

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年10月16日～31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
10/16	いつも利用させていただいています。〇〇さんという運転手がとても態度が悪く、不愉快です。乗車しようか迷っているご高齢の方が降車場所について質問していたのですが、きちんと聞きせず、大声で〇〇行きです。のみの回答。結局、その方は乗るのをやめてしまいました。本当にひどいと思います。	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の言葉遣いや対応など、お客様の立場に立った接客対応に努めるよう注意指導をおこないました。
10/16	高松空港リムジンバス高松空港行きは正確な運賃収受が出来ているのでしょうか。ほとんどの乗客が整理券を取っていません。まともにやっているのはIruCa利用者位でしょうか。また、高松空港リムジンバスに限らず、岡山電気軌道や両備バスの様に幾らを運賃箱に投入したか分かるような機械を導入すべきではないでしょうか。	ご意見ありがとうございます。整理券は、IruCa乗車券のみ乗車時と降車時に読取り部にタッチすることにより、整理券を取る必要がありません。また、均一運賃を設定している路線においては、整理券を発行していません。現金・乗車券・クーポン等でのご利用の場合は、整理券が必要です。車両の自動案内放送を活用し案内に努めてまいります。なお、運賃箱の変更は多額の費用が必要となるため、現在は考えておりません。ご理解ください。
10/16	午前〇時〇分発 中野町バス停より高松駅まで乗りました。バスが動いている間中ずっとピーピーピーと絶えず機械音が鳴っていて、とてもうるさく不快でした、運転手からは何の説明もなくイライラしました。バスの整備はきちんとできているのか心配になりました。今後はこういうことのないようにしてください。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。車両を確認したところ、車内に設置しています、難聴者用機器の不具合でエラー音が鳴っておりました。10/29修理をおこないました。
10/17	今まで我慢していましたが、クレームです、ことでんバスの運転手は8割ぐらい運転が荒く、急ブレーキランプがよく点灯しますし、乗るのがちょっとこわいので、もう少しお客様の事を考えた運転をするよう心がけていただきたいです。たまに親切で丁寧に運転してくれる方もいますが、なかでも、〇〇という運転手は非常に運転が荒くて、急発進急ブレーキばかりです!!時間に遅れているわけじゃないのにかなり急いでいて本当に〇〇という目のギョロとした運転手の運転はこわいです。乗っていた人達みんな顔を見合わせてびっくりしていましたよ。客をナメているやっつけ仕事なのがあからさまにわかります。あの人運転するバスには乗りたくないの鹿角線は走らせないようにしていただきたいです。お客さんが両替している時、もっと早めに両替して～ときつい口調でお客様に向かって愚痴を言っていましたし、乗っている人の事を考えてもう少し優しく運転して下さい。もっと教育して下さい!!	ご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、お客様が快適にご乗車していただけるよう、安全運転と接客対応に努めてまいります。
10/17	〇〇さんにバス乗車中にドアを閉められて挟まれそうになりました。バスの運転手さんは、こういう人ばかりですね。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。ドアの開閉には十分に注意し、安全運行に努めて参ります。

