

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年2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  |
|-----|---|--|
| 2/1 | <p>高松空港のリムジンバス利用。最近は外国人の乗客も多いと思いますが、よくある案内や注意事項は印刷したものを用意しておいて、指差せば分かるようにしたらどうでしょうか?言葉の通じない外国人の乗客が、運転手に怒るように何度も日本語で注意されて困っているのを見ると悲しくなります。今朝は補助席という言葉が分からない韓国人と思われる女性が、運転手に何度も補助席に座れと怒鳴られ困っていたので、私がジェスチャーで補助席を説明してあげたらすぐ分かってくれて座っていました。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。外国のお客様が、ご乗車いただいた時に、対応出来るようコミュニケーション支援ボードをバスに搭載しておりますが、お客様のご意見を基に支援ボードの見直しを図り、お客様に快適にご乗車いただけるよう努めてまいります。</p>   |
| 2/1 | <p>太田駅からサンメッセ線のバスに乗ろうと思ったが、乗り継ぎが悪く、長い時間バスを待たなければならなかった。電車の時間に合わせてバスを出して下さい。</p>   | <p>いつもご利用いただきありがとうございます。太田駅での乗り継ぎについてご不便をおかけし申し訳ございませんでした。太田駅サンメッセ線の出発時刻につきましては、琴平線の到着後6分で設定しておりますが、便数の都合上、全ての電車には対応ができません。大変お手数ではございますが、ご利用の際には乗り継ぎの良い便を事前にお調べいただきましてご利用いただけましたら幸いです。乗り継ぎの良い便がわかりやすい時刻表をホームページに掲載致しましたのでご参考になさって下さい。今後ともご利用下さいますよう宜しくお願い致します。</p> |
| 2/1 | <p>バス停7番に止め、行先灯「回送」ドアを締め切り買い物に行っている。バス停は駐車場ですか?運転士はそんなことしていいのですか?</p>   | <p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、当該運転士には公共交通機関として、今回の様な事は絶対にならないよう注意指導しました。</p>   |
| 2/4 | <p>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さんが、後方から来た原付に跳ねられそうになった。〇〇〇〇、〇〇〇〇の2人には、特に嚴重注意をせよ!</p>  | <p>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参ります。</p>   |

|     |  |   |
|-----|--|---|
| 2/4 | <p>20年以上にわたり、ことடன்バスを利用している者です。2/1(金)の乗車時のことで疑問に思うことがあったためお伝えします。庵治線・大学病院線・浦生線について。木太町は7時25分発と、時刻表で1分違いの26分発があります。それは庵治温泉発とことடன்高田駅発という路線・発車元が違うためですが、ことடன்高田駅発の方が時刻表上、早く目的地に着く設定のため、私は25分発のことでん高田駅発に乗車しています。(会社の始業時間がこちらの方が適しているため)バス正面の表示番号は74番と2路線とも同じのため、木太町駅にバスが来た時はバス側面の経路案内の電光掲示板で判別しています。しかしこの2路線、1分違いの設定と近いこともあって、ほぼ同時に木太町駅に到着します。ことடன்高田駅発の方が後に来ることもあります。それは発車元の違いや交通事情で十分に理解していますので問題ありません。ここからが疑問と改善のお願いなのですが、2/1(金)は私を含め5名ほど木太町駅で乗客がバスの到着待ちをしていました。そしていつものように2路線のバスが同時に木太町駅に到着しました。側面の表示を見ると庵治温泉発の方が先に着いたので、私は後ろのことでん高田駅発のバスに乗ろうと運転手に少し身振りに乗る意思があることを伝え、バスに近づこうとしました。しかし、そのバスはバス停に寄せようとせず、道路上にて少しか減速していたものの、そのまま乗降中の庵治温泉発を追い抜こうとしました。私が通り過ぎようとするバスに近づいて慌ててドアを叩くと、運転手はそこで初めて停車しドアを開けて乗車するようにしました。〇〇〇〇という運転手でした。なぜ乗車時、バス停に寄せて乗降できるようにしないのでしょうか。予定時刻から大幅に遅れていて次の駅へ急いでいかないといけないなどのことは決してないですし、私が近づいているのにです。