次は紺屋町のアナウンスのあと、降車ボタンを押しましたが、距離が短いとスピードの出しすぎで停留所を過ぎて停車しました。降りるときにもっと早めに押してくださいと言われましたが、あのスピードと距離ではアナウンスがある前に押さなければなりません。もっと安全運転に努めてください。</p>	<p>ご不快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、接客時の声掛けなど、お客様の立場に立った案内をおこなうと共に、全てのお客様に気持ち良く乗車していただける接客と、安全運行に努めるよう厳重に注意指導いたしました。</p>
11/05	<p>次回の旅行でことでんバス様を利用したいと考えております。もし、よろしければ、貸切バスのカタログなどがありましたら、参考にさせて頂きたいので、お送り頂きたいのですが、可能でしょうか。ご検討をお願い致します。</p>	<p>この度は貸切バスのお問い合わせを頂きまして、ありがとうございます。早速ではございますが、貸切バスパンフレット「ことでんバスラインナップ」を郵送させていただきました。ことでんバスは、貸切バス事業者安全性評価制度で3ツ星を獲得しております。この制度はお客様がより安全性の高い貸切バス事業者をお選びいただく際の指標となるものでございます。お客様に「安心」「安全」「快適」な旅をご提供させていただきますので、ご不明な点がございましたらお気軽にお問い合わせください。よろしく願いいたします。</p>
11/05	<p>レインボー循環バスの〇〇という運転士、運転が荒く危険を感じる。特に時間が遅れているわけでもないのに、中央通りはお構いなく飛ばして怖い。イオン行きのバスにも乗ったことがあるが、同様に怖い。もう少しゆっくり走ってほしいし、この人のバスに当たると運が悪かったと思わざるを得ない。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして誠に申し訳ございません。当該運転士には、お客様に快適にご利用いただき、安心して乗車していただける運転操作をおこない、安全運行に努めていくよう厳重に注意指導いたしました。</p>

11/06

カメラがまわっていてもかまわないので、言うことを書いて、本社に伝えて欲しい。ここ1ヶ月、家で寝ていた。熱が38度に上がったり下がったりしていた。微熱になって仕事に行き始めた。体調不良であった。仕事が半端なくきつい。熱がでるのは過労・ストレスだと思う。足に人工のものを入れている。3~4年前に怪我をして手術をした。階段から落ちて怪我をした。走れない。歩くのもえらい。右の足の付け根を手術したので、左で支えるから両方の足が動かなくなつた。1年前、この会社に来た。こういう症状がでている。足が支えられない。痛みで歩けない。毎晩、1年痛みがうずいて寝られない。腰と足が痛くて眠れない。肩も電車で4,5年前に乗った瞬間に滑って転んだ。水か何かこぼれていたはず。終電で帰った。ことடன்に言えずに帰った。翌日、病院に行ったら骨折と言われた。家にいて何年も働いていなかった。その間はバイトはしていた。肩が痛いから辞めたりした。短期間セシールに行ったら、大怪我をした。片方で支えるからえらい。保険証を持っていないので病院にかかれない。貧乏のためマッサージもうけられない。超貧乏。生活が苦しいから働いている。本当は病院に行きたい。心配。やっと熱が下がった。朝から熱っぽいけど仕事してきた。何が言いたいかと言うと、休んでいる間、仕事を探していた。車を運転できないので、バスで近いところを探していた。何度もことんバスに電話をして尋ねた。バス停からお店の距離はどの位かなどを問い合わせた。その時、腹が立っていかなかった。バカにされたような気がした。場所がわからないからバス停からの方向や距離が知りたかった。何度も電話の問合せをした。いろいろ尋ねて不審者と思われた。不審者と思われたことが腹立たしい。バス停から家は歩いて10分位で近い。以前はJRやことんを利用していた。今迄はバスに乗ったことがなかった。ここ1年はバスを利用して通勤している。1、2週間前に、ことんバスに電話をして複数の人に仕事探しのために問合せをした。腹が立った。私、お客さんやろ。会社の人に伝えて。川島線ご利用

