

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2023年7月16日～7月31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
7/19	〇時すぎごろの高松から高田駅行きのバス、運転手は〇さんです。外国人のかた2人組が乗車時にICカードのタッチをし忘れていたのか降りる際にICが通らず困っていました。運転手の方がとても威圧的な態度でふたりに接しており、マイクを通して大きな声で文句を言っていたのでとても不快な気持ちになりました。外国人の方にも不安な思いをさせてしまったのではないかと日本人としてとても悲しい気持ちです。また、運転も荒くブレーキもとても不快で、手すりを持っていないとしんどいほどでした。	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、どのようなお客様に対しても丁寧な言葉遣いと感謝の気持ちを持って接客に努めるよう厳しく注意指導を行い、運転操作につきましても、ご乗車していただいているお客様が安心快適にご利用いただけるよう、安全を第一に考えた運転操作を行うよう指導を行いました。
7/19	ことでんバスさんは、聞く所に寄りますと、電車の担当の方が、運転手を教育しているんですよね?バス運転手の経験のある方が少なくとも教育するべきでは無いでしょうか。そうしないと、バス運転手の気持ちも分からないですし、バスの特性が分からない方が、何故教育出来るんでしょうか、少し無理があるのではないかと思います。たがら、教えて居る経験の無い方が教育しているから、苦情も減少しないのでは無いでしょうか。組織体制の見直しから始めなければ、苦情も減少しないと思います。	申出通り、バス運転士の経験がある管理職は少数です。しかしながら、技術面は添乗指導を実施し、接客面での指導はバス運転経験に関係なくドライブレコーダーを活用して、個別に根気強く何度も注意指導を行っています。また、年間に1回ですが全運転士を対象に安全・サービス教習を実施して、安全運転と接客の向上に取り組んでいます。
7/24	フジグラン十川行きバスに乗りました。運転手の〇さんが、素晴らしい声かけと丁寧な接客に感心しました。暑いですから気をつけてと下車時に声を皆さんにかけておられました。機械的ではない、人間身のある接客です。是非、頑張ってください!	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。今後の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。
7/24	猛暑が続いて、ことでん電車の乗務員をしていらっしゃる男性駅務員さん、男性運転士さん、男性車掌さんは、ちゃんと水色の半袖1枚着用して、白い長袖1枚着用は、していませんので、きちんとされている夏の制服の服装を着用しているのです。ことでんバスの男性乗務員をしていらっしゃっているバス男性運転士さんの夏の制服の服装では、水色の半袖、白い長袖を着用し続いていて、この暑い時期に白い長袖1枚着用して行く時にことでんのネクタイを着用して行くのは、私自身は、あんまり必要でないとそう気づいているのです。出来たら涼しげなる白い長袖1枚だけ着用して行って参るような方法を進めて行ってほしいのです。	ご意見ありがとうございます。夏季において乗務員の制服については気温の体感も個人差がありますので半袖、長袖の着用は個々人の判断に委ねております。ご利用されるお客様に不快感をおかけしないよう身だしなみを整えるよう指導するとともに社員の体調管理にも気を付けてまいります。
7/24	7月〇日上川東〇時〇分発のバスが遅れて14時くらいに来た。運転手さんは謝っていたが、この暑いなか40分以上待たされ、買い物していた卵や肉など持っていたので私は不機嫌だった。バスの中にあった意見書に、殴り書きみたいを書いてボックスに入れたけど!何で遅れたか言って欲しかった。	この度は大変ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。接客時の言葉遣いや態度はもとより、遅延時のお詫び・ご案内など、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良くご乗車していただけるよう取組んでまいります。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。
7/26	今日夕方の便でバスに乗りました。後から乗車した客が、通勤バスにも関わらず、酒を飲んでつまみを食べる行為を見かけました。私が見ると、なんか文句あるんか?と絡んできそうになり、怖かったです。もちろん乗車マナー違反な人が悪いのですが、それを見つけて運転士さんに報告したら、何とかしてもらえるんでしょうか?時々見かける乗客だと思われます。本当に不愉快で迷惑です。	ご意見ありがとうございます。乗車マナー向上の取り組みとして、車内に各種啓発ポスター等を掲示しておりますが、お客様のモラルや善意に委ねるところが大きく、お客様に直接注意を促すことは控えさせていただいております。しかしながら、他のお客様の行為が迷惑と感じられた場合には、速やかに運転士までお申し付け下さい。

