

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年11月16日～30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
11/16	〇〇さん、普通に上客無視です。ことでんバスの運転手さん、常識ない人多すぎてあきれます。	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。申し出の運転士は弊社には在籍しておりません。なお、今後もお客様に満足していただける接客対応と、サービス提供ができるよう努めてまいります。
11/16	ことでんバスのレインボー循環を利用しています。運転手、〇〇さんの外国人の乗客への接し方に、香川県民として恥ずかしかったです。どこから乗ったんな そんなんは高松ステーションできいて(何を聞かれてもこう返事する)駅で待つ時間あったやろが、なんしょったんな、お金ぜんぜん足りんがな、全部マイクできこえているのに、乗客にこの言い方、どう思いますか?海外の観光客が多いと思いますが、対応方法を考えてみませんか?	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。全てのお客様に気持ち良くご利用いただけるよう、言葉遣いに注意した接客に努めてまいります。

11/16

〇〇〇〇と申します。10月1日から高松市で働くようになり、ことでんバスを利用しています。10月3日から来年1月2日までの3ヶ月定期を、高松駅バス案内所で購入しました。高松駅～香川大学創造工学部前まで、平日のみの定期です。私は障害者手帳を持っています。2級第一種です。職場のいろんな手続きを10月3日までにやるようにいわれたので、通勤もバスのみか、電車+バスか、じっくり検討する余裕も無く、すぐ買いにいきました。その時は気がつかなかったのですが、3ヶ月定期、平日のみ、障害者という事で手帳も提示して買いましたが、購入料金28,630円となっています。しかしよく考えると、10月(10/3-31)の平日は20日、11月(11/1-11/30)は21日、12月(12/3-28)は19日。3ヶ月間の合計が60日です。12/31.1/2が平日扱いとしても62日です。障害者という事で直接払う場合の運賃は半額で210円、1日往復420円なので420*60=25,200円。62日としても420*62=26040円となり、現金やグリーンイルカで支払うより、通勤平日定期の運賃が割高になっております。定期にした方が割高ということを購入の際に教えてくれなかったし、また割高に設定されているというのはおかしいのではないかと思います。本当に高松駅から香川大学創造工学部前の3ヶ月、障害者定期は28,630円なのでしょうか?まずその点を確認したいと思います。(質問1)そして、高松駅前から林町までバスで通勤すると、信号待ちや渋滞などで予定の時間より長く掛かることが通勤を始めて知りました。もしも払戻しできるとしたら、高松築港から太田まで電車、太田駅～香川大学創造工学部前までバスを利用しようかと思います。今も雨の日などは帰りはこのルートで帰宅していますが、バス50円、電車160円で合計210円がグリーンイルカ(フリーの)から引かれています。しかし太田サンメッセ線のサイトには、irucaご利用で、電車⇄バスの乗り継ぎ100円割引、+回数割引で更に安く書かれていますが、私がフリーのグリーンイルカで利用しても、そこからお金を引かれることがなく、障害者運賃の電車+バスの代金を払っています。障害者という事で割引運賃で利用できるのは大変ありがたいのですが、ことでんバスの定期にしても、電車⇄バスにしても、どのようなしくみになっているかいまひとつ分かりかねますので、その点をお聞きしたいと思います。(質問2)また、高松築港から太田駅を電車、太田駅前から香川大学創造工学部前まで利用したときの定期の1ヶ月分の費用を教えてください。(質問3)今のことでんバスのみ定期は1月2日までありますが、行きはJRの到着が遅くて乗れない時があったり、帰りは渋滞で予定しているJRに乗れないことが多く、できるなら12月以降を払戻しして、12月から新たに電車+バスでの通勤を考えております。その場合払い戻して戻ってくる金額がいくらになるか、教えてください。(質問4)お忙しいところ、申し訳ございませんが、よろしくお願いいたします。

いつもことでんバスをご利用いただき、ありがとうございます。この度は運賃の制度について分かりにくく、ご不便をおかけ致しました事、お詫び申し上げます。ご質問内容についての回答は、メールにてご説明差し上げました通りです。どうぞご検討下さい。バス定期乗車券の割引運賃に関しましてもお客様のご意見を参考に、ホームページにご案内を追加致しました。今後ともことでんバスをご利用下さいますようよろしくお願いいたします。

