

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年12月15日～31日まで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
12/19	<p>屋島病院経由で使わせてもらっていますが、先日待っていたのに時間だからと出発、走り止めて乗せてもらいましたが、コンビニの大きな車の後ろに停車してバス停前には着かず、こちらからはまだ来てないように見えてました。申し訳ないですが、ちゃんとバス停で止まるか大きな車があるならその前に止まっていただけではないでしょうか?夏なら未だしも冬場に外に出て待つのはきついです。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。シャトル便は、バス停に到着しましたら踏み台を出し、運転士も車外に出てお客様の有無を確認し出発しております。大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。屋島病院シャトル便は、所定の乗降場所に駐車車両がある場合、停車出来ない場合があります。所定場所で停車出来ない場合には、お客様の有無を再確認し、出発するよう運転士に周知いたしました。ことでんタクシー</p>
12/20	<p>レインボー循環バス(東廻り)の始発時間をもう15分?20分程早めてください。来春より伏石町、レインボーロード周辺より附属小学校への通学で利用したいのですが、「開始時間ギリギリの到着時刻な上、天候で遅延するため、利用していたが子どもが可哀想で、他に切り替えた」という意見を複数伺いました。困ったことに、伏石レインボーロードを通過する他路線の始発も同等時刻で、現在朝7時台前半に伏石レインボーロード周辺より街の方に向かうことが不可能で、とても不便です。周辺はことでんの駅からも遠く、子どもの足ではバスだけが頼りです。切実に希望いたします。どうぞよろしく願いいたします。</p>	<p>次回ダイヤ改正時には、お客様のご意見を参考に利便の向上に努めてまいります。</p>
12/20	<p>いつもことでんバス庵治線を利用している者です。庵治には電車が通らないのでバスにはとても助かっており、運転手の方も気さくでいい方が多いので気持ちよく利用しています。ただ、少し接遇について見直してもらいたくメールさせて頂きました。今日20時の高松駅行きの便を利用した時のことなのですが、降りる際にIruCaのチャージをお願いするとこちらでもマスクをしており声が小さかったため聞き取りづらかったからだと思うのですが、運転手の方に怒ったように「え?」と聞き返されて少し驚いてしまいました。まさかそんな態度を取られるとは思わずこちらでも少し強い口調でチャージしたい旨を伝えてしまったので運転手の方には申し訳ないことをしたなと思っております。ただ、そのあともイライラしたように機械を操作して何も言わずに待っているだけ、チャージが終わって精算したあと降りる時もありがとうございましたも無くて信じられない気持ちでいっぱいです。私も接客業をしているので疲れている時などは少しいつも通りの対応ができないこともあることを良く理解しておりますが、さすがにお客様にその態度はないんじゃないかと。毎日のようにバスを利用していますが、接客はもちろん、運転が荒くて年配の方が移動するときに少し危なかったりと気になる点が多々あります。正直今日の一件でバスを利用したくなくなりました。しかしバスがないと移動できないため仕方なく乗るという気持ちです。運転手の方も毎日安全に気をつけながら業務に取り組んでることは分かっておりますが、今一度接遇に対して見直して頂きたいです。出来れば覆面調査のような形で運転手の方たちの業務態度を確認していただいて改善してもらいたいです。一意見ではありますが目に留めて下されば幸いです。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。ご意見いただいた内容を真摯に受け止め、当該運転士には、お客様の立場に立った接客に努めるよう指導致しました。</p>

12/21	<p>12/20午後に高松駅より朝日町線に乗車しました。年配の女性が乗っていらっしゃいましたが、おそらく乗車方法に慣れておらず、発車後に「今タッチしていいですか?」と運転席の方へ歩かれています。「どちらまで行かれるのですか?危ないので座ってください」と言っているのが聞こえました。その時に、私は後ろの座席だったのではっきりは聞こえていませんが、女性は行き先を伝えていたかと思います。しかし、運転手さんはどうやらその停留所を過ぎてから「どちらまで言うたっけ?」と声をかけたようです。女性が降車お知らせボタンを押す仕草をしたのは見えたのですが、力が足りず押せていなかったのかと…。そこまでは乗客側にも落ち度はあると思います。しかしそのあとの運転手さんの対応が、「押さな分からんやろ」と繰り返すばかり。結局は行きたい場所を通り過ぎてから、何もない場所で降ろしました。去り際に女性が何かを言い放ったのかもしれませんが、帽子を脱ぎ、殴りかかるような動きをしました。その時、後ろに私が乗っているのに気が付き、女性には何もありませんでしたが、私に文句を言いました。「降りる場所言うたって、押さな分からんやろ」同乗していた私も、もっと会話を聞いてあげたら、前方の席に座っていたら、と、責任を感じざるを得ませんでした。社会人の年配者に対する態度、市民を乗せる乗務員としての行動ではないと思います。利用者の少ない路線だからといって、そのような対応は許されるのですか?</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、乗車していただいているお客様全てに気持ち良くご乗車していただけるように努めてまいります。</p>
12/21	<p>昨日の午後、91歳の母(少し認知症気味です)が香西線を利用しました時に、運転手さんにとっても親切にいただきました。改めて代理で、御礼申し上げます。高松駅から宮脇町までのつもりが、おそらく間違っ昭和田経由に乗ってしまったのではないかと思います。香西まで行って気付いたようです。運転手さんに「私、迷子になった気がする」とお伝えしたところ、どこまで乗る予定だったかなどのやりとりの後、そのまま乗っておいて、折り返しの宮脇町で下ろして下さったそうです。料金もお支払いしないでいいようにして下さいとか。母は本当に嬉しかったようで、何度も昨夜、話していました。本当にありがとうございました。</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、サービスの向上に努めてまいります。</p>
12/21	<p>2017年12月20日17時35分頃、JR屋島駅北側約100メートル付近、進行方向南、道路東側で某駐車場にバックで入れる為、後方から来たことでんバスを先に抜かず為停車してたところ、そのバスが安全な間隔を保たず、当方右側サイドミラーぎりぎり、目視で5センチ未満の間隔で通過しました。運転手に危なかった旨伝え、当たってないから何の問題もないと横柄な対応をされました。この件について電話で報告をした者ですが、ドライブレコーダーを見て頂いて、安全な間隔1メートル以上空いていましたか?回答してください。過失又は故意であれ、公共交通機関の者が、一般人に対してこのような運転や対応をしたことに納得がいきません。平素から公共交通機関のバスには優先的に走らせれるよう一般車両が皆で努力してるにもかかわらず、当たらなかったら何をしても良いという考えを持った運転手がいると思うと、恐ろしくて公共交通機関には乗れませんね。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。当該運転士には公共交通の運転士として、常に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注意指導しました。</p>

