

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年5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
5/2	<p>2019/04/30北浜アリーより2名で高松駅まで18:25乗りました。スーツケースを持ってたので乗車に手間取ってしまいました。その際になにか思うところがあったのか降車で料金を支払う時に高圧的な態度で対応を受けました。私と同伴者は共に障がい者手帳を持っていたのですが、私の手帳の等級が1級だったので同伴者の分のまとめて払う旨を伝えて子供料金80円×2人分の160円を用意し、支払いをしようとした。その際に運転手の方は手帳をじっくり見たあとそちらさんは?と聞いてきました。最初意味がわからなかったので聞き返したら手帳をもっているかということを知っていたみたいでした。1級は同伴者も半額と聞いていたけども運転手の方の態度に萎縮してしまい、同伴者も手帳を取り出し見せました。そうすると、中身をきっちり見せろと言われ中身を見せじっくり確認されたあとに料金を払って良いと言われました。あとから公式のサイトをみたらきちんと等級が高ければ同伴者も半額になると書いてあったのでとてもさきほどの態度には納得できませんでした。大変ぞんざいな態度で最後出て行くときも整理券を(料金を支払う時に入れたのに)入れたのか聞いてきたのでびっくりしました。ことでんの電車では大変丁寧に駅員の方にも接していただいたので残念な気持ちでした。旅行で香川に来ていたのですが最終日に大変悲しい思いをしたので手帳確認の際は等級が見たいので中身を見せて欲しいとか、ぶっきらぼうな言い方でなくなぜそうしたいのかきちんと伝えて欲しかったです。まるであたしたちが障害者であることを疑っているかのような態度に対して非常に残念に感じました。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。せっかくのご旅行に際し、道中の公共交通機関で不快な思いをお掛けした事を心よりお詫び申し上げます。当該運転士には接客時における言葉遣いは勿論の事、思いやりや感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に注意指導をおこない、社員一同お客様に満足していただけるサービスの提供に努めて参ります。</p>
5/2	<p>空港行きリムジンバスにのる中国人のマナーの悪さに困っています。高松駅でも困ってます。対応できる人をお願いです。ご利用は令和元年5月2日午前10時頃 瓦町バス停</p>	<p>高松空港リムジンバスのご利用時におけるご意見をいただきありがとうございます。現在、瓦町に掲出している看板は日本語と英語訳のみだった為、繁体・簡体・韓国語訳を追記しました。また、同様の表示物を高松駅の乗り場付近の柱およびバス停、リムジンバスのご利用者が並ぶ事が多い、県庁通り中央公園前と兵庫町バス停にも掲出しました。また、バス停に案内係を配置してほしいとのご意見を頂戴いたしました。対応が難しいため、ご要望には添いかねます。ご理解下さい。</p>
5/2	<p>4/6、20日私は瓦町から12時54分発由佐岩崎行きに乗務しました。〇〇運転手さんの声が小さくて聞こえませんがもっと大きな声でマイク案内してほしいです。何年勤務されているかわかりませんが声に覇気がありません。『ありがとうございます』の声も小さくて自信がないようです。それと発車する際には『発車します』の一言がまったくなかったです。たいへん危険ですので一言マイク案内をお願いします。</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、お客様ひとり一人に、はっきりとした口調で感謝の気持ちを込め「ありがとうございます」のお礼の言葉をおこなうよう厳重に注意指導致しました。</p>
5/2	<p>4月28日庵治温泉行高松駅12:52発、前のフロントガラスが汚れていて凄く汚くて酷かった。必ず乗務する時は、窓ガラスとフロントガラスを拭き取って見たらどうですか？常識じゃないですか？(〇〇〇〇)</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。お客様が快適にご乗車していただけるよう、今以上に気を配り、快適な車内空間に努めて参ります。</p>

