

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年9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
9/3	ことでんバス、塩江から不便です。もう一度穴吹駅まで検討をお願いいたします。	度重なるご意見ありがとうございます。高松駅～穴吹間は、2013年3月末まで徳島西部交通株式会社が運行していましたが、ご利用がなく、採算が取れないことから廃止しました。バスの運行につきましては、一定の収益を得られ、利用者からの運賃収入によって運行経費が賄われ、収支が黒字となることが、路線新設の条件となります。このようなことから、弊社では、同路線の運行は考えておりません。ご理解ください。
9/4	去る8月28日に瓦町案内所にて「郷東橋西一八本松」の平日定期 1ヶ月分 7700円を購入しました。その際、証明書をいただき忘れていました。郵送で結構ですので、送付いただきたくご手配いただけましたら幸いです。よろしくお願い申し上げます。	いつもご利用いただきありがとうございます。購入証明書の発行につきましては、原則、定期乗車券の発行時となっており、やむを得ず、後日の発行を希望される場合は、定期乗車券の原券を案内所窓口で確認の上、発行させていただいております。ご足労をおかけ致しますが、ご購入いただきました定期乗車券をお持ちの上、高松駅バス案内所または瓦町バス案内所にお申し付け下さい。今後ともご利用の程、よろしくお願い申し上げます。
9/4	本日、貴社の路線バス(高田駅行)に乗車しましたが、スピードがとても早く、特に、医療センターに向かって上っていく道路が法定30kmのところ、時速50kmで行き来するのは、狭い道でもあり、恐怖を感じました。また、車体とガタガタと軋み音がひどく、安定感に欠けた感じがしました。時刻は19時頃で、暗く、運転手(〇〇さん)は急いでいたのかもしれませんが、今後事故が起きませんように願うばかりです。	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、やさしい運転をおこなうと共に、お客様が安心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。
9/5	東京行きの朝1便の飛行機をよく利用します。松島二丁目駅から電車に乗りリムジンバスを利用したいといつも考えているのですが、志度線始発瓦町駅着が6:23でリムジンバスが6:28で5分しか間がなく、少しでも遅れたらと思うと利用できません。また志度線瓦町駅とバスターミナルは離れているのでそれも電車を利用できない一因です。時間帯を簡単に変更することは難しいかもしれませんが例えば、志度線の始発はリムジンバス接続用として志度線が遅れた際はバスを少し待つとか等対応いただければと思います。	ご意見ありがとうございます。高松空港リムジンバスの高松空港行きは、航空機の出発便にあわせダイヤを設定しています。以前にも電車からの乗継に関するご意見をいただき5分の乗継を設定しております。なお、今以上に時刻を遅くする事やバスを待たせることは、航空機への接続が出来なくなることから、考えておりません。ご理解ください。今後、航空機のダイヤが変更した場合には、瓦町での乗継について検討してまいります。

9/5	通勤に8時台の塩江線(上り)を利用しています。(5便目だと思います)今週、9/3と9/5どちらも時刻表より5～10分超程早く進んでいました。※4日は利用しておりませんのでわかりません。遅れは道路状況によるので仕方ないと思いますが、早発されると乗車できませんし次の便では時間が合わないので大変困ります。御手数ですが、ご確認・ご対処よろしくお願い致します。	ご意見ありがとうございます。塩江線は2018年9月1日に仏生山駅西口や市立みんなの病院へ経路変更を行うとともにダイヤ改正を実施しております。
9/6	高松築港からサンメッセ香川の往復にバスを利用する予定です。サンメッセ香川で降りるバス停(路線 61.63.65)、帰りの高松駅きのバス乗るバス停(路線 62.64)が地図を見ても何処になるのかわかりません。南側道路に西行き(上り)と東行き(下り)方面の両方、東側道路には南行き(下り方面)側にバス停がある様に見えますが、路線で変わるのでしょうか?詳しく教えていただけたらと思います。よろしくお願いします。	ことでんバスをご利用いただきありがとうございます。高松築港からサンメッセ香川へは、3つの系統のバスを運行しております。61 サンメッセ・川島・フジグラン十川63 サンメッセ・西植田65 レインボー・サンメッセ・川島・フジグラン十川61と63は、サンメッセ香川の東側、65は南側で下車するようになります。高松駅行きの62と64は、南東の同じバス停からの乗車となります。なお、サンメッセ香川バス停は、太田駅サンメッセ線も運行しています。こちらは、サンメッセ香川の南側に設置しており30分間隔で運行している他、電車とも接続しておりますので大変便利です。また、電車とバスが共通利用のできるICカード乗車券IruCaをご利用いただけますと、初回からの運賃割引や乗り継ぎ割引のサービスが適用されますのでどうぞご利用ください。詳しくは、ことでんホームページやIruCa取扱窓口にお問い合わせください。 http://www.kotoden.co.jp/publichtm/iruca/index.htmlご利用をお待ちしております。
9/6	昨日こちらからご連絡した塩江線の発車時刻についてですが、時刻表の変更に伴い位置情報のページが変わったことによるこちらの誤解だったようです。申し訳ございません。昨日の件及びこの入力についてご返信いただきなくて大丈夫です。御手数をおかけしました。	ご意見ありがとうございます。塩江線は2018年9月1日より、仏生山駅西口及び市立みんなの病院を経由するとともにダイヤ改正を実施しております。
9/7	扇町郵便局の前・百十四BKの四つ角のバス停の新設、各方面への増設、時間をふやす。	度重なるご意見ありがとうございます。お申し出の箇所は、現在、弊社のバスは運行しておらず、バス停の設置予定もございません。また、運行本数につきましても、お客様のご利用状況を勘案し設定しています。ご理解ください。

