

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年8月16日～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
8/16	<p>高松祭りの花火大会中、ことでんのバスに至近距離から断続的にクラクションを鳴らされました。特にバスの前に立ちはだかったり運行を妨害したわけではなく、お祭りの参加者として歩いていただけなのに、なぜこんな仕打ちを受けなければいけないのでしょうか。しばらくの間は耳の奥が痛むだけでしたが、そのうち吐き気を催し、公衆の面前で嘔吐してしまいました。以上の事から、人前でクラクションを鳴らさないように注意喚起を徹底して行って頂きたいです。尚、当時複数のバスが運行していた事から、同業他社の可能性もありますので、該当しそうな会社の方にも同様の問い合わせをするつもりです。</p>	<p>クラクションは危険を回避する場合や、合図を促す時に使用するもので、安全を第一に考えた運転操作と安全運行に努めるように周知してまいります。</p>
8/16	<p>東京から来た不慣れな者です。本日中央病院からバスで瓦町方面へ行きかけたのですが、何も分からずとりあえず来たバスの運転士に聞こうと乗り込みました。私「このバスは瓦町へ行きますか？」 運転士「行きません。」 私「では、片原町へは行きますか？」 運転士「行きませんので降りてください。」 このような会話のみでバスから降ろされました。バスが違っていたのはあとでわかり、まちなかループバスで瓦町へ向かいましたが、いくら運転が有るとはいえもっと他に対応の仕方があるのではないですか？</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、厳重に注意指導いたしました。お客様の立場に立った接客対応や案内の向上に努めてまいります。</p>

8/18	<p>バス乗務員は乗客が誤乗車する可能性が高い場合はもっと積極的に客の誤乗車防止に努めて欲しいと思います。8/15の16時過ぎに大学病院線の高松医療センターから高松駅行きのバスに乗る予定でした。定刻の16:09を2分程度過ぎたところでバスが来たので乗車しましたが、それは逆方向の高田駅行きのバスでした。高松医療センターバス停は上下便でバス停を共用していること、バス停に進入するバスの進行方向が上下便で同じであること、バス停にいる乗客からはバス前面の行先表示が見えないこと、この停留場は上下便の出発時刻が近接している時間帯が複数あることと他の停留所と比較して特殊で、利用者の誤乗車の可能性が極めて高いバス停だと思います。また、このバス停は近隣施設の性格から地域外の者の乗車が多いことが推察されます。併せてこの日は雨天で市街地を走るバスは渋滞に巻き込まれ遅延していたこともあり悉く悪条件が重なりました。このような場合、客の乗車時に乗務員が「このバスは高田駅行きです。高松駅方面には行きません」と一言マイクで言うだけであれば誤乗車はかなりの割合で防げるものと思います。御検討願います。尚、この路線は平生から誤乗車客が多いのか、誤乗車時のフォロー(運賃、高松駅までの行き方、列車本数)は的確でした。それならなおのこと誤乗車防止に努めて欲しいと思います。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。バス車両の前面や側面には行き先を表示しているほか、自動放送による行き先案内を行っています。なお、共用するバス停につきましては、特にマイクによる放送案内を行い、お客様の乗り間違え防止に取り組んでまいります。</p>
8/18	<p>出発時刻が近接しているバス停では上下便の出発時刻は逆転してはならないのでしょうか。8/15の16時過ぎに大学病院線の高松医療センターから高松駅行きのバスに乗る予定でした。定刻の16:09を2分程度過ぎたところでバスが来たので乗車しましたが、それは逆方向の高田駅行きのバス(定刻16:04)でした(誤乗車)。本来乗車する筈の高松駅行きバスはその後にきました。この日は雨天で高田駅行きバスは市街地走行時に渋滞に巻き込まれ遅延していたとのことでした。これについてはわかります。しかし高松医療センターから高田駅までの距離は短い上に道中はガラガラで、高松駅行きのバスが遅延する理由は見当たりません。遅れている高田駅行きバスを待つ時間調整していたとしか思えません。高松駅行きのバスが遅延した理由並びに貴社ではバスが意図的に定刻より遅く着くよう時間調整することがあるかどうかについて回答願います。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出の高松駅行きの便については、前便のことで高田駅行きが、交通渋滞や雨天によるお客様の乗降に時間を要したため遅れが生じ、折返しとなる同便に遅延が発生いたしました。申し訳ございません。道路状況により遅延が発生する場合がございますが、今後も定時運行に努めてまいります。</p>
