

「日々改善」

平成23年 7月 1日

# お客様ご意見

平成22年度（平成22年4月～平成23年3月）

丹後海陸交通株式会社

## 【 目 次 】

乗 合 バ ス	.....	1 ~ 4 頁
貸 切 バ ス	.....	5 ~ 6 頁
観 光 船	.....	6 頁
登 山 バ ス	.....	6 頁
案内所業務・施設	.....	7 頁
社 員 教 育	.....	7 ~ 1 0 頁

## 平成22年度（平成22年4月～23年3月）お客様ご意見

「ご意見箱」等を通じ、多くの貴重なご意見・ご要望をいただき、まことにありがとうございます。

平成22年度中におよせいただきましたご意見・ご要望に対する当社の対応等を、以下のとおり公表いたします。

No.	ご意見内容	年月	お答え
<b>乗合バス</b>			
1	大阪行き 12:06 を 13:06 にしてもらえると嬉しいです。	22.4	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。大阪行き高速バスは多くのお客様にご利用いただいておりますので、皆様からのご要望を基によりご利用しやすいバスになるよう検討をいたします。ご意見ありがとうございました。
2	私は〇〇と申します。京都に住み月2回～3回くらい日置の別荘に帰ります。車で帰ることも多いのですが最近では自立とたのしみを持って京都から快速バスを使って帰ります。格別に安く帰れて大変よろこんでいます。宮津から伊根行きもしくは橋立経由にて汽船で一宮にそれから歩くこと20分で自宅につきます。江尻下から日置の間にバス停があればどんなにか便利で宮津方面へぶらりと散策できるかと思えます。機会がありましたら停留所を作っていただきたくお願い申し上げます。もともと丹後出身で身内もあり今後ますます丹海さんのお世話になりたいとバスの発展をのぞんでおります。	22.5	いつも丹海バスをご利用いただきありがとうございます。路線バス運行時刻、バス停の新設、移動等は宮津市等地元自治体と協議をして決定しております。より便利なバス、お客様のご利用しやすいバスを目指して協議をしております。今回いただいた貴重なご意見をふまえ地元自治体と更に協議を重ねてまいりますのでよろしくお願い申し上げます。
3	宮高が終わるのが15:30分ぐらいだからバスに乗るために走らなければいけないのでせめて10分ぐらいバスの出発時刻が遅くなってほしいです。	22.6	いつも丹海バスをご利用いただきありがとうございます。路線バスの運行時刻ですが、お客様のご要望を含め宮津市等地元自治体と協議し決めております。その協議の中でより便利なバス、お客様のご利用しやすいバスを目指して十分検討をいたしております。今回いただいた貴重なご意見を踏まえて地元自治体と協議してまいりますので宜しくお願いします。（23.3.12改正にて5分遅くいたしました）
4	宮津駅に停まる場所を作ってください。老人はバスを利用することが多いです。雨の日は特に困ります。お願いします。	22.6	いつも丹海バスをご利用いただきありがとうございます。貴重なご意見ありがとうございます。当社は只今お客様のご意見に沿うべく改善策を自治体等と協議を重ねております。しばらくの間ご不便をお掛けして申し訳ありませんがご理解賜りますようよろしくお願い申し上げます。（23.4.1に完成いたしました）
5	BGMかけてくれたらうれしいです。	22.7	いつも丹海バスをご利用ありがとうございます。当社ではお客様に楽しくバスをご利用いただくよう努めているところであります。その中でお客様より多数のご意見をいただいております。お客様方いろいろな思いをお持ちでございます。いただきました貴重なご意見、ご提案を参考にさせていただきよろこんでいただけるバスをめざしてまいります。今後ともよろしくお願い申し上げます。
6	回数券の表紙5枚ためたら1回バスに乗れるようにできないですか？表紙がもったいないです。	22.7	いつも丹海バスをご利用いただきありがとうございます。お客様に便利で楽しくご利用いただくことが当社の思いであります。回数券の表紙を5枚ためたら1回バスに乗れるようにできないですか？、とのご提案ですがバス運賃は認可運賃でございますのでなかなかいい方法がないか検討したいと思っております。ご提案ありがとうございました。今後ともよろしくお願い申し上げます。

