

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年4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
4/17	頻繁に利用するのですが、高松空港行きのリムジンバスの最終便の時間が20分以上繰り上がっており、飛行機の出発時間に対して早すぎるばかりでなくJR特急との接続も出来なく、非常に使い勝手が悪くなりました。運航スケジュールの見直しを強くお願いします。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。高松空港行きで最終便のリムジンバスについては、5月1日からJRホテルクレメント高松発の最終便を17:49発から18:17発に変更致しました。なお、高松空港リムジンバスの時刻は、航空機の発着に応じて毎月時刻が変更となりますので、ご確認の程お願い申し上げます。今後ともご利用下さいますよう宜しくお願い致します。
4/17	4/14 朝の高松から高知へのシャトルバスについてです。運転手の体調が悪いのか、蛇行、ラインオーバーが激しかったです。あのままでは事故の危険が高いなと思いました。ご確認のほどよろしくお願いします。	お問合せありがとうございます。当社ことでんバスは、高松から高知間のシャトルバスの運行はございません。申し訳ございませんが、運行会社へお問合せくださいますようお願い致します。
4/18	〇〇〇〇という運転手さん、出勤ラッシュでイライラしがちの時間帯ですが、バス停について問い合わせたお客様に対してきちんと説明し、到着予定時刻まで伝えていました。そういった心遣いが出来る素晴らしい方で、朝から気持ちの良い思いをさせていただき、お礼を言いたく、メールさせていただきました。	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参ります。
4/18	8時過ぎに高松予備校前から乗車してくる方ですが、特定の女性二人と一緒に乗ると、喋り声が響きます!毎回です!運転手の方は注意してください!今日は〇〇さんが運転手でした。本当に、その女性二人と一緒に乗るとうるさくて!運転手の方が注意しないのであれば、直接 注意します。トラブルになった場合は会社で責任をとって下さい。	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。ご意見を受け止め、今後も全てのお客様に快適に乗車して頂けるよう乗車マナー向上に努めて参ります。
4/19	どこにIruCaナビ毎日利用しています。遅れて来ることが多いので必ず確認しています。時々バスは走っているのに全く画面に出ないことがあります。運転手さんがスイッチを入れるものですか?入れわすれですか?不安になります。いつも安心して利用できるようにして下さい。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。車両機器及び通信に不具合があったと考えられます。お客様にご不便をお掛けしないよう点検整備をおこなって参ります。

4/22	<p>浦生線は必要なので廃線にしないで下さい。また、ダイヤは昨年5月に改正する前のダイヤの方が利用しやすかったです(改正前の方が便利でした)。</p>	<p>ご不便をお掛け致しまして申し訳ございません。浦生線はお客様のご利用状況などを勘案して2018年5月16日にダイヤ改正させていただきました。なお、有識者でつくる協議会で、ことでの新駅整備に伴い一部のバス路線の廃止や減便が盛り込まれた改定案が承認されたとの報道がありましたが、浦生線の廃止年月日については、今のところ関係機関と検討中です。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>
4/22	<p>イオン線がイオンで乗降するのも運賃が必要になってしまって残念です。よく利用するので、また無料になると嬉しいです(助かります)。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。イオン高松線は、2019年4月1日からイオンモール高松様と協議して、イオンモール高松南口バス停を新設して利便性の向上に取り組むと共に、現在の運賃を設定させていただきました。ご理解のほど、宜しくお願い致します。なお、ご意見は今後の参考とさせていただきます。</p>
4/23	<p>4/20(土)高予備前17:14発のバスを利用しようとしたところ17:12に通過しそのまま停車せずに通り過ぎて行きました。以前も同じようなことがあったのですがこれでは時刻表の意味ないですよね？バス停に人がいなかったら時刻表を無視して通過していくんですか？</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、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再度指導をおこないました。また、ご意見を他の運転士にも周知し、再発防止に努めて参ります。</p>
4/23	<p>六条の下り線バス停について。六条のバス停から降りたあと、横断歩道も近くにならないため道路を横断して住宅街に入る人が多いのですが、カーブの途中にバス停があり、車からも通行人からもギリギリにならないとお互いが見えないところにあります。いつか事故が起きそうで怖いのですが、設置場所をもう少しずらして見渡しの良い場所に変えてくれませんか。バス停の場所を実際に見ていただけると分かるかと思います。よろしくお願いします。</p>	<p>いつもことでのバスをご利用いただきありがとうございます。ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。お申し出を受け、再度現地確認を致しました。現地点から移設候補地を検討いたしましたが、設置に適している場所の確保が困難なことから、現在のところ、バス停の移設は難しいとの結論に至りました。バス停出発の際には、バスの前後や周囲を確実に確認し、発車していくよう周知徹底し、安全運行に努めて参ります。ご理解ください。</p>
4/23	<p>レインボー循環バスのレインボー伏石のバス停ですが、西回りはベンチがあります、東回りはベンチがありません。ベンチの台座になる石はずいぶん前から歩道におかれています。いったいいつになったら完成するのでしょうか。少し前には降車時に歩道に置かれた石につまづいて転びそうになりました。早期のご対応をお願いします。</p>	<p>いつもことでのバスをご利用いただきましてありがとうございます。お申出のベンチの台座についてですが、現地を確認したところ、弊社の管理物件ではなかったため、管理者である道路管理者に連絡致しました。これからも、お客様が快適にご利用いただけるようバス停設置を心掛けて取り組んで参ります。</p>