8/20	<p>ゴールデンウィークの期間内ですが、ウイングポート前のバス停から利用させて頂きました。一宮以降、高松空港までバスがないこともあり、ウイングポート前からバスを利用できたことはとても助かりました。私は車の免許をもたないため、仕事をふくめ、プライベートもバスでの移動がかかせません。またウイングポート前のバス停から毎朝乗れるようになるととても助かります。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ウイングポートバス停の停留所の追加につきましては、高松空港株式会社様からの依頼により、ゴールデンウィーク期間中に実施いたしました。ご意見につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。</p>

8/20	<p>8/20 扇町11:52発まちなかループバス東廻りに乗車しました。〇〇運転士でしたが、速度ブレーキなど運転が荒く、妊婦のわたしにとってとても負荷がかかりました。もう少し丁寧な運転を心がけていただければと思います、ご連絡致しました。返信は不要です。</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、急の付く運転は避け、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嚴重に注意指導いたしました。</p>
8/20	<p>まちバスの時間について9月より市民病院が移転するのにもなう変更はありますか?</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在のところ、市民病院移転後のまちなかループバスの変更等は、計画しておりません。引き続きご利用のほど、よろしく願いいたします。</p>
8/21	<p>イオンモール高松への無料のバスを利用させて頂きました。初めて利用して、帰りの無料乗車券が必要なことを知らず、渡されず乗車し、出発前の運転手の〇〇さんのアナウンスで「乗車券がない方は有料になります」と聞き、そこで無料乗車券が必要なことを初めて知りました。乗車した際に渡されなかったの、「券持ってないんですけど、どうしたらいいですか?」とこちらが運転手の〇〇さんにお伺いしたところ、「渡したはずなんですけどねえ」と煽ったような口調で、マイクを通して言われました。バスの運転手とは言え、人と関わるお仕事をしていらっしゃるのであれば接客と捉えますが、どう教育すればそのような接客対応になるのでしょうか?追記ですが、バスの停留所の名前はボソボソ何言ってるか分からないのに、その時だけ妙にハキハキした声で言われました。イライラしていたのでしょうか?その対応でこちらはとてもイライラしました。イオンモールは楽しかったです。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。イオン高松線に於いては、イオンモール高松からバスを利用されるお客様には、乗車時に無料乗車券をお渡ししておりますので、降りる際に運賃箱にお入れ下さい。当該運転士には、お客様の立場に立った案内と接客に努めるよう注意指導いたしました。</p>
8/22	<p>〇〇さんの運転が荒い。毎日通勤でバスを利用しており、〇〇さんの運転するバスに乗ることがあるが、他の車に対して、かなりパッシングをしたり、こいつは〜と暴言を吐いたりしている。道が混んでいるときは、畜生とギアを変える黒いところを叩いていた。乗車していてとても不快です。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。当該運転士には安全を第一に考え、やさしい運転をおこない、お客様が安心快適にご利用いただけるよう、嚴重に注意指導をおこないました。</p>

8/22	落書きバスを運行してほしいので検討してほしいです。	ご意見ありがとうございます。お絵描きバスは、高松駅～附属中学校を運行する路線に運用しています。