12/21	<p>12/20 9:00~10:00 塩江行きのバス香川第一中学校前のバス停で待っていた。風除けのため、少し離れた場所で待っていたのだが、バスが来たため手を振ってバス停の方まで走って行ったのに減速、停車もせずにバスは行ってしまった。仕方がないので、次のバスを待っていたが、定刻より24分ぐらい遅れてきた。バス停に人がいなくても減速するか、停止して確認すべきだし、寒い中何分も待たされる客の気持ちも考えてください。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。バス停では十分に速度を落とし、お客様の有無を確実に確認したうえ、運行していくよう再発防止に努めてまいります。</p>
12/23	<p>いつもバスを利用して助かって居ます。路線バスと太田一サンメッセです。それでお願いが有ります。下車する時に、もう少し路肩に近づけてもらえれば、らくに降りることができます。としよりは、わがまま言うけど、お願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。バス停で停車する際は、安全を第一に考えサイドミラーやオーバーハングによる接触を避けるため、70cm以上の間隔を開けるよう指導しています。ご理解ください。</p>
12/25	<p>昨日12月22日(金)、17時頃発の庵治線運転していたドライバー、運転があまりすぎ。いくら道路状況でおくれが出ていたといえ、着座する前にバスを発車させその後、加速・前車との車間距離・急な車線変更など、路線バスに乗って初めて恐怖を感じた。企業として安全運転に対し指導願う。もし行っていると言うのであれば実行されていない。</p>	<p>不安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、お客様に安心してご乗車していただける運転操作をおこない、安全運行に努めてまいります。</p>
12/25	<p>最近運転手さんの対応がきついなと感じます。バスが定刻に遅れていて他のお客様が乗ってきてしばらくした時、遅れてるんですねと声をかけたら道路見たら分かるでしょうときつい返しをして、揉めていたり(運転手さんはその後沈黙を極めていましたが)・・・私も乗車がスムーズにできなかった時に、きつい言い方を受けて悲しくなりました。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お客様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、全てのお客様が気持ちよくご乗車していただけるよう取組んでまいります。</p>

12/25	<p>2017年12月24日の午後16時18分田中発の瓦町着のことでんバスに乗ったのですが、バスを降りる際にお金を払っている時にちょうどのお金を払おうとしているのに、バスの運転手の人の口調がとても態度の大きい口調で、あたりが強い感じで、両替がなんとかと何が言いたかったのかわからないですが、怒り口調で、私は何も間違っただけをしていないのに、とても不愉快になりました。</p>	<p>不快な思いをおかけし大変申し訳ありません。当該運転士にはお客様の立場に立って優しい口調で接客していくよう厳重に注意指導しました。</p>
12/26	<p>以前にも一度出しましたが、〇〇を高松駅行のバスに乗車させないで下さい。絶対にバスが遅れJRに間に合いません。下記乗車日は高松医療センターに8分遅れで着き、高松駅は23分遅れ。それなのに「他におりる方いませんか」とか信号が青になって「発車します」とかよけいな動作はいらない。遅れているにもかかわらず誰もいない停留所にとまるは時刻表の意識が全くない。ちなみにこの日はひどい渋滞はありませんでした。(他の乗客も遅いと文句を言っていました)再度、駅に向かう乗客が何を求めているのか再教育が必要じゃないでしょうか。とにかく二度と〇〇を大学病院線には配置しないで下さい。困ります。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。ラッシュ時間帯や雨天時など道路状況により遅れを要する時もありますが、安全を第一に定時輸送に努めてまいります。</p>
12/27	<p>全く暖房が効いておらず、サービス精神はあるのか？よく同じ思いをするが、客へのもてなしを良くすれば、様々グロスに運ぶ？ちがう？</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内の空調管理は、特に朝晩の外気温に注意すると共に、車内のお客様の動向に十分注意して、お客様に快適にご利用していただける車内空調を提供出来るよう努めてまいります。なお、車内が寒い時や暑い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。</p>