No.	ご意見内容	年月	お答え
7	午後7時30分から経ヶ岬行きを1本出してください おねがいします。	22.9	いつも丹海バスにご乗車いただきましてありがとうございます。路線バスの増便についてのご依頼ですが、バスの運行本数、時刻につきましては、京丹後市、地元自治体と協議し決めております。その協議の中でより便利なバス、お客様のご利用しやすいバスを目指し充分検討しております。今回いただきました貴重なご意見を踏まえながらお客様の声にも耳を傾け、今後も地元自治体と協議、検討してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。
8	京都市内から天橋立観光が出来るダイヤの高速バスをつくってほしい。	22.10	ご意見ありがとうございます。現在京都線は間人～京都間を2往復運行いたしております。京都市内から天橋立観光ができるダイヤのご要望ですが、需要状況等を調査し検討してまいります。ご意見ありがとうございました。
9	最近バスが汚くなったと思います。外観がはげていたり、ビスで止めて直してあるバスも見ました。今までキレイにされていたのに残念です。塗り直されてはどうか？キレイになるのを楽しみにしています。 バスファンより	22.10	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。また丹海バスのことを気に掛けていただきありがとうございます。バスも長年使用しておりますので、ご指摘のとおり外観となる車両もでてまいります。一度にすべて出来ないため順次塗り直しております。できるだけご不快な思いをしていただくことのないよう努めてまいります。引き続き丹海バスをご利用いただきますようお願い申し上げます。お気づきの点をお教えいただきますようお願い申し上げます。ありがとうございました。
10	京丹後以外でも回数券の宣伝を積極的に行ったら良いと思う。私は主に32系統しか使わないがそこでは回数券の宣伝は全く行われていないし、一度私の父がバス車内で回数券を求めたが「ない」で終わりであった。以上から ○車内での回数券の宣伝（「高い」と思われる中での「割安感」を演出） ○車内で回数券を売る（200円から10円単位で1冊づつ備えることは必須と思う）（車内でバスカードを売る会社は多い）高速無料化でバスを取り巻く環境は厳しいが頑張ってください!! 32系統をよく使う大学生	22.11	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。丹海バスを応援していただき、又、貴重なご提案ありがとうございます。回数券等の宣伝方法を検討し、お客様に喜んでご利用いただけるよう努めてまいります。なお、200円の回数券はバス車内で販売いたしておりますのでご利用いただければありがたいと思います。また、お気づきの点などありましたらお教えいただきますようよろしくお願いいたします。ありがとうございました。
11	峰山駅前 小浜 網野 の1時46分のバスの時間を12時台にしてほしいです。学校終わりに待つのですが何時間も待たないといけないので不便です。	22.12	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ありません。時刻変更のご依頼ですが、路線バスの運行時刻につきましては、京丹後市始め地元自治体と協議を重ねて決めております。その協議の中でより便利なバス、お客様のご利用しやすいバスを目指して充分十分検討しております。今回いただきました貴重なご意見を踏まえながらお客様の声にも耳を傾け、今後も地元自治体と協議・検討してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。ご意見ありがとうございました。
12	網野（へ）かえる間人分校生のバスの時間が合わずとても不便。毎日2時間待つ。3時半のバスと10時半のバスを作してほしい （峰山小浜網野）1:46と16:31のバス	22.12	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ありません。時刻変更のご依頼ですが、路線バスの運行時刻につきましては、京丹後市始め地元自治体と協議を重ねて決めております。その協議の中でより便利なバス、お客様のご利用しやすいバスを目指して充分十分検討しております。今回いただきました貴重なご意見を踏まえながらお客様の声にも耳を傾け、今後も地元自治体と協議・検討してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。ご意見ありがとうございました。

No.	ご意見内容	年月	お答え
13	峰山方面ゆき11:30頃の便を増発してほしい。 (間人から?)	22.12	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ありません。時刻変更のご依頼ですが、路線バスの運行時刻につきましては、京丹後市始め地元自治体と協議を重ねて決めております。その協議の中でより便利なバス、お客様のご利用しやすいバスを目指して充分十分検討しております。今回いただきました貴重なご意見を踏まえながらお客様の声にも耳を傾け、今後も地元自治体と協議・検討してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。ご意見ありがとうございました。
14	京都行きバス停について岡成と後に止まりますが、向地で止まりません。地域的にみても向地に止めて下さい。近所の人も同じ意見です。	22.12	いつも丹海バスをご利用いただきありがとうございます。京都行きバス停留所の増設を。とのことでありますが、間人地内の増設につきましては平成21年12月1日より地元自治体様、京丹後市様と協議のうえ2箇所増設させていただいたところであります。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。ありがとうございました。
15	上宮津発の1番(7:00)をもう少し早くしてほしい。 天橋立へ7時15分までに着くようにしてほしい。	22.12	いつも丹海バスをご利用いただきありがとうございます。上宮津発の便を少し早くのご意見でございますが、地元自治体とも協議いたしまして少し時間を早くしまして天橋立に7時13分に着のダイヤに3月12日より変更させていただくことにいたしました。今後とも丹海バスご利用賜りますようお願い申し上げます。ありがとうございました。
16	Y2 12時17発、Y2 15時15発 浜詰まで運行してください。弥栄病院でたいてい12時には診察が済みますが帰れません。夜間の部に旅館に仕事に行きたいです。よろしく願います。	23.2	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。ご依頼の12時17分発ですが浜詰経由して平田口まで運行いたしておりますのでご利用いただきましたらありがたいです。その他の時刻変更・増便についてのご依頼ですが、路線バスの運行本数、時刻につきましては、京丹後市始め地元自治体と協議を重ねて決めております。その協議の中でより便利なバス、お客様のご利用しやすいバスを目指して充分十分検討しております。今回いただきました貴重なご意見を踏まえながらお客様の声にも耳を傾け、今後も地元自治体と協議・検討してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。ご意見ありがとうございました。
17	たとえば、宮津市で、京都市行の列車は舞鶴を通らなくても、綾部で、舞鶴からの乗り換えが乗ってきます。そうなればインフルエンザが伝わりそうで、園部始発・京都市行もです。そこで、京都市行の高速バスは舞鶴に停まらないので、京都市に行くには、東京に行くにも、高速バスの特需ができそうです。そのためには、北近畿から京都市行の高速バスを新幹線に乗換のため、京都駅八条口に行きませんか。京都は山陰本線と新幹線の乗換えしにくいからも、高速バスの需要ができそうです。そのためには、共同運行を「京阪バス(系列の別会社も)」としなければならなくなりそうでも、共同運行になれば、園部、亀岡辺りに、宮津自動車の停留所を設けて、更なる需要ができそうです。園部、亀岡駅から離れたベッドタウンで、京都市や他の関西への生活路線になり、新幹線に乗換の需要もです。しかも、北近畿から園部、亀岡辺りで降りれると、それへの需要もあるはずで。園部、亀岡辺りは「関西と北近畿の間」なので、北近畿と結びつきが深いからです。停留所は園部ICに設けると、園部は中心街が駅から離れるので需要はあるはずで。それへ停車は京阪の領域を侵すが、停車になれば、京阪は朝、関西から北近畿行き的高速バスができそうです。そうして、園部停車は利点があって、利点は京阪もです。	23.2	せっかくのご意見ですがコメントすることは差し控えてさせていただきます。当社はお客様に当社バスを楽しくご利用いただくことを考えたく思います。