8/22	ご回答拝見致しました。8月25日は、ショッピングレインボー循環バスの西廻りには日野レインボーHRが運用されないとの事ですが、各一般路線の高松駅行き及びイオン高松線の瓦町発イオン高松行きには、私の大好きな日野レインボーHR(車両形式:KK-HR1JKEE及びPB-HR7JHAE)は運用されますでしょうか?10時30分頃～11時20分頃に瓦町を発車する高松駅行き或いはイオン高松線の高松駅経由イオン高松行きに、日野レインボーHRの運用予定便があれば、運用予定便の瓦町発車時刻をご教示願います。上記時刻に瓦町を発車する高松駅・イオン高松行きに日野レインボーHR運用予定便が無い場合は、日野レインボーHRにて運用予定の高松駅10時発のショッピングレインボー循環バス東廻りに、高松駅～瓦町間及び五番町～高松駅間をご利用させて頂く予定です。早急にご回答を頂ければ幸いです。どうかご検討の程よろしくお願い致します。	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。
8/22	8/22(水)サンメッセ香川からことでん太田駅までバスに乗りました。太田駅7:53着です。走行中もずいぶん右寄りで走っていたうえに、バスの停車位置はバス停より越えて、また左にも寄せず停まります。(どのバス停も)この運転手、以前も大幅に到着が遅れ電車に乗れなかったことがありますが、そのときもお詫びの一言もなにもありませんでした。ちなみに今日もギリギリでした。毎回不快な気持ちで乗っています。この他の運転手も、急ブレーキ、急停車は当たり前。信号無視なのでは?と思ったり、右車線から追い越しもあります。毎日乗っていますが、これだけの意見があり注意もされているにも関わらず、なぜ改善されないのか不思議です。	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。当該運転士には安全を第一に考え、急の付く運転は避け、やさしい運転をおこない、お客様が安心快適にご利用いただけるよう、厳重に注意指導をおこないました。
8/22	スマホやタブレットのwi-fiが使えるのは公式HPで知ってましたが、座席の網ポケットに操作の仕方や設定の仕方を書いたガイドがないのには少々がっかりでした。	ご意見ありがとうございます。お客様のご意見を受け、分かりやすい表記に努めてまいります。

8/23	<p>ことでんバス、23日の運行について明日、台風の状況で塩江線が運休する可能性はありますか？田町～東谷口を利用予定で、高松市内での勤務で21時終業予定です。また、その場合のお知らせはどこで確認出来ますか？</p>	<p>ことでんバスのご利用ありがとうございます。台風の接近による運行判断につきましては、最新の気象情報を確認して決定しておりますが、天候状況により遅延が発生する場合がございます。なお、気象の注意報や警報などが発令された場合には、運休となる場合がございます。最新の運行情報につきましては、弊社のホームページでご確認いただけるほか、ことでんバス087-821-3033でご案内させていただいております。 http://www.kotoden.co.jp/publichtm/i-mode/unkou/bus.htm</p>
8/24	<p>あ1028号、右後ろ、一番後ろ座席カーテンタッセルが取れています。床のはりつけてあるマークがはがれかかっています。新しいのと貼り替えおねがいます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。不備のありました箇所については、修理いたしました。</p>
8/24	<p>路線図(下り)香西西町 亀水 (上り)根香口 西はげ (上下)室新町 バス停(下り)香川日産前→色あせ→茶色に変色→交換 市役所西:らく書き有り 市図書館前は電気付いていない 五番町の下:下側破損</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。現地でバス停を確認し、改修してまいります。</p>
8/24	<p>ことでんバスでもSuiCa、ICOCAなどの全国カードをはやくつかえるようにしてください。もし、ことでんバスで全国カードがつかえるようになったら全国カードのチャージはバス案内所だけでなくバス車内でもできるようにしてください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。全国交通系ICカード(10カード)の片利用を平成30年度中に導入を計画しています。バス案内所及びバス車内でもチャージが可能となります。今しばらく、お待ちください。</p>