11/16	<p>通勤で川島・西植田線を利用しています。運転手で〇〇氏の運転が荒すぎるので改善をお願いします。バス停からバス停までやたら飛ばしてバス停が近づいても減速せず「通過するのか」と思ったら急停車(自分が乗る際も通過するのかと思いました)して、中の客は一度ガクンと前のめりになってから座席に背中から打ちつけられるというのをバス停や信号ごとに繰り返し、カーブもスピードを落とさず回り、途中の道路でも飛ばすので少しのギャップでも車内は揺れて終始不快でした。ドライブレコーダーで運転状況の検証したうえで、本人への注意と改善をお願いします。今回(今朝)に限らず過去(10/19)にもこの運転手で同じ運転状況だったので、どこかで言わないとずっとこのままだと思いました。私の氏名と電話、メールアドレスもお知らせしておくので、後日でもかまいませんので対応結果を必ず連絡してください。今日は車内の様子を動画で録画したのでそちらに提供してもいいですし、またそちらで改善対応されないようであれば、公表して世間の反応や評価を見たいと思います。</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、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いたしました。</p>
11/19	<p>人がいないのに、みんなの病院なんか長く待って困っております。30分も今までよりバスが遅れております。</p>	<p>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。</p>
11/21	<p>川島線・西植田線(下り)の最終バス20:08をあと2分だけ遅くしてほしいです。マリナライナー57号、高松駅着20:07から乗り継ぎしたいのですがぎりぎり間に合いません。ご利用は平成30年11月11日午後8時頃。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。川島線・西植田線は2018年5月16日にダイヤ改正を実施し、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はしましたが、他の交通機関との連携も重要と考えますので、もう少しお待ちください。これからもご利用のほど、よろしく願いいたします。</p>
11/22	<p>高松駅高松空港を探していました。ホームページでは、空港線としてリムジンバスと通勤特急がありますが、由佐線でも空港に行けることが運行図(地図)を見るか由佐線の運行系統略図のPDFを見ないと判断出来ません。リムジンバスと通勤特急だけしか方法が無いように見えます。由佐線の高松空港行きをわかりやすく表示してください。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。また、ホームページが分かりにくく、ご不便をおかけ致しました事、お詫び申し上げます。お客様のご意見を参考にし、高松空港リムジンバスのページに、由佐線のご案内を追加させていただきました。今後ともご利用下さいますようお願い申し上げます。</p>

