

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年6月16日～30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
6/19	<p>今日非常に嫌な目に遭わされました。琴電バスの〇〇という運転手にどこどこに行きますかと聞いたら嫌な顔をして無視されたのでドアをノックしたら嫌いやドアを開けて、出発すると一言のみ、再度聞いてやっと行く事がわかりました。琴電の運転手教育は一体どうなっているのですか？</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。当該運転士には、不快感を与えるような接客や態度は避け、すべてのお客様に気持ち良く乗車していただけるような接客対応をするよう注意指導しました。</p>
6/20	<p>香西車庫前の広場に、隣接する家の自家用車が置かれています。以前は待合所の小屋があった所ですが、この広場には月極駐車場もあり、車を置かれています方に見たら、不公平だと思います。</p>	<p>数日間に渡り現地確認を行った結果、無許可の駐車車両がありましたので、6月28日に留置きスペースの閉鎖を行い、処置しました。今後も現地確認を継続いたします。</p>
6/20	<p>15時07分のバスを待っていますが、バスはまだ来ません。遅れているのですか。このバスしか通らない所なので待ちます。昨日(6/19)は、16時32分のバスに乗ろうとしたら、バスは動き出していました。出発時刻を過ぎていたのかもしれませんが、バスを停めてくれたら乗れたと思います。時間を過ぎていて乗れないのであれば、バスを停めて、乗れないと言ってもらいたかったです。何も言わずに行ってしまいました。</p>	<p>弊社の不手際でご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません。当該運転士のヒューマンエラーによるものであり、当該運転士には確実に運行時間を確認し、再発防止に努めるよう厳重に注意指導を行いました。なお、バスをご利用の際は、駆け込み乗車は危険です。ご協力お願いいたします。</p>

6/21	<p>バスで寝ていて、起きたらたまたま自分の降りるバス停に停まったので、降りようと前に行ったら「何ですか」と運転手に言われたので「降ります」と言いました。すると、「降りるんだったら押してください!今はたまたま乗車する人がいたから停まりましたけど、いなかったら降りませんよ!」と怒った口調で言われました。そのくらい分かっていますし、自分で気付かず乗り過ごせば、次のバス停で降ります。なぜいきなり怒った口調で言われたのかわかりません。普通に言っていただければわかります。機嫌が悪かったのでしょうか?朝の通勤時も、運転手によっては運転が荒く、立っているのが辛かったり、「発車します」「止まります」という声かけがない人もいて、運転手の当たり外れが結構あるように感じています。人それぞれ性格もあると思いますが、ある程度乗客が気持ちよく利用できるようにしていただければと思います。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。お客様には、柔らかい口調で丁寧に対応し、不快感を与えるような接客や態度は絶対に行わないように指導してまいります。</p>
6/21	<p>本日ことでんバスを利用しようと思っておりました。由佐線下り 高松空港行きのバスに乗車した、田中から18:24発のバスを待っていました。雨のため遅延することもあると思い、10分前の18:14から20分間18:34まで待っていましたが来ませんでした。企業様との打ち合わせが入っており、どうしても遅れることができなかったの親に連絡をし迎えに来てもらいました。道路状況や天候等で遅延することはわかりますが、流石に遅れすぎていると感じた為本日19:28ごろにことでん様にお電話させていただきました。その際対応していただいた「〇〇さん」という方の対応が良識的でないと感じたため、客として意見を述べさせていただきます。私は学生ではありませんが企業運営に携わっております。その際最も気をつけていることは、企業様、お客様との対応です。私は電話口で「田中のバス停をバスが何時に通ったか」とお尋ねしました。〇〇さんは「18:40ごろです」とお答えしてくださいましたが、私が流石に遅れ過ぎではないかと尋ね返したところ、普通だと答えてくださいました。ことでん様の言う「バスは道路状況等で数分遅れることがございます」というのは10分、15分、20分遅れるということなののでしょうか。流石におかしいと感じた私は、失礼だとは思いましたが「失礼ですが、企業様としてまずおっしゃることがあるのではないのでしょうか」と申しました。それにたいして「バスが遅延したことに対しておわびしたいとおもっています」とつまりながらおっしゃっていました。私は先生や友達に申し訳ないことをしてしまったときには、まず謝るということを知っています。企業としてお客様から意見をいただく際には、失礼のないように気をつけ、よりよい企画を作れるようにしっかりと対応しています。今後ことでん様には、私とおなじような思いをする方がいないように失礼のない対応をとっていただきたいと思っております。私の意見が少しでもことでん様のためになればと思いご連絡させていただきました。正しい対応をしていただけることを願っております。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。接客時における言葉遣いや対応は、常にお客様の立場に立ち、すべてのお客様に満足していただける接客対応また、サービス提供ができるよう努めてまいります。</p>

6/22	『乗車します』『動きます』『曲がります』などのかけ声をはっきりした声だったので好感がもてた。他のドライバーさんにも普及してほしい。	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。他の運転士の模範となり、今後もお客様にご満足いただけるよう、安全輸送と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、宜しく願いいたします。
6/22	ていねいな運転で快適でした。ありがとうございました。	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、安全輸送と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、宜しく願いいたします。
6/22	ショッピングレインボー循環バスの始発便を1時間早めてもらいたい。東西に結ぶ便を創設してもらいたい。三条池～国分寺。電車の線路が西にはないので。車に乗らない高齢者もいます。	ご意見いただきましてありがとうございます。お客様から頂きましたご意見を参考に利便性向上に努めれるよう検討して参ります。
6/22	お世話になっております。バスに乗車しようと走っているとドアが閉まってしまい、近くにいた人が親切に「乗るの?」といいながらとっさにドアをノックしてくれました。開けてくださって乗車したら「ドアを叩かないでください。」とマイクで放送されました。「私ではないんですけど・・・」と小さく呟いたのですが・・・のがすと30分も待つような場合でも、一度ドアが閉まると発車してない状態でも「乗ります!」と知らせてはいけないのでしょうか?最近、他社で色々あったようですので見解をお伺いしたいと思い、お問い合わせしました。お手数ですが、どうぞよろしくお願い申し上げます。	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。接客時の言葉遣いや対応には十分に気を付け、気持ち良くご乗車いただけるように指導してまいります。なお、バスの駆け込み乗車は大変危険です。ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。