5/2	礼儀正しく、運転も上手です。カンペキです！！ご利用はレインボー東廻り14時54発、運転士は〇〇〇〇さん	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。
5/2	まちなかループバスの時刻表が不親切です。発時刻をきちんと書いた時刻表を作って下さい。ご利用は平成31年4月29日午前9時頃、運転士は〇〇〇〇氏	いつもことばをご利用いただきありがとうございます。お客様には、お申出の時刻表について、ご不便をお掛け致しまして大変申し訳ございませんでした。弊社にて再考し新しい時刻表を作成しておりますので、出来上がり次第配布致します。今後も、お客様がご利用いただきやすい時刻表を心がけ取り組んで参ります。
5/2	4月16日(火)私は、大学病院高田駅に乗車するために高松駅の乗り場で待っていました。7時にバスがきて運転席の横に乗りましたが、運転士の〇〇さんが、15分間ずっとスマートフォンを使用していました。これってベテランの運転士さんとして非常識では、ないでしょうか？スマートフォンを使用するんでしたら、休憩時間にしてください。恥しい行為だと思います。こんな運転士さんは初めてでした。人の命を守る仕事ですので、緊張感をもって今後このような事がないように教育者の方、注意しておいてください！！カバンの中に保管されてはいかかでしょうか？また、今度同じ〇〇さんでしたら運輸局に報告しますのでそのつもりでいて下さい！！(高松駅発大学病院高田駅7時15分発)	ご指摘ありがとうございます。当該運転士には、乗務中は絶対に携帯電話を手にしないう厳重に注意指導致しました。

5/2	<p>ことひら線に新駅2つ出来て、再編！？具体的に3つの円で書いてたのをTVで見ました。しかし、西植田線、減・・・川島線はいし！？ショックでした。通勤としては利用していませんが・・・私は車に乗りません・・・バス・電車頼み・・・長尾線の方はまだ電車もある・・・自転車・タクシーと言っていましたね。でも！バス停が近くて、通院で助かる人、年金の人、障害者・・・外来でも支払うのにタクシー！？びっくりしました。社長さん、電車嫌いって言ったのは、もうびっくり、わたしは、バス、電車、JRすべての交通好き。愛着かなりある方です。年寄り(80代)くらいの人と私はよく声をかけられます。(瓦町で)便数減ったやろ・・・かなり、通院に困るって言ってますし。瓦町に来る回数も減ったわ・・・って。それなのに、廃止ですか！？減便もこまりますが廃止なんて・・・不のサイクルしかないです！私は、公共交通頼み本当に！こまるんです！！弱者！！車の運転を出来ない人もいる。ことでんバスが近くて頼みの綱。こういう意見も聞いて下さい。しょうてんがいも好きな人いっぱいいるんです。タクシーすごく高いですドキドキしながら移動！？ゴミの案内みたいに図と時刻表を入れてほしい→乗り方を知らない人多いです！70才以上の金のカードの利用広報を使って出すのはどうですか。(私は通院・買い物で使います)→使わない・少ない→減らない・返せない高齢ドライバー車(事故減らない)→自転車のれる？フラフラした人ばかり乗るの！？危ない！！→瓦町に人來ない(自転車置き場はうらにあるのを知っている人少ないですよ。よく使う人だけ)→経営ダウン・減便・廃止！？</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。ことでんの新駅が整備されるのに伴い、一部バス路線の廃止や減便が盛り込まれた改定案が、有識者でつくる協議会で承認されたと報道がありました。運行本数の減便、運行経路の変更の可能性がございますが、川島線の廃止の予定はありません。IruCaの広報活動につきましては、毎月、瓦町駅2階において、IruCaチャージキャンペーンを行なっております。ぜひご利用下さい。お客様からいただきましたご意見を参考に、これからも快適にご利用いただける運行に努めて参ります。</p>
