

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年6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டன்バスからの回答
6/1	丸山峠のバス停(下り側)、時刻表が飛んでいってないのでお願いします。	ご意見ありがとうございます。お申し出のありましたバス停を点検し、改修致しました。
6/2	早くバス定期もIruCaに対応して下さい。めんどくさい。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。ご意見につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。
6/3	2019年6月3日(月)イオンモール高松北口11:00発のバスに乗車し、紺屋町で降りました。支払いにIruCa定期を利用したところ、乗車時にカードの読み込みが上手くできていなくて、乗務員さんが手操作で「100円」引き落としました。IruCa定期を利用しているので、無料になるところを間違えて100円引かれました。今回の乗務員さんにIruCa定期での支払いについてどのように認識して、精算をしたのか確認して、個別に指導をして欲しいです。また、その結果をイルカBOXの回答に掲示することを要望します。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には今回のご意見を真摯に受け止め、今後は機器操作誤りによる運賃収受は絶対に無いように努め、お客様にはお詫びとご案内をしっかりとおこなうよう厳重に注意指導致しました。
6/3	6月3日(月)9時30分頃、県庁通りで待ち合わせをしていたら、高松駅行きのバスの運転手がバスに乗せてくれませんでした。おばあさん一人を降ろしたら、乗降口は扉も開かずそのまま発車しました。私はベビーカー連れでした。ベビーカー連れは乗せたくないなら、「ベビーカー連れは乗せません」とバスに書いておいて下さい。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。バス停ではお客様の有無を確実に確認したうえ、発車の際も再度確認して運行していくよう再発防止に努めて参ります。
6/4	バスの発車時刻ちょうどに着いたら、もう出発して進み始めたバスの姿が……。30分に1本バスがあるなら良いですが、1時間に一本しかない路線で、早めの運行をされると辛いです。バスの時刻表に掲載されている時間が過ぎるまでは、出発しないでほしいです。バスを使って行動するのがとても嫌になります。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。バス停を発車する際は、時刻を確認して発車時間後に出発するよう再度指導・周知し、再発防止に努めて参ります。
6/4	高田駅でバスの運転手が大声で怒鳴ってましたよ。その衝撃で仕事に集中出来ませんでした。『テメェ!・オメェ!』連発でした。足の悪い人に対してはどうかと思います。朝8時20分くらいでした。指導お願いします。	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。ご意見は真摯に受け止め、お客様の立場に立った接客に努め、全てのお客様に気持ちよくご利用していただけるよう取り組んで参ります。