8/24	<p>8月25日のショッピングレインボー循環バスとイオン高松線に運用されるバス車両についての確認です。8月25日に、高松駅～瓦町間をご利用させていただき予定の高松駅10時発ショッピングレインボー循環バス東廻りと、瓦町10時35分発イオン高松線イオン高松行きに、私が路線用車両で最も大好きな日野レインボーHR(KK-HR1JKEE、PB-HR7JHAE)は所定の通り運用されますでしょうか？早急にご回答を頂ければ幸いです。ご検討の程よろしく願い致します。</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>

8/24	<p>高松駅⑦のりばで、大学病院行きのバスのドアを叩いたが、ドアを開けてもらえず、バスは発車して乗れませんでした。この件、本社に伝えて下さい。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。お申し出のバスは、定刻に出発しておりましたが、運転士には、バス停付近のお客様の動向をしっかり確認するよう指導してまいります。なお、バスをご利用の際の駆け込み乗車は危険です。ご協力のほど、よろしくお願い申し上げます。</p>
8/25	<p>8.25 五番町バス停に17:09頃到着のイオンモール高松行きのバスに乗りました。高松駅までの乗車だったのですが、降りようと思い降車ボタンを押し、席を立ったのですが出口のドアは開かず運転手さんに尋ねると降りるのボタン押ししましたか?と聞かれました。こちらは、赤い色が光ったのを確認しております。初めて利用するのでは無いので、勝手もわかっているつもりです。乗客側のランプは、光ったのに運転手側が光らないのであれば、故障しているのではありませんか?こちらとしては、ちゃんと押しているのに正直納得がいきません。前から3番目の運転手側の座席です。整備不良等が無いか確認した方が良いのでは無いでしょうか。毎日利用していることでんバスですが、こんな事が何回も起きるのは嫌なので宜しくお願いします。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。当該車両を点検し、降車合図の確認を行いました。また、バス停を通過の際には、お客様の降車の有無を確認してまいります。</p>
8/26	<p>運行中のバス内における、IruCaのチャージを依頼可能なタイミングを明示いただけないでしょうか。以前、降車時にチャージを依頼した際には「降りる前にチャージしとけよ!」と言われ、先日、赤信号での停止中に依頼した際には「何考えてんだよ、みんなの大迷惑や!降りる時にチャージすりゃいいんだよ!」と言われました。これでは、当方、何時チャージを依頼すればよいのか全く判りません。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません。IruCaのチャージについては、バス停や信号待ちなどバスが停車中に運転士にお申し出下さい。「バスご利用のお客様へ」と記載した周知文を車内に掲出致しました。また、今回のご意見を真摯に受け止め、接客時の言葉遣い及び対応など、お客様の立場に立った接客をおこなうと共に、全てのお客様に気持ち良く乗車していただける接客に努めてまいります。</p>
8/27	<p>ことでんバスへ 台風(8/23)時バスの運行停止情報が急すぎます! 1時間に1本(大学病院線)くらいなので運行停止する場合は、かなり余裕をみて(2~3本前くらい?)下さい。危うく最終便をのがすところでした。直前に気付きましたが、ブラウザの更新をうまくできていませんでした。(PC)注意書きしていますが困ります。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございませんでした。運休につきましては、道路状況や天候の急激な変化により急遽、決定する場合がございますが、概ね1時間前に公開できるよう努めております。ブラウザの更新については、お客様のご使用されている機器の設定となる為、お客様ご自身で更新していただく必要がございます。なお、通信状態等によりご確認いただけない場合には、電話でもご案内させていただいておりますので、087-821-3033までお問い合わせ下さい。今後ともご利用下さいますよう、よろしくお願いいたします。</p>

8/27	<p>8/26 16:06弓弦羽のバスに乗りました。中新町の手前で左折するというハプニングが起きました。乗客がすぐに指摘したのであまり進まず修正できましたが、初めてのことで驚きました。今後気をつけていただきたいと思います。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません。当該運転士には、漫然な運行は避け確実な運行をおこなって行くと共にお客様にお詫びとご案内をおこなうよう厳重に注意指導いたしました。</p>
