

お客様 各位

「お褒めの言葉に関することでのんからの回答」について

イルカ BOX をご利用いただき誠にありがとうございます。2002 年 9 月にイルカ BOX を開設し、2024 年 5 月末までに 21,600 件を超える貴重なご意見を賜り重ねて御礼申し上げます。弊社ではイルカ BOX に頂戴いたしましたご意見につきましては、全てが貴重なものであると考えております。お褒めや叱咤激励のお言葉は、更なるサービス向上へのモチベーションに大いに役立つものであり、当該社員や当該部署に伝えるとともに、全社員で共有しております。また、お客様への回答として駅・バス案内所での掲示やホームページへの公開に取り組んでまいりました。しかしながら、そうした内容の回答を公表すべきではないというご意見も少なからずいただいております。大変恐縮しています。お一人おひとりのご意見をお伺いすることで、お客様・地域の皆様とイルカ BOX のご意見を共有し、安全安定輸送やサービスの向上に役立ててまいりましたが、今後はお褒めのご意見につきましては、社外への公表を控えさせていただきます。私どもの現在の安全対策・サービス品質は、まだまだ改善を要するものであり、課題は山積だと認識しています。お客様からより多くのご意見をお聞きして、より謙虚かつ誠実に取り組んでまいりたいと考えております。今後も安全性・サービスの向上に真摯に取り組み、地域の皆様に愛される鉄道・バスを目指してまいります。今後とも忌憚のないご意見を心からお待ちいたしております。

2 0 2 4 年 6 月

高松琴平電気鉄道株式会社

ことでのんバス株式会社