7/26	私は8ヶ月の妊婦です。〇:〇兵庫町のバス停から健康ランド行きのバスに乗りました。バスが少し遅れていたようで、運転手さんが焦っていたのか乗車後、席に着く前にバスが発車しました。急いで乗ったつもりでしたが、席に着くまで待ってくれませんでした。お腹も大きいのでバランスもうまく取れないので危ない思いをしました。こけてお腹の赤ちゃんに影響が出ていたかもしれないと思うと、本当に怖いです。改善していただけると嬉しいです。	不快な思いをお掛けし申し訳御座いません。当該運転士には、ご意見を真摯に受け止め、お客様の乗降の際には確実な確認をおこない、お客様が安心してご乗車して頂ける運行に努めるよう指導しました。
7/26	投函が遅くなりました。医療センターより老人3名、乳母車を乗せかねている前から運転席を離れて乗降とも気持ちよく手助けをしていただき今はこんなに優しい人がいるのだとうれしくてありがたく、感謝致します。確か〇さまだと思います。また、帰りのバスで下車は2人がころび運転手さん女性の方とお客様男性の方に助けていただき本当にありがたく、深く感謝致します。帰りは百石〇:〇医療センター下車一日心暖かく過ごすことができました。重ね重ねありがとうございました。 ご利用:2023.〇.〇 午前〇時ごろ 高松駅行 慰労センター発〇:〇? 運転士 〇様	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、社員一同お客様の立場に立った対応と安全運行に努めてまいります。
7/27	7月〇日 午前〇:〇瓦町発のイオン行きですが、待っているのに1秒も止まらず発車しました。せっかく待っていたのに次の時間まで30分ですが、都合が悪くこまりました。次回気をつけてください。確認よろしくお願いします。 ご利用 2023.〇.〇 〇:〇瓦町発 イオンモール行き	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。同便がバス停に到着した際、乗り場にお客様は居ませんでした。引き続き、バス停では駆け込み乗車など、お客様の有無及び動向を確実に確認したうえ、運行して参ります。
7/27	香西東町で降りる予定で、下車するためボタンを押したのにも関わらず、運転手の方が気づいてなく、その次の香東交番前で下車させられて、値段を事前に調べて用意していたのにも関わらず、香東交番前で値段は変わらないからと言われ、調べたところ、140円の差額があります。友人と2人で乗車したのですが、2人ともまだ学生で急な変更は困ります。もう少し、運転手に確認するようゆって頂きたいです。 返金対応可能なら140円の返金対応してもらいたいです。	大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。 全運転士に対し、ご乗車していただいているお客様が安心してご利用いただけるよう、緊張感を持った運転業務を行うよう再周知を行いました。
7/28	今日(〇日)〇:〇寺井団地発で高松駅行きに乗車しました。その際の「〇」という運転手さんの対応が実に素晴らしかったのでメールさせて頂きます。まずバスが近づいてきたので手を挙げようとしたら逆に運転手さんの方から視認しましたという感じで大きく手を挙げて下さり、ウインカーをつけて停車する意思表示をして下さいました。そして実際に乗車すると定刻にも関わらず暑い中お待たせしましたとアナウンス。もうその時点で素敵な運転手さんだなと思っていました。その後まるで新幹線や飛行機のように御自身の名乗りや途中の主な停留所の通過予定時刻、安全運転に努めて参りますなど非常に丁寧なアナウンスが続き、その声のトーンも聞き取りやすかったです。また運転そのものも発車・加速・減速・停車や車線変更なども極めてスムーズで、信号での右折待ちから発車するは都度右へ曲がりますのでご注意下さいとアナウンスされていました。これだけ運転も安全で丁寧にされているのに定刻運行とは恐れ入りました。極め付きは、外は大変暑くなっております。車内との温度差もあぶのうございますのでゆっくりとお降り下さいなど終始お客様を気遣うことをされていたのが印象的です。なかなかここまで素晴らしい運転手さんに出会ったことがなく、降りる瞬間まで気持ち良く乗車出来ました。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、サービスの向上と安全運行に努めてまいります。

7/31	7月〇日(〇) まちなかループバス東回り 〇便 福岡町→県庁前間を乗車したものです。乗車中に鞆を床に落としてしまったところ、降車の際に運転手の方が「大丈夫ですか?」と声をかけて下さりました。お心遣いが嬉しかったです。運転手さんのお名前を失念してしまったのですが、ご本人に伝われば幸いです。	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。
------	--	---