8/27	<p>ブレーキの踏み込みがキツイ時や発進のアクセルの踏み方が強い時があり乗り物酔いしそうになる。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。全てのお客様に安心快適に乗車していただける運転操作をおこない、安全運行に努めてまいります。</p>
8/28	<p>ことでんバスの「高松築港」駅のバス停につきまして、3番乗り場のバス停が一部破損しているの、貴社にご連絡さしあげます。</p>	<p>ご連絡ありがとうございました。現地を確認し破損箇所を改修いたしました。</p>
8/28	<p>高松市民病院が移転しますが、今あるまちなかループバスのように市民病院行きのバスはありますか?これからできる予定ですか?</p>	<p>ご意見ありがとうございます。2018年9月3日、仏生山に開院予定の高松市立みんなの病院へは、3路線のバスが運行します。 運行事業者:ことでんバス株式会社 仏生山川島線(市立みんなの病院～三谷出張所経由～山田支所) 塩江線(高松駅～市立みんなの病院経由～塩江) 運行事業者:マルイ観光バス株式会社 香川町シャトルバス(市立みんなの病院～香川総合センター～池西支所) 経路や時刻・運賃等の詳細につきましては高松市及び弊社のホームページをご確認ください。 http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2018/kaisei201809/index.html http://www.city.takamatsu.kagawa.jp/kurashi/kurashi/koutsu/kokyokotsukikan/kokyokotsukikanjyoho.html</p>

8/29	<p>ことでんバスの料金についてお伺いしたいことがあります。障がいのある方が塩江～舟岡間を1か月間(利用日数22日程度、1日1往復)バス利用した際、最も費用が安い購入方法とその金額について教えてください。お忙しいところ誠に恐れ入りますが、よろしくお願いいたします。</p>	<p>お問合せありがとうございます。塩江～舟岡間の普通大人片道運賃は680円です。手帳の交付を受けた方は、普通運賃の半額340円です。22日間のご利用は340円×往復2×22日＝14,960円となります。ご利用お待ちしております。</p>
8/31	<p>屋島線の、〇〇いつもいつも運転が荒い。空ぶかし当たり前、。前走ってる軽四にあおり運転。交差点では対向車線に入り右折。アナウンスは何を喋ってるかわからない。乗客が座る前に急発進。多分、向いてないと思う。早く次の仕事を見つけてあげて下さい。今度、屋島線で見かけたら指導してやる。</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、引続き安全運行に努めると共にやさしい運転操作をおこない、お客様が快適にご利用いただけるよう注意指導をおこないました。</p>
8/31	<p>8/31(金)の本日、兵庫町を12:26発の高松空港行きリムジンバスに乗車しました。乗車時にIruCaをピッとしました。降車する際、私は障害者なので、障害者手帳を運転手に提示しました。小人料金にしてもらう為です。その運転手はまず『は？』といった態度でした。なので、「障害者なので…」と小さく言いました。なぜならば、後続にもまだまだ人は並んでいますし、あまり他人に自分が障害者だとは知られたくないからです。すると、運転手は「どこから乗ったのか？」と少々乱暴な言い方で聞いてきたので「兵庫町からですが、最初にカードをかざしています。」と伝えました。運転手は面倒臭そうに操作し始めました。私はここまでで既に嫌な気分になってました。しかし運転手は通常の大人料金で清算してしまいました。私は「だから障害者だと言ってるのになんで通常料金なんですか？おかしくないですか？」と。運転手は「だから間違えたんだから現金の戻しでええか？」と。。自分(運転手)がミスした→IruCaにお金は戻せない→だから現金でええか？一言も「申し訳ありません」とか何もなく、ただただひたすら面倒臭そうに対応してくれました。これから東京へと旅行です。スタートのリムジンバスで気分は最悪です。それと、私は持病の為障害者手帳を所持しており病気を取り除けば至って健常者と同じだと思っています。考えも受け答えもしっかりできます。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には、運賃收受時に操作誤りが無いよう十分に注意すること。また、接客時の言葉遣い・態度など、お客様の立場に立った接客をおこなうよう厳重に注意指導いたしました。</p>