

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年10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
10/16	<p>日々が立ち申し訳ないのですが、いつ乗せて頂いても、いつ案内して頂いても最高にうれしくなる方達です。〇〇さんは瓦町停留所内でした。そしてもう一人残念ですが、バス内の案内が〇〇さんにそっくりの運転の仕方、案内の仕方の方が居ます。もしかして〇〇さんが教えたのでは？と思います。あと何人かこういう運転士さんがいればいいな！！とつくづく思います。逆に名札のない人は今だに何人かいます。教育が届いてないのは管理の有無にかかわるのでは？残念ながら。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。社員の励みとなります。今後もお客様に満足いただけるよう、安全運行と優しい接客に努めていくと共に、必ず氏名札の掲出を行うよう指導してまいります。</p>
10/18	<p>HPのバスの時刻表について質問です。 1・通勤時間帯の時刻表については渋滞の時間も見込んでの設定になっていますか？ 2・庵治線の紺屋町8時39分については運行状況遅延は何分程度ありますか？通勤での利用を考えています。 (同事象の件で2件)</p>	<p>ことでんバスのご利用ありがとうございます。お問い合わせの内容ですが、1. 時刻表については、ラッシュ時間を考慮してダイヤ設定しておりますが、天候や道路状況によって遅れが発生する場合がございます。2・お問い合わせの便の過去一週間分の運行履歴を調べると、3分から最大10分の遅れが発生しておりました。ご検討のほど、よろしく申し上げます。</p>
10/19	<p>アナウンス、運転 本っ当に丁寧で、優しい雰囲気かじみ出ています。いつも「いってらっしゃい」「気をつけて」と声をかけて下さり、嫌いな通勤の時間も、〇〇さんの日は朝から一日がんばろうと思えました。退職を機にこの線を利用しなくなりますが、嬉しかったです。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、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。またのご利用お待ちしております。</p>
10/19	<p>運転手〇〇さん、とてもステキな方、乗っていて安心、癒されます、対応も優しい。朝1番でバス停に並んでいるのに、50分少し前になるまでドラッグストアの所で“回送”の表示で待っている時が多い。2～3分位なら、そこで待つなら、人を乗せてからその場で待っていてもよいかと思えます。朝、そのような運転手がよく見られる。どうかして下さい。10～15分待っている！イオンに着くのは、いつも大幅に遅れている。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。 瓦町の各バス停については、他の路線も共用している為、運行状況を把握し乗り場に到着できるよう運行しております。なお、交通状況や旅客対応等により時間を要し、ダイヤが乱れる場合もございますが、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、定時輸送に努めてまいります。</p>

10/19	<p>10/1高松駅で歩きタバコのことのでんバスの運転手を見かけました。とてもマナーが悪いですね。指導はちゃんとした方が良くと思います。7時47分弓弦羽行き運転手でした。</p>	<p>不快な思いをお掛けして申し訳ございません。ご指摘いただいたことを真摯に受け止め、当該運転士には乗務中以外でもことのでんバスの社員である事を自覚し、一社会人として責任をもって職務に務めるよう注意指導いたしました。</p>
10/19	<p>塩江線利用者です。いつも安全運転、ありがとうございます。瓦町案内所の方の対応も丁寧で、大変好感がもてました。(定期券 継続)</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。今後も安全運行とお客様の立場に立った接客に努めてまいります。</p>
10/20	<p>円座駅から高松空港までバスに乗り、飛行機で帰る予定でしたが、時刻前にバスが出てしまい(目の前をバスが通り過ぎた)、飛行機には乗れず、途方にくれる結果となってしまいました。定時での運行をお願いします。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません。バス停を発車する際は、時刻を確認して発車時間後に出発するよう指導をしておりますが、再度、指導を行い再発防止に努めてまいります。</p>
10/22	<p>ことのでん屋島駅から屋島山上へのバスは3歳児は無料ですか？また、ことのでんの電車を利用したら、大人もことのでん屋島駅から屋島山上へのバス代は無料になるのでしょうか？お返事よろしくをお願いします。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。屋島山上シャトルバスの運賃は、他の路線と比較した場合、低価格の運賃を設定しており、大人・子ども・障がい者ともに片道100円となっております。また、IruCaカードを利用すると、ことのでんの電車からことのでんバスに乗り継ぐことで100円の乗り継ぎ割引が適用になりますので実質無料となります。ご利用お待ちしております。</p>
10/22	<p>西植田線八坂前を利用している者です。ダイヤ変更後不便です。私はレインボー経由でも利用出来るからと思っておりましたが・・・暑い、寒い日、雨も多く、やはり八坂前が一番近く、本当に便がなくなりすぎ。。。1時間見送ったり出来る時は良いです。でも、体調、気温で変わるので。若い人は選べるコースも、足が痛い、通院、本当に皆、困ってます。電車の駅まで、歩ける人、時は電車を選びますが、バスが近いとやはりバスが良いです。朝9:00を過ぎたら一気になくすのやめて下さい。車をやめた人はとくに必要。免許返上してもアクセスが悪いと、年がいても返上出来ません。バス、電車のアクセスは大切なのでお願いします。必要としている人は弱者なのです。タクシーは本当に最終手段、時間ない時。本当ガツカリするの、動きやすかったのに。私はバス、命なので。電車の駅は遠いです。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。2018年5月16日のダイヤ改正は、恒常的な遅延の解消や利用の少ない時間帯など、全体的なバランスを勘案し設定いたしました。お申し出の時間帯につきましては、次回のダイヤ改正時の参考とさせていただきます。</p>

