

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年11月16日～11月30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
11/18	<p>今日11月16日、高松築港発〇:〇の香西車庫行きに乗ろうと乗り場にいったのですが、バスが来ませんでした。横の琴平線の到着～〇:〇発車までバス停で見届けましたし、(赤い電車でした)、タブレットの時計(自動調整)で確認しました。時間は間違いありません。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士のヒューマンエラーによるものであり、15分遅れで運行していました。当該運転士には確実に運行時間を確認し、再発防止に努めるよう厳重に注意指導を行いました。</p>
11/19	<p>バス時刻表請求 路線バス 香西線・屋島山上線・空港線 各一部 高松空港リムジンバス時刻表 1部</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。ご要望の時刻表につきましては、11/20に郵送させていただきました。なお、時刻表におきましてはホームページでもご覧いただけますので、参考になさっていただけましたら幸いです。 http://www.kotoden.co.jp/ お客様のご利用を心よりお待ちしております。</p>
11/21	<p>今、パワーシティから、バスをのってますが、主人は車椅子です。運転士は、〇〇。あいそやもなく、嫌々車椅子をのせ、ばた～んと、しめました。めんどくさいなら、仕事やめたらと思います?妻の私はことばずに、何人も、そんな運転士が、いることにあきれってます。やめさすか、、講習うけさせては、、</p>	<p>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、乗務中の態度や接客姿勢など、お客様の立場に立った接客に努めるよう厳重に注意指導しました。</p>

11/22	<p>前にも書きましたが、庵治線の〇〇運転士は何で遅れているのに、誰も降りるボタン押してない、誰もバス停で待ってない状況で、毎回停車するのでしょうか?いい加減にしてほしい。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 安全運行を第一に考え、交通状況や旅客対応及び確認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運行に努めてまいります。</p>
11/22	<p>〇〇様 盛岡から旅行にきました。75歳です。気くばりのある安全な運転で気持ちよい。また、はっきりとしたアナウンスでよかったですよ。ありがとうございます。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。 楽しい思い出の一つとしてお持ち帰りいただけたことを感謝しております。 今後もお客様に喜んでいただけるよう努めてまいります。また、高松へお越しの際は是非ことடன்バスをご利用ください。</p>
11/22	<p>〇〇さんの運転は上手で、お会いすると声をかけてくださるので、うれしいです。やはり知っている方がいると心強いです。道案内もていねいなので、また会えるのを楽しみにしています。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。 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>

11/23	<p>サンメッセ香川発〇:〇分のバスに乗車時、乗務員の態度及び言葉遣い等、非常に怖い思いをした為、ご指導のお願いです。 車間距離は全くと言っていいくらい開けないし、言葉遣いも非常に怖い印象でした。 車内で、携帯が鳴った際にも言葉遣いが非常に怖かった。 また、次回も利用しないといけないけれど、この乗務員さんのバスには、正直乗るのが怖いのです。 この様な事を連絡している事が解った時にも、仕返しがきそうで怖いのですが、何とかご指導して頂き、安心してバスに乗れる様に、お願いします。</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とお客様の立場に立った接客に努めて行くよう厳重に注意指導しました。</p>
11/25	<p>〇〇さんの運転が荒すぎてひどいです。少しの距離しか乗ってないのに酔うし、毎回急ブレーキかけるため、どこかにつかまっておかないといけない状態でした。今回ははずれの運転手にあったと感じました。</p>	<p>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、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注意指導を行いました。</p>
11/25	<p>10分近く遅延してバス停に着いても「お待たせしております」の一言もないのか?その上ぼーっとして信号を見ていないことすらあった。交通事情で多少遅延するのは仕方ないが、定刻通りに運行しようという意識が低いのでは?</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 今回のご意見を真摯に受け止め、遅延発生時などはお客様へのお詫びと運行状況等の情報提供おこなうと共に安全運行に努めてまいります。</p>

11/25	<p>○時○分イオンモール高松南停車のバスに乗ったところ、携帯電話を見ていたら、乗務員○○に、「いらん事すなよ」と嫌味に言われたのですが、御社では客は乗務員より下といった教育をなさってるんですね。非常に不快です。</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、接客時における言葉遣いはもとより、お客様の立場に立った対応に努め、気持ち良くご乗車していただけるよう接客姿勢について厳重に注意指導しました。</p>
11/26	<p>いつも高松市内⇄高松空港のリムジンバスを利用しています。市内発のバスでは各便に接続する初便が高松駅で満席になり、途中の停留所でいちいち停車して後続のバスに乗ってくださいとドライバーの方がアナウンスされています。例えば初便は高松築港発にして途中停留所の客を拾うようなダイヤは組めませんか?また市内発は便に合わせての運行ですので、途中かなり時間が空くダイヤとなっています。空港で時間が欲しいのでできればその間を埋める時間での運行も検討いただけませんか?空港発については特に意見はありません。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。 申し出のとおり高松駅から空港へ向かう便は、高松駅で満席になる場合が多くあり、途中のバス停で待っているお客様は後続便を利用いただいています。途中のバス停からの出発便については、利用人数を把握した上で考慮してまいります。 また、飛行機の便に合わせたダイヤ設定をしており約2時間空いている時間帯がある件については、お客様のご意見を参考にして利便向上に努めてまいります。</p>
11/28	<p>11月27日午後○時○分、高松築港発、庵治線の運転手。小雨が降る寒い中、高齢の女性が乗るバスが分からず、困っていたので、たまたま来たバスに、私が代わりに、玉藻中前まで行きますか?と聞きました。運転手は、手を振って追い返すようにしました。言葉も発しませんでした。違うんだったら、手を振って追い返すのでなく、違いますと言ったらいいいのではないですか?マスクしてましたが、体調が悪くて声が出なかった?そんな状態の運転手を勤務に就かせるんですか?税金で補助もらってますよね?これから高齢化社会を迎える日本で、高齢者を無視した会社運営でいんですか?琴平の名前を汚すバス会社はいりません。非常に不愉快でした。</p>	<p>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よう注意指導しました。</p>

11/28	<p>〇〇という運転手、口の聞き方がとても悪い。特にカタコトの外国人に対する態度最悪で同じ日本人として恥ずかしくなります。よく指導してください。</p>	<p>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。</p>
11/28	<p>経営大変ですが、がんばって下さい。由佐空港線の夕方紺屋町が18:20分とかあるとありがたいです。運転手さんによって全然心地よさが違います。サービス業なのでもう少し愛想よくしては？時間に遅れる運転手さんはいつも同じ、愛想も悪いし、バス停の名前も言わない。金曜日の帰りこの人〇〇のことが多くうんざりします。</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳御座いません。 当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、お客様の立場に立った案内や対応をおこなうと共に、全てのお客様に気持ちよく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。</p>
11/28	<p>アキ歯科〇時〇分発高松駅、運転手〇〇 運転中無言、整理券を取っていなかった高校生に乱暴な口調で対応。icカードの読見取りでエラーになったら、無言でタッチする部分をバンバンと叩くだけ。前にも別の運転手で意見しましたが、殿様商売ですね!</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士につきましては、接客時における言葉遣いはもとより、思いやりの心、感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に厳重に注意指導を行いました。</p>