

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年1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
1/16	今日、午後19時05分高松駅発西植田行きのバスに乗って瓦町駅に着いて降りようとしたが、先に乗車する方の扉を開けて下車する扉をなかなか開けてくれなかつた。知つて、わざとですか!運転手 ○○さんって言う人、定刻時間にはなかなか着かないし、定刻時間に合わせようしてくれない。バスに乗せないでください!	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。乗車旅客に気を取られ、降車扉を開けることが遅れご迷惑をお掛けしました。当該運転士には、お客様の動向に注意し全てのお客様に気持ち良くご乗車していただけるよう指導いたしました。また、交通状況や旅客対応等によりダイヤが乱れる場合もございますが、安全を第一に定時輸送に努めてまいります。
1/16	○○さんは、ブレーキのかけ方が上手です。下手な人は停車場がわかつているのに急ブレーキで止まります。指導する人をうたがいます。	ご意見をいただきありがとうございます。お客様が安心・快適にご利用いただけるよう、社員一同、優しい運転をおこない、安全輸送に努めてまいります。
1/18	68才です。イルカがわかりません。バス料金安くなるのですか。	お問い合わせありがとうございます。IruCaはご利用1回目から割引運賃でお得にお使いいただけるカードです。硬貨のご用意も不要でお支払いがとても簡単です。詳しくはホームページにも掲載しておりますが、瓦町案内所の係員までお尋ね下さればご説明させていただきます。お気軽にお申し付け下さい。今後ともことでんバスのご利用をよろしくお願ひいたします。
1/18	1/4(金)にレインボー循環バス東まわりにのりました。運転手の○○さんが足の不自由なおじいさんが乗車する際と降車する際に「も～×××」(ききとれませんでしたが)とマイクをつけてるので他の乗客にも聞こえる状態でブツブツ文句を言っていました。他のおばあさんがカードがあるのに整理券を運賃箱に入れようとしたときも同様に「もー」と不機嫌そうな対応でした。ご本人たちも嫌な気分だと思いますが、きいている他の乗客もいやな気分になります。何様でしょうか.....それとも何かあったのでしょうか.....いずれにせよ他の運転手さんは親切なので残念でした。	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、接客時における言葉遣いは勿論、お客様には伝える気持ちを持って声掛けすると共に、全てのお客様に快適に乗車していただける接客に努めるよう注意指導いたしました。
1/18	毎回、ネームプレートを掲出していない運転手がいます。名札を見たら「○○」という人でした。いつも眠たそうにしています。きちんと仕事をして下さい。そして改善させて下さい。	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、氏名札は必ず掲出すると共に安全運行に努め、お客様に安心快適にご利用いただけるように厳重に注意指導いたしました。