No.	ご意見内容	年月	お答え
18	年末以来度々の雪も漸く殆ど道路上にはなし、ヤレヤレのこの頃。先日はじめて200円バスをミップルから八幡遊園まで利用させていただきました。浪江医院へ週に一度リハビリに通院中の一、老女。以前市営バスをよく利用させていただいて居ました。奇しくも医者街道と名付けたあの道を又・・・タクシーで往復するより方法のなかった私には感激いっぱい・・・市長様をはじめ、職員の皆様、市議会の皆様「美しの宮津」の為の市政運営をよろしくお願いいたします。オレンジ色の丹海カラーの可愛いバスの姿を思い浮かべ御礼までに（宮津市様より転送していただきました。）	23.2	お客様に喜んでご利用いただき、ありがたく思います。今後も、楽しく、喜んでご利用いただけるよう努めてまいります。ありがとうございました。
19	朝7時半、間人発→峰山行きのバスですがこの時間帯は学生等もあり大変混雑する時間かと思えます。が小型バスが来ました。窮屈で息苦しい思いを致しました。この時間帯は必ず大型のバスで来て頂きたいものです。皆が立ち危険な状況にもなります。今後の意見としまして一市民として申し上げます。	23.2	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。ご意見頂きましたように、この便は混雑する時間帯と承知しておりまして特別の場合2台で運行するなどを行っておりまして、通常は小型バスを配車することは考えておりませんが、ご意見をいただいた日は何か特別なことがあったのかもしれませんが、いずれにしても、お客様にご迷惑をおかけしないよう努めてまいります。今後とも、丹海バスをご利用いただきますようお願いいたします。ご意見ありがとうございます。
20	弥栄網野砂丘線の弥栄病院前から浅茂川→平田口のY2弥栄病院前15時15分を浜詰方面まで通るようにお願いしたいです。	23.2	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。運行区間の延伸についてのご依頼かと思えますが、路線バスの運行区間、本数、時刻につきましては、京丹後市始め地元自治体と協議を重ねて決めています。その協議の中でより便利なバス、お客様のご利用しやすいバスを目指して充分十分検討しておりますが、今回いただきました貴重なご意見を踏まえながらお客様の声にも耳を傾け、今後も地元自治体と協議・検討してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。ご意見ありがとうございます。
21	200円バスはスバラシイ！！ すばらしいアイデアです	23.2	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。地域の公共交通機関として頑張っております。今後ともご支援賜りますようよろしくお願い申し上げます。
22	京都行き午後からも運行して下さい。	23.2	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。現在、間人～京都間は1日2往復の運行をおこなっております。午後からも新たなダイヤのご要望ですが需要状況等を検討し、よりご利用しやすいバスになるよう検討を重ねてまいります。ご意見ありがとうございます。
23	弥栄ー網野 4：54分のバスをもう少し早くしてほしい。	23.2	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。時刻変更のご依頼ですが、路線バスの運行時刻につきましては、地元自治体と協議を重ねて決めています。今回いただきましたご意見を踏まえながら、より便利なバス、お客様のご利用しやすいバスを目指して協議・検討してまいりますのでよろしくお願い申し上げます。ご意見ありがとうございます。

