

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年8月1日～15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
8/01	郷東橋(上り)・一本木(上り)の路線図とれてますよ。7/19(木)14:00頃、中央通りの前のバスを365号車があおってました。そんなにあおらなくても大丈夫な時間帯ではないでしょうか？バス停止まる時にもの凄く前のバスに近すぎですね。そこまでしなくても…。少し気が付いたので記入致しました。	ご意見ありがとうございます。お申し出のありましたバス停につきましては、改修いたしました。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指導してまいります。
8/02	8月1日(水)発車時刻フライング情報 養護学校前16:59発の高松駅・県民ホール行きのバスは、養護学校前を16:57(2分前)に発車しました。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。今回のご意見について、GPS及び映像音声記録装置で確認しましたが、定刻でバスは運行しておりました。今後も発車時間及びお客様の有無を確実に確認し、運行してまいります。
8/02	8月2日(木)発車時刻フライング情報 本日も養護学校前16:59発の高松駅・県民ホール行きのバスは、養護学校前を16:57(2分前)に発車しました。これだと16:59にバス停へ来た人は絶対に乗れません。時刻表の意味がありません。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。今回のご意見について、GPS及び映像音声記録装置で確認しましたが、定刻でバスは運行しておりました。今後も発車時間及びお客様の有無を確実に確認し、運行してまいります。
8/02	塩江線利用者です。いつも丁寧な対応ありがとうございます。瓦町の定期発行窓口の方々も親切な対応ありがとうございます。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。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輸送に努めてまいります。
8/03	イオン行き朝一番のバス ○○様、とても運転が上手でいつもブレーキや発進する時等、荒くて車酔いして仕事にならないくらいですが、○○さんは運転しながらまわりの事も見ながら早目にゆっくりブレーキをしてくれたり発進もゆっくりしていて、とても乗っていて気持ち良かったです。他の方も上手なんです。とても親切で朝から気持ち良かったです。まだまだ暑い毎日が続きますが皆さんがんばって下さい。これからも宜しくおねがいします。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。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、安全運行と優しい接客に努めてまいります。これからもご利用のほど、よろしく願いいたします。
8/03	高松→医療センター(4:04→4:10でした)→高田 高田で電車が出たあとで少々まち時間がありました。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。遅延につきましては、交通事情や天候等により遅れる場合もございます。ダイヤについて、恒常的に大幅な遅れが生じるようであれば見直ししてまいります。

8/06	<p>空港行きバスの時刻表ですが、今日は既に8月5日なのだから、7月31日までの時刻表などホームページから削除すべきではないでしょうか?紛らわしく、間違えて見てしまい、おかしいと気づくまで時間がかかり結局タクシーを探して行くハメになってしまいました。スマホで見る人も多いと思いますのでもっと使い勝手のいいものに改善をお願いいたします。</p>	<p>この度は、ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。期間が過ぎた時刻表は、速やかに削除いたします。また、お客様のご意見を参考にホームページの掲載内容の向上を検討してまいります。今後ともご利用下さいますようお願いいたします。</p>
8/06	<p>8月3日、「栗林公園前」から12:57発レインボー循環バス東廻りに80歳の両親と3人で乗車しました。乗車するなり遅れているからなのか「早く座れ」との内容のアナウンスが……。年を取るとなかなか素早く動けないものなのでは???この運転手は、他の乗客から1万円札の両替をお願いされたらこのバスでは出来ませんと断っておきながら、3分後には今なら出来ますのアナウンス……。よくわかりませんね。その後、「高松築港」で降車の為、降車ランプを押しそうとしたところ他の乗客が押したのかランプが点灯していたが、停車せず通り過ぎた。仕方なく、次の「高松駅」で下車する際に何故止まらなかったのか問い合わせたところ、不適切な言葉で対応された。この運転手のモラルの問題なのか、会社の教育の仕方が悪いのか分かりませんが、再教育が必要な残念な運転手さんでしたよ。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。今回のご意見について、映像音声記録装置で確認しましたが、降車ランプは点灯しておらず、降車ボタンの機器を点検するも異常はございませんでした。なお、当該運転士には接客姿勢を中心に注意指導をおこないました。</p>
8/06	<p>Free Wi-Fiが利用可能だと思いますが、外国人の友人が使いたいと言っており、使い方を教えてほしいです。Wi-fiのIDとパスワードを教えてください。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。ことடன்バスでWi-Fiが利用可能な路線は、高松空港リムジンバスです。弊社のホームページのほか、高松空港リムジンバス車内でも利用方法をご案内させていただいております。どうぞ、ご利用ください。 http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/limousine/wifi.html</p>
8/07	<p>高松駅バスターミナルのベンチ、痛みが目立つので取り替えてほしい。老朽化もさることながら、夜になるとホームレスや野宿者がよくそのベンチで寝てたりするので、座る時に壊れたりしないか不安で仕方ありません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。高松駅バスターミナルのベンチについて設置者に連絡したところ、点検するも現在のところ改修の必要はないとの連絡がありました。弊社におきましても汚損を発見した場合には、設置者に対応をお願いしてまいります。</p>
8/07	<p>8月6日夕方庵治行きに乗りました。馬場先でおばあさんに続き降りようと降車口へ歩いてました。一人先に降りたあと、そのまま発車。急いで大きな声で「降ります」と声をかけて停車。車内の後方確認とかされないんですね…。ことடன்自体滅多に乗らないのですが、随分昔にも同じような事があり、またかと残念に思いました。</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、降車されるお客様の有無及び発車時には、車内の状況を確認したうえ、運行していくよう厳重に注意指導してまいります。</p>