6/22	<p>6/22 6:15 瓦町駅着の電車内に黒プチ眼鏡をかけた貴社職員が乗車してきました。二人分の座席を占有し、かつ、足を長く組んでふんぞり返った状態で、まるで寛ぐように座ってました。向かい側のシートには寒川高校の高校生が荷物を通路に置いて座っていたため、通路を歩くのに支障がありました。さらに貴社職員の横には一般乗客が立った状態で乗車しておりました。貴社において、職員の乗車マナーはどのように教育されているのでしょうか?少なくとも制服を着用し、制帽を携行している時くらいは、範となるように乗車してください。他の乗客に配慮せず、スマホを見ながら薄ら笑いをしているのは不快に感じます。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。当該運転士には、制服着用時や通勤等で電車・バスに乗車する際には公共交通に従事する者として相応しい行動をとるよう再度 教育指導いたしました。</p>
6/25	<p>2018年6月23日18時7分に高松市瓦町を走行していた、ことでんバス 香川230 あ 10-06(瓦町・高松駅行き)ナンバーのバスが、青信号に変わって走り出したあとすぐに右車線に車線変更をして、私どもの車の前に無理矢理入ってきました。こちらがブレーキを踏んだので、ギリギリぶつかりませんでした。非常に怖い思いをしました。道が混んでいる時間とはいえ、バスにはお客さんも乗っているはずなのに、運転手の方はどのような考えをしているのでしょうか。会社はどのような教育に従業員にしているのでしょうか。今後はこのようなことがないようにしていただきたいです。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。走行中は安全第一に考え、他の車両に危険を及ぼすことのないよう、危険予測をして運転に努めるよう指導いたしました。</p>
6/25	<p>6月24日県庁日赤前(15:10発)→高松駅(15:20着)レインボー東廻りのバスでの出来事です。他のお客様と言ひ合いになり運転士は不機嫌そうな態度になった。マイクを通してはっきりと「何言いよんじやい!!」と言ったのが聞こえ、そこからは、舞い上がってしまったのかバス停の表示も間違えたまま走ってしまい、私以外の他の方が表示の間違いを指摘しても無視し、ずっと不遜な態度、猛スピードで走行しすぐおそろしかった。名前は判りませんが、次回この方が運転しているバスには私は乗りません。出来るならこの運転士を乗務させないで下さい。お客様に対する言葉遣い、何より安全運転を心がけるよう指導お願いします。</p>	<p>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、ご意見を真摯に受け止め、操作誤りに注意すると共に、やむを得ず誤った際にはお客様にお詫びとご案内をおこなうよう厳重に注意指導しました。</p>

6/26	<p>高松空港リムジンバスを利用し、運転手が〇〇さんという方でしたが、非常に横柄な態度でしたので、それに対するクレームです。荷物を預ける際、大きさに応じて下に預けるか車内の荷物を置くスペースに持って行くかを選定しておられましたが、初めて御社のリムジンバスを利用する身として、車内に荷物を置くスペースがあるかなど知る由もなく、ピギーを2つ差し出したら、小さい方を指差し、上のようなジェスチャーをされ、意味がわからずいと、いきなり大声で、上っ!と怒鳴られました。客に対する態度としてあり得ないです。どのような教育をされているのでしょうか。利用するお客様に外国人の方が多くいらっしゃる、言葉がわからないと思われ、あの様な態度を取られたのかもかもしれませんが、空港バスは日本人外国人問わず、お客様の観光客が利用するものであり、その運転手がそのような態度を取ることは非常に残念であり、二度と利用しなくなくなります。観光客離れにもつながると思います。客に対してもう少し敬意があってもよいと思います。</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>
6/28	<p>ことでんバス サンメッセ西植田線を普段の通勤で利用させていただいております。5月のダイヤ改正により最終の20時50分?瓦町発の下りバスがなくなりました。サンメッセ近辺は、今後も住宅等が増え続け、人口も増加することが確実であると思っておりますので、無理を言って申し訳ございませんが、最終便を遅くまで運行していただけると助かります。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今回のダイヤ改正につきましては、ご利用の少ない便に関し時刻を繰り上げさせて頂きました。バスご利用の皆様には、何かとご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。</p>
6/28	<p>6/27(水)11:40ごろに庵治線のバスに乗ってました。バスの前に、原付が走っていて少しモタモタしてたのでふと、バスの運転手(〇〇さん)はどう思っているのかな。と様子伺いすると「ゆっくり走って大丈夫」という穏やかな表情で微笑んでました。あ、すごく余裕があって器大きいなど感心しました。こういう方が、バスの運転手されてるとバスに乗っていて心地いいです。</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、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>
6/29	<p>バスの中で雨漏りみたいな感じで水が落ちてきました。その落ちてきた水で資料が汚れました。なんとかなりませんか??</p>	<p>この度は、ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。また、貴重な情報をいただきましてありがとうございました。車両を点検したところ、雨漏り箇所が見つかりましたので、修理致しました。今後ともご利用くださいますよう宜しくお願い致します。</p>