10/23	香西線・下笠居線のバス路線を改善してほしい。香西車庫・瓦町は必ず経由。イオン東行は瓦町東経由してイオン東へ。例、弓弦羽⇄イオン東西高⇄イオン東	ご意見ありがとうございます。路線の延長等につきましては、今後のバス路線再編等の参考とさせていただきます。
10/23	バスでJRのカードで支払いが出来るようにしてほしい。	ご意見ありがとうございます。高松琴平電気鉄道株式会社では、2018年3月から全国交通系ICカード(10カード)の片利用を導入しており、弊社は2019年3月頃の導入を計画しています。お客様にご利用いただけるよう、サービス向上に取り組んでまいります。
10/23	日赤に積増機を設置してほしい。	ご意見ありがとうございます。現在チャージ機に関しては、公共施設や交通機関を中心に設置しております。新規の設置に関しては、設置依頼があった場合に検討しておりますので、現在のところ高松赤十字病院にチャージ機を設置する予定はございません。(高松琴平電気鉄道株式会社)
10/24	瓦町の1番バス停について、最近のことでんバスの多くはバス前方と中央付近に昇降用のドアがあります。1番バス停においては、乗り用は主に中央付近です。乗り場として、並ぶのは(障害者用)点字ブロックで並んでいますが、バスが道路に書かれている白枠に収まるように停車した場合、バスのドアが点字ブロックよりかなり前になっております。点字ブロックと停車したバスのドアの間付近には路線表、時刻表の掲示台があり、目の見えない障害者はわからずぶつかったりしています。また、障害者でない方もバスの停車にあわせて迂回しながら移動しています。考えるに、点字ブロックが旧型のバスのドアにあわせて設けられているためと思われるため、新しいタイプのバスのドアにあわせて点字ブロックを移動してはどうでしょうか。※1番バス停車場だけでなく、他の停車場も同様に見受けられます。	ご意見ありがとうございます。以前の車両形式に合わせて柵や点字ブロックが設置されていおることもあり、現在の車両状況に合わせて柵の位置等を調査してまいりたいと思います。
10/25	本日、新生児をベビーカーに乗せてバスに乗ろうとしたところ、日赤前のバス停が分からず、迷っていたらバスが行ってしまいました。諦めようと思っていたら、走っている私に気がついて待ってくださいました。運転手さんは〇〇さんです。本当にありがとうございました。お気遣い嬉しかったです。ことでんバスの運転手さんは親切なので、安心してベビーカーで利用できます。これからもよろしくお願い致します。	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、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。これからもご利用のほど、よろしくお願い致します。

