

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年8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	受付種別	ご意見	ことでんバスからの回答
8/1	Eメール	<p>①〇月〇日9:22発 堀江バス来ないんですけど？                  ②改善して！                  バスが延滞、故障とかの突発な事故が発生したならラインもTwitterもやってくるんでしょ？お知らせくらいできない？この暑い中10分待っても疲れちゃうのにサービスくないですか？何の為のSNSなんですか？                  いつも遅れるから最初は気にならなかったけど事故や故障なら何らかの連絡通達くらいはして下さい。ことでん、サービス悪すぎ。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。当日は、大学病院線に於いて衝突事故が発生し、ご利用のバスは約30分遅れでの運行となり、大変ご迷惑をお掛けしました。また、遅延発生時には、お客様への案内等を確実にこない、ホームページの運行状況に表示して参ります。</p>
8/3	Eメール	<p>遅延するのは仕方ないとしても定時よりも早く出発するのは利用している者として腹が立ちます。バス停が夏場で日陰がないし、まだ10分ほどバスが来るまで時間あったので、離れた日陰で涼んでいたら定時の1分前に来て、待たずに出発されました。次のバスまでまた20分ほど待たないといけなくなり、次の予定にそれだと間に合わない為結局歩きました。今後の対策をお願いします。</p>	<p>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指導をしておりますが、再度、再発防止に努めてまいります。</p>
8/5	イルカボックス	<p>8月4日、県庁通り18:17発の通勤特急のバスを待っていたら、フジメンのラッピングバスが「回送」を掲げて運行していました。イオン線・健康ランド線の瓦町駅行きをよく県庁通りバス停を停車せず通過しているのを見かける。「回送」は2回目です。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし、誠に申し訳ございません。確認したところ、県庁通りを通過したバスは実際に「回送」のバスでした。紛らわしくて申し訳ございません。また、県庁通りバス停を通過している運転士には、お客様を確認してから運行していくよう、厳重に注意指導してまいります。</p>
8/9	Eメール	<p>来月9月1日(金)に香西線、下笠居線、高松西高線のダイヤ改正があって、高松駅～弓弦羽(ゆずりは)までの下笠居線の県庁・日赤前、宮脇町、郷東橋、本津、香西、小坂、弓弦羽(ゆずりは)までの下笠居線のバス運賃表の分がある「八本松」、「亀岡町香川県薬剤師会前」までの運賃表を大人160円と載っているバス停留所が書いているところにその2つのバス停留所が書いてある分を記載してほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ホームページにて下笠居線運賃表に「八本松」、「亀岡町香川県薬剤師会前」の追加記載を致しました。また、高松駅案内所、瓦町案内所で運賃表のほうをご用意しております。あわせてご利用下さい。今後もお客様にご満足いただけるよう、サービスの向上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>
8/9	Eメール	<p>昨日の16:08、五番丁のバス停付近の話ですが、ことでんのバスがスペースもない所に前進して、他のクルマの走行の妨げになっていました。ここは3車線、少し先は右折レーンも含め4車線有ります。写真のとおり、バスを避け大回りして中央車線、右折レーンに向かうクルマがいます。なぜこんな運転をするのか理解に苦しみます。公共交通として、渋滞を少しでも減らすのがバスの責務と考えますが、完全に理念に逆行しているのではないのでしょうか？以前、空港行きのリムジンバスも同じことをしていたので、苦情の電話をしたことがあります改善されていないようですね。今後、このような事の無いよう、運転手に対する教育を再度徹底して頂きたいと思えます。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、公共交通として同様なことが無いよう、周囲の状況を確認し、安全運行に努めて参ります。</p>

