

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2022年4月16日～4月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
4/18	<p>屋島シャトルバスですが、JR屋島駅からの接続の改善を検討いただけたらと思います。具体的な事例ですが、四国村の営業開始の9時半に向かうために高松方面から普通列車で屋島駅で下車したところ、シャトルバスは2分前に発車したあとでした。特急には接続していますが、普通列車で屋島駅を目指す利用者も多いと思います。シャトルバスであり、市内を走行する系統でないことから、接続の改善をご検討いただけたらと思います。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。 屋島シャトルバスは、JR屋島駅、ことでん屋島駅で連絡を考えていますが、主にことでん屋島駅での連絡を優先してダイヤを決定しています。便数が少ないことからすべての列車には連絡できませんが、次回ダイヤ改正時の参考とさせていただきます。</p>
4/19	<p>横浜 高知間を利用予定です。乗換は無いのでしょうか?鳴門でシャトルバスに乗り換えになるのでしょうか?行きは高知、帰りは徳島を予定しています。その場合、徳島の往復を購入し、鳴門 高知は別料金でシャトルバスに乗ることは可能ですか?</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。 弊社において高速バスは運行していません。 申しわけありませんが、該当する運行会社へお問い合わせください。</p>
4/19	<p>よくイオン高松線を利用するのですが、途中のバス停から乗車するとイオン高松や瓦町駅、高松駅の始発の乗り場の乗車客ばかりで座れる場所がない。体が弱く、立った状態はしんどいし、バスも揺れて危ないので、もっと座席を増やすか、増便してほしい。</p>	<p>いつもことでんバスをご利用くださりまして誠にありがとうございます。 イオン高松線は時間帯によって大型車両を導入し運行をおこなっております。お客様のご利用状況を調査し、現在のところ増便を出す計画はありません。引き続き、お立ちのお客様にも快適にご利用していただけるよう安全運行に努めて参ります。</p>
4/21	<p>イオン行きのバスに乗りました 運転手の〇〇さんという方ですがブレーキも毎回急ブレーキだしドア閉めるのもお客様の乗り降り後すぐすぎます 急ブレーキになるのは仕方ないけどそれが毎回だと怖いです 別のバス会社のバスは基本徐々にブレーキかけてくれるし、急ブレーキになった時は、急ブレーキになってしまったことを謝ってくれます他のお客様に質問させた時の受け答えもどこかイライラしながら答えてました。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、急の付く運転は避け、やさしい運転操作をおこない、お客様に思いやりと感謝の気持ちを持った接客をおこない、お客様が快適にご利用いただけるよう厳重に注意指導を行いました。</p>

4/22	<p>朝高松駅バス案内所に行って、女性スタッフに勤めていらっしゃる〇〇さんに「すみません!ポイント還元お願いします!」とお申し付けていた時に「運賃表が訂正されました!」と説明があつていて、それから「前の運賃表は、捨てて置いて下さい!」と言っていましたので、先ほど前のバス路線図の運賃表の御厩線の県民ホール前が掲載されてありましたので、また先週4月14日木曜日に高松空港リムジンバスのフェリー乗り場前のバス停留所が新設されていて、その今のバス路線図の運賃表がある高松空港リムジンバス運賃表に掲載されていなかった分があつたのです。ちゃんと御厩線のバス路線図の運賃表に高松駅～県立プール間までの区間になっていました。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。今後ともご利用をお待ちしております。</p>
4/22	<p>雨の日で急いでいるのは分かりますが、バス停に止まったなら扉を開けて欲しいです。乗ろうと思ったら出口の扉が一瞬開いてすぐ閉じて発車してしまいました。そこから40分ぐらい待たなくてはなりません。他のバスは1回1回扉を開けてくださいます。バス停に人がいる時は扉を開けてくださいますようお願いいたします。誠に遺憾に感じました。</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及び動向を確実に確認したうえ、運行していくよう厳重に注意指導しました。また、今回のご意見を他の運転士にも周知し再発防止に努めてまいります。</p>
4/25	<p>本日4/22、〇時〇分発健康ランド行きに乗ろうとしたらドアが閉まる音があったので走って間に合ったと思ったが出発された。すぐ信号まで追いかけたが手で払われた。多少急いでいたので仕方なくタクシーで帰った。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該車両は定刻にバス停を発車しております。当該運転士には発車の際も駆け込み乗車等、再度確認して運行していくよう指導しました。なお、ご乗車の際は安全上、バス停でご乗車して頂くよう、ご理解の上、ご協力くださいますようお願い致します。</p>

4/25	<p>意見箱を時々見ております。回答の多くは『当該運転手を厳しく指導しました。』というものです。それで完結しています。あとのフォローがまったくありません。『指導の結果、当該運転手の運転状況は顕著に改善されました。』とか『改善がみられないので、運転手以外の部署に配置転換しました。』とかの結果報告がまったくありません。判で押したような『当該運転手を厳しく指導指導しました。』だけでは、意見箱の意味がありませんね。改善があってこそその意見箱だと思います。その証拠に、同じような指摘が繰り返されていますね。また我々には分かりませんが、同一運転手への指摘、クレームも多いのではありませんか?クレーム全体の数は減っていますか。『当該運転手を厳しく指導指導しました。』だけの回答では、木で鼻をくくった回答と言われても仕方ないと思います。会社の幹部の方もこの意見箱を見ていると思うのですが、なんとも感じないのでしょくか。同じような指摘が繰り返されて、恥ずかしくはないのでしょくか。危機感を感じないのでしょくか。バスの運行に指摘が多いのは運転手だけの問題ではないように思えます。担当者様ではなく、幹部の方の回答を求めます。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。 苦情の多くは、路線バスにおける安全と接遇に関するものです。路線バスは車庫を出た後は、社員の現場での対応にゆだねられることから、日々、「安全性の確保」・「サービス向上」への意識を高めるべく、教育・指導に取り組んでいますが、全ての社員に浸透していないことがお申し出の要因と認識しています。今後も、都度、事実確認をするとともに、対象者に対する注意と改善に向けた具体的指導を継続して実施し、安全及び接遇意識の向上に繋がるよう、ご意見を真摯に受け止め取り組んで参ります。</p>
4/25	<p>3月28日に運転手、立ち入り禁止の屋島健康ランドに入っつたで。てか、しょつちゅう立ち入って用を足しよる ユーチューブでアップしよか。</p>	<p>この度は、大変ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。ご意見を真摯に受け、全運転士に点呼の際、立ち入り禁止地に侵入しないよう周知しました。</p>
4/26	<p>3月28日に「健康ランド」前に○時頃、発着したバス乗務員。間違いなく、健康ランドの立入禁止のロープをぐり、敷地内に入っていた。かなり大柄な乗務員だった。返答では、入っていないとのことだが、恒常的に入っている雰囲気。嘘の返答はよくない。</p>	<p>この度は、貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご意見を真摯に受け、点呼の際、全運転士に立ち入り禁止地に侵入しないよう周知しました。</p>
4/26	<p>久々にフジグラン十川からバスに乗りました。以前に比べ交差点の右左折時や発車時など丁寧なアナウンスがあり関心致しました。運転士の○○さんにもお伝え下さい。気持ち良く利用出来ました。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>
4/28	<p>4月28日の朝レインボー循環バスを運転されていた○○さんという運転手の方がとても素晴らしいと思いました。運転が丁寧なのはもちろん喋り方、客への気遣いどれをとってもプロだなと感じます。気持ちよく通勤できたので連絡させていただきました。これからも安全運転でよろしく願います。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。今後もお客様の立場に立ったサービス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>