

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年3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
3/19	<p>バスの中でIruCaのチャージをしようと思って、運転手さんに「1000円チャージお願いします。」と言ったら、最初のタッチできなくて。運転手さんが操作して2回目タッチできると思ったら、できなかったんです。そして、チャージの際1000円を投入したら、両替されてそのまま「両替されました。小銭ではチャージできないんで、また次にしてください。」と言われました。せっかく次乗る時に、不足がないようにしようと思ったのですが。小銭ではチャージできないのは知っているのですが、運転手さんの手違いでチャージできなかったものってどうなんですか?次がとても困ります。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。運転士には、お客様からのお申出をしっかりと確認し、接客するよう指導致しました。また、お客様をお待たせしないように、日頃から、機械の動作の確認をしっかりとし、お客様が安心してご乗車して頂けるよう努めてまいります。</p>
3/19	<p>3月18日、午前7時38分高松駅発の庵治行きバスに乗らせていただきました。その時の運転手さんのお気遣いが嬉しくてメールさせていただきました。寒い朝で出発時間より早めに乗車し、乗降口の近くの座席に座って出発時間まで待とうとしてたところ、運転手さんが「その席で待っていると寒いので、こちらの席だと足元が暖かいですよ、」と声をかけてくださりわざわざ足元にファンヒーターが出る席に案内してくださいました。とても暖かい気持ちになってその後気持ちよく出勤しました。気遣いが素晴らしいと思いました。ありがとうございました!運転手さん、〇〇さんと書いてありました。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、宜しく願いいたします。</p>
3/22	<p>2018年3月20日(火)にショッピングレインボー東廻り31便の古馬場町20時に乗車しました。この運転手は、バスの停車位置がかなりずれており乗客の出口で混雑する前側のドア部分で停車され危うく出てくる他の利用者と衝突しそうになり危険な思いをしました。このドライバーは、前方の車に対して不必要なクラクションを鳴らしているのが多々見受けられ一歩間違えれば重大な事故を起こしかねないと思い要望にいたりました。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。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行に努めて参ります。</p>
3/24	<p>空港通り線(通勤特急バス)時刻表「ゆめタウン(東まわり)」はがれていません。大的場口(路線図)取れています。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。各バス停を点検し改修いたしました。</p>

3/26	<p>バス停の路線図のない所です。香川第一中学校前、南三条、宮前公民館前、公文、新川、六条町、川島小学校前、香川病院前(上り)、あゆ滝上(上り)、大野口(上り)→時刻表ポロポロ、アキ歯科(下り)、不動の滝口、南三条(上り)、船岡、東谷口、 パワーシティ前、フジグラン十川。尚、川島・フジグラン行きに関しては、全バス停点検した方が良いです。川島小学校前のバス停なんか、少し、並めになっていますね。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。各バス停を点検し改修いたしました。</p>
3/26	<p>先程24日18時半頃に鹿角線の上りに乗っておりましたが、〇〇というドライバーが外国人の乗客に激昂していました。車内放送で大声で怒鳴られると非常に不快です。</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>
3/26	<p>3月20日に由佐線を利用しました。あまり利用してる側としていい気分になる運転手では無かったので名前をあげさせてもらいます。〇〇さんです。やる気が無いか知りませんがアナウンス等聞くとめんどくさそうにしてる気がしました。本人はそう思っていないかもしれませんが、利用してる人はどうでしょうか。私はこれらかも利用したいと思っていますが本人、他にも同じような人がいるなら2度と利用したくないと思っています。改善をお願いします。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には今回のご意見を真摯に受け止め、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>
3/26	<p>ことでんバスで乗り放題となる一日乗車券を発売して欲しい。電車は一日乗車券があるので、気軽に利用出来るが、バスの方にもあるも、もっと公共交通機関を利用する機会が増えると思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在のところ、一日フリー乗車券の発売予定は、ありません。なお、ICカード乗車券「IruCa」は、電車とバスが共通利用できます。「IruCa」を使って電車バスに乗車すると1回目から運賃がお安くなるほか、乗継割引などもございます。どうぞご利用ください。</p>
3/27	<p>〇〇さんという運転士についてですが、運転技術も然りですがお客様に対する心がけができていないと思います。瓦町で前後にバスが停車してなくても5番のバス停より前に停め、乗車扉を開けてくださっても柵があるので乗れずに、グルッと回り乗りにくくされます。転ぶようなこと、ちょっとのことでも病院から気をつけてほしいと言われているのに恐怖になります。健常者はもとより身障者にもとても不親切だと思います。昔より利用していますが、変わりません。私もサービス業に従事していましたが、もう少しお客様の立場になり考えて欲しいです。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申出頂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運転に努めるよう指導致しました。安心してご乗車して頂けるように状況に応じた運行、思いやりのある運転に努めてまいります。</p>

3/29	<p>運転手さんののていねいな注意声(アナウンス)に感動した。こんなしんせつなバスは初めてでした。すばらしい。声もいいね～。運転士 ○○さん</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>
3/29	<p>3月28日に香川病院前から、三条までバスに乗車。中学生と小学生の二人が利用。中学生はイルカを持っているので、カードをかざせば問題ありませんが、小学生はイルカを持っていないので、事前に運賃表を見て、子供料金分の現金を持たせていました。小学生だということも、運転手さんに伝えたのですが、中学生と同じ380円だと言われて支払ったそうです。小学生と中学生は同じ料金なのですか?小学生は初めてバスを利用したので、戸惑ってしまったそうです。</p>	<p>運転士の取扱間違いにより、ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。当該運転士には、お客様のお申出をしっかりと確認し、正しい運賃を頂くこと、お客様のお気持ちに寄り添った接客に努めるよう指導致しました。お客様が安心してご乗車いただけるような接客に努めてまいります。</p>
3/29	<p>大型バスだったため横からの表示が高松—レインボー—高松しかなく、Dの路線かわからずにまよって「レインボーです」のアナウンスがあったので乗り込もうとした時戸を閉められました。運転席まで走って声をかけましたがそのまま出発していきました。イオンのバスとレインボーのバスの区別がつかなくいうえ、乗る直前で戸を閉められとても悲しかったです。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。当該運転士にはお客様の動向には十分注意し、行先を分かり易くアナウンスするよう指導致しました。お客様に安心してご乗車いただけるよう安全運行に努めてまいります。</p>
3/30	<p>発車時刻前に最寄りの交差点付近(バス停約20m手前)で目の前を該当のバスが通過。19:29頃・・・時間を見ながらバス停に向かっており、携帯電話の時刻は正確で確認済み。結果、乗車できず。次発の最終バス(19:48発)を待たず、歩いて帰った。定期券を購入して通勤している立場からすれば契約違反では?以前にも同様の事象があったため意見箱に投書。その時は同一日に往復便とも時間前に発車し乗車出来なかった。発車時間待ちをしているバスをよく見かけるため、運行管理は徹底していると思うので一部の運転士に限定した問題ですか?先日、態度の悪い運転士(=○○)の苦言意見を投書したが、改善など何か反映がされているのでしょうか?今回の不満に対する回答など、対象路線バス車内に掲示するなどの対応はあるのですか?意見箱への投書や本投書はちゃんと届いているのでしょうか?反応がないなら繰り返し投書するくらいしか出来ないのですか?</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。当該運転士にはバス停に定刻より早く到着した場合は、定刻まで停車しバス停付近を十分確認し、発車するよう厳重に注意指導致しました。お客様からいただきましたご意見は、社内に掲出・情報共有し、再発防止に努めております。また、瓦町案内所・ことでんホームページにも掲出してあります。</p>