11/22	<p>11/19(月)18:10頃 川島・西植田線下りでふーずらんど前だったと思いますが、女性のお年寄りが最後尾の席から降車しようとして歩いている途中にもかかわらず、運転手(〇〇)が降車ドアを閉めて「発車します」と言ったので、その女性が通路(中央よりやや後方)から「降ります!」と言うと運転手は驚いた様子もなく「ああ」と言っただけで再度ドアを開けましたが謝罪もしませんでした。運転も荒かったのでやりかねないとは思いましたが、全員降りきっていないのに通路の状況を確認せず発車しようとする光景はこの運転手に限ったことではなく過去にも何度か目にしています。逆に乗ってきたお年寄りが席についていないのに走り出してバランスを崩して転んでも運転手は気付かず、自分も含めた周囲の乗客が支えて起こしたこともあります。高齢化社会を認識してこのあたりの確認を運転手に励行させるとともに、管理側として運転状況のモニタリングをお願いします。</p>	<p>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、基本動作を徹底すると共に安全の確保を最優先し、お客様に安心して乗車して頂けるよう、安全運転に努めるよう厳重に注意指導いたしました。</p>
11/22	<p>ことでんバスについてです。番号74の庵治・瓦町 ナンバー香川230い10-61(うろ覚え)の車両なのですが、道路の制限速度-10kmくらいで走行している事が多いです。特に今日は15時20分頃マルナカ屋島店の前後で、長く停止したりアクセルを踏まずに走っているのかというくらいの速度で前に居座られ大変でした。時間調節なのか分かりませんが、後ろに車が居る時は横に避けて先に行かせるとかそれなりの速度で運転していただきたいのですが。可能なら改善をよろしくお願いします。バス前の状況がよく見えない為、やむを得ずの行動でしたら申し訳ないです。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。当該運転士には安全を第一に考え、他のドライバーにも配慮し、交通の流れに沿った運転をおこなうよう厳重に注意指導いたしました。</p>
11/26	<p>いつも通勤で紺屋町～川島小を利用しております。時間帯によると川島のバス停で降り帰宅する時が有るのですが、川島のバス停(下り)は暗い上に田んぼの水路に面しており、落ちないか不安になります。できれば、てすり?のようなものをつけていただくとか危なくない所へバス停を移動して頂けたらと思い意見を言わせて頂きました。諸事情もあり難しいかもしれませんが、よろしくをお願いします。</p>	<p>いつもことでんバスをご利用いただき、ありがとうございます。お申出のバス停は、地先地権者様のご承諾を頂き、現在の場所に設置しております。設置後、同様のご意見をいただき、現地確認をし、ご利用者様に安全に利用いただける、バス停から南へ約3m先での降車を取扱いするように指導してまいりましたが、再度乗務員に周知徹底し、安全運行に努めてまいります。</p>
11/26	<p>東京ー高松のフライトをよく利用します。高松空港から坂出方面へのバスの少なさは本当に不便過ぎます。しかも、遅れているフライトの時間にも合わせる為、最大15分も待たされるし。高松空港到着後、1時間後にバスが出るなんてしょっちゅうです。遅れた詫びも毎度ありませんし、やはり廃れた地方のインフラらしいなあと毎度思います。小回りの効く小さなマイクロバスにして便を増やすとか、何か対応していただきたいです。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。弊社は、高松空港⇄高松駅間の運行となっております。高松空港から坂出方面は、琴参(ことさん)バス株式会社の運行となります。いただいたご意見は、琴参バスにお伝えしました。丸亀・宇多津・坂出方面《丸亀・坂出・空港リムジンバス》[お問い合わせ先] 琴参バス Tel0877-22-9191 今後とも、高松空港リムジンバスのご利用よろしくお願いいたします。</p>

11/27	<p>レインボー循環バス(西廻り)を松縄下所から利用しているのですが、15時50分と16時15分の間に回送か何か走っていますか?毎週月曜日に小学生を一人で乗せているのですが、15時50分頃に来るバスが通り過ぎたり、停まっても運転手さんから乗れない旨のアナウンスがあるそうです。少し待てば16時頃に来るそうで、ただ遅れているだけかなと思っているのですが、子どもの話も少し気になるので解ることがありましたら教えていただけますか?宜しくお願いします。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。お申し出時間の15時50分と16時15分間に走行するバスについては、附属小学校からのご依頼で児童の下校時対応便(月曜日と木曜日は、この時間帯に集中するため)を運行しています。県庁・日赤前から運行を開始し、降車する児童がいなければバス停を通過し、児童が降車し終えましたら、その後は回送となります。これからもご利用のほど、よろしくお願いいたします。</p>
11/27	<p>バス降車時に領収証をお願いしたらものすごい迷惑そうに対応する運転手の方がいます。業務の一環ではないんですか?領収証を前もってくださって言って…。ぶつぶつ文句いいながら対応されるのって、かなり不愉快です。</p>	<p>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、お客様の事を第一に考えた接客に努め、気持ち良く利用していただけるよう厳重に注意指導いたしました。</p>
11/28	<p>さいしょからさいごまでのる人は、さいしょやることがあっても、やりきってねる人もいるかもしれないけど、スマホをいじる人がほとんどだと思います。なので、じゅうでんコードをさす、“あのあな”があると、べんりだと思います。一番前のいすに、きいろいぬのがついているせきがあって、わたしはゆうせんせきということはわかったけど、絵文字のように見たしゆんかんに、その意味がわかるように“ゆうせんせき”とかくか、記号などで表した方がいいと思います。ご利用日 平成30年11月25日午後4時15分頃、高松空港行き3時47分発。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。高松空港リムジンバスには「優先席」を設けており、最前列、進行方向左側の窓に「優先席」のステッカーを貼っております。また、コンセント設置に関しては、設置していない車両がほとんどです。お客様のご意見を参考に今後、利便の向上に努めてまいります。</p>
11/28	<p>10月28日、7時24分六条発のことでんバスにりましたがチャージでてこづってしまった際にカードを取り上げられてイライラした感じでお札も適当に取られました。こちらの準備が出来なかったのも悪かったですけど冷たい態度を取られて朝から気分が悪くなりました。</p>	<p>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。</p>