1/18	<p>1. 屋島大橋線「シーサイドテニスクラブ前」について。当施設はすでに閉鎖されていますが、バス停の名称の変更予定はありますか？併せて、まちなかループバス「市民病院」、庵治線「ストーンミュージアム」も変更予定はありますか？2. 浦生線について。現在の経路は新川から湯元を経由していますが、コカコーラ前の手前交差点を左折しシーサイドテニスクラブ前に至る経路に変更した方が利用者も増えると予想します。沿道にはルートインホテル、屋島総合病院、西村ジョイをはじめとした商業施設も多くあり、特に屋島総合病院へのアクセスはお年寄りにはありがたく思います。可能であれば、こちらの経路をご検討していただければ幸いかと存じます。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。現時点では、バス停名称の変更は考えておりませんが、ご指摘のとおり、お客様がわかりやすい名称にすることは乗りやすいバスにつながると考えます。時刻変更等を機会に改善を検討してまいります。浦生線の経路変更に関しましても現在予定はありませんが、お客様のご意見を参考にして利便向上に努めてまいります。今後ともご利用下さいますようよろしくお願ひいたします。</p>
1/18	<p>31日、ショッピングレインボー循環東廻りに三菱ふそうの大型路線車、香川200か・347が入っていたので乗車したところ、車内の座席(2人掛けの前から6列目だったと思いますが、座席の背もたれの窓側とその向かいの1人掛けの背もたれ)これも窓側だったと思いますが破けています。この車は平日の西田中始発の32高松駅・県民ホール行で上りその後、急行高松駅ー附属中学校行(一般客は乗車出来ない)で走っているので、あまり乗れないでたまに一般路線(イオンモール線)に入るので、なるべく早く修理をして下さい。この車は、元阪急バスの中古車なので古いとはいえ大型車なのでまだ使用すると思うので。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。当該車両の点検を実施いたしました。座席シートの修理ですが、早急に車両の修理を行ってまいります。</p>
1/18	<p>御厩線・由佐線を利用させていただいております。田中(下り)のバス停には以前ベンチと屋根がありました。いつの頃(昨年の台風)か屋根がなくなり日射しや雨の時は座れませんでした。その上最近椅子もなくなりました。当地は高齢者が街の病院に行くなどよりにしている路線です。皆さん困っておられます。足の不自由な方もいらっしゃいます。一度見に来ていただけたらと思います。よろしくお願ひいたします。</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。バスをお待ちの間、ご不便をおかけして申し訳ございません。現地を確認したところ、田中バス停(上り)の上屋とベンチについては、所有地の敷地内に設置しており、弊社が設置したものではありません。また、上屋やベンチの設置については、設置をしようにも定められた基準があり歩道幅員が狭く、道路管理者の許可がいただけません。どうぞご理解ください。</p>
1/18	<p>2月1日の車両運用についてのお問い合わせです。2月1日に日野レインボーHR(KK-HR1JKEE、PB-HR7JHAE)にて運用予定の一般路線に乗車させていただきたいと考えているのですが、既に上記車両にて乗車済みのまちなかループバスとショッピングレインボー循環バスと塩江線とイオン高松線以外の一般路線で上記車両の運用予定はありますでしょうか？私が路線用車両で最も大好きな日野レインボーHRが運用予定の貴社路線の高松駅及び折り返し便の始発停留所発車時刻をご教示願います。ちなみにですが、高松滞在時刻は9時21分～15時頃の間です。どうかご検討の程よろしくお願ひ致します。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。お問い合わせいただいた車両ですが、現在まちなかループバスとショッピングレインボー循環バス以外での運行は無く、車両の点検、整備の際に代替えで運行するのみになります。また代替えでの運行につきましても、当日どの路線、車両での運行になるかは未定になります。何卒ご理解下さいますようお願ひいたします。</p>

1/23	<p>庵治線始発、暖房が効いてなくて寒い思いをしました。運転も荒くて、配慮のなさを感じました。不快でした。</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、安全運行に努めるよう厳重に注意指導いたしました。また、車内温度につきましては、始発便でもあり、非常に外気温が低く、お客様にはご迷惑をお掛けしておりますが、きめ細かな温度管理で快適な車内環境に努めてまいりますのでご理解下さい。</p>
1/24	<p>平成31年1月23日の夕方、ことでん琴平線に7分程度の遅れが出ていました。一応、太田駅でバスに乗り継げる時間の電車に乗り太田駅を降りてバス停に走って向かうと、バスが発車した直後でした。電車がこれだけ遅れていって、なおかつ定時にバスが発車すれば間に合うはずがありません。電車が駅に到着するのは分かると思うのですが、少しでも待つことはできないんですか。30分も外で次のバスを待つ時間の余裕もないし、第一寒くて耐えられません。また、一部の人ですが自家用車と同じような運転をされ、腰に持病があるために乗り心地がかなり悪いです。運転手に分からぬよう乗車し、チェックされたらどうですか。</p>	<p>この度は大変ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。電車の大幅な遅延に合わせてのバスの遅れ運行についてでございますが、次のバスの運行に支障をきたす為、対応が難しく、致しかねる状況でございます。恐れ入りますがご理解賜りますようお願い申し上げます。また、運転操作につきましてもご不快な思いをおかけし大変申し訳ございませんでした。お客様が快適に、そして安心してご乗車いただけますよう指導してまいります。今後ともご利用下さいますよう宜しくお願ひいたします。</p>
1/25	<p>〇〇様 おはようございます。長神バス停から毎朝乗っている〇〇〇〇です。いつも親切してくれてありがとうございます。とても感謝しています。今、インフルエンザ流行しています。体に気をつけて頑張って下さい。PS どうしても気持ちを伝えたくて手紙を書きました。</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、よろしくお願ひいたします。</p>
1/26	<p>(上り)西松屋バス停、時刻表が日焼けして見えにくいです。新しく交換して下さい。6:50フジグラン発のバス車内の床のラベル、側面めくれてます。</p>	<p>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とバス停の時刻表については、点検整備いたしました。</p>
1/27	<p>いつもことでんバスを利用させてもらっているのですが、〇〇さんの運転が他の人より上手で、案内もすぐれていると思います。昇格させた方がいいと思います。お客様に対してもていねいですしきちゃんとした対処をされているので、バスに乗っていてまちがいないです。他の人はあいさつがあつたりなかつたりでふんいきがわるい人もいますが、あの方だけはそういうことが、今までなくてすごいです。その人のバスにこれからもタイミングがあればあります。毎日乗る人の顔を覚えていたりするのは、すごくマネができないので、仕事にほこりをもっているのだと感じます。</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。今後もお客様に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、よろしくお願ひいたします。</p>