No.	ご意見内容	お答え	
		年月	
<b>貸切バス</b>			
1	<p>これで「集団行動」になっているか。修学旅行は「集団行動を学ぶためでもある」と言いながら「行先選択制」にしているのがよくあります。そうではみんなバラバラなので集団行動が学べません。だったらどうせ集団行動を学べないなら選択肢は「日帰り修学旅行」を設けるべきです。日帰り修学旅行は2020年オリンピックの選手村を北近畿に誘致のためにも広島にいきませんか。「北近畿は広島に行く日帰り修学旅行があるほど広島に近い」と主張のためにもです。</p> <p>ー 中省略 ー</p> <p>日帰りであれば帰りは貸切バスを夜行にしなければ十分に観光できないでしょう。それには夜行でワンマンは2時間休憩しなければならないので津山辺りでされませんか。いま「国鉄（JR東海、JR西日本）」は関西から東京への夜行バスはワンマンでも現在でも浜松市で乗務員交代しています。だが国鉄でなければ他社の車両に乗務はできません。だが乗務員交代しない夜行のワンマンは400kmまでできて広島市からそれまでに思い出も乗せて帰り着けるはずで</p>	22.8	<p>ご意見をいただきましたが、学校行事につきまして、一企業がコメントする立場にないと考えます。せっかくのご意見ですが申し訳ありません。</p>
2	<p>修学旅行は広島だった頃、関西に近いので、回りの親たちがあわれんで、親に「ディズニーランドに連れてって」と、ねだりやすく、貧しい時代だったのに、関西の地元の子供はほとんど、ディズニーランドに行ったそうです。それに、ディズニーランドに連れてってくれなくても、広島は「大都市」であるだけ、沖縄に行くよりマシで、よかった。修学旅行が広島だった頃、地元の「丹後海陸交通」で、ディズニーランドへ格安のツアーもあって、中学生だけで行きそうだったのに、修学旅行が沖縄になり、ツアーをしなくなり、ねだりにくくなり、暑い時期に行くので、広島どころか、仙台の離島より最悪な修学旅行です。</p> <p>ー中省略ー</p> <p>どうせ泳がせてくれず、大都市に行かない、沖縄なので、修学旅行は広島行きを復活してほしいです。そうなれば、バスツアーが商売になるはずで。沖縄に修学旅行に行って、平和学習は説明が主体なので、ろくに説明をきかないよりも、広島で直に平和学習がよっぽどいいはずで</p>	22.9	<p>せっかくご意見をいただきながら申し訳ありませんが、学校行事についての一企業といたしましてコメントは差し控させていただきます。</p>
3	<p>丹海さま 阪神バスツアー 来年もよろしく</p>	22.10	<p>当社バスツアー ご利用いただきましてありがとうございます。お客様にご利用いただけるツアーの企画、検討いたしますとともに安心安全で快適なバス運行を目指して参りますので引き続きご利用いただきますようお願い申し上げます。</p>
4	<p>この頃の列車は衝突対策で、前面を衝突があれば車体側面が縮んで衝撃がやわらぐ機能になっています。だがバスはそういった機能は客室が狭くてしにくいです。それをアイデアでそういった機能をバスに開発されませんか。それにはバスの前面を衝突があれば運転席直後の客室の床が斜め上に上がって運転席が客室の床の下に入り込んで乗務員の安全も守るのです。そうして車体側面が縮む機能もあれば床は縮まないで安全を守れそうです。列車は衝突で車体が縮んでも運転席と客室の間に縮む場所があるがバスは縮む場の余地がないほど狭いのでそういったアイデアを工場と連携で考えませんか。</p>	23.1	<p>せっかくのご意見ですがコメントすることは差し控させていただきます。当社はお客様に当社バスを楽しくご利用いただくことを考えたく思います。</p>

No.	ご意見内容	お答え	
		年月	
5	やっとならぶ東北の交通が再開されつつあるが、バスは乗り切れないほど、車両不足です。そこで「北陸鉄道（系列の別会社も）」はバスを東北に貸す事を検討であれば、北陸鉄道が車両不足になりそうなので、「丹後海陸交通」は北陸鉄道にバスを貸しませんか。よく提案してた、ディズニーランドに行くバスツアーをやっとならぶ復活されそうだったが、中止になり、それと限らず、バスツアーを中止であれば、ツアー用の車両を宮津市飛地から福知山行きに運用して、関西直通列車の代替えをして、これまでの福知山行きを北陸鉄道に貸せませんか。	23. 3	せつかくいただきましたご意見ですが、バス運行は監督官庁より認可をいただき、安全を確認して運行いたしております。又、他社に車両をお貸しする余裕のあるバスを持ち合わせておりません。誠に申し訳ありませんがご意見にお応えいたしかねます。

### 観光船

1	TVで水陸両用のバスを見て丹海さんもせつかく日本三景の天橋立や伊根の船屋等々立地条件に恵まれているのもったいないです。費用等も係るとは思いますが地元に住んでいても乗ってみたいと思うので観光客の方々はなおさらだと思えます。丹後の観光客のアピールにもなると思うので是非検討下さい。	22. 11	貴重なご意見をいただきありがとうございます。水陸両用バスは、波静かな伊根湾、天橋立阿蘇海では、航行可能であると思われます。現在、新造船の計画もあり、調査研究の参考とさせていただきます。
---	--	--------	--