どこかで庵治温泉発のバスを追い抜こうと思っていたのかもしれませんが、乗客がいるのならきちんとバス停で停車するべきではありませんか?しかも朝の7時台、木太町以降の駅はたくさんの方が乗車します。なのでなるべく分散して乗った方がみなさん快適に乗車できるという思いもあります。こちらもちんとバス停で停車してくれれば、車道でドアを叩いて開けてもらうような危ない真似はしませんでした。今回の私のことや木太町駅以外でも、同様にバス停で追い抜くために停車しないバスがあり、その際に待っている乗客の方を気の毒に思うこともあります。20年以上利用しているとありますが、このこと以外でもたくさん、それはそれはたくさん憤りを感じることがあります。電話で問い合わせや意見したことも何度かあります。HPで公開している乗客のご意見や苦情も定期的に見ています。しかし今もって改善はほぼ見られず、残念で仕方ありません。この意見にも改善がみられるかどうかは正直こちらも期待はしていません。しかしどう答えていただくか、見させていたいただきたいと思えます。</p> | <p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。お客様が必ずバス停に居るという考えをもち、乗降時の取り扱いや運行経路等の基本事項を徹底するように注意指導いたしました。</p>  |
| 2/4 | <p>毎日通勤でことடன்バス(塩江線)を利用し、大変お世話になっております。電車・バス間の連絡調整のお願いです。例えば、高松築港20:00発&amp;仏生山20:47では、塩江行きバス20:46発には間に合いません。次の塩江行きは1時間待ちとなります。バスからの乗継ぎ者に乗せてから出発頂ければ有り難いです。バス停が仏生山駅に出来た趣旨を考えるとぜひご配慮頂きたいものです。ご検討、ご回答の程、よろしく願います。</p>  | <p>いつもことடன்バスのご利用ありがとうございます。ご不便をおかけして申し訳ございません。接続につきましては便数の都合上、全ての電車には対応ができかねる状況です。また、バスの定刻時間を遅らせての出発も、他のバス停でお待ちのお客様もいらっしゃることで、対応が困難です。何卒ご理解下さい。なお、お申し出の仏生山駅西口20:46発 岩崎行きは、ことடன்電車が高松築港20:15発、仏生山駅21:32着でしたら、少しの待ち時間で乗り継ぎできます。今後ともご利用下さいますよう宜しくお願い致します。</p> |

|     |   |   |
|-----|---|---|
| 2/4 | <p>リムジンバスの座席リクライニングは必要ですか。マナー、サービスを考えると30～40分の路線には不要と思います。出来れば優先席以外でのリクライニングは固定して頂きたい。</p>  | <p>高松空港リムジンバス(高松空港から高松駅)の運行時間は約30分～40分ですが、少しでも楽な姿勢で過ごしていただきたくリクライニングの固定は考えていません。ご理解ください。</p>                                |
| 2/4 | <p>空港行きリムジンバスについて。ANAの最終便空港19時10発に間に合うバスの出発時間が1月と比べて約30分繰り上がり大変不便になりました。1時間17分も前に着く必要があるのでしょうか。1月と飛行機の出発時間は変わらないのになぜこんなに繰り上げたのでしょうか。3月もANAの最終便は19時10分発のようですので、是非もう少し遅い便を作ってください。可能ならば2月もこれから増便してもらえるとありがたいです。</p>   | <p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。2月分については、お客様からの要望により直島からのフェリーとの乗り継ぎを考慮したダイヤを設定しました。なお、3月分については、ANA便も考慮したダイヤを設定しました。どうぞ、ご利用ください。</p> |
| 2/7 | <p>日時:2月6日水曜日 18時45分頃 場所:ことでんバス大学病院線下り 瓦町駅 18時41分発。内容:バス乗車の際に、バスの停車時間が極端に短く、座席に座る前にバスが急発進した。意見:私がバスに乗った際に、席に着く前に運転手が急発進したため、転びそうになり危なかったです。運転手の方には乗客がきちんと席に着いたことを確認してから発進して欲しいです。バスの運行が予定より遅れ急ぐ気持ちも分かりますが、乗客の安全を守る運転をして下さい。というか、普段はアナウンスで「バスが止まるまで席を立たないで下さい」って注意しているのに、肝心の運転手が運転マナーを守れてなくてびっくりしました。運転手にはきちんとした運転マナーを心がけて下さい。でも、運行が遅れるのはほどほどにお願いしますよ(笑)</p> | <p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には、お客様が快適にご利用いただけるよう着席確認を確実にこない、安全運転に努めて行くよう厳重に注意指導いたしました。</p>                                  |