10/17	<p>高松駅と空港を結ぶバスが、中新町交差点でしばらく停止ランプをつけて、停車していた。どうしたのかと近寄ると、外国人が運転手に英語で話しかけ、運転手が対応できず、あたふたしていた。私が英語が話せるので対応したが、これからは、高松市も観光客がバス等を利用する人が増えてくる。外国人向けの表示などの設置や困ったときの問い合わせ先を伝えられるようにしてもらいたい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。また、ご協力いただき御礼申し上げます。お申し出の通り、外国人旅行者等が多く来県されており、会話ボード等を使った案内の向上に努めてまいります。</p>
10/18	<p>○時○分高松駅(8)番乗り場発レインボー川島フジグラン十川行のバスに乗車していた時に運賃表が間違われていました。レインボーロード入口・ジャンプ前に到着していて、iruca(グリーン)カードを触れていて、バス運賃が大人400円の半額の200円になっていました。バス車内放送は、ちゃんと行き先通りに流れていました。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。車内運賃表の設定を誤っておりました。再発防止に取り組み、当該運転手には、設定確認をしてから運行するように指導致しました。</p>
10/20	<p>○月○日の県庁・日赤前【14】17:51発高松駅行きのバスのなかで、運転士がバス乗車後にICカードを探している乗客に対し、「(乗車に気が付かず)あら?いたの?」「ドアを一度開けるから待って」「あなたのためだけに開けるから責任感じてください」「乗る前に用意して」などと命令口調で言っており、大変不愉快でした。年配の運転士だったのですが、お客様精神はないのですね。別にサービス精神を上げろとは思いませんが、最低限のマナーがあるでしょう。客に対する態度ではありません。運転士の個人の問題でもあるし、会社の体質にも問題があるはずで。もちろん、大変サービス精神旺盛の運転士もおられますが、今回の運転士は特定させ、指導したほうがいいです。</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接客対応とサービスの提供が出来るよう努めてまいります。</p>
10/23	<p>運転手さんには、伝えたのですが、たぶん言っていないという事で記入させて戴きました。宜しく願致します。「浜ノ町」「大的場口」の標識が錆びついています。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。10/25両バス停を点検し改修致しました。</p>
10/23	<p>高松⇄穴吹線を土日限定で復活させてほしい。自転車にのれない人の足になる。香川県の温泉施設やお店などその他お金が落ちるので良い事ではありませんか？中央競馬ウインズ高松の売上げが伸びる筈だ。脇町穴吹徳島も良い所ですよ</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。ご利用が少ないため平成24年3月末に休止、平成25年3月末に廃止しております。多くの利用が見込めないため、いまのところ運行の予定はありません。ご了承ください。</p>

10/23	<p>10月〇日10時30分、玉藻中学前から乗車しました。赤信号のタイミングで離席しIrucaにチャージをお願いしましたが、運転手の操作中に信号が青に変わってしまいました。そうすると、青信号でのチャージはやめてくれと注意され、他の運転手さんはチャージするとお礼の一言もあるのですが、まったく無視。青信号で離席してチャージをお願いしたのなら、私に落ち度があると思いますが、今回は、ただただ腹立たしい気持ちになりました。それなら、青信号に変わりそうなので、後からチャージをお願いします、とか言えば良いのに。運転手は〇〇という方です。この方は、朝の通勤時の遅延も酷く、絶対、乗車したくない運転手です。色々と考え直していただきたいです。</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、交通状況を順守することも大切であるが、接客時の言葉遣いや対応など、お客様の立場に立った接客対応、安全な運行に努めるよう注意指導をおこないました。</p>
10/25	<p>入院の為、キャリーバッグと保存bagを持って乗車しようとしたのですが、重く、運転手に荷物をバスに乗せて欲しいと依頼したのですが、「自分でして下さい」と強い口調でことわれました。私は腰痛があり、交通機関を利用する場合、近くの人や乗務員の方が助けてくれました。でも今回は、お年寄りがほとんどで痛みをこらえながら1つ1つ乗せ、下車の時も大きいキャリーバッグだけでもと頼みましたが、自分は運転席に座り「ありがとうございます」の言葉もなく、とても不愉快でした。こんな人が私達の大切な生命を運んでいると思うと不安と人格を疑います。あいさつも全く出来てない。何故断ったのか、あいさつがないのか、その運転手に確認してお返事下さい！！</p>	<p>ご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の言葉遣いや接客態度など、お客様の立場に立った接客対応に努めるよう注意指導をおこないました。</p>
10/26	<p>10月〇日まちなかループバス西回り扇町11:00発にて時刻より早くバスが発した事にクレームを言いたい。私は年寄りバスは昔からよく利用するが、15分20分と遅れてきた時も運転手は平気な顔をしている。昔の運転手は一言、「遅れてすみません。」とか「お待たせしました。」など声かけをしてくれたが、今は優しさどころか恐怖を感じる。お客さまのお陰で会社が成り立っていることをわかっているのか。従業員の皆を集めて今日のことを反省するよう伝えなさい。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。バス停ではお客様の動向を確実に確認したうえ、運行していくよう再発防止を徹底し、お客様のお気持ちに寄り添った接客に努めて参ります。</p>