### 登山バス

1	午前10時頃天橋立駅に着き、その時に案内所にてバス船等の時刻表を貰ったときに”天橋立・丹後半島フリー”の券を勧められ、小銭等を用意する難儀さを考えて4300円で購入をした。いつものように船で一宮へ渡り、リフトで傘松公園へ行き、写真を撮り、更に今回はフリー切符もあるので、登山バスで成相寺まで行きその前の公園で秋の花や、五重の塔の写真も撮りたくてバスを待った。11時50分前後、バスに乗るときに、運転手から「お寺に行くの」と聞かれたので、寺には行かないがその前の公園の写真を取りたいと応えると「駄目だ駄目だ、お寺に行かない者は乗せることは出来ない」事実、私はこの成相寺に5度もお参りしている。その度にご朱印も頂いている。今回は天気も良かったので写真に集中して撮りたかったフリー切符を見せて寺の前までバスを利用出来るはずだと抗議すると、「入山する者しか乗せない」と頑として、切符を見ようとしな。山門を通過して寺の入山ではないのか、事実拝観料はそこで払うようになっていないのか、と言うと「バスに乗ったときから入山だよ」威圧した態度で怒鳴るように言った。既に乗車していた3人の婦人が何事かと心配そうに窓から見ていた。すると当該運転手は指をさして「あの人たちは皆、お金を払って乗っているんだよ」と再度怒鳴った。僅かなお金を惜しんでこの様な不愉快な思いをしているのではない。この切符に利用範囲として記載しているではないか。只、このバスの運転手が頑固に拒否したことや、女性の係員があまりこのような券は見たことがない、と発言をしていたこと等を考え合わせると、現場の方々に周知徹底をしていないのではと思われ。再度、私はこの券を購入する気は全くありません。しかし知らずに買った他の人達が同じ様なトラブルに会えば私が味わったように不愉快極まりない思い出と成ることでしょう。勿論、親切で丁寧な従業員の方達も多くおられるのは承知しております。何より観光事業に携わる人達は不慣れな土地や乗り物を利用する観光客の立場になり対応して頂きたい。（途中一部省略あり）	22. 10	この度は弊社係員の対応に、大変失礼な発言がありましたこと、誠に申し訳なく存じます。弊社では、接客接遇の向上を掲げ、サービス教育等を実施してまいりましたが、この度の様な対応でせつかくのお客様の楽しいひとときを台無しにいたしましたことを、併せて深くお詫び申しあげます。係員に事情を問いただしたところ、平成17年よりバスの停留所は境内にあり、またバスが通行している道路も途中から成相寺の敷地内を走らせて頂いており、必ず入山料をいただかなければいけないということを説明したかったようがあります。しかしながら、お客様から見れば、参拝をしないのになぜ入山料が必要なのかということに対して、不審に思われるのは至極ごもっともなことだと存じます。さっそく、お客様のお話を十分に伺うとともに、お客様の視点に立ったご案内が出来るように、業務知識の補充と言葉遣いを注意するとともに、何よりも接客接遇の心構えについて指導をさせていただきました。なお、今回の件に関しましては、全所員で共有して、今後活かして参りたいと考えております。書中にて誠に恐縮ではございますが、せつかくのご観光を不愉快なお気持ちにさせましたことを謹んでお詫び申しあげます。  平成23年3月のダイヤ改正より、成相寺山門前バス停を新設いたしました。
---	---	--------	---



No.	ご意見内容	お答え	
		年月	
<b>案内所業務・施設</b>			
1	人がいないのもっとちゃんとしてください こまります(峰山?)	22.4	いつも丹海バスをご利用いただきありがとうございます。わざわざ来社いただきましたのに、係員が不在で申し訳ありませんでした。午前9時から11時30分、12時30分から17時30分の間は窓口を開けておりますが、この時間以外は申し訳ありませんが窓口は閉めております。何卒ご理解を賜りたく願います。なお、ご用の場合は掲出してあります本社営業所までご連絡いただければ幸いです。よろしく願います。
2	回数券を利用する場合窓口で席を予約できないのはなぜでしょう。料金は先払いしているのにもかかわらず、おかしくないですか。大阪では席番をもらえるのに丹後で出来ないのはなぜでしょう。	22.10	いつも当社バスをご利用いただきありがとうございます。回数券ご利用の場合の座席予約の件でございますが、当社におきましても窓口、電話を問わず席の予約をしていただくことはできます。ご意見を察しますに当社窓口で手違いがあったものと思われま。誠に申し訳ありませんでした。窓口担当者に申しつけいただければ席番をお取りいたします。今後ともご利用いただきますようお願い申し上げます。
3	丹海バス京都線・大阪線の予約センターが設置されました。我が家は大阪線を月一度利用していますが、盆、連休、年末など道路渋滞によって野田川到着が遅れる事があります。しかし家族がおおよその時間を問い合わせたいと思って本社に電話をかけても「終了しました」の音声でつながらず状況がわかりません。バスは客を乗せて走っているのですからまだ営業中だと思うのですが問い合わせ出来る電話を設置して欲しいものと切に希望します。	22.10	いつも当社バスをご利用いただきましてありがとうございます。お客様のご意見はよく理解させていただきました。なにかよい方法がないか検討をいたします。今後とも当社バスをご利用賜りますようお願い申し上げます。大阪線につきましては、インターネットにてバス走行位置がわかる「高速バス・バスロケーションシステム」を導入いたしましたので、あわせてご照会いたします。
4	待合所 タバコくさくて困ります。	23.3	いつも丹海バスをご利用いただきありがとうございます。お客様には大変不快な思いをさせまして申し訳ありません。ご意見をいただいた待合所は禁煙とさせていただいております。しかしながらご指摘のこととなり、管理不十分でございます。さらに清掃等改善努力してまいります。今後とも丹海バスをご利用いただきますようお願い申し上げます。
<b>社員教育</b>			
1	2月15日 16:20 頃の久美浜～峰山 行きのバスの運転手さん ほんまに感じの良い 方でした 乗って良かったなあと思いました。	22.4	いつも丹海バスをご利用いただきありがとうございます。お客様に楽しくご利用いただけるよう努めてまいります。引き続きご利用いただきますようお願い申し上げます。
2	H22.7/12と13 久しぶりに弥栄に 帰ってきて3年ぶりに丹海バスにのりました。 運転手さんが元気に「ありがとう」と言ってくだ さったり、親切に対応してくださってうれし かったです。ありがとうございます。 P・S 中央病院前のバス停には特に屋根があ るといいなと思いました。 あそこはお年寄 が多いようなので	22.7	お客様に楽しくご利用いただきありがたく思います。今後も楽しく喜んでご利用いただけるよう努めてまいります。また、中央病院前停留所を上屋付停留所とのご提案ですが用地等の関係もありますので地元自治体等と協議、検討したいと思います。貴重なご提案ありがとうございます。またのご乗車をお待ち申し上げます。