4/23	バスと電車を乗り継いでいますが、仏生山での塩江線下りとの接続が悪い！西口でバスが時間調整しているなら、きちんと電車とバスが接続するようにバスダイヤを組んでください。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。塩江線は、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。また、電車との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ませんが、今後のダイヤ改正時に参考とさせていただきます。今後ともご利用下さいますようお願い致します。
4/25	4月7日14:30頃に塩江線の下りのバスに乗車した時運転手の方の対応で気になった事がいくつかありましたのでご連絡させていただきます。一つ目、高齢者の乗り降りに手を貸さない。バス停で停車時しばらくバスが発車しなかったので不思議に思っていたら高齢の女性が手押し車を1人で降ろしていました。そういった場合、他県では必ず運転手の方がサポートしています。後ろに座っていた為見えなかった私はその光景をただ見ていただけの運転手さんにとっても驚きました…。しかも女性とバスの間がギリギリの距離なのに発車…。2つ目、整理券の取り忘れに対し怒鳴る。まず最初に私は普段バスを利用しません。ですので琴電バスの乗り方をよく知らないまま乗車してしまったこちらにも非があります。しかし運賃を入れてそのまま降りたら呼び止められ、整理券を取ってから乗車するシステムを知らなかったと伝えたのになんで取らなかった、ちゃんと調べてから乗れなど怒鳴られてすごく不快な思いをしました。今までバスで整理券など取ったことがないので何故怒っているのか分からなかったし、公共の乗り物で感情的になるのはいかなものかと思います。成人の私でさえ怖かったのに未成年の子がもし同じ目に合うと余計に恐怖を感じると思います。また他県から来られる観光客の方にも同じように知らない方が多くいると思いますし、お客様に対する接し方を見直してもらいたいです。たまたま乗ったバスの運転手さんがこのような方だったのかもしれませんが、精神的な病気で治療中の私はかなりショックを受けました。今はバス自体に恐怖を感じますし取り敢えず琴電バスはもう二度と利用しません。	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。当該運転士には常にお客様の立場に立った接客対応をおこない、気持ちよくご利用していただけるように努めるよう厳重に注意指導致しました。
4/25	3/15に投函させていましたが回答がありませんでしたので再度送信します。平日昼間、イオン高松線を運転免許センター経由にしてほしい。運転免許センター線が廃止になった経緯は、3/4の回答でわかりますが、県立高等技術学校に通学する者として、歩く距離が長すぎる。具体的には、1時間に1本くらいはほしいが、最低、行き旧運転免許センターバス停着 8:20、12:50頃、帰りの、旧運転免許センターバス停発 12:20頃、16:20 を希望したいです。	この度は、回答が遅くなり申し訳ございませんでした。イオン高松線は、運転免許センター線との統合時に現在の経路として運行しております。なお、お申出の経路につきましては、今後の参考とさせていただきます。これからもご利用のほど、宜しくお願い致します。
4/25	〇〇さんいつも親切です。ありがとうございます。	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参ります。これからもご利用のほど、宜しくお願い致します。