5/6	<p>いつも利用させて頂いてます。5/4(土)9:00頃、高松駅の待合でイルカのごとで訪問しました。「おはようございます」といったが、「はい」との対応。もう一度、「おはようございます」といったが「はい」の対応。いいかげん頭にきました。用件を終え「名札ついてないですが、お名前は」ときくと、「あっすいません。〇〇です」と事ム的な対応。これでいいですか？とても腹立ちます！！どう指導されたか教えて下さい！！2019年5月4日午前9時頃 高松駅案内所</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。この度は、弊社案内所をご利用の際に、当社案内所係員の接遇により、ご不快の念をお掛け致しまして、謹んでお詫び申し上げます。当該係員には、お客様にご不快な印象を与えない接客に努めるよう注意指導致しました。お客様からご指摘いただきましたご意見を肝に銘じ、お客様が気持ちよくご利用いただける接客に努めて参ります。またのご利用を心よりお待ち申し上げます。</p>
5/7	<p>県庁通り中央公園前からバスに乗って高松駅に行こうとした。たくさん便があると思ったが、8時50分の次が9時22分ってあんまりにもひどい仕打ちと思う。どういうつもり？</p>	<p>ご不便をお掛けして申し訳ございません。県庁通り中央公園前の上りバス停から、高松駅方面行きのバスは、行き先が異なる複数の路線バスが停車するため、バス停の時刻表は行き先別に掲示しております。高松駅まででしたら、郊外から高松駅までの路線バス以外にも、屋島大橋線やイオン高松線で行くことが出来ます。また、高松駅方面行きの便数はラッシュ時を過ぎましたら、運行時間の開く時間帯もございます。何卒ご理解下さいますようお願い申し上げます。今後もお客様に分かりやすい表記に努め、サービスの向上を図って参ります。</p>

5/8	<p>2019/5/5に高松築港18:19発の空港バスを利用しました。(香川230あ10-26)自分は内部障害があり身体障害者手帳を持っているのですが、下車時の運賃清算の際に、運転士さんに手帳を見せても「なんですかこれ?」と言われ、他のお客さんの前で「身体障害者手帳です」と言わなければなりません。とくに空港バスですし、きちんと周知するようにしていただけると助かります。</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、接客姿勢を中心に注意指導を行いました。今回のご指摘を真摯に受け止め、社員ひとり一人がお客さまに満足していただける接客対応、及びサービスの提供が出来るよう努めて参ります。</p>
5/9	<p>空港バスのWEBページにwifiが使えると明記されていますが、使えません。最近、使えたことがありません。混んでる時も、空いている時もです。点検整備をお願いします。</p>	<p>ご不便をお掛けして申し訳ございません。想定以上のWi-Fiの利用があり、容量オーバーのため、利用が出来ない場合や機器の不具合により、ご利用いただけない状況もあり、ご不便をお掛け致しました。今後はお客様が快適にご利用いただけるよう、機器の点検・整備や更新を行い、再発防止に努めて参ります。</p>
5/9	<p>明らかに人が待っていて運転手も気づいているのに、ドアを開けてくれません。ことでのバス運転手はなぜこうも態度が悪いのでしょうか?教育はしないのでしょうか?同じようなクレームはいくつも入っているはず。〇〇〇〇という名前です。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。扉の取り扱いについては、次発便の準備や車内でのお客様の動線などを配慮し、ドアの開閉を行う場合もございますので、ご理解をいただけたらと思います。なお、当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、お客様に不快感を与えるような運行は避けるよう指導致しました。</p>
5/13	<p>去年、路線にバスに慣れてない友人が(橋詰→瓦町)まで乗車しました。つい、整理券を取り忘れまして。ドライバーさんに注意というより暴言を浴びせられ、大ショックを受け、それ以来『バスに乗るのは怖い』『絶対乗らない』というのを聞きました。しかし、先日、孫と2人で乗車した折り、ある高齢のお客様に対応するドライバーさんの親切な態度・運転マナーを見て『年寄りも安心して乗れる』『怖くない』と嬉しくなりました。この思いが伝わったとは思いませんが、降りる際、ドライバーさんに感謝の気持ちを込めて、小さな声で『ありがとうございました』を言いましたら、ドライバーさんも『ありがとうございました』と答えてくれました。私は、お蔭様で、その日一日中、幸せな気分でご過ごしました。機会を作って足が不自由で、ほとんど外出しない友人を誘って、今後は『まちなかループバス』で(瓦町→三越)に買物に行ってみたいなあと考えています。ご利用は平成31年4月9日午前、まちなかループバス、瓦町→昭和町市図書館前</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。また、お褒めの言葉も頂きありがとうございます。お客様が安心・快適に気持ちよくバスを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ので、これからもご利用のほど、宜しくお願い致します。</p>