10/26	<p>平素お世話になっております。10月19日(金)18:12、瓦町案内所において、乗り場案内・チケットを販売されている〇〇氏の対応に大変感謝しており、また、未払いの運賃710円についてお支払いしたく、この書簡をお送りさせて頂くことと致しました。上記日に、当方が、出張に現金を持って行くことを忘れていたため、クレジットカード・電子マネーしか持っておりませんでした。従って、空港の機械ではチケットを買っても、同案内所では購入することができない旨を〇〇氏に伺いました。当方の状況を説明し、状況を理解頂いたので、〇〇氏が本社に確認なされました。本社の方は、「当社においては対応できません」というお役所的な回答をするように〇〇氏に求められました。また、本社の方は「個人タクシーであればクレジットカードをつかえるのもある」ということを仰っていました。しかしながら、そのような個人タクシー自体どこにあるのかも分からず、現実的に代替手段がないような状況で、また、そのバスを逃すと飛行機に乗り遅れるような状況でした。さすがに、当方も困り、他に代替手段がない旨を説明し、〇〇氏から「私の裁量でチケットを渡します」と仰って頂き、バスのチケットを頂きました。そして、無事に、飛行機にも間に合い、当日帰宅することができました。もし、〇〇氏からこのような対応がなされていなければ、当方から行政に、御社が有している空港バス運行事業許可の取り消しの要請をお願いしていました。バス事業は、公共的側面が強く、独占事業でもあるので、お役所的に(ロボットの)対応することで、全ての方が不幸になっておりました。〇〇氏の対応にお礼をしたく、また、適切なる対応(相手の立場を理解すること)を、御社の中でも共有して頂きたく認めさせて頂きました。最後に、高松に伺う際には、瓦町の案内所を利用させて頂きたいと思っております。</p>	<p>高松空港リムジンバスにご乗車いただき、乗車代金をご送付下さりありがとうございました。また、ご乗車の際、弊社の対応で至らない点があり、お客様に不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。お客様の状況を考慮した対応が出来るように努めてまいります。今後とも、ご利用くださいますようよろしくお願いいたします。</p>
10/26	<p>問い合わせというか気づきというか、感謝メールなのですがこちらから失礼します。本日、イオンモール高松線を利用させて頂きました。運転士さんのお名前は〇〇さんと書いてありました。車内が少し揺れる事や怪我防止の案内など、終始ご親切にいただきとても快適に乗車する事ができました。そして下車の際にはお気をつけて、とお言葉をかけていただきました。何度もイオンモール高松線を利用していますが、こんなに親切であたたかい運転士さんは初めてです。本当にありがとうございます。運賃をお支払いしなくて良かったのが心苦しいくらいです。出来ることならまた〇〇さんの運転するバスを利用したいです。感謝メールですので、匿名とさせていただきます。</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、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。これからもご利用のほど、よろしくお願いいたします。</p>
10/27	<p>車を運転して右折交差点に差し掛かった際に歩行者がいた為、私は停止しました。前方にも車両がいたので動けません。そんな事もたまにはありますよね。その時、南方面からことでんバスが来ました。急にライトをつけ、グングンとスピードを緩めることなく私の車の真横、至近まで迫ってきます。一瞬、恐怖と闘争心が伝わってきました。これが公共交通機関、職業運転手のやる事なのか?余りにも腹が立ったので、直ぐに折り返してそのバスを追いかけて運転手に問いました。何とも太々しい態度。サービス業とは思えない高圧的な態度で更に私は愕然としました。思いやりのない運転手につながりした日でした。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けて、誠に申し訳ございません。当該運転士には、公共交通の運転士として今回のご意見を真摯に受け止め、安全を第一に考えた運転操作をおこない、安全運行に努めて行くよう厳重に注意指導いたしました。</p>

10/29	<p>2018年10月27日19:55高松駅発岩崎行のバスで〇〇氏の運転するバスで、3分も早く出発したので、今後このようなことがないようにしてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。塩江線は2018年9月1日にダイヤ改正をおこなっております。映像音声記録装置で確認しましたところ、申し出の便は高松駅を19:55発であり、同バス停から1名のお客様が乗車され、定刻にバスは出発しておりました。今後ともご利用をお待ちしております。</p>
10/29	<p>本日10/27高松駅から14:52 33香川中央高校行のバスに乗車しました。運転士は〇〇様でした。高松駅バスターミナルに来たのが14:55分。遅れていたからなのか、とにかく運転が荒かったです。物やなくて人を乗せてる意識が低いのではないですか。改善を望みます。</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、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。</p>
10/29	<p>〇〇氏の、接客が高齢者に冷たい。14時15分高松駅発の車内にて、高齢者への質問にぶっきらぼうに回答。高齢者の方は、さらに質問したかと思うが質問をやめてしまった。交代する前の運転手の接客が素晴らしくその比較になるが酷いものだった。</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、お客様の立場に立った接客対応や案内を行い、気持ち良く乗車いただけるよう指導いたしました。</p>