No.	ご意見内容	年月	お答え
3	<p>高速バスを発車オーライネットでもいつも愛用させてもらっている者です。高速バスのチケットについて、発券したあとに乗車区間を変更したかったが、そのとき窓口に行った〇〇の対応がひどかった。変更したい旨を伝えると、あからさまに面倒くさそうな顔をして「もうできません」と一言だけ。なぜできないのかの理由の説明がなかったので、自分で時刻表の説明文を読んだが、「～各共同運行会社の窓口にお申し出ください」とあった。発券したチケットを見ると、運行会社の欄には丹海バスとの表記があった。もう一度聞きに行くと、「阪急バスの窓口でしかできないので、ここにはこないでくれ」と、またいやな顔をされた。</p> <p>まず第一に〇〇の態度にむかついたし、仮に丹海バスで変更できないのならその旨を時刻表なり、ホームページなりにちゃんと記載しておくべきだろう。こんな愛想もなく、説明をちゃんとできない人を会社の顔ともいえる窓口においておこなって、会社全体の質も悪いことを容易に想像させる。今まで愛用していただけに、あまりに窓口の対応がひどかったのがとても残念だ。</p>	22.9	<p>失礼します。先般メールをいただいておりますが、ご返信が遅くなりまして申し訳ありませんでした。平素は当社バスをご利用いただきありがとうございます。当社窓口対応によりまして、大変ご不快な思いをされたこと深くお詫び申し上げます。早速当人を厳重注意をいたしました。また、全社的接客接遇姿勢の問題として取り組み、お客様にご不快なことの無いように指導教育をしております。引き続き当社バスご利用お願い申し上げます。また、お気づきのことがありましたらご連絡いただきましたらありがたいです。よろしくお願ひ申し上げます。</p>
4	<p>いつもは気持ち良く利用させてもらっていますが、本日に限り、えっ？と思うことがありました。</p> <p>〇阪急バスにて予約を入れ、千里から乗車しましたが、乗車時、運転手に『何番ですか？』と聞かれたので、「予約番号ですか？」と尋ねると『いや、席番号です。』と言われるのです。席番号なんか予約時に教えてもらってません。発券はまだであることも伝えてあります。すると、『えっ？ほんとですか？では、〇〇番に座って下さい。』と、意外？って顔で言われる。さながら私には『そんなはずはないやろ？』って顔に見え、感じ悪かったのですが、「あっ、でも席は便所の前のはずですが・・・』と言うと『じゃ、やっぱり教えてもらってるじゃないですか？』と言う。気い悪いの通り越して意味わかりません。私は番号など教えてもらってないし、教えてもらったこともありません。番号・・・と言えば『予約番号』しか知りません。〇それだけならムシの居所でも悪かったのかな・・・と、ぐっとガマンもするのですが、西宮名塩を過ぎてからです。運転中、マイクで『峰山へ乗り継ぎの方いらっしゃいますか？』私がそうなので、はい。とうなずくと（領くしか術がないのだが）、すぐに『はいわかりました。』とは何事ですか？あれで伝わったのですか？普通、運転中の騒音の中では返事しても伝わらないし、手を挙げたとしても人数など把握できるわけないし、そもそも、乗り継ぐ人はどうリアクションしていいかわかりません。案の定、休憩時に確認すると、さっぱり解って無いようでした。何故この日に限り『乗り継ぎご希望の方は、休憩時にお知らせ下さい』とはされなかったのでしょうか？確実に乗り継ぎの意志を抹殺される客がでも不思議じゃないです。御社では運転中に客とやり取りをする体制になっているのでしょうか？〇降車時。お釣りが出るのか出ないのかわからないので「お釣り、でますか？」と尋ねると、また、乗車時の時のように『これまた、何を変なこと言うんだ？』と言う顔、口調で、『きっちり入れてもらわないと・・・』と、嫌な顔をされました。普通、お釣りでますか？と尋ねたら、『出る』か『出ない』と言うのが世の常識では無いでしょうか？なのに、まるで『このバスに乗ったからには、お釣りが出るなんて思うな』みたいな言い方はどうも解せません。もし本当にそうなら利用しません。因みに、阪急バスはお釣りがダイレクトにでます。私の間隔は突飛ではないと思います。『本当は一体どうなの？』と言ったレベルに達したので御社の意見を伺いたくメールをさしあげたのです。</p> <p>(途中一部省略あり)</p>	22.10	<p>先般メールをいただいておりますが、ご返信が遅くなりまして申し訳ございません。また、平素は当社バスのご利用誠にありがとうございます。</p> <p>お客様への乗り継ぎのお問い合わせは休憩時にお知らせくださいと前もってご案内すべきなどお客様に大変失礼な不適切発言誠に申し訳ありませんでした。早速当該運転手を注意指導をいたしました。社会的接客接遇姿勢の問題として取り組み不快な事態がないよう教育指導しております。弊社は集合教育、添乗指導、社外講習などバス運転手に対し教育プログラムを持っておりますが、結果として今回のご指摘の現象もまだまだ不十分でございます。公道で営業を行わせていただいていることを再認識しまして、さらに改善努力しております。引き続きまして弊社バスをご利用いただきますようお願い申し上げます。また、お気づきのことがありましたら教えていただきますようお願いいたします。ありがとうございました。</p>