11/29	<p>ことでんバス湯元の上りのバス停は下りと同じ場所ですか?上りも下りも時刻表が貼られているバス停の看板が百十四湯元支店の前にあったので15分ほど待っていました。予定時刻数分後にバスが逆車線を走ってきたのですが、待っているのに停まるのかと思って見ていました。運転手の方とは目が合ったのですが声をかけてもらえるでもなくそのまま目の前を走り去って行ったので、慌てて電車で飛び乗りましたがかなり憤りを感じました。バス停が合っているかわからないので待つ前にバス停から数百メートルずつ逆車線のバス乗り場の看板を探しましたがありませんでした。もし、上下線とも同じバス停なら運転手の方が止まらなかったことに腹が立つし違うバス停があるならもっと分かりやすく反対車線のバス乗り場の位置を示すような表示があつて然るべきではないですか?!結局 用事には間に合わず また下り線のバスに乗って帰りました。バス乗り場がどこにあるか分かりやすいマップなどあるなら教えてください。</p>	<p>この度は、ご迷惑をおかけ致しまして誠に申し訳ございません。お申し出バス停の標柱は片側(下り)だけしかなく、バス停の時刻表等に上りのバス停の位置を示すような表示がありませんでした。12/1に「高松駅方面へお越しのお客様は当該バス停の向かい側でお待ち下さい。」の表示をいたしました。今後とも、ことでんバスのご利用よろしく願ひいたします。</p>
11/29	<p>11/28 レインボー循環バス 東回りのバスで13時ごろに栗林駅前付近を走っていた、香川200 か 153か173 まあ、その辺のナンバーのバスが信号なしの横断歩道で歩行者および自転車が待っていたのにかかわらず堂々と無視して止まらずに横切っていました。これは立派な道路交通法違反です。まさかバスがするとは思いませんでした。非常に不快です。まあでも信号無視をするバスもいるのでこれは当たり前なのかもしれませんけどね。これを言って改善されるとまでは思ってもいませんがね。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。当該運転士には公共交通機関として道路交通法を遵守し、安全運行に努めるよう注意指導いたしました。</p>

11/30	<p>高松駅発高松空港行のバスの出発時刻の偏りについて。初めてご連絡を差し上げます。来週、高松市と直島を訪問致します。試しにJETSTARの便を予約したところ、成田—高松間が往復で1万8千円程度と、非常に安くて助かっております。JALやANAだと4—5万円かかります。3日には高松市内泊、4日直島泊で考えていますが、そこで一つ問題があり、18:50高松空港発成田行きに乗ろうとすると、16:49高松空港着か、18:17高松空港着のバスかと思い、バス会社に確認したところ、18:17着では18:50発の飛行機に間に合わないということでした。結局、直島地中美術館発13:23、のバスで宮浦港に行き、宮浦港発14:20のフェリーで高松港に行き、16:02高松駅発のバスで16:49に高松空港着、高松発18:50のジェットスターで20:10成田空港着ということになります。空港行きのバスの出発時刻の間隔がここだけ1時間半もあります。(中略)観光客を誘致されたいのだと思いますが、もう少し客側の利便性を考えて頂けると助かる次第です。特にご返事は結構ですが、観光客から見た状況をお伝えいたします。可能であれば何らかの改善があれば助かると思いご連絡申し上げる次第です。末筆ながら皆様のご活躍をお祈り申し上げます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。高松空港リムジンバスにつきまして、高松空港へ向かう便には接続していない事から、乗り継ぎに大変ご不便をおかけし、申し訳ございませんでした。成田便に関しましても、前後の航空便やお客様の利便を考慮し、次回の改正にて対応させていただきます。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>
-------	---	--