8/10	その他	<p>リムジンバスの中で千円札の両替をしに行くと乗務員に「迷惑です。」と言われた。自分は地元の人間なので我慢できるが、他県から来たと思われる人にも同じ言葉を言っていた。これは高松のイメージダウンに繋がると思う。</p>	<p>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注意指導してまいります。</p>
8/11	電話	<p>8月11日にまちなかループバスの東廻り、瓦町14:40発のバスに乗ったが、運転士が「どこまでいくのかと聞いてきた。自分がどこで降りようが自由だと思う。運転士はこのバスは一周するのにどのぐらいの時間がかかるのか聞いたから「話しかけないでください」と言われた。後ろの方にうるさく喋っているお客さんがいたので、運転士に静かにするように注意してくれと言ったら「あなたが言いに行ってください」と言われた。仕方がないので自分で注意しに行った。交差点を曲がるのにウインカーを出さずに曲がった。運転士にどのような教育をしているのか注意してほしい。</p>	<p>不愉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、接客時における言葉遣いや思いやりの心、感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に注意指導をおこない、お客様に満足していただけるサービスの提供が出来るよう努めてまいります。</p>
8/14	イルカボックス	<p>まちなかループバスに近年初めて利用することになりました。瓦町駅東口から乗車したのですが、途中で西と東と間違っ乗りました。二バス停頃気が付き運転手に伝えますと、次対向バス停に西廻りが来ると言って頂き、大変助かりました。</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。</p>
8/14	Eメール	<p>8月10日、レインボー循環バス、県庁前に19:06のバスがいくら待っても来ないで、19:26のバスも来ませんでした。妊婦の娘は、気分が悪くなりました。1時間近くもおくれながら、アナウンスで謝罪もなかったそうです。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出当日は、ゆめタウン高松付近や中央通りで渋滞が発生し、バスに大幅な遅延が発生しました。遅延発生時に積極的な情報提供に努めてまいります。</p>
8/14	Eメール	<p>運転手の接客が全くと言っていいほどできていない。どのバスに乗ったらいいかわからないときに、質問しても感じが悪い。また、運転も荒い人が多く、短時間でも酔ってしまうくらいです。先日夕方、高松駅から五番町まで乗りましたが、急ブレーキ、急カーブが多く、この短い間で大変酔い、降りたあとも吐き気がしばらく止まりませんでした。降りるときも何も言わないし。極極稀に、感じもよく、運転の丁寧な方がいます。ほんの一握りですが。台風5号の日の夕方にレインボー循環バスに乗ったときの運転手さんはとても感じが良かったです。中には、こんな方もいるのに、ほとんどの方が残念な印象です。お客様を乗せてる、という自覚を持って、もっと丁寧な運転、接遇を望みます。社員教育をもっとされてはどうでしょうか?県外からの通勤者ですが、こんな残念なバスに乗ったのは初めてかもしれません。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お客様のご意見を真摯に受け止め、接客時の言葉遣いなど、お客様の立場に立った接客をおこない、全てのお客様が気持ち良くご乗車していただけるよう取組んで参ります。</p>