9/8	通勤で川島線を利用しています。〇〇という運転手のバスに乗って高松駅に着くと、毎回、駅から遠いバス停(11)番付近で降ろされます。駅に近いバス停が空いていても関係なく(11)番付近に停められます。なぜこんなことをするのはですか。朝の急いでいる時には困りますし、もう少し乗客目線で対処願います。この〇〇運転手、高松駅からの下り便に乗ると、発車間際までスマホでゲームをしています。他にもスマホの操作をしている運転手は多数見かけます。ひどい運転手になると、赤信号で停車の時に操作しています。スマホの保管ケースの設置があることを貴社の職員から聞きました。しかし、実際は保管ケースにトイレtpーパーが入っているのを見て、本当にダメなバス会社だと呆れました。返信は不要ですので、改善に努めて下さい。	ご指摘ありがとうございます。□意見を真摯に受け止め、運行して行く中で取り決めたルールについては、遵守していくように努めると共に、お客様に快適にご利用いただけるよう取組んでまいります。
9/8	9月22日に、高松空港リムジンバスに運用予定の日野セレガR FD(車両ナンバー:香川230あ1018、車両形式:KL-RU4FSEA)に乗車予定なのですが、運用予定時刻に日野セレガR FDは運用されますでしょうか?また、運用予定便の高松駅及び高松空港発車時刻をご教示願います。高松空港リムジンバスに運用される車両で、1台のみの唯一私が大好きな日野セレガR FDの進行方向左側最前列座席から高松駅～高松空港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。PS:ご回答はメールにてお願い致します。	お問い合わせありがとうございます。弊社の車両運用につきましては、運行日の前日に計画しております。お問い合わせのありました車両の運用は、運行日の前日に弊社からご案内させていただきます。
9/8	バス停より手前で降車客を降ろした後、バス停に乗車客がいるかどうか確認せずに発車して行ったバスがありました。当時バス停には別のバスが停まっており、停車するのは不可能でしたが、別のバスが発車した後には、一度バス停を確認してから発車すべきだと思います。実際乗り損ねてしまった人が私を含めて3人いました。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。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、再発防止に努めてまいります。
9/9	1036号車、チェンジの音が異音しています。たぶん、2速→3速が変だと思います。	ご意見ありがとうございます。車両を点検し安全には問題ありませんでしたが、異音箇所の修理を依頼いたしました。
9/9	1030号、通路めくれています。部品の交換ですね。	ご意見ありがとうございます。お申し出のありました車両の緊急点検を実施しましたが、通路のめくれは確認できませんでした。今後もお客様に安全で快適にご利用いただけるよう定期的に車両点検を実施してまいります。

