

イルカBOX 7月16日~7月31日のご意見

No	受付日	ご意見	ことでんバスからの回答
1	7月17日	本日、瓦町バス停3番乗り場で12:54発の由佐・岩崎行きを待っていたら、きちんと立って待っていたにもかかわらず12:56に遅れてきてその挙句乗せてもらえなかったとお客様が怒って瓦町案内所に来られました。ことでんタクシーの電話番号をお知らせしたところ、ご自分で呼んで乗って行かれましたが相当お怒りでした。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当日の運行状況を確認すると、バス停に停車し扉を開け、行先アナウンス放送をおこなっておりますが、お客様の動向を最後まで確認出来ずに出発いたしました。当該運転士には、遅れ運行になりましても、バス停ではお客様の有無及び動向を確実に確認したうえ、運行していくよう注意指導しました。
2	7月19日	通勤定期を購入している利用者ですが以下2点につき24時間以内に回答をいただきますようお願いします (1)17時23分兵庫町バス停発日生ニュータウン行のバスは兵庫町バス停に停車しなかった理由は?また停車したならその証拠(タコグラフ)の提示をもとめます。(2)上記(1)のクレーム問合せ先を運転手(〇〇)に確認したがぶっきらぼう「わからない」と言われたがとても顧客目線の無い無愛想な対応で非常に不快感を感じたがいったいどのような教育をしているのか? 私は地方税を昨年何百万円も払い地方公共団体を通じて貴社へも補助金等で還元されているはずですのできちんとした回答をお待ちしています。	ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。 (1)当該運転士は、兵庫町で停車しドアを開けておりました。しかしながら、お客様を確実に確認するよう厳重に注意指導致しました。タコグラフ等の資料につきましては、社外に提出するようにはしておりません。誠に恐れ入りますが、何卒ご了承のほどよろしくお願い致します。(2)当該運転士には、無愛想な対応でなく、お客様の立場になって対応を行っていくよう、言葉遣い等について注意指導致しました。
3	7月19日	瓦町10:45発の庵治行きに乗せて頂きました。雨が降ったり止んだりの天気でしたが、傘を持たずに外出してしまい途中で雨が降り出し、降る時に車内の傘をお借りしました。その際、運転手の〇〇さんには丁寧に対応いただきました。帰りのバスも、偶然同じ運転手さんと、びしょびしょに濡れた傘をお返しするのは、気がひけたので、「後日、乾かしてお返しに参ります」とお伝えしたところ、「そのままでもいいですよ」と言っていました。本来でしたら、本社にお伺いしてお礼をしたいところですが、電話にて失礼致します。〇〇様にお伝えください。また、バスを利用させていただきます。お世話になりました。	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。 これからもご利用のほど、宜しくお願い致します。
4	7月19日	7月16日、香川医大14:30→高田。時間より早くバスが出たので乗れなかった。こんなバス会社じゃない。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当日の運行状況を確認すると、定刻より早くバス停に到着し、出発時間を確認せずに出発いたしました。当該運転士には、バス停では定刻より早く到着した場合は、きちんと時刻まで待機し、お客様の有無及び動向を確実に確認したうえ、運行していくよう注意指導しました。
5	7月20日	8時45分頃のこと(7月19日)学生を乗せたことでの貸切バス3台の車列が高松方面から県道33号を西に向かっていました。まず郷東町交差点で3台が連なってに無理な車線変更。その後次の信号のある交差点で北向き右折信号で2台目、3台目が明らかに赤信号で右折していきました。信号無視してまでも3台連なって走行しないといけないのでしょうか。学生がたくさん乗っていました。命を運ぶ仕事だという自覚がないのでしょうか。ことでんバスは路線バスも常々信号無視(赤信号になってからの突破)をよくみかけます。いつか大事故を起こします。	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、道路交通法は絶対に遵守しなければいけないことであり、今回のご意見を真摯に受け止め、安全を第一に考えた運転操作をおこない安全運行に努めて行くよう厳重に注意指導しました。
6	7月20日	74系統の上りの朝一便をたまに乗車しております。運転手の〇〇さんは、乗車される方に対して爽やかな優しい口調で語りかけておられます。〇〇さんも各停留所で「おはようございます。」と同様に挨拶をしておられます。また、このバスには、車いすのお客様が乗っておられ、5番町で降車される際、お二人の運転手さんの非常に丁寧な扱いに感心しております。	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。
7	7月24日	7月24日16:00弓弦羽発のバスに子どもが、間違えて乗ってしまって、ずいぶん遠回りをしてしまったのですが、無事に帰ることが出来ました。運転手さんには、親切にいただきありがとうございます。お世話になりましたとお伝えください。	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。 これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。