8/14	Eメール	<p>イライラ止まりませんのでメールしました。8月13日(日)13時28分発の高松築港からゆめタウン行き(西回り)のバスに乗りました。運転手は「〇〇」という人です。IruCaの中のに残金が少なかったので降りる時に1000円をチャージしてもらいました。チャージ後の金額が表示されたあと、実際にバス代のお金が引かれるまでに反応が鈍かったのか、少し時間がかかりました。あれ?と思ってIruCaを何回か離したり近付けたりしました。その時に運転手に「無料じゃありませんからね?早くお金払ってください」とせかされました。非常にむかつかしました。今でも思い出ただけでイライラします。お金を払うからチャージをしたわけで、そんな言われ方はないと思います。たまたま反応が鈍くて何回か離したり近付けたりしていただけなのに、その光景のどこがお金を払ってないように見えましたか??それを乗り逃げと思うなら、人間性を疑います。おまけに運転も荒く、途中どこかのバス停で外国人が降りたのですが、お金を両替して何円入れるのか戸惑っている様子が見えました。その時、優しく教えてあげたらいいのに「もういいですから、貸してください」と雑にお客様の手から小銭を取って料金箱に入れていました。日本語が通じないからといってそんな対応はないと思います。このメールを送ったから何かが変わるとは思っていません。ですが、少なくとも同じ気持ちになった人はたくさんいると思います。もう乗りたくない気持ちでいっぱいですが、バスを乗らないわけにはいかないのです。利用はします。ですがもし次同じ人(〇〇さん)のバスに乗った時同じ対応をされた時は、非常に残念です。ことでんのは会社はこんなもんなんだ、と思っておきます。改善を期待しております。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には接客時における言葉遣いは勿論の事、思いやりや感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に注意指導をおこない、お客様に満足していただけるサービスの提供に努めて参ります。</p>
		<p>私は、8月12日18時45分、高松の実家に夫と一歳の子供と一緒に帰省するために、羽田空港から高松空港に参りました。私の母が車で高松空港に迎えにきてくれましたが、混雑していたために、駐車した場所が出口からかなり遠く、また、私たちの荷物が多く、さらに、子どもが眠ってしまったということで、空港の出口前まで車を回してくれることになりました。</p> <p>子どもは数日前に手足口病に罹患し、二日間高熱に苦しんだものの、熱は下がったため、母に一年ぶりに孫の顔を見せたいと思い、全身にひどい発疹が残っていたものの、医師に確認した上で帰省することを決めました。このように私としても、車を回してきてもらったほうが、子どもの体調面の観点から(体調が良くないこともありますし、子どもは高松の蒸し暑い環境に不慣れです。)も適切だと思い、母の提案を受け入れました。その後、私たち夫婦と子供が出口を出たときには、母の車の先端はバスのレーンにかかっていました。その時点ではバスは来ていないものの、バスが来たら迷惑になると思い、素早く乗ろうとしたのですが、チャイルドシートが上手く設置できていなかったため、その設置のための時間を要しました。その間にバスが来て、母の車の前に止まりました。</p> <p>すると、ことでんバスの職員の〇〇氏は、詳細な言い回しは忘れましたが、ヤクザのような口調で、バスをバックさせたいから、移動するようにおっしゃいました。言葉の使い方が大変横柄でしたので、不愉快な気分になりましたが、ご迷惑をおかけしているのは確かですので、母は謝った上でバスがバックできるように車を後退させました。そこで、私は、これくらい移動させたらバスはバックできるか〇〇氏に確認したところ、少し時間を置いてから、今度は横断歩道の上だから、出ていけと周りの人に聞こえるように大声で怒鳴りました。</p>	

私は〇〇氏に小さい子どもがいるので、待っていただきたいと述べましたが、さらに周りに聞こえるように大声で出ていくように怒鳴りました。私たちは、早く荷物を乗せて車をすぐに移動させるつもりでしたが、〇〇氏が大声で怒鳴り続けるため、荷物の一つも積み込むことができないまま車を移動せざるをえず、当然ベビーカーの子どもを車に乗せることはできませんでした。私たちに問題があったことは十分理解していますが、〇〇氏に公共の場で私たちを罵る権限はないと思います。この点についての御社の考えはいかがでしょうか。また、バスが移動できるように車を移動させたにもかかわらず、〇〇氏は出ていくように私の母に命令しましたが、これはいかなる法的権限に基づくものでしょうか。横断歩道の上に一時停車したことは問題ですが、歩行者及び歩行しようとする人はおらず、私たちは早く車を移動させるために素早く荷物を入れようとしたにもかかわらず、それを制して私たちに罵倒しながら命令する権限とはいかなるものでしょうか。その後、私がベビーカーに乗った子どもと一緒に空港のロビーに待つことになりましたが、子どもの調子が良くないから車を玄関に回してもらったという親ごころを理解していただきたくその旨を伝えたところ、「そんな子どもを連れてくるのが悪い」と大声で悪態をつきました。その声は、〇〇氏が外にいるにもかかわらず、空港の中のロビーにいる人が振り替えるほどの声の大きさでした。〇〇氏はまともなお話ができない方と判断しましたので、〇〇氏の上記発言に対しては無視をしました。子どもの体調は良くないものの、脳内出血から回復した母に一年ぶりに孫の顔を見せたいと思って、子どもの様子を確認しながら、東京から時間をかけて帰省したにもかかわらず、何ら事情の知らない〇〇氏に公共の場で罵倒する形で親としての資質を批判される筋合いはないと思います。この点に関する御社のお考えはいかがでしょうか。