この度は、弊社にお問合せいただいた際に、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。お客様からのご意見を真摯に受け止め、再発防止に努めてまいります。

11/06	<p>ネットのコラムでちょっといい話を見つけたので、投稿させていただきます。こういう運転手さんだと乗客ほっこり、会社はイメージアップ!暖かい場面が目につかびます。今後のバス運行にお役立て頂ければ、幸いです。</p> <p>ふらりと立ち寄った、あるラーメン店。こだわりのスープが売り物とか。まだ若い店主の元気な声が響く。ラーメンを注文した客の携帯電話が鳴った。込み入った内容らしい。客は話しながら店の外へ。出来上がったラーメンが席に置かれた。客はなかなか戻ってこない</p> <p>▼しばらくして席に着いた客がラーメンに手を伸ばそうとした。その時、店主はさっとラーメンの器を引いて、湯気の立つ作りたてに取り換えた。驚く客に「お客さんに、冷めたラーメンは食べさせられませんから」</p> <p>▼「2杯分の料金を」との申し出を固辞した店主。そのTシャツの背中に書かれた文字が目が留まった。「一杯入魂」。野球の「一球入魂」のもじりだろうか。なるほど。この店のラーメンがうまい理由が分かった</p> <p>▼仕事帰りに乗った、ある路線バス。停留所に止まるたび、運転手が車内アナウンスを繰り返す。「週末の金曜日です。1週間、お疲れさまでした」</p> <p>▼バスを降りるお年寄りには「寒いですから気を付けて」「自転車にご注意ください」。あえて言えば「一停入魂」か。学生たちが「ありがとうございました」と笑顔で降りていった。外の風は冷たいが、車内は何だかポカポカと</p> <p>▼ラーメン店主とバス運転手。仕事は違っても、心を込めて最良のサービスを提供しようというプロ意識には通じるものが。料金はいつもと同じなのに、すごく得をした気分にくれた。</p>	<p>心温まるご意見ありがとうございます。今後も安心安全な運行をおこなうと共に、お客様にご満足いただけるよう、接客対応とサービスの提供に努めてまいります。これからもご利用のほど、よろしくお願いいたします。</p>
11/06	<p>11月5日の高松駅発最終便庵治線のバス 運転手 ○○、おばあちゃんが降りる際に○○からだったらいくらか?と運転手さんに聞いていましたが、1回目は無視。2回目にぼそっと『200円』と答えましたが、聞こえにくかったので、おばあちゃんも100円か200円か聞き返していました。しかし、やはりおばあちゃんには聞こえにくい声でぼそっと200円と一言答えるだけで、結局私やほかの乗客の方が声をかけておばあちゃんは降りられました。お金を入れると聞こえても、おばあちゃんの方を見向きもせず指で投入口を叩くだけでした。なぜあのような対応ができるのでしょうか?あのような態度は人を見下していると思えません、すごく不快です。どのような教育をされているのか説明をお願いします。</p>	<p>ご不快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、お客様が聞き取りやすく、はっきりとした口調で丁寧に案内し、周りのお客様に不快感を与えるような接客や態度は絶対に行わないよう注意指導いたしました。</p>
11/07	<p>イオン高松線の○○さんという運転士のバスは怖い。運転が荒いために、酔ってしまう。改善して下さい。ゆっくり走って欲しい。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません。当該運転士には、お客様に快適にご利用いただき、安心して乗車していただける運転操作をおこない、安全運行に努めていくよう厳重に注意指導いたしました。</p>