9/9	路線図ありません。(上)北坂・香西北町・生島カガク前・イオン高松東・詰田川・丸山峠、香川日産前はやけて色あせているので交換。茶色に変色している箇所有。沖松島(下)はさびている。ボロボロ。これは交換ですね。	ご指摘ありがとうございます。現地でバス停を確認し、お申出いただきましたバス停の改修を行いました。
9/9	406号、のってましたら、急にチェンジがボキボキなる時が多々有。少し直された方が良いですね。要望です。デカバスで317や323ですか、ノンステップにしろらう事は可能でしょうか？御検討御願います。	ご意見ありがとうございます。対象車両の点検・整備を行いました。なお、大型バスのノンステップ車両への代替は順次、計画してまいります。
9/10	塩江からタクシー待機していますか。	ご意見ありがとうございます。塩江バス停に隣接する塩江温泉観光案内所に確認したところ、タクシーは常駐していないとの事でした。塩江からタクシーをご利用される場合は、事前にご予約をお薦めいたします。 個人タクシー(松本様)087-893-1122 空港タクシー 087-879-1515 香川タクシー 087-879-2074
9/10	バスが15分ほど遅延していた場合、遅延証明書はいただけますでしょうか。また、遅延証明書の取得方法を教えてください。	お問い合わせありがとうございます。バス遅延時の証明書は、乗務員にお申し付けください。遅延証明書を発行いたします。なお、不足していた場合には、高松駅又は瓦町のバス案内所でも取扱させていただいております。今後もことでんバスのご利用よろしくお願いいたします。
9/11	バスの学生定期更新手続きについて ・高松高等予備校生の更新に行ったところ、当初の通りの通学証明書の提示を求められ更新できなかった。 ↓ ◎更新であるのでどちらかの証明(学生証)だけでいいのではないか？ 高校生や専門学校生は一つの証明書でいいのなら高予備生もそれでいいはずである(特に専門学校生が高校生と同じなら) ◎手続きをもっと高速化すべきである ◎またバスの手続き場所を増やしてほしい。電車駅でも出来るようにしてほしい。	ご利用ありがとうございます。通学定期乗車券は、弊社が指定した学校につきましては、学生証又は通学証明書で発行しております。その他の学校は、双方をご用意いただく規定となっています。お手数をおかけしますが、ご理解のほどお願い申し上げます。なお、定期乗車券の取扱窓口の増設につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。

9/11	ことでん様 平素は、貴社のバスを利用させていただいている小豆島から高松に通う者です。今朝、9時9分発香川中央行きのバスを利用するため、高松駅から乗車しようとした。直前でトイレに行っていたためバス停へ到着するのがギリギリになってしまったことは、以後の自身の行動に注意しないといけないと反省しつつも、出発時刻より数分早く出ていくのが見えました。追いかけたものの、間に合わず、築港まで雨の中、息子の手を引き走りましたが、信号もあり、結果間に合わず、タクシーで目的地までいかざるを得ない状況になりました。居合わせた貴社の職員に、本件を一応お伝えをしましたが、今回の事案を利用者の声として受け止めていただき、こちらせめて三分前には到着するよう最大限努力いたしますので、貴社の今後の対応に期待をします。今後とも貴社の益々のご繁栄を祈念しております。引き続き、よろしくお願いします。	ご意見をいただきありがとうございます。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、お申し出の便は高松駅9時08分発であり、同バス停から3名のお客様が乗車され定刻にバスは出発していました。今後ともご利用お待ちしております。
9/11	9月からの塩江線(上り)時刻表を再検討してほしい。岩崎発7:00を以前のようにつくしてほしい。市立みんなの病院～仏生山が10分は時間がかかりすぎる。仏生山西口で時間がかかりすぎ。市立みんなの病院→仏生山駅西口7分は時間とりすぎ4分にしてほしい。上りの7:00～8:00の出勤時間だけでも良いので時間変更を必ず検討してほしい。バスには乗らないで電車を使用しなければいけないのか電車からバスに乗りかえる人間はわずかな人間だ。毎日の通勤で利用している人のことを考えてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。塩江線の岩崎発高松行きは、ご利用状況を勘案し、6:40の始発後に4便を15分間隔で運行し利便の向上に努めています。また、高松市立みんなの病院へのアクセスや電車との乗継の向上を目的に経路変更を実施するとともに遅延が生じないように、ゆとりダイヤを設定させていただいております。ご理解ください。
9/11	9/7(金)PM6:00頃、高松駅の4番のりば停車中のバスの横で、上司の方が部下の方を叱っていたようだが、公衆の面前でみっともないと思う。近くで待っている者は気分が悪い。見せ物にしているのならパワハラにあたるのではないかな？会社の方針なら仕方がないと思うが…。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。社員の教育につきましては、お客様に配慮した場所での指導教育に取り組んでまいります。
9/12	岩崎発6時55分発のバスですが、川東着6時59着が、7時10分になっても到着せず、日生ニュータウン発のバスに乗りしました。どうなってるんですか。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。担当乗務員のヒューマンエラーにより、14分の遅延が発生しました。ご利用の皆様に深くお詫び申し上げます。