| 2/8 | <p>8:03高松駅から日生ニュータウン行きに乗ったけど、運転士がルームミラーをずらしているがどうして?危なくない?けっこう目立つ。</p>  | <p>ご意見をいただき有難うございます。当該運転士にはミラーの調整は必要であるが、安全確保のためにも取扱いに注意するよう指導いたしました。</p>   |
| 2/8 | <p>空港リムジンバス 本日中央公園前バス停留所で8:24が混んでいたため8:27に乗るつもりでしたが何の案内も無くドアを開ける事も無く通過。バス停留所で待ってるお客様呆然。しばらくして来た8:30の瓦町駅経由になってしまった。何の案内も無く通過するのは駄目と違いますか。また8:30の〇〇〇〇ドライバーも言葉づかいが最悪。近所のおっさんか。バスのステップも汚ない。朝から不快感。</p>  | <p>ご迷惑をお掛けし申し訳御座いません。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車内空間についても気持ち良くご乗車していただけるよう努めて参ります。</p>                    |

|      |   |   |
|------|---|---|
| 2/12 | <p>ことでんバス株式会社 リムジンバスご担当者様。3/1～3に高松空港を利用する予定でおりますが、3/1以降のリムジンバス時刻表がサイトに掲載されておりませんでした。少なくとも3月上旬に関しましては、既にフライトスケジュールが確定しているかと思われますので、高松空港⇄高松駅の時刻表を教えてくださいませんか。お忙しいところ恐れ入りますが、お早めにご回答頂ければ幸いです。宜しくお願い申し上げます。</p> | <p>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車内空間についても気持良くご乗車していただけるよう努めて参ります。</p>   |
| 2/12 | <p>ことでん太田駅からサンメッセに出ているバスを太田駅から西方面(附属中学校や空港通りの高松空港リムジンバス乗り場)にも延ばすルートをつくって欲しいです。</p>  | <p>ご意見ありがとうございます。太田駅サンメッセ線は、2011年度の実証実験で運行を開始した路線です。現在のところ、ことでんの太田駅までの運行となっておりますが、ことでんの新駅設置にあわせ、バス路線の再編を検討しており、お客様のご意見を参考に関係機関と協議してまいります。なお、高松空港リムジンバスは、太田駅から空港通りまで電車をご利用いただき、徒歩で約5分程のところ「空港通り一宮」バス停がございますので、ご利用ください。</p> |
| 2/12 | <p>時間を守らなすぎでは無いですか??田舎なので、利用率も低いと思いますが、理由にならないのでは??何らかの事情があつて遅れたとしても、「お待たせ致しました」のアナウンス1つぐらいあつてもいいのでは無いでしょうか??サンメッセ・西植田線(上り)木村北より乗車待ち時間5～7分 本日で3回目の遅刻</p>  | <p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。適時案内とお詫びの言葉を添えて案内をしていくよう指導すると共に、交通渋滞などを把握し定時輸送が出来るように努めて参ります。</p>   |

下笠居線を利用しました。ICカードにチャージをしたくて、信号が赤信号になったのを確認し、運転手のもとへ行きました。「すみません」と声をかけましたが、二度声をかけても完全に無視。こちらを見ることもなく、貧乏ゆすりをしていました。声をかけて三度目でやっと反応されましたが、「動いているときに立つな!」と強い口調で言われました。その後、チャージをお願いしましたが、とても荒い動きで無言でチャージされました。そのあとです。私が完全に席につく前に急発進。その後、ものすごいスピードで運転しはじめました。何度も他の車にぶつかりそうになり、正直もう死ぬかもしれないと思い、涙が出てきました。とにかく怖かったです。あり得ないくらいのスピードで、危険運転という言葉では足りないのではないかと思うほどです。他にお年寄りの方もいらっしやいました。私は少し前まで、妊婦でした。もし妊婦のときにあの運転されていたら、、、と想像すると、言葉もありません。怖くて怖くて、声をかけようかと思いましたが、逆上されたらどうなるか、何をされるか分からないと思い、すぐにボタンを押して最寄りのバス停で、なんとかバスを降りました。他の乗客の方は大丈夫だっただろうかと、今でも心配しています。大げさではなく、本気で死んでしまうと思いました。命の危険を感じました。ただのクレマーになりたいわけではありません。どうか、命を預かっているということを分かっていたきたいです。二度と利用したくないです。しかし、どんどん本数が減少しているなか、ことでんバスは貴重な利用者の足なのです。少なくとも、もうあの運転手には運転してほしくないです。トラウマになるほどの運転でした。〇〇〇〇と言う方でした。他にも危険運転をしているのではないかと、不安です。絶対に忘れることはできません。