11/08	<p>図書館前、上・下、電気が消えている、色あせ。幸町、電気が消えている、色あせ。田町、上・下、中身がきれいなめと交換。</p>	<p>ご不便をお掛けして申し訳ございません。ご指摘ありがとうございます。現地にてバス停の点検・確認をし、改修してまいります。</p>
11/10	<p>高松駅11:15発のレインボー循環バス東廻りのバスですが経路を間違えていました。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません。当該運転士には、漫然な運行は避け確実な運行をおこなって行くと共に、お客様にお詫びとご案内をおこなうよう厳重に注意指導いたしました。</p>
11/11	<p>ことでんバスに乗っていて、〇〇さんという運転手の方の対応が凄く良く見ていて嬉しくなりました。是非伝えて頂けたら嬉しいです。ありがとうございました。</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。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>
11/12	<p>ことでんの電車からバスに乗り換えるとバス料金が100円引きです。定期の場合、乗り換え割引がなく直払いより高くなるので、イルカを使って直払いで払っていました。私の会社で規律が厳しくなり、領収書がでる定期でしか交通費を見てくれなくなりました。定期は紙です。つい習慣でイルカで乗車で機械にタッチしてしまいます。とっても不便なので、バスの定期もイルカにしてください。また、定期も乗り換え割引を適用願います。バスだけの乗り換え割引はおかしいと思います。</p>	<p>ご利用ありがとうございます。バスのIC定期化につきましては、現在のところ導入予定はございません。ご意見については、今後の検討課題にさせていただきます。</p>

11/12	<p>いつも高松駅までバスを利用していますが、運転手さんによって、乗客が降りる案内のある6番で降ろしてくれない時があります。何台も到着した時なら分かりますが、一台も止まってない時にも貸切バスの駐車場のその上右側に寄せて止められていてお年寄りの方がとても降りづらそうでした。よく見ていると、運転手さんが自分の買い物をする為に近くのスーパーなどに行きやすいように止めやすいその場所を利用しているように思えました。お仕事の途中にお腹が減ることもあると思うので、分かるのですが、体の不自由な人になるべく歩かずに済む所で降ろして貰えると助かります。もちろん運転手さんは、横断禁止の所を無視して歩かれています。これではお客さんに横断するなどは言えないと思いますよ。そんな人に限って乱暴な運転をされたり横柄な態度をとっています。イラつく客や嫌味な客もいてストレスもたまると思いますが…素晴らしい運転手さんもいるだけに残念です。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。バス停や降車場周辺の状況によっては、他ののりばで降車いただく場合もございます。乗務員には、お客様目線で運行を行っていくと共に、乗務員の執務態度もおお客様の模範となるよう指導してまいります。</p>
11/15	<p>本日、香川中央高校線の養護学校前～瓦町間を利用しました。養護学校前のバス停に到着した際から約10分程遅れてしまっていたため、一刻も早く瓦町に着きたいというのがこちらの気持ちだったのですが、停車のランプが点灯していない、尚且つバス停に待つ人がいないのにも関わらず、毎回のバス停で停車されて結局瓦町についたのが予定時刻より20分程遅れてしまい、次の予定に遅れてしまいました。今回は友達との予定だったので遅れても謝れば済んだのですが、これが大事な用事となると本当に困るので何卒よろしく願います。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません。交通状況や旅客対応等により時間を要し、ダイヤが乱れる場合もございますが、お客様を安全・快適に目的地までお送りすることを第一に、定時輸送に努めてまいります。</p>
11/15	<p>本日15:54に兵庫町から空港まで乗りました。運転手が5人だけ乗れますと言ってましたが乗ったところ補助席入れてあと15人は乗れそうだったので途中から予約の人が乗ってくるのかと思いました。ところが途中の停留所でも満席ですと言い続けてそのまま空港に着きました。何故乗れるのに乗せないのでしょうか。〇〇運転手でした。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。空港リムジンバスは、3分間隔で数台のバスで運行しており、お客様の利用人数や状況を踏まえながら、お客様に乗車のご案内をさせていただいております。どの便も飛行機に接続するよう運行しておりますので、ご理解頂きますようお願いいたします。</p>
11/15	<p>今日鹿角16時21分発のバスに乗りました。イルカカードをタッチしようとしたら、急発進して、イラッとしたが、大野に着いた時に、乗った金額が割引していただき有難うございました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後もお客様の立場にたった接客と安全輸送に努めてまいります。</p>