No.	ご意見内容	年月	お答え
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>・運転中ペットボトルを開けてお茶をのむ</li> <li>・ガムをかんでいる</li> <li>・脇見が多い</li> <li>・スピード出し過ぎるため急ブレーキ</li> <li>・停車ボタンを押しても通りすぎる（2度有り）</li> </ul> 以上 注意を	22.10	<p>いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。ご乗車いただきましたのに、運転手の不適切な行為により大変不愉快な思いをさせまして申し訳ありません。弊社は添乗指導、集合教育、社外講習などバス運転手に対し教育を実施しておりますが、結果として今回ご指摘のこととなり、まだまだ不十分でございます。さらに改善努力してまいります。引き続き弊社バスをご利用いただきますようお願い申し上げます。またお気づきの点などお教えいただきますようお願いいたします。ありがとうございました。</p>
6	怖い運転手が多い 口が悪すぎ	22.10	<p>いつも丹海バスにご利用いただきありがとうございます。この度は弊社運転手の不適切な言動につきまして謹んでお詫び申し上げます。弊社におきましては日頃からお客様対応につきまして厳しく指導しておりますが、今回怖くかつご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。今後このようなことのないよう社員教育を徹底してまいりたいと存じますのでなにとぞお許しをくださいますようお願い申し上げます。引き続き弊社バスをご利用いただきますようお願い申し上げます。またお気づきの点などお教えいただきますようお願いいたします。ありがとうございました。</p>
7	<p>天橋立駅前から伊根までと伊根から伊根湾めぐり・日出まで乗車しました。天橋立発は11:31、伊根発は14:40、いずれも同じ運転手だったかと思いません。</p> <p>①対応がひどい。 経ヶ岬行きで高齢者が千円しか持っていなかったという状況がありました。事前に両替することがさも当たり前と言わんばかりの態度。紙幣が折れていたのか両替がうまくいかない状況にも「押し込んだらだめです、お客さんがみんな待っているのだから早くしてください」との発言。しわを伸ばして両替をしてあげるくらいの機転は効かせられないものでしょうか。旅客輸送に関する法律のなかに乗客の両替を補助してはならぬ、という条文でもあるのでしょうか。幾度もうまく両替ができない状況を呆れて眺める運転手に呆れてしまいました。挙句の果て、当該高齢乗客が車中の他の乗客に「すいませんでした」と謝って降車する始末。どこの業界に顧客に謝らせる会社があるのでしょうか。</p> <p>②技量に疑問</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・府中診療所前までに幹線道路から右折する際、直進レーンにいる車に対してもっと路肩によるよう身振りで指示。直進レーンの車はレーンに収まっており路肩に寄られる意味はありません。また、対向直進車がいることからあわてて右折レーンを交差点中央まで進む必要は無いと思われまます。</li> <li>・伊根付近の対向車に対して大きな身振りで後退させることが多々ありました。確かに狭い道幅なので対向には神経を使うかもしれませんが。私は2種大型免許は所持していませんが、少なくとも8割がたは対向車を後退させる必要はなかったと思います。</li> <li>・高梨付近で電信柱設置工事が行われておりました。道路占有許可も得ており、バスの通過できる幅は確保されていたように思いますが、道路誘導のガードマンに対して工事車両をどかせるような身振り。結局おっかなびっくり通過しましたが、左右の幅には十分ゆとりがあったように感じました。</li> </ul> <p>都会で生活するなか接客態度は年々高いものが求められているような気がします。日出から15:30に乗車した運転手は全般に気持ちが悪かった。地方のドライバー、特に観光客の多い路線の運転手については今後ますますの接客態度の向上を求めます。</p>	22.11	<p>丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。弊社は、添乗指導、集合教育、社外講習などバス運転手に対し教育を実施しております。特にお客様の立場にたった言動をするように指導し、また、専門機関による適性診断を受講させ、その結果を参考に安全運転指導を行っているところでありますが、結果として今回ご指摘のこととなり、まだまだ不十分でございます。さらに改善努力してまいります。今後も弊社バスをご利用いただきますようお願い申し上げます。またお気づきの点などをお教え頂きますようお願いいたします。ありがとうございました。</p>