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、やさしい運転をおこなうと共に、お客様が快適にご利用いただけるよう、思いやりと感謝の気持ちを持った接客をおこなうよう厳重に注意指導を行いました。なお、走行中の両替や積み増しは大変危険ですので、車内事故防止にご理解とご協力をお願い致します。

|      |  |   |
|------|--|---|
| 2/12 | <p>職場の代表としていて投書します。職場でバスを利用している方が多く、休憩時間等で利用しているバスの話題がよく出ています。その中でもよく上がる話題を何点か挙げさせて頂きます。時間帯はいつも同じなのに曜日によっては、バスの車内がキレイだったり汚い事があったり差が激しい点です。清掃は、毎日していますよね?どこの業者の方が清掃しているか存じ上げませんが、ほぼ汚い車内が大半です。しかし、たまにある運転士さんが運転しているバスはキレイな事が多く…当たり外れがあり、同じ料金を支払っているのにこの差は一体どういう事でしょうか。ヒドイ時は、朝一からゴミが落ちていたり、どう見ても清掃していないのでは?と思うくらい汚いバスがあります。あと、ある運転士さんの時は車内のミラーがずれていて…どう見ても車内の安全確認を怠っている点です。ミラーは、車内のお客様の安全確認をする為にあるのですよね?なのにミラーが縦に傾いて…そのミラーを見ては嫌な気分になります。あと、運転が荒い運転士さんがいる点です。これは、つい最近の出来事で…気分が悪くなるほど運転が荒く、流石に数人のお客様が運転士さんへ注意したそうです。そしたら、運転士さんは全く謝罪などでせず…反対に自分は悪くないような態度を取ったそうです。この時、怪我人も出たそうです。お客様あってのバスですよね?全く謝罪がないのは、どのような教育をしているのでしょうか?もしかして、運転してさえいたらいいと思っていますか?お客は荷物ですか?大事な命を預かっているという認識は無いのでしょうか。それから、運転士さんのネームが無い点です。これは、何かあった際の責任逃れをする為にネームをしていないと思ってしまう。タクシーでもきちんと誰が運転しているか分かるようにしていますよね。バスも一緒ですよね?誰が運転しているか分からないバスに乗車するなんて恐ろしいです。暴言を吐く運転士さんもいれば、どう見ても手伝いが必要なお客様を無視する運転士さんもいるようです。はっきり申し上げて、まともな運転士さんはほぼいないという印象が強く、出来ればバスを利用したくないけど…しょうがなく利用している感じです。運転士は、免許さえあれば誰でもいいのですか?しっかり、運転・接客教育はされていますか?今一度、しっかり運転士さんの再教育(指導)をお願い致します。</p> | <p>ご意見を頂き有難う御座います。また、不快な思いをお掛けし誠に申し訳御座いません。ご意見を真摯に受け止め、お客様に安全安心及び快適にご利用していただくため、安全運行に努めると共にサービスの提供に取り組んで参ります。</p> |
| 2/12 | <p>ことடன்バス 株式会社 ご担当者様 平素よりお世話になっております。〇〇と申します。本日、18:21分高松駅発のことடன்バス73庵治線【庵治温泉行】を利用させて頂きました。降車の際、既に運賃の支払いをしたにも関わらず「おいおい!」と硬貨投入口を叩きながら呼び止められ、高圧的に支払いをしたかと言われました。それだけならまだしも、支払いをした旨を伝えると「ああ。」とだけ言い謝罪もなくドアを閉め、走り去って行きとても不愉快に感じました。今までご利用させて頂いていた上でこのような運転手の方にお会いしたのは初めてでしたので驚きと同時に失望しました。以前より貴社のバスを利用させて頂いており今後もご利用させて頂きますが今後このようなご対応がないようにして頂きたいです。また、仕事上ことடன்バス様とお取引をさせて頂いておりますが今後は検討させて頂きます。お問い合わせメールにおいていくつかの個人情報を入力するよう記載ございましたが、このような内容の為割愛させて頂きたいです。お忙しい中大変恐れ入りますが、一顧客のご意見として聞いて頂けますと幸いです。</p>  | <p>ご不快な思いをお掛けし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よう厳重に注意指導いたしました。</p>                     |