6/4	<p>お世話になります。6月23日から6月25日まで、大阪から高速バスを利用して、高松市内観光します。高松観光は初めてです。「県庁前」近くのドーミン高松中央に宿泊します。まちなかループバスを利用するので、12:30頃、087-821-3033に問い合わせしたら、男性スタッフ、ぼそぼそと聞き取れない小さな声、「おまちください」という言葉もなく、保留のメッセージ。はきはきと名前、丁寧な案内してください。保留するなら一言お願いします。保留の時間長いので電話切りました。「県庁前」から、ループバス最寄りのバス亭は瓦町駅東口ですか。読み方はかわらまちですか。6月24日、西回りで瓦町駅東口 10:52のバスに乗り、1周しようと考えてます。私は、障害手帳持っており、当日、提示いたします。料金は80円ですね。先月、宮崎であるバス停から宮崎空港まで乗車したとき、時刻前にドアを閉めて発車しました。さすがにこれはひどいので、宮崎交通に電話しました。交通状況で遅れるのは仕方ないですが、時刻前に発車は大丈夫だとは思いますが、止めてください。乗客が座ってからの発車、安全運転、やむを得ない場合を除き、急停車はやめてください。親切な接遇よろしくお願ひ申し上げます。</p>	<p>先日は、ことடன்バスにお電話いただきありがとうございました。弊社にお問合せいただいた際、ご不快の念をお掛けいたしまして、申し訳ございません。またご質問に対し、お時間がかかり回答できず、お詫び申し上げます。先日のご質問について、ご案内させていただきます。「ドーミーイン高松中央公園前」にご宿泊とお伺いしておりますので、まちなかループバスにご乗車ですと、県庁・日赤前(けんちょう・にっせきまえ)が、最寄りのバス停になります。お時間は、ご予約の瓦町(かわらまち)駅東口と同じ便をご利用いただくのであれば、西回り10:41発になります。料金は、お手帳をご提示いただいて1乗車80円になります。お客様より、ご指摘いただいたことを真摯に受け止め、再発防止に努めて参ります。また、楽しみにしていいらっしゃるご旅行のお手伝いが出来ますよう安全運行に努めて参ります。ご不明な点がございましたら、弊社まで連絡をいただければ幸いです。ご利用を心よりお待ち申し上げます。</p>
6/5	<p>6月4日、14時34分瓦町発の庵治.医大行きのバスに乗らせて頂きました。子供の退院日の帰宅でご利用させていただきましたが、ベビーカーにかなりの荷物を乗せて乗車するのに不安もあり、迷いながらバスの時間まで待ちました。乗り降りに時間がかかると、申し訳ないと不安ながら、ノンステップバスだったため、乗らせて頂きました。乗るとすぐに運転手さんが、席を降りて近くに手伝いに来てくださり、更に声をかけてくださり、座席を倒したり、ベビーカー周りを広くしていただいたり、降車バス停も聞いてくださったりと大変親切にいただきました。降車バス停でも、バスの外までお手伝いいただき、本当に心が暖まりました。入院で心身共に疲れもあり、荷物も多くて不安なときに、ご丁寧な対応と優しいお言葉に大変感動致しました。子どもと共に短い時間でしたが、楽しいバスの時間を過ごさせて頂きました。本当に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運行に努めて参ります。これからもご利用のほど、宜しくお願ひ致します。</p>
6/8	<p>最近、前幕でナンバープレートが隠れたバスが見受けられる。乗務前に確認していないのか？</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。ご意見を踏まえ、運行前点検時に確認をおこない、しっかりと取り付け運行して参ります。</p>
6/8	<p>バスの方向指示器の使い方がおかしい。ハザードランプを点滅させ、バス停に停車し、ハザードランプのまま発車しているバスを見かける。バス停に止まる前には、左方向指示器を点滅させ、発車の際には右方向指示器を点滅させるよう、道路交通法に定められているのではないか？</p>	<p>ご指摘をいただきありがとうございます。ご意見については、事故を誘発するひとつの要因でもあり、公共交通機関としてご意見を真摯に受け止め、道路交通法の遵守は勿論、方向指示器の切り替えを確実におこない安全運行に努めて参ります。</p>

6/11	<p>貴社、高知、横浜間の高速バスですが、座席指定は可能ですか?ご回答よろしくお願いたします。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。弊社では、高松市内の路線バスと貸切バスを運行しており、高速バスの運行はしていません。よろしければ、高速バスの運行会社「四国高速バス株式会社」をご案内いたしますので、誠に恐れ入りますが、下記のご連絡先または、ホームページをご確認いただき、お問い合わせいただけましたら幸いです。 四国高速バス株式会社 電話番号 087-881-8419 ホームページ http://www.yonkou-bus.co.jp/ 今後とも、ことでんバスをよろしくお願い申し上げます。</p>
6/12	<p>当日は気温は低かったが湿度が高く、雨のため乗客もいつもより多かった。乗車したとたん暖房でも入っている?くらい暑く、目的地まで気分が悪くならないか不安な状態であったが、冷房どころか送風も入れない。運転手は暑さを感じたのか運転席横の窓を開けたので少し風が入ったが客の中には赤ちゃん連れもいて汗だくになっていた。せめて送風くらいは入れる配慮が必要!最近の運転手は急ブレーキをかける人が多くなった気がする。はっきり言って下手です。いつもハラハラしながら乗ってます。ご利用は令和1年5月28日午前 レインボー東まわり2便</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。車内の空調管理につきましては、少しでもお客様が快適にご乗車していただけるよう、今以上に気を配り快適な車内環境に努めると共に安全運行に取り組んで参ります。</p>
6/13	<p>座席に座らないと発車出来ないと注意されたが、必ず座席に座る必要があるのでしょうか。安全運転に気を付けている事は理解出来るが、一方的で気分が悪いですね。ことでんバスとしては、どう考えているのですか?</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。ご意見については、必ず座席に座らなければいけないと言う事はありませんが、車内事故防止のため、お立ちのお客様には「お近くの席にお座りいただけますか」及び「吊革手摺りにお掴まりいただけますか」のアナウンスをおこない安全運行に取り組んでおります。なお、今回のご意見は真摯に受け止め、接客時における言葉遣いにより、お客様を不快に感じさせた事を深く反省し、気持ちよくご利用していただけるよう努めて参ります。</p>