

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年12月1日～12月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
12/2	<p>令和元年11月29日〇:〇馬場病院前発瓦町行きバスの運転士。浜ノ町バス停で、老女が降りようとして、運賃箱に500円を投入。それでもニコニコしながら、400円のお釣りを渡していた。お連れさんがいたのだが、その方が、「高松駅で降りる」と言ったので、老女も浜ノ町バス停で降りなかったのだが、嫌な顔ひとつせず発車。ぶっちゃけ、同乗した乗客は、割を食ったわけだが、運転士の紳士的な態度に、「丁寧な運転士さんだね」という声がかかるほどのものだった。これからも、変わらず安全と笑顔を運んで欲しい。</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、宜しくお願いいたします。</p>
12/2	<p>ことでんバスツアーを見て参加申し込みをしようと思ったのですが、コース番号や支払い方法が書かれていないので、「申込む」を躊躇した/カードも持ってないし、銀行振込は手数料が高い/ので、郵便振込かコンビニ支払いの会社を利用している/問合せ時コース番号があれば対応し易いだろうし、支払い方法も複数あれば利用しやすいと思うが/今回のコースの支払い方法は何か教えて/</p>	<p>弊社バスツアーをお申し込みいただきまして誠にありがとうございます。また、お申込の際に説明が至らないところがありましたことお詫び申し上げます。お問合せいただきましたツアー代金につきましては、現在のところ、銀行振込又は弊社へご来社いただいた現金払いの2通りの支払い方法がございます。今後、支払い方法やコース番号の設定、周知方法につきましては、ご提案いただきましたご意見を前向きに検討させていただきます。</p>
12/2	<p>2019年12月1日 瓦町フラッグより 下笠居・香西線[沖松島まで]の 〇:〇に乗ろうと思い、夫と二人で10分くらい前から定位置で待っていました。他のバスが先にいて、後から、少し離れた所で乗ろうとしていたバスが来て止まったので、そこまで行って乗ろうとしたら、ドアを閉められ、運転手さんまわりを全く見ずに行ってしまいました。こちらは慌てて叫びましたが、気付いてもらえませんでした。時間通りには来ていましたが、これは酷いと思いました。それから秋冬は暖房が効きすぎていて、暑いです。これは個人差があるとは思いますが。もう一つは、その路線のことがよく分かっていない客に対して、冷たい答え方をしている運転手を過去に見ました。電車よりバスが好きなので、もっと気持ちよく利用できたらなと思います。</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を確実に確認したうえ、所定の乗場に着けて運行していくよう厳重に注意指導しました。また、お客様が気持ち良くご利用いただけるよう快適な車内空間とおお客様の立場に立った接客対応に努めてまいります。</p>

<p>12/3</p>	<p>12/2 レインボー循環バス東廻りの5便に乗っていました。途中、〇〇さんという名前が出ていましたが運転手が急に乗客みんなに聞こえるような大声で「遅いだろ!!!!」と怒鳴ったので非常に怖かったです。多分、前の車が遅かったのでしょうか車を避ければ済む話ですし、バスに響き渡る声で運転手が怒鳴るなんて初めてで本当に怖かったです。急にキレたように感じました。仕事の為、遅刻はできないのでそのまま我慢して乗っていましたがすぐに降りたいくらい、職場に着いても手の震えが止まらないくらい怖かったです。今までも気性のあついな方や運転の荒い方はいましたが、あんなに自分をコントロールしきれない方が運転しているバスに乗るのは本当に怖いです。とても丁寧な運転手さんもいるのに乗客が不安を感じるような運転手がいるのは残念に思います。過剰なサービスを求めている訳ではありません。安心して利用できる運転手さんを採用して下さい。</p>	<p>不快な思いをお掛けして申し訳ございません。 当該運転士には乗務中の態度や運転操作等について厳重に注意指導をおこないました。 今後もお客様に安心して気持ちよくご利用して頂くために、今回のご意見を真摯に受け止め指導をおこなってまいります。</p>
<p>12/4</p>	<p>初めまして、耳が不自由です 来年1/2、グアムから高松空港へ19時35分着くんですが、税関審査時間の問題で、遅れるかもしれないので、空港リムジンバスは19時45分発だから、終わるまで待つて頂けないでしょうか帰りは宇多津駅南口です もし、待てないなら、諦めます 早めに返事をお待ちしております</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。弊社の空港リムジンバスは、高松空港～高松駅間のみ運行となります。お申出内容の宇多津駅南口方面への空港リムジンバスは、琴参バス様が運行しております。琴参バス様のホームページをご案内いたしますので、よろしければお問い合わせ下さいませ。琴参バス株式会社 http://www.kotosan-limousine.com/ 今後ともよろしくお願い申し上げます。</p>