8/07	<p>運転が乱暴です。本日15:29、桜井高校から乗車「ご注意下さい!」掛け声のあと当方は、注意する間もなく転倒しました。太田駅で下車する際に自己申告するまで乗客転倒の認識はなかったようです。情報拡散させていただきます。悪しからず。</p>	<p>当該運転士には、発車時には車内の状況を確認したうえ、運行していくよう厳重に注意指導いたしました。</p>
8/08	<p>8/8、末広町8:13発のまちなかループバスが12分も遅れて到着しました。原因を教えてください。運転手は〇〇さんです。バス停や信号での止まり方も雑で、身体に負荷がかかり座っていてもしんどかったです。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません。ラッシュ時間帯であり、交通状況や旅客対応等により時間を要し、遅れ運行となりました。当該運転士には、お客様を安全・快適に目的地までお送りすることを第一に安全運行に努めるよう指導いたしました。</p>
8/08	<p>シャトル便の運転手があい相が悪い。ふゆかい。病人相手なのでもっとしんせつに対応してくれたらと思う。</p>	<p>このたびは運転士の大変失礼な対応により、不快な思いをお掛けしましたこととお詫び申し上げます。当該運転手には接客姿勢を中心に、常にお客様の立場に立ったサービスの提供を行うよう、厳しく注意指導を行いました。今回のご指摘を受け、さらに社員への接客指導を徹底する必要性を痛感しております。今後このようなことの無いよう、社員一同、サービスレベルの向上に努めてまいります。(ことでんタクシー)</p>
8/08	<p>〇〇さん、運転もとってもとっても上手。乗っている人にもとても優しい。道の案内もテイネイ！声もやさしくゆっくり話してくれてとても神的対応、見ている気持ち良かった。乗っていても安心していれて良かった。外国の人にもスマホでちゃんとおしえてあげていたし。英語で行き先の案内もとてもスマートでぜんだった！！ステキでした。まちがって乗って来た人にもどうすれば良いかちゃんと説明していた、優しい声で！！〇〇さん、子供が車に弱くすぐ車よりするんですがとても上手で子供は嫌がらないで最後までよろこんでのって来てました。本当にありがとうございました。</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。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、お客様の立場に立ったサービスの提供と安全輸送に努めてまいります。</p>
8/08	<p>扇町郵便局と百十四銀行の交差点にバス停がないので作ってほしい。県庁・駅行きの朝・夕の通学時間帯のバスが1hに1本なので本数をふやしてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。お申し出の箇所は、現在バス路線がなく、バス停設置の予定はありません。なお、運行本数につきましては、お客様のご利用状況を勘案し設定してまいります。</p>

8/08	<p>8/2(木)20時頃 高松駅へ東京からのお客様を迎えに行った時、エアソウルのラッピングバス(1033)が「高松空港」の行先表示のまま到着した。迎えに来ていた時に戸惑ったので困ります。きちんと確認してほしい。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。今回のご意見を真摯に受け止め、行き先表示に誤りが無いよう、出発時の行き先表示の確認を徹底してまいります。</p>
8/10	<p>〇〇さん お客様がバスの中でけいたいしていて英語でスマートに注意しているのカッコよい～。1人1人に声かけてあいさつしてくれるのもやさしい。早く来てもバスに乗せてくれてとてもありがたかった。ところどころやさしい。お客様の事考えてくれていてとてもよかった。本当にありがとうございます。これからもよろしくおねがいします。</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。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、よろしくお願いたします。</p>
8/10	<p>東京大学工学系研究科修士一年の〇〇と申します。わたしたちは大学の授業の一環でバス会社の経営について勉強しております。お金の話になり大変失礼とは思いますが、差し支えない範囲でお答えいただけると幸いです。宜しくお願い致します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バスは運賃をとる一方で広告などの掲載も行っています。収益の構造がどうなっているのか教えてください。 ・路線バス、観光バス等多種類のバスがあると思いますが、現在どのバスが売れ筋がいいのか、またなぜか教えてください。 ・現在全国のバス会社の8割が収益がとれずに難しいという記事を読みました。この原因はなにか、またそうした問題に絡んで困っていることがあれば教えてください。以上お手数ですがご回答のほど宜しくお願いします。 	<p>会社営業に関する質問内容ですので、ご連絡の上、個別に回答させていただきます。</p>
8/13	<p>8月14日はまつりで部分運休という表示がアリバイづくりのように小さく掲示されているのみ。瓦町の窓口でたずねたら、「運休はなく、迂回すると思います」とのこと。「思います」では困るので確認してほしい旨を申し出ると、暫く待って部分運休を赤で表示した時刻表を印刷して渡してくれた。自社の社員ですら運休があると理解していない状態なのに、ましてユーザーが運休を正しく知るわけがない。そもそも定期券を持っているのに、チャンとしたアナウンスもなく勝手に運休して、振替輸送もなく「ご理解ください」では理解できない。高松駅と瓦町の間には電車をふりかえすとか、空港通勤バスを振り替え輸送にするとか、いくらでもやりようはあるはず。その日の分の定期代返せ。せめて高松駅—瓦町の電車代190円は返せ！</p>	<p>大変ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。高松まつり時のバスの運行に関し、社員の熟知不足により不安な思いをお掛けしました。また、通行規制に伴うバスの部分運休による代替輸送についても手配が出来ておらず、重ねてお詫び申し上げます。今後は、社員教育の徹底及び代替輸送の手配を含め、お客様へのサービスの向上に努めてまいります。</p>

