

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年2月16日～28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டன்バスからの回答
2/18	<p>塩江→高松駅 運転士 ○○○○ 些細なことで何度もクラクションを鳴らすのはやめて欲しい。乗っていて非常に不快です。特に、太田のバス停前で歩道を走っている際に、同じく歩道を走っていた自転車に鳴らしたのは、相当問題があると思う。自転車が邪魔だったのかもしれないが、本来車が走ってはいけぬ道です。最徐行のうえ、十分に配慮する必要があるのではないか。また、相手が女性だったことで高圧的に出たのだとすれば、人間性に問題がある。乗せているのは荷物ではなく人間、運転士はサービス業の面もあります。本人が分からないのであれば、立場を理解できるよう会社で指導してください。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。当該運転士にはクラクションは危険を回避する場合に使用するものであり、お客様に不快感を与えないよう、公共交通の運転士として安全運行に努めて行くよう注意指導いたしました。</p>
2/19	<p>本日夕方に塩江線下りのバスに乗車したのですが、その時の○○さんという運転士さんに対応も運転も非常に丁寧で印象的でした。車内アナウンスや降車時の声掛け等も気遣いが細やかでとても快く利用させていただくことができました。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。今後お客様にご満足いただけるよう、サービスの向上と安全運行に努めてまいります。</p>
2/20	<p>バス停について。海外の方にバス停をきかれることがたくさんあります。瀬戸内国際芸術祭以降、来高の外国の方もかなり増えているので、英語、中国語、韓国語表記をお願いしたいです。あと、似た場所にバス停があり乗り間違える方が多いです。改めてバス停の設置場所のご検討などお願いしたいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。ご連絡いただきました五番町のバス停に関しましては、県庁通り中央公園前へののりば案内を多言語にて表示致します。また、路線図や時刻表等、その他のご案内につきましては、スペースの問題等もございますが、可能な限り、順次対応してまいります。今後ともご利用下さいますようお願い致します。</p>
2/20	<p>2月19日18時30分発健康ランド行きのバスに乗車時のことです。○○○○さんの運転が大変荒く、恐怖を感じてしまいました。特に後ろの車に割り込まれたときがひどくブレーキも急ブレーキを何度もしていました。この人の精神的な指導をどうにかしてしてほしいです。そうしないと、安心してバスの利用が今後出来なくなります。</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、厳重に注意指導いたしました。</p>
2/20	<p>こんにちは。台湾人の○○です。5月友達が日本に旅行して、自転車で瀬戸内を一周する予定です。高松空港から高松駅までの高速バスには輪行袋が持ち込むことは可能でしょうか?輪行袋size: L120cm*H90cm*W24~54cm</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。基本的に輪行袋等に入れていただければ、自転車のお持ち込みは問題ございません。なお、トランクルームの収納スペースにも限りがございますので、他のお客様のお荷物が多い場合は、次発の便にご乗車をお願いする事がありますので、何卒ご了承くださいませようお願い致します。</p>

2/20	3月2日に交互が開始すると書いたのに、今更始めるのは、おかしいと思いますが何故でしょうか？	ご意見ありがとうございます。2019年3月2日(土)より、ことでんバスでも全国交通系ICカードをご利用いただけるよう、サービス開始に向け、新しい運賃箱の導入やリーダーライターの読み取り部の取替え作業を行っていました。通常の運行を行いながら作業を進めていたため、ご利用のお客様には、ご不便をおかけ致しました。今後もお客様へのサービス向上に努めてまいりますのでご利用の程、よろしくお願い致します。
2/22	大学病院行のバスをもっと増発して下さい。	ご意見ありがとうございます。大学病院線は、2018年5月16日にダイヤ改正をおこない、お客様のご利用状況などを勘案して設定しております。なお、バスの増便につきましては、次回のダイヤ改正時の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宜しくお願い致します。
2/22	2月21日(木) 中野町バス停20:40発レインボーバス、乗車位置で待っていたがオーバーして止まった。なんてバスだ！少し歩かされた。運転手からは何のお詫びも無かった。〇〇という名前の運転手だった。1分くらい早発したし、最悪な気分。	ご不快な思いをお掛けして誠に申し訳ございません。当該運転士には正規の乗場に正しく着けるよう、またやむを得ず乗場から外れ停車した際は、お客様にお詫びとご案内をおこなうよう厳重に注意指導いたしました。
2/23	高松駅→高松空港リムジンバス、運行間隔が空きすぎてバスが混雑し過ぎて全然快適じゃない。2~3分間隔で何台も連ねて走らせる位なら1台ずつを30分間隔とかで定期的に運行してもらいたい。JRの都合で12:30頃に高松駅に着いたがバスは行ったばかり。次が14:06。途中のバス停では乗れない人も出る始末。	ご不便をおかけして申し訳ございません。高松空港リムジンバスは、飛行機のダイヤにあわせて運行しており、積み残しが出てもお客様に安心してご利用いただけるよう3分間隔での設定とさせていただいております。積み残しが出た場合、次の便までお待ちいただく事となり、お客様に対してサービスの低下につながる為、現在のところはパターンダイヤにする計画はございません。何卒ご理解くださいますよう宜しくお願い申し上げます。
2/23	高松空港発のリムジンバスについて、質問させて頂きたいのですが、飛行機の預け荷物を利用し、受け取りに時間が掛かってしまった場合、出発を待っていただくことはやはり難しいのでしょうか？3/14(木)羽田空港→高松空港9:00着のため、9:20のバスには乗りたいと考えております。(次のバスは10:55と間隔が空いてしまうため)	お問い合わせありがとうございます。高松空港リムジンバスは、国内線では航空機の到着約15分後の発車予定となっておりますが、航空機が延着した場合や、お荷物のお受け取りにお時間がかかってしまった場合は、それに応じた発車となりますのでご安心ください。また、リムジンバスの出発時刻に合わせ、弊社の係員が、到着ロビーでお客様にお声掛けし、ご案内しています。ご利用のほどお待ちしております。
2/23	2月21日木曜日の中野町バス停で20:40発のレインボーバスに乗ろうと立って待ってたが、乗車位置からオーバーして止まったので少し歩かされた。もし足の悪い人や目の不自由な人だったらどうするつもり？運転手からは何のお詫びもなかった〇〇と言う運転手だった。気分を害した。少し早発してたし。	ご不快な思いをお掛けして誠に申し訳ございません。当該運転士には正規の乗場に正しく着けるよう、またやむを得ず乗場から外れ停車した際は、お客様にお詫びとご案内をおこなうと共に、発車時間を確認して運行するよう厳重に注意指導いたしました。