10/26	<p>リムジンバスのバス停のところを歩いていると僕は、視覚障害者で点字ブロックの上や歩く邪魔をされています。白杖を叩きながら行っているのにどいてくれない。めちゃくちゃ困っています。出来るんだったらリムジンバスのバス停を変えて欲しいんですけどどうですか？</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。バス待ちされているお客様のマナーによるものと思われますが、目の不自由な方に配慮いただけるよう、バス停に啓発内容を貼付いたしました。</p>
10/27	<p>平日毎日瓦町駅からイオンモール高松行きのバスを利用させて頂いておりますが、〇〇氏という運転手の運転がものすごく荒く恐怖を感じます。周りに高齢者の方や妊婦の方もいらっしゃる時があり混雑具合から立ち乗車されている時があります。他の運転手の運転は特に問題なく安全運転ですが該当運転手の時はとても不安です。公共の運転手業務への自覚は無いと思いません。該当運転手への適切な指導及び対策を要望致します。</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、お客様が快適にご乗車していただけるよう、安全運転に努めるよう当該運転手には改善指導を致しました。</p>
10/27	<p>席をはずすのが長すぎます。20分近く待たすのは、急ぐ人には失礼です。二人で交代するようにしてください。待てども、出てくれません。</p>	<p>大変ご不便をお掛けして申し訳ございません。勤務状況や時間帯により、やむを得ず席を外すことがございます。ご理解下さいますようお願い致します。頂戴いたしましたご意見を参考にして、お客様に快適にご利用いただけるよう利便の向上に努めてまいります。</p>
10/27	<p>塩江(仏生山)・レインボー利用者です。いつも丁寧な対応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。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。</p>
10/28	<p>空港リムジンのwifiを使ってみました。レスポンスが悪く、ストレスになりました。改善をお願いします。4Gの方が早かったです。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。お客様のご意見を参考にし利便向上に努めてまいります。</p>

10/29	<p>先日、高松空港から高松築港まで乗せていただきました。下車の際、大きな荷物の私にカサを貸して下さりありがとうございました。台風も来て大変大変助かりました。本当にありがとうございました。「〇〇さん」と名前が胸にあったかと！！好青年でメガネをかけていたと思います。</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。</p>
10/30	<p>10/〇 16:26兵庫町発のイオンモール高松行きに乗ろうとしたところ、その時間に行ったにもかかわらず、ドアが開くことなくバスが発車した。なお、運転手はこちらを確認したように見えた。雨に濡れるわバスに乗れないわで最悪です。何ヶ月か前にも同線にてバスに乗り込もうとしたら閉められ、ドアに挟まれて謝罪なしということもあったし、乗客は客だと思っていないのですね、よく分かりました。指導して行くとかいう定型文のメール返信はこの前受け取ってこれなのでもう結構です。電話も受け取れません。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には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注意指導しました。</p>
10/31	<p>木太町から高松駅まで乗ったのですが運転手の〇〇と言う運転手の態度、運転が荒い。多少遅延してイライラしているのかもしてないがそれは乗客も一緒。プロとして意識が足りないのではないのでしょうか？急発進はもちろん、車線変更も見ていて荒い。交通ルールを守れないのであれば運転して欲しくない。(ウインカー出しすぐ車線変更など)。後、外国のお客様が運賃いくらか聞いた時も「〇〇円!」と投げ捨てるように言う。再度、指導、教育お願いしたいです。安全、安心なバスがいいです。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には公共交通の運転士として、安全を第一に考えると共に、お客様の立場に立った接客をおこない、気持良くご乗車していただけるよう厳重に注意指導をおこないました。</p>
10/31	<p>高松から穴吹行きないから困る運行していた徳島西部交通のたいようがよくない</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。ご利用が少ないため平成24年3月末に休止、平成25年3月末に廃止しております。多くの利用が見込めないため、いまのところ運行の予定はありません。ご了承ください。</p>
10/31	<p>本日瓦町〇：〇発レインボー経由フジグラン十川行きに乗りました。途中、おばあちゃんが下車する時に運転手から、「座らないと扉を開けませんよ」と何回も言って、おばあちゃんが座るまで扉をあけてくれませんでした。</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。なお、降車の際はバスが完全に停車し、扉が開いてから席をお立ち願いますよう、車内事故防止にご理解とご協力をお願い致します。</p>