No.	ご意見内容	年月	お答え
8	いくら書いても直らない。 〇〇と〇〇の運転は乗りたくない 怖い スピードの出しすぎと脇見	22.12	いつも丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。 お客様に怖い思いをさせてしまい申し訳ありません。 弊社は添乗指導、集合教育、社外講習などバス運転手に対し教育を実施しておりますが、結果として今回ご指摘のこととなり、まだまだ不十分でございます。さらに改善努力してまいります。引き続き弊社バスをご利用いただきますようお願いもうしあげます。また、お気づきの点などありましたら日時も教えていただければありがたいです。ありがとうございました。
9	ノンステップバスは割に安心できるが、丹海バスは怖い。どうして間人の町中でもあのスピードで走るのでしょか。〇〇、〇〇の運転には乗りたくない。スピードの出し過ぎ、名札も入れていない運転手もいる。	23.1	丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。弊社は、添乗指導、集合教育、社外講習などバス運転手に対し教育を実施しております。また、専門機関による適性診断を受講させその結果を参考に安全運転指導を行っているところでありますが、結果として今回ご指摘のこととなり、まだまだ不十分でございます。さらに改善努力してまいります。今後も弊社バスをご利用いただきますようお願い申しあげます。また、お気づきの点などありましたら日時をお教えいただきましたら、タコグラフにより記録された速度確認を行い、更なる安全指導を行う所存であります。よろしくお願ひします。ありがとうございました。
10	網野13:22峰山行き あの大雪にもかかわらずあのスピード。長浜の2つの急カーブも減速なし。がけ下真っすぐでしょう、雪でスリップしたらガードレールすれすれ。客が降りようとしているのに、トビラをしめて進行しかけ、名札なし、まるで〇〇氏のように。 今日は運悪く帰り〇〇氏運転のバス。どうしてあれだけスピードを出すの。雪道でもおかまいなし 一旦停止の所でも止まるのでなくチャラッとして進むこの2名は安心でなくきょうふ、こわくて乗れん。 停車駅を素通り4回有り。2～3人安心な運転手さんもいるのに残念 これも3回目になるが一向に変わらんね、丹海さんわ 朝礼とかやってんのかな	23.1	丹海バスにご乗車いただきありがとうございます。 当該運転手に確認をいたしましたところ、十分に安全確認を行っているとのことでしたが、より一層の安全運転をするよう指導いたしました。 弊社は運行管理者の添乗指導によりバス運転手に対し教育を実施しております。また、雪道、大雨など異常気象時における運転は特に注意して運転するよう指導を行っているところでありますが、結果として今回ご指摘のこととなり、まだまだ不十分でございますのでさらに改善努力してまいります。 今後も弊社バスをご利用いただきますようお願い申しあげます。 また、お気づきの点などありましたらお教えいただきますようよろしくお願ひします。 ありがとうございました。
11	3月17日伊根湾めぐり遊覧船乗船者ですが一言苦情を申し上げます。出港時間午前11時。天候は雪。乗船者は私ども5名のみ。船には貴社関係者が3名、ロープ作業その他に携わっていました。 1・乗船しますとベンチは濡れていて座れず、雑巾を求めても準備なし。後で知ることになるが船には船内座席があって座れるのに、彼らから一言の案内もなく、我々は船上で見学するものと思いこんでいた。 2・出港して直ぐ再び棧橋に戻る。彼らからなぜ戻るか我々に一言の説明もなし。棧橋に戻ると遅れて到着した団体を乗せるためと分かった。なぜ既乗船者に説明と理解を求めないのか。 3・要は貴社には観光客を大切にすることもなしの心が全くなく、不快この上なしであった。	23.3	拝啓 平素は格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。 先日は、足下の悪い中お越し頂き、伊根湾めぐり遊覧船にご乗船頂きまして誠にありがとうございました。 楽しい旅をお過ごしの中、当社従業員がおもてなしの心が全く無いような対応をしたことで、お客様に不愉快な思いとご迷惑をおかけいたしました、誠に申し訳ございませんでした。今回の件に関しましては、観光に携わる者としてあってはならないことであり、さっそく従業員を集めて、お客様目線が著しく欠けていた点について厳しく指摘し、指導いたしました。お客様のおっしゃるように「観光客を大切にすることもなしの心が全くない」というご指摘を肝に銘じて、常にお客様目線で係員一同、対応するように指導教育に努めてまいりたいと存じますので、何卒、ご理解賜りますようお願い申しあげます。このようなことがあった中で、なかなかそのような気分にはなれないところかと拝察いたしますが、お時間が許すならば是非また天橋立、伊根の方へお越しいただければ幸甚に存じます。