4/27	乗車する際にイルカが上手く反応せず、やり直そうとすると「降りる時にやるからはよ座って!」と怒り口調で言われたのですが、そんなに怒らなくてもとくないですか....?遅延していてイライラしている様子でした。なんで私が怒られたんだ~~?????私の見た目が気に食わなかったのでしょうか? ○○○○さんの気に触っていたらすいません。あと、すこぶる気分が悪いです。	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もとより、思いやりの心、感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に厳重に注意指導致しました。
4/27	今日18:21高松発の○○運転士、機械の使い方がわからないとかやめてほしい。積み増しエラー対応で、新川に10分止まってました。せめて謝るべきでしょ。	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、運賃収受の時の機械操作は確実にこなうと共に、時間を要し遅延が発生した際はお客様にお詫びを行うよう注意指導致しました。
4/27	以前にも投稿しましたが、バス上りの高予備校前から乗車される、女性二人ですが、この二人が一緒に乗るとうるさくて!大きな声で叫んでいるわけでは無いから、運転手さんには気にならない程度かもわかりませんが、小声でも十分響きます!数メートル以内に居る方も迷惑と感じています。今日の運転手は○○さんです。この女性達は、小声でも、機関銃のように喋り続けます。本当に迷惑です!改善する気持ちはあるのですか??改善しないのであれば、直接注意して良いのですか?他の乗客に迷惑をかけているのですから、しっかり、会社から注意して下さい。	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。ご意見を受け止め、今後も全てのお客様に快適に乗車していただけるよう乗車マナーのポスターを掲出し取り組んで参ります。
4/29	○○運転手、バスが遅れている時でも、的確なアナウンス(バスが止まってから立ってください。や両替にできるだけ協力ください。)など、予定に遅れそうと最初若干ストレスでしたが、○○さんの声かけで本当に和みました。今後、こんな運転手さんがもっと増えたらいいなと思いました。	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運行に努めて参ります。これからもご利用のほど、宜しくお願い致します。
4/29	2019年4月26日、19時38分頃 高田駅で高松行きのバス タイヤがパンクしてるのかと思いバスの斜め横に何秒か停車しただけで、クラクションを鳴らされました。そのバスは停車中もライトをつけっぱなしで、駐車していたこちらの車は眩しく、そういった配慮も出来ていませんでした。注意お願いします。	ご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。今回のご意見を真摯に受け止め、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、周りの人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致しました。
4/30	先日、精算料金が異なるのではという件でお電話いたしました。差額料金を返金していただきましたが、返金金額が足りてないのはどういうことですか?『¥200の区間をIruCa利用なので¥180のところを¥240区間、IruCa利用の¥220で処理されてる』以上の条件をお伝えしたのですが、理解していただけてなかったようです。差額は¥40ですよね?なぜ、¥20しか返却ないのですか?対応していただけたことに対しては感謝しておりますが、確認が足りないのではないのでしょうか?	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。先日、弊社バスをご利用いただいた際に、ご乗車代金を誤った金額で徴収し、また、ご連絡をいただいた際に、差額返金額を誤算し、度重なるご迷惑をお掛けし、申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた件を肝に銘じ、再発防止に努めて参ります。

4/30	<p>通勤でバスを利用しています。会社から「バスも定期で利用するように」との指示で定期を購入しましたがイルカと早く統合されないでしょうか？イルカの際は整理券を取らなくとも良かったのに面倒です。そもそも定期に行先は記載されているのに不要だと思います。</p>	<p>ご不便をお掛けして申し訳ございません。イルカの定期券については、今後の検討課題とさせていただきます。また、整理券は乗車区間の確認と、乗り越しなど区間外乗車のお客様もいらっしゃるため精算の際に必要となります。何卒ご理解、ご協力のほど宜しくお願い致します。</p>
------	--	---