8	7月25日	本日朝、塩江街道を自転車で行走中の妻が貴社のバスの幅寄せによって転倒、縁石と接触し負傷しました。幸い怪我の具合は大したことなく、ただの擦過傷でした。バスとの接触もなく、自損転倒ですし、警察沙汰にはしておりませんが、もし当たっていたらバスのひき逃げ事案です。自転車を交わしながらの走行ですとかなり気を使うこともあるとは思いますが、歩行者や自転車のギリギリを通過するならせめて速度を落として安全の確認をしていただきたいです。貴社のリスクマネジメントとしても大事なことだと思います。ぜひ運転手の方々に周知徹底をよろしくお願い致します。	この度は誠に申し訳ございません。 公共交通機関として、今回のご意見を真摯に受け止め、運行中は安全を第一に考え、自転車など他の車両に危険を及ぼす事無く、危険を予測した運転に努めると共に、同様な事象を発生させないよう再発防止に取り組んで参ります。
9	7月25日	今日16時25分ごろ丸山峠を走行中のバス、丸山峠のバス停に寄る為左車線に入り、その後ウィンカーなしで右車線に戻ってきて、危うくぶつかるところでした。此方はバスがウィンカーを出しておらず、バス停に一度止まるものだと考えていましたが違っていたようです。クラクションまで鳴らされ少し不快に思いました。ことでんでは車線変更の際はウィンカーを出さなくていいと決められているのでしょうか？お忙しいところ申し訳ございませんがお返事頂けると幸いです。	不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。 当該運転士には急な車線変更は行わず、後方の車が譲ってくれたのを確認してから行なうこと。また、クラクションは危険を回避する場合に使用するものであり、周りのドライバーに不快感を与えないよう、公共交通の運転士として安全運行に努めて行くよう厳重に注意指導しました。
10	7月25日	ことでん円座駅前のバス停の上りの方の停留所がなかったの、どこにいけばいいかわからず、暑い中うろうろすることになり、バスに乗りそこねそうになりました。下りのバス停留所はあるのに、上りはないのでわかりません。他の人も、知らない人は困ると思うので、停留所の設置をお願いします。	ご意見ありがとうございます。ことでん円座バス停の上り側は、地先地権者の同意が得られないため、下り側のみの標識設置となっています。上り方面のバスをご利用の際は、バス停の向い側でお待ちいただけますよう、願申し上げます。
11	7月26日	7月25日(火)の12時20分ごろに瓦町駅東口から高校生の子どもがまちなかループバス東回りに乗った。東京からの通勤族なので子どもも乗りなれておらず、運転士に「このバスは東回りですか」と聞くと、運転士は「見ればわかるだろ」とひどい対応をされた。いくら私鉄・私バスとはいえおかしいのではないかと。改善してほしい。香川の人間は対応がおかしい。またクレームなのに匿名にできず、名前を聞かれた。こっちはクレームと言って税務とは一言もいっていない。電話で受け付けした人間もおかしい。どうなっているのか。	ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。 お客様からのご意見を真摯に受け止め、接客時の言葉遣い・態度など、お客様の立場に立った接客をおこない、全てのお客様に気持ち良くご乗車いただけるように指導して参ります。また、電話対応についても、お客様への電話をはっきりと聞き、対応をしていくよう指導致しました。
12	7月26日	7月26日イオン15時40分発から瓦町までを利用した際に、連れていた子供がしばらく泣いていた。一生懸命あやしたり、他の利用者にも申し訳なく思っていたが、運転士がミラー越しに睨んでいてとても不快な気持ちになった。	不快な思いをお掛けし、申し訳御座いません。 運行中は常に車内事故防止の観点から、車内のお客様の状況をミラー越しに確認しております。引き続き、ご乗車していただいているお客様に不快感をあたえないよう運行して参ります。
13	7月27日	どこにIruCaナビについて夕方は位置情報が表示されない事が多いのですが、混雑する時間帯なので一番知りたいのに何故でしょうか？	ご不便をおかけして申し訳ございません。原因についてシステムを調査しましたが、不明でした。恐れ入りますが、具体的な便名や時刻をお伝えいただければ再調査させていただきます。
14	7月27日	イルカカードかわいいですね。ことでん電車はよく利用させていただいています。電車の運転士さん車掌さん、皆さん大変親切で気持ちよく利用させていただいています。 4か月に一回「東横インホテル」で催し物の時だけバス停が前にあるのでバスを利用しています。3月12日PM1:20頃、とても不愉快な思いをさせられました。バスに乗車の際に入口の機械の白い券を取り下車(兵庫町)の時イルカカードと白い券を渡すと『ちがうでしょう！乗った時にカードをかざすでしょうが！！』とお客さんの乗っているところで、しかも大きな声で怒鳴られました。乗っていたほかのお客さんも啞然としていました。私があわてていこうとすると、『もうせんでええ！』カードは持っていますが、電車利用です。バスに乗ることはほとんどありません。以後バスが怖くて乗れません…	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 お客様への思いやりの心や感謝の気持ちなど、お客様に気持ち良くご利用いただけたらよい、お客様の立場に立った接客に努めて参ります。
15	7月28日	バス運行について、お願いがあります。七月二六日 午前九時二六分頃、瓦町駅バス停留所でバス待ちしていた所 一台のバス(か四六二)がやって来ました。乗客を降ろし、入口バス扉が閉まったので、慌ててドアを何度か手でたたきました、我関せずで出発されてしまいました。廻りの人も啞然とした様でした。そこをお願いです。バスを発車する際は少なくとも乗客・出口・乗り口をしっかりと確認してから出発するよう、厳しい社員教育をお願いします。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士にはバス停ではお客様の有無を確実に確認したうえで、発車の際も再度確認して運行していくよう厳重に注意指導しました。

16	7月31日	運転手の〇〇さんはいつもアナウンスが丁寧でとても好感が持てます。停車の際にも注意喚起を優しい口調でされたり、急ブレーキ急発進もされないのが、安心して乗車されています。	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。これからもご利用のほど、宜しくお願いいたします。
17	7月31日	http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/busstp/hyo1/hyo1.html 東急インと言うホテルはなくなったのだが・・・。	ご意見ありがとうございます。ご指摘の通り、旧名称となっていましたので修正致しました。