9/12	大阪から今日来ました。仕事中で会社の指示通りバスにのりました。運転士に『すいません。長神って停まりますか？』とたずねたところ、口調のキツイ言い方で『停まるけどどこ行くの』と。『高松空港です』というと『そなん行くか！！リムジンバスに乗れ。なんで前もって調べとかんねん』と！！こっちは初めてで会社の指示にしたがってるのにそんな言い方します？ふつう分からない人には優しく対応するのがふつうでは？乗る時もこのバスで正しいのかスマホで調べていたのを見ていたのか最後には乗る時も『スマホばかり見やがってケンカ売ってんのか！！』といわれ途中でおりました。	ご不快な思いをお掛けして誠に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、接客時の案内及び対応など、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るよう厳重に注意指導いたしました。
9/12	9月12日高松駅朝8時8分発の西植田行きに乗りました。曲がるときやバスが揺れるときも声かけをしている運転手さんで精神障害のある私も安心して乗れました。降りる時に障害者手帳とイルカと一緒に見せたところ、運転手さんは機器の操作をしながらサッとイルカのタッチパネルに手をかざし、私が間違っってタッチできないように配慮してくださりました。些細なことですがこの気遣いが嬉しかったです。ありがとうございました。操作してもらっている間、他の人に迷惑がかかっていないかとか考えて焦りました。周りに迷惑をかけたくない、手帳を見られたくない、という苦しい気持ちが正直あります。精神障害を差別することなくグリーンイルカが持てたらしいのに、といつも思います。	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。なお、精神障害者手帳のお客様は、グリーンIruCaの対象外となっています。ご不便をおかけしますが、これからもご利用のほど、よろしくお願いいたします。

9/13	毎日塩江線を利用しています。ダイヤ改正で到着が20分も遅くなり困っています。待合の時間が長すぎです。少しでも早く着くようにして下さい。無駄な時間がもったいないです。お願いします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。塩江線は、高松市立みんなの病院へのアクセスや電車との乗継の向上を目的に経路変更を実施しました。改正前のダイヤに恒常的な遅延が生じていた為、ゆとりダイヤを設定させていただいております。ご理解ください。
9/13	(1028)出口付近はがれています。路線図、南公文・古高松(上)ありません。木太町(上)新しくして下さい。木がボロボロ→交換。	ご意見ありがとうございます。ご指摘いただきましたバス停は改修いたしました。
9/13	9/7(金)9:20頃、瓦町⑥1020号運転士さんスマホしてました。	ご指摘ありがとうございます。当該運転士には、乗務中は絶対に携帯電話を手にしないう厳重に注意指導を行いました。
9/14	お客様から運賃と距離について以下のお尋ねがありました。瓦町～香西新橋： 基準運賃290円 距離5.1km、瓦町～香西中央通り： 基準運賃360円 距離5.5km、中新町～香西中央通り： 基準運賃350円 距離4.7km。この、運賃設定で間違いはないでしょうか。瓦町～香西新橋と中新町～香西中央通りでは、中新町～香西中央通りのほう距離が短いのに瓦町～香西新橋より、料金が高く設定されています。逆にいうと、瓦町～香西新橋のほうが距離が長いのに中新町～香西中央通りより、料金が安く設定されています。香西中央通りと香西新橋の中間にある場所へ行くために、この路線をよくご利用をされているそうです。金額について疑問があり、お尋ねにいられたそうです。なぜ、上記のような設定になっているかお知りになりたいそうで、回答をもらいたいと言われました。本社に確認をして、連絡をさせて頂くことを伝えております。	いつもご利用いただきありがとうございます。お問い合わせいただきました内容について瓦町を基準にして説明させていただきます。下笠居線の香西中央通り(5.5km)の運賃は、神在口(6.7km)までが、同一運賃の区間として360円の設定となっています。高松西高線の香西新橋(5.1km)の運賃は、手前の香西東町(4.6km)と同一の運賃区間として設定しており290円となっております。この路線の運賃の設定は、キロ当たり賃率に乗車区間の営業キロ数を乗じて運賃を算出していますが、運賃の区切りによる設定があるため、同じバス停から距離は長くても運賃が安くなる場合がございます。ご理解下さい。今後ともご利用の程、よろしくお願いいたします。
9/15	9月3日 19:45高松駅発 通勤特急 〇〇運転手が運転するバスが急発進し、危うく転倒しそうになったので今後このような事がないようにしてほしい。	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、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厳重に注意指導を行いました。