2/24	<p>2/24(日)イオンモール高松便の車内にて、車椅子専用座席に既に(車椅子のご必要の無い方)が座っており、車椅子をご利用のお客様がご利用出来なくなっていたそうです。その際、乗務員が一声おかけし、車椅子のご利用のお客様が座席にお座り頂ける様にするべきではないのでしょうか?そんな中、乗務員は、車椅子をご利用のお客様に次の便にして頂けますか?と言ったとの事で、正直驚いたそうです。乗務員がこの様な事を言うのは、そんな教育をしているのでしょうか?まったくないのでは?</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。今回のご意見は真摯に受け止め、お客様に気持ち良くご利用いただけるよう取組んで参ります。なお、申し出の便については、満席で立って乗車していただいているお客様も多くいたため、車椅子のお客様にお声掛けをし、ご理解を賜り次の便へご案内致しました。</p>
2/25	<p>まちなかループバス西廻りに乗車させていただきました。運転手の〇〇〇〇さんの車内アナウンスが素晴らしいです。マニュアルで決まっていることなのかもしれませんが右左折の際、発車、停車する際には必ずアナウンスをし感謝しました。忘れ物をしたお客がいましたがその際の対応も素晴らしかったです。また、乗車したいなと思いました。</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。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、宜しくお願い致します。</p>
2/25	<p>2/12に、問い合わせをさせていただきました。2/11のバスに乗った際の、運転手の態度と、事故のようなものがあつたのではないかという内容です。事故があつたのかどうか、また謝罪等の対応くらいがあるものだと待ちましたが、メール等届く気配がありません。対応としてどうなのでしょう?事故でなかつたとしても、衝撃が何によるものだったのか、説明くらいあつてもいいと思います。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けしましたこと、また、ご返事が遅れましたことを、合わせてお詫び申し上げます。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よう注意指導いたしました。</p>
2/27	<p>2月26日(火)9:14分頃 高田発医大行バスが信号無視した。</p>	<p>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、道路交通法の遵守は勿論、公共交通機関として、安全を第一に考えた運行をおこなうよう厳重に注意指導いたしました。</p>
2/27	<ul style="list-style-type: none"> ・HPの乗換検索がもう少し使いやすくなってほしいです。路線図から検索をスマホから使うとバス停と入力場所がかぶって選べないところがあります。また、入力して検索も入力途中でバス停か駅名を選ぶと、入力途中の文字が残ってしまいます。改善をお願いします。 ・ことでのHPをスマホ対応にしてほしい。 ・いつもベビーカーを乗せてバスを利用しているのですが、バスの運転手さんは優しい方が多く乗せ降ろしを手伝ってくださったり、イスを畳んでくださったりして下さい。ありがとうございます。 	<p>いつもご利用いただきましてありがとうございます。ホームページおよび乗換検索に関しまして、ご不便をおかけしており申し訳ございません。ことでん乗換検索の「路線図から検索」は、あくまでパソコン向けの検索システムとなっております事から、携帯電話の機種によっては検索しづらいものとなっております。今回いただきましたご意見は、今後の課題とし、よりご利用いただきやすいよう改善してまいります。なお、ホームページのスマートフォン対応につきましても、今後改善する上で参考にさせていただきます。申し訳ございませんがもう暫くお待ち下さい。また、乗務員の対応につきまして、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。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>