12/6	<p>通勤や動物病院への通院にバスを利用しています。犬との乗車とキャリーバッグ利用の質問です。いつもバッグタイプのキャリーバッグを使っています、網がついていて閉じる事もでき飛び出しを防止する事もできています。以前はボックスタイプを使用していたのですが、重さがあり軽い持ち易いタイプのバッグタイプに変えました。いつもはバッグタイプで乗車しても何も言われなかったのですが、先日、降りる時に「犬はちゃんとしたケースに入れて下さい」と。「貴方にとっては可愛い家族かもしれませんが動物が苦手な方や色々な方もいるので次回からはお願いしますね」と。運転士さんの言い方は優しく丁寧でしたので、申し訳ない事をしたな、とは思いますが次回から気をつけようと思いました。ですが…マイクでそのままバスに響き渡るように言うべきでしょうか？いけない事迷惑な事をしたこちらが悪いのですから言われて当然だし注意された事は当たり前だと思います。が、マイクで響き渡るように注意する必要性があるのでしょうか？先週も料金が足りないと言われ、運転士さんが声をかけて支払いをしている女性の方がいましたが、その女性の方を「常習犯なんです。綺麗な方でもこんな事をするんですよ」とマイクで放送していました。私の場合もその常習犯の女性の場合も何かあればマイクを使って音量を下げず報告を放送するように指導されているのでしょうか？決まりがあるのでしょうか？今回ペット乗車は私の認識不足でしたので仕方がないのかもしれませんが…色々少し気になり質問してみました。</p>	<p>車内マイクを通しての接客につきまして、ご不快な思いをお掛けしましたこと、お詫び申し上げます。誠に申し訳ございませんでした。今回のご意見を真摯に受け止め、お客様の立場に立った接客・接遇を提供できるように再度指導を行うとともに、全てのお客様に気持ちよく乗車していただけますよう取り組んで参ります。これからもご利用のほど、宜しくお願い申し上げます。</p>
------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

通勤で、こつでんバスを利用していますが、ここ3か月の間に、バスの早発が2回もあったので改善をお願いしたくメールを差し上げています。本日(12/12)、いつも利用しているバスが定刻の2分半くらい前にバス停に近づいているのを見て慌てて数十メートル走って乗車しました。そして私が乗車するや否や、定刻までまだ2分近くあるにも関わらず発車しました。2分というと、徒歩だと百数十メートルもの距離になりますし、バス停の周りがそんなに見通しがよいわけでもないのに、タイミングによっては置いて行かれていたかも知れません。今後このようなことがあると困るので、馬鹿馬鹿しいとは思いながらも、いちおう運転手に注意しました。運転手は無言でバス停までバスを後退、定刻まで待つて出発しましたから、そのバス停では時間調整が出来ない、というわけでもないように思いますが、この運転手、こちらの問い掛けにもほとんどロクに返事もせず、非常に失礼な態度でした。交通事情で遅れるのは仕方ないとしても、定刻より数分単位で早く出発するのは、利用者としては大変な迷惑です。というか、そもそも早発は法律違反ではないでしょうか。早朝で道路も混雑していないし、複数車線(中央通り)なので道を塞ぐわけでもない、同じバス停に同じタイミングで止まるバスもない、つまりどうしても早発せざるを得ない特殊な事情があるわけでもないように思えます。それなのに、定刻より2分も早く出るのは止めてほしい、という乗客からの要望が、そんなに蔑ろにすべきものでしょうか。早めに来てバス停で待っているとでもいうのですか。確かに2分も早く来ましたが、バスに乗り遅れそうでした。では確実に安心してバスに間に合うようにするためには、いったい何分前から待っていればいいのですか。5分ですか。10分ですか。ひょっとして、「何分」かは運転手のその日の気分まかせ、乗れるか乗れないかは利用者の運次第、とでもいうのですか。それでは本当にお話にもなりませんよね。公共交通機関としての存在価値が問われるレベルの問題です。ちなみに、数か月前にも同じ路線・時刻で1分