8/13	<p>イオンモール12:10発のバスに足が不自由なため、ゆっくり乗っていたら、ドアが閉まるのが早く、体に当たった。これまでも2回も同様なことがあった。3回目となり気をつけるようイオンモール高松から、ことでんバスに言ってほしい。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。お申出時刻等の事実関係をドライブレコーダーで調査しましたが、当該時刻及びその前後での事象は発生しておりませんでした。お客様の乗降時には、確実な機器取扱を徹底するとともに安全輸送に努めてまいります。</p>
8/13	<p>毎年、高松祭のとき増便で、ことでんのみなさま、はしっていただきありがとうございます。いろいろ増便の時間をくむのはむずかしいとは、おもいます。高松祭のときにことでんさんが、増便を出していただけるので感謝しております。こんごともいろいろ大変でしょうが祭のときの増便お願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今後もイベント開催時には、増便してお客様のサービス向上に努めてまいります。</p>
8/14	<p>高松イオン線が通勤に使えなくて困ります。いつも馬場病院から乗りますが、時間の設定が8時30分、終わりは21時前と、使い勝手が悪く不便です。土日ダイヤは早い便がなくより不便です。お盆のときは無意味に祝日ダイヤにされて目の前を回送バスが通り過ぎ、憤りを感じました。改善として、土日ダイヤと平日ダイヤの差をなくし、始発と最終を1本ずつ、追加いただくように求めます。香西駅から離れた浜街道は、本当に不便です。公共交通機関には、もう少しがんばっていただきたいと思ひます。よろしくお願ひします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。イオン高松線は、イオンモール高松様からの運賃助成を受け運行しており、「お買い物バス」としてダイヤ等を設定しています。他の路線に比べ運行本数が多く、運賃も割引しており、今以上の増便などは考えておりません。ご理解ください。</p>
8/15	<p>30年以上、ことでんバスを利用してきましたが運転手さんの対応がいろいろな人がいらっしゃいます。今回は、時間より早く出発されました。暑いので時間ちょっと前に着くくらいにバス停に向かいましたが、2分前くらいにすでに出発されようとしていましたので手を振ったのですが無視され、発進されました。危いけどバスの前に立ち止まってもらい乗りましたが もう一人来てるのにドアをしめました。明らかに見えていたと思ひます。時計を見たところ定刻よりまだ1分ありました。早いんじゃないかと言ったところ無言のまま出発されました。たぶん運転手さんの時計が早くなっていたのかと思ひます。その後のバス停の発発時間も早く出発されたいました。中にはとてもいい方があるのに、なぜこんな態度の方がいらっしゃるのでしょうか？〇〇さんという方はとてもいいです。こんな方ばかりだとよいのですが、そこまでみなさん同じにとはいけません。せめて態度はきちんとしてほしいです。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。当該運転士にはバス停を発車する際は、時刻を確認し発車時間後に出発するよう厳重に注意指導すると共に、お客様に満足いただける接客対応が出来るように努めてまいります。</p>
8/15	<p>西植田12:50発の便(上り)運賃表示器が瓦町に着く迄「西植田」の表示でした。運賃は知っていたが、ミスではないか？困る！！運転も荒い。無愛想である。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。今回のご意見を真摯に受け止め、行き先表示に誤りが無いよう、出発時の行き先表示の確認を徹底すると共に、安全輸送に努めてまいります。</p>

8/15	<p>8月25日に、ショッピングレインボー循環バスの東廻りで高松駅から瓦町まで、西廻りで瓦町から高松駅までご利用させて頂く予定です。私が大好きな日野レインボーHR(KK-HR1JKEE、PB-HR7JHAE)で運行予定便の、ショッピングレインボー循環バスの東廻りの高松駅発車時刻と西廻りの瓦町発車時刻をご教示願います。日野レインボーHRの進行方向左側最前列座席から高松駅～瓦町間の路線風景を眺めたいので、どうかご検討の程よろしくお願い致します。</p>	<p>いつもことでんバスをご利用いただきましてありがとうございます。車両の運用につきましては、車両点検等により変更する場合がございます。ご利用当日に、ことでんバス(087-821-3033)まで、お問合せください。</p>
------	--	---