不愉快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には公共交通の運転士として、接客対応における言葉遣いや思いやりの心など、接客姿勢を中心に注意指導をおこないました。常に相手の立場に立った接客に努めて参ります。

その後、30分くらい空港のロビーで子どもと一緒に待たされることを余儀なくされました。その間、〇〇氏の振る舞いを水に流そうとも考えましたが、19時を過ぎて子どもの寝かしつけの時間が迫っていたため、早く実家に帰宅して子どもに食事を与えて寝かしつけをしなければならなかったにもかかわらず、調子の良くない子どもが30分も空港のロビーで足止めになったこと、子どもの体調が急変した場合には迅速に対応できない状況に置かれたこと、〇〇氏に公共の場で必要以上に罵倒されたことについて納得がいかなかったこと、子どもが寝ていたからよかったものの、起きていたらトラウマになるほどの罵倒であったこと、高松で生まれ育った者として、このような方が高松の玄関口にいらっしゃることに幻滅したこと、〇〇氏の品位を欠く振る舞いから、御社の社員教育に疑問を感じたことから、御社に対応を求めることに決めました。そこで、子どもを車に乗せた後、〇〇氏本人から所属と氏名を確認し、その後、もとの道に戻っていたところ、〇〇氏は「あんたの名を名乗れ！あんたの名を名乗れ！あんたの名を名乗れ！」と大声で連呼しておりました。上記のとおり、〇〇氏はまともにお話ができる方ではないと判断しておりましたので、ここで名前をお伝えすることは悪用の危険があると感じて、無視をしました。上記発言は〇〇氏の人間性を端的に示していると思います。御社は上記のような発言についていかなるお考えでしょうか。以上のような〇〇氏の振る舞いが脳裏を離れず、昨日はよく眠ることができず、精神的な苦痛を受けました。母も自分が原因であることは申し訳ないと思うが、公共の場で周りを扇動するようなやり方には納得ができませんと言っております。さらに母は、自分自身の行動を批判するのは分かるが、娘に対しては罵倒するのは筋違いと考えております。母はこの件について、気に病んでおり、リハビリを継続し脳内出血の再発の危険のある母が今回のことが精神的な負担となり、再発の引き金にならないか不安に感じております。

御社は上記のような社員の振る舞いを推奨又は是認をしていらっしゃるのでしょうか。私たちの精神的な苦痛を取り除くような迅速かつ誠実な具体的な対応をお願いいたします。

8/15 Eメール

よく、レインボー循環バスを利用するんですが、毎回と言っていいほど頻繁に予定時間をオーバーして来ます。運転手からの遅くなりました。すみません。何分遅れの運行です。申し訳ありません。などの一言も無く、当たり前のように遅れてきます。利用者は、予定に間に合うようにそのバスに乗ります。遅れてこられるととても迷惑です。交通状況が関係するのは承知の上ですがもう少し改善出来ませんか？そして、バスの運転速度が遅いです。車でバスの後ろついた時毎回その指定速度より遅いです。前の車との間もとても空いており、後ろも詰まっていることが多いです。それも遅れの原因にもなっているのではないのでしょうか。

ご迷惑をおかけして申し訳ございません。平成29年9月1日にショッピング・レインボー循環バス、香西線、下笠居線、高松西高線のダイヤ改正を実施いたします。