5/13	<p>高松市こども未来館へ行くため、瓦町からまちなかループバスを利用しました。ベビーカーに息子を乗せて利用したのですが、行きと帰りで別の運転士さんでしたが、大変優しく、ベビーカーの乗せ降ろしを手伝ってくださり、大変助かりました。ありがとうございました。家からはレインボー循環バスを使って瓦町に出ることが多いのですが、手伝ってくださる方、声をかけてくださる方、特に何も言わない方、色々ですね。「ゆっくりでいいですよ」とか、「手伝いましょうか?」とか、一言、声をかけていただけると、焦らず乗せ降ろしができるので、ありがたいかな、と思います。ですが、いつも大変よくしていただいているので、快適にバスを使って移動できています。本当にありがとうございます。これからもよろしくお願いします。あと、Google マップで時刻表検索ができる機能、とても助かっています!ありがとうございます!</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。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。</p>
5/14	<p>5月13日 高松空港からのリムジンバス 17時45分頃初の運転手の方の接客が最低で気分害しました。内容としては小銭が無くお礼しか無かった為降りる際に、すみません小銭がないので両替させてもらいます、と両替機で両替をしました。その際に運転手が「イルカかSuicaは持っていないの?」というので、私が「すみませんチャージ出来てなくて」と言うともうすごい大きいため息をついて「ちょうど入れてよ。はあー。この時間が本当にどれだけ無駄な事かね〜。」と言ってきました。チャージが出来ていなかったりもたつく私も悪いかもしいのですが、それがお金を払ってるお客様に対してとる態度でしょうか?バスが停車するまで立てれないし、じゃあどのタイミングで両替するべきなんですか?全ての両替してる人に言ってるんですか?相手が女やからってなめるな。非常に気分悪かったです。50~60代のおじさんでした。名前見るの忘れましたが。時間調べて本人に謝罪して頂きたいです。私だけじゃ無く気分悪くされてる方絶対いると思います。そういう人本当に運転しないでほしいです。</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、今回のご意見を真摯に受け止め、接客時における言葉遣いは勿論の事、思いやりや感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に注意指導をおこない、お客様に満足していただけるサービスの提供に努めて参ります。</p>
5/15	<p>やしま病院行のシャトルバス乗場が看板がわからず困りました。</p>	<p>ご不便をお掛けして申し訳ございません。お申し出をいただき、ことでん湯元駅改札口付近に案内サインを追加致しました。今後もシャトル便をご利用いただきますよう宜しくお願い申し上げます。</p>
5/15	<p>郷東橋西(上り)のバス停にどなたかがベンチを設置しています。病院の前でもあり、ご高齢の方にはありがたいベンチだと思います。しかし先週くらいにベンチの鋳物の脚が折れています。ご高齢の方が座ると転倒する危険もあります。ことでんバスが設置したのでは無いと思いますが、事故が発生する前に、バス停管理の観点からも点検なり設置者と協議してもらえたらと思います。</p>	<p>いつもことでん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為、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、ご利用いただけるバス停の設置を心掛けて取り組んで参ります。ご利用お待ちしております。</p>