ご意見をいただき有難う御座います。ご意見を真摯に受け止め、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、他の運転士に周知し再発防止に努めてまいります。

	<p>以上の早発があり、別の運転手でしたがやはり注意をしました。その運転手は比較的まともな対応であり、それ以降繰り返すこともないようなので御社に連絡するまではしませんでした。今回の運転手も私の降車時、洪々とではあったが以後は気をつける旨の言葉を口にしていたので具体的な日時や運転手の名前を出すことはこの場では控えます。路線・便名を明らかにしていないのも、その配慮のためです。しかしながら、御社が乗務員を指導するにあたって、ちゃんとした事実確認が必要だというのであれば、詳しい情報を提示するのに吝かではありません。しかし、同一路線の同一の便でこれ程の頻度で法律を無視した運用が行われているということは、全体では相当の件数が発生していると考えべきです。もはや個々の乗務員の資質・レベル云々というより、組織としての会社そのものに問題があることさえ疑われます。公共交通の運行に携わる立場としての使命感や責務、法律を遵守する意識があまりに低いというか実にお粗末に過ぎるかと思えます。国民生活センターのHPのQ&Aによると、&gt; なお、バスが時刻表より早く出発してしまうこと(早発)は「旅客自動車運送事業運輸規則」(道路運送法に基づいて定められた省令)で禁止されています。もし早発にあった場合は、バス会社に苦情を伝え、改善が見られない場合は地域の運輸局担当部署「自動車監査官(旅客担当)」に申し出ましょう。連絡先は各地方運輸局のホームページで確認することができます。とありますので、是非とも然るべく取り組みをされることを要望します。今後も同様のことが起こるようでしたら、運輸局に連絡をすることを考えています。</p>	
12/13	<p>今日、疑問に思いましたが、バス運転手の方が帽子被ったんですが、《うろ覚えですみません》その時に、スマホを叩いていたように見えました。《平手打ち》バスが36分発なのに、時間きっちり出発したのかしらと思いついて、こういうメッセージを残します。どこか1高田駅 見た時216時30分 何らかのゲームでしたら、すみません。でも、態度が・・・ちょっと疑問に思いました。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 当該運転士に、ご意見を真摯に受け止め、道路交通法をしっかりと守り、お客様に安心快適にご乗車していただける運行をおこなうよう厳重に注意指導しました。</p>
12/13	<p>12月12日に19時27分のフジグラン行きで〇〇という男の運転するバスに乗り、イルカの入金と両替を間違えたら舌打ちされた。凄く嫌な気持ちになりました。</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、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>

12/14	くもりの日もサングラスにマスク、乗客に顔も見せず仕事するのはいかなものか、屋島大橋線、〇〇、態度も悪い自転車へのあおり運転もする。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 お客様が安全安心してご利用いただけるよう、お客様の立場に立った接客と安全運行に努めてまいります。
-------	-------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------