1/28	1/27の瓦町駅からサンメッセ香川行きの臨時バスはありますか？ありますなら、時刻を教えてください。	お問い合わせありがとうございます。サンメッセ香川で試験やイベント等がある場合は、受講者数や来場者数によって増発便の手配をしています。当日は、定期便と併せた増発便を用意しています。瓦町駅からのご乗車でしたら定期便にご乗車いただけます。ご利用お待ちしております。
1/28	サンメッセ・川島・西植田線、ダイヤ改正して非常に不便になった。夜9時近くになると乗るバスがなくなつた。花火の日の帰りのバスもなぜか以前と路線が変更になつていて、林支所方面の方が圧倒的に人が多いはず。※前のダイヤに戻してほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。運行時刻は、お客様のご利用状況やご要望、道路状況にあわせて設定させていただいており、次回ダイヤ改正時には、お客様のご意見を参考に利便の向上に努めてまいります。また、花火大会の臨時便は、前年のご利用状況を見て設定をしておりますが、2018年につきましてはサンメッセ経由をご利用のお客様にとりまして大変ご不便をおかけするダイヤでございました。誠に申し訳ございませんでした。次回の花火大会時にはご意見を参考に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ひいたします。
1/28	2月6日に空港リムジンバスを利用したいのですが、料金について質問があります。栗熊から瓦町駅までは定期券が有効中なのでそれを使用するのですが、県庁通り中央公園前から高松空港までリムジンバスで行きたいと考えており、その際の料金を知りたいです。支払はIrucaです。割引等があるとホームページに書いてあり、電車からバスの乗り換え-100円、バス運賃10%引で計算すると、710円-100円=610円、610円×0.9=549円、10円未満切り捨てで計540円。Irucaの利用で540円(バス)で正しいでしょうか？	お問い合わせありがとうございます。割引後の運賃につきましては、お客様のお申し出通り540円で相違ございませんが、念の為計算方法についてご案内申し上げます。割引後の運賃は、普通運賃から、まず回数割引をした後、乗継割引100円を引かせていただいております。また、回数割引額については、運賃×割引率-10円未満の端数で計算する事となっておりますので、お申し出の区間と割引率の場合は $710円 \times 10\% = 71円$ 、端数を切り捨てて、70円が回数割引額となります。従いまして、710円-回数割引70円-乗継割引100円=540円が割引後の運賃でございます。割引前の普通運賃の金額によりましては、お客様の計算方法と誤差が出てしまう事がございますのでご注意下さいませ。なお、栗熊から電車でお越しの事ですが、空港通り駅から空港通り一宮への乗換(約400m)も可能です。その場合の割引後の運賃は310円でございます。ご検討下さい。ご利用お待ちしております。
1/31	今朝、レインボー循環バス東廻りに乗車していましたが降車ボタンを押して運転手の方からも次停りますとアナウンスがあったのにもかかわらず、バス停を通過しますと言いながら降りられないまま通過されました。慌てて途中で降ろしてもらいそこから走って移動しました。以前もバス停を通過しそうになりながら思い出したように急ブレーキでとまつた事もありました。それ以来本当に停まってくれるのかソワソワしながら利用しています。利用人数の少ないバス停なのかも知れませんが常に意識をして業務に集中していただければと思います。改善を望みます。	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、ご意見を真摯に受け止め、お客様の乗降の際には十分に注意し、お客様が安心して乗車していただけるよう厳重に注意指導いたしました。

おたくの会社は、バス停に停車するとき、左端へ寄らずに車道に止める運転手が多い。先程も、バスから降りたお客様が、後方から来た原付に跳ねられそうになった。〇〇、〇〇の2人には、特に厳重注意をせよ!

ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、バス停ではお客様が乗降しやすいよう停車すると共に、後方から接近して来る自動二輪車や自転車等からの安全を確保した運行に努めてまいります。