|      |  |   |
|------|--|---|
| 2/12 | <p>本日02/11、高松駅から養護学校前までバスを利用させていただきました。高松駅を21:22に出て、養護学校前に21:45に着くはずの便です。運転手は〇〇さんでした。シダックスや焼肉キングがある交差点で右折をする際に、軽い事故があったかのように思います。曲がった先の道路で工事のようなものが行われており、本来バスが走行する側の2車線が走れないようになっていました。そのため、普段は逆の車線、一車線のみしか通れないようになっていました。警備員さんも両脇に2人、また案内板のようなものも設置されていたように思います。しかし、運転手が通れないようにしている道を通ろうとし、警備員さんが止めていましたが、ドン という音とともに、なにかとぶつかったような少し強めの衝撃がありました。その後すぐ、運転手が外にも聞こえるようにマイクを通して、警備員さんに苦情(文句)を言っていました。もちろんバス利用者にも放送を通して聞こえていますし、聞こえて気持ちのいい言い方ではありませんでした。さらに前方のドアを開き、警備員さんに苦情を言っていました。その後もコーンが置かれてあったの・・</p> | <p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。当該運転士には道路状況を十分に確認し、安全を第一に考え、お客様が気持ち良くご利用いただける運行をおこなうよう注意指導いたしました。</p>  |
| 2/14 | <p>回答はいりません。匿名で失礼します。現在ことでんバス高田駅行きに乗っています。運転手の〇〇さんですが、乗客が多分間違えて下車ボタンを押したのだと思いますが、下車ボタンが付いているのに降りる人がおらず「誰ですか?」「今ボタン押したの。誰かおしてるでしょ?押した人言うてください。」「こっちゃって困るんですよ」「降りるか降りんか言うてください」と無愛想な怒っているような声で言っていました。年配の方が沢山乗っています。もう少し優しく「間違えですかね?発車しますよ?」と言えないですか?大勢乗っています。間違えた事を晒されるのが恥ずかしいと思う方もいます。知らずにボタン当たったかもしれません。乗っていて気分が悪いです。</p>   | <p>ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には接客姿勢を中心に注意指導をおこない、お客様に気持ち良くご乗車していただけるように努めて参ります。</p>   |
| 2/14 | <p>電車もバスも良く利用する場合、イルカカードを落として忘れ物として保管し受け取りに行く場合、瓦町はせめて窓口を一つにしてもらえませんか?電車の瓦町かと思って行くとバスの案内所だったり、バスと電車で落とし物のイルカカードの預かり情報は共有できないんですか?仲が悪いんですか?大人の事情でしょうか?カードを落とした私が一番悪いのですが… カードは電車もバスも共通で使えるのに忘れ物の連携はしないんですね。</p>   | <p>いつもご利用くださりましてありがとうございます。この度はご不快な思いをおかけして申し訳ございませんでした。お客様からご提案いただきました、落とし物の窓口を一つにするという事に関しましては、恐れ入りますが業務の都合上、今は対応が難しい状況でございます。ですが、お客様の立場に立って窓口をご案内する事は当然の事であり、忘れ物の対応につきまして、今後は電車の駅とバスの案内所間で連絡を取る事を徹底し、連携を図ってまいります。貴重なご意見ありがとうございました。今後ともご利用下さいますよう宜しくお願い致します。</p> |
| 2/15 | <p>今月に入り、少なくとも2回 レインボー循環バスの行先表示が「回送」のまま運行されています。(東廻)運行前点検等せずに、業務されているのですか?一度なら、うっかりもあるかもしれませんが、流石に立て続けに2回となると、不安を感じます。行先表示のみならず、より安全に関わるブレーキや、燃料残など、どのようなマニュアルが使われ、運用されているのか甚だ疑問です。宜しくご確認下さい。</p>  | <p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。高松駅まで回送で到着した場合、お客様には行き先表示がわからないため、行先を変更しマイク案内を行うようにしております。また、お客様に安心してご乗車いただけるように、安全を第一に考え、急の付く運転は避け、安全運行に努め、再発防止に取り組んでまいります。</p>   |