

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年7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
7/16	いつも利用させていただきありがとうございます！！8:54発のバスにのりました。高松駅から私と二人でした。一人の方は、南新町でおり、私は瓦町でおりました。はじめて何もいわないドライバーさん「〇〇」さんだったかなあ？←忘れました。私が今まで乗ってたバスは、必ず、停留所へつくと案内があり、ドライバーさんがしゃべってまして、時間調節するときもそのこと言ってました。停留所でも外のスピーカーで案内してました。今日は全くないです。マニュアルにあるのかどうかしらないですが、お客さまあつてのバスではないですか？ドライブレコーダーもあるのかくにんして下さい。マニュアルにないとしても、お客様への配慮あってもいいのでは？他の方と比べてるのかもしれないですが・・・お客様の立場を考えてほしい。このドライバーに本音をききたいのが正直な気持ち……。どちらにしても連絡下さい。安全運転ありがとうございます。これからも利用します ご利用は 元年7月14日 午前8:54	不愉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、基本動作案内を確実にこなうと共に、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を行いました。
7/16	神奈川から来ていたものですが、道に迷い困っていたところ〇〇さんという運転手さんに優しく助けてもらえました。おかげで目的地にもたどり着くことができ、大変お世話になりました。また機会あれば使わせていただきます。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。楽しい思い出の一つとしてお持ち帰りいただけたことを感謝しております。今後もお客様に喜んでいただけるようサービスの提供と安全運行に努めてまいります。 また、香川へお越しの際は是非ことでんバスをご利用ください。
7/16	高松空港リムジンバスを利用しました。骨折し、足を引きずりながらの乗車でしたが、高松空港行きの便も、高松空港発の便も、優先座席に乗ることはできませんでした。高松空港行きの便については、乗車を手助けする補助の男性スタッフが優先座席を使用していました。補助スタッフの座席が必要でしたら、一列目とは別に二列目等、優先座席を用意することはできないでしょうか。高松空港発の便については、健康そうな方(もちろん見た目からは判断できませんが)が座っていらっしゃいました。この点については、優先座席の数を増やす、優先座席の表示をわかりやすいようにする(現在の表示はみにくく、そこが優先座席だとわからずに座っている方もいらっしゃるのではないのでしょうか)、優先座席利用者がいることをアナウンスするなどの改善策が考えられます。これらの改善策は、東京でリムジンバスを利用した際には配慮いただいていると感じた点です。高松空港リムジンバスは、県外はもとより国外からのお客様もおえする乗り物です。配慮を必要とする方々への香川県の態度を示すことにもなりかねない、ということをくれぐれもご留意いただき、優先座席についてご検討ください。	ご不便をお掛けいたしました誠に申し訳ございませんでした。貴重なご意見をいただきありがとうございます。補助スタッフの座席については、座席に余裕があっても補助席を利用したり、基本はステップに立って行くよう指導してまいります。現在、高松空港リムジンバスの「優先席」は、最前列の2席と進行方向左側の窓に「優先席」のステッカーを貼って対応させていただいております。優先座席の表示を分かりやすくする件については、現在枕カバーの色を変えて対応させていただいておりますが、お客様のご意見を参考にさせていただきます、「優先席」の追加と共に、前向きに検討させていただきます。優先座席利用者有りのアナウンスについては、優先席を使用したい旨の申出があれば、運転士がお声掛けし、「優先席」に着席いただけるよう対応させていただきますので、お気軽に運転士にお申し付けくださいませ。今後も、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。

7/17	レインボー循環東周り、レインボー通り伏石、2019/07/16 18時14分頃、ことでんバスで、車椅子の人乗車を気づかず発進し 客に指摘され乗車口開けたままバックしたという報告を同乗のお客様から頂きました。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には、バス停では発車の際に再度駆け込み乗車等、お客様の有無を確認して安全な運行をおこなっていくよう指導しました。
7/17	ICカード以外に電子マネーも使えるようになると便利だが。広島市内～広島空港や札幌市内～新千歳空港で利用した経験あり。検討いただけると助かります。	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。交通系ICカード以外の電子マネーについては、今のところ導入予定はございません。ご意見については今後の参考とさせていただきます。これからもご利用くださいますようお願い申し上げます。
7/19	10分以上遅れてる状況でなぜ誰も乗り降りしないバス停に停車するのか？午後7時前後だが辺りは明るく停車せずとも、待っている人がいるかどうかは見える。庵治線下り ○○運転士	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 安全運行を第一に考え、交通状況によりダイヤが乱れる場合もございますが、お客様を安全・快適に目的地までお送りすることを第一に定時運行に努めてまいります。
7/20	バスについて 始発バス停や途中のバス停で「○○いきますか？」とたずねられる光景をみる機会が微増傾向のようで、運転士さんが説明に汗をかくところを、見る機会が増えているようにお見受けします。特に、ゆめタウンに行きたい方は、「循環バスの東廻りですか？西廻りですか？」をよく聞かれておいでる光景を目にします。運転士さん、のどを痛めるレベルまでになっているそうです。バス停留所周辺の方へ、時刻表を認識して頂いて、チラシに最寄りのバス停を単純に書き記してもらうとか、改正時やその他きまぐれでもいいので、時刻表を紐吊り(バス会社公認、広告入りでも可だと思ふ)されとか、出来る範囲ではじめてみてはどうでしょうか？	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 ご意見を参考に、路線バス沿線の主要施設へのアクセスが分かる一覧表を作成し、ホームページへの掲出のほか、案内所での配布をしております。
7/20	バスのグッズ関連について バス事業者さんのグッズを各地の販売店で、お見掛けする機会が増えて参りました。魅力あるものについては、買い求め、部屋に飾っております。ことでんバスにおかれましては、グッズについて消極的な気がします。存在価値を高める意味で、グッズ作成、グッズ販売をはじめてみては、いかがでしょうか？	貴重なご意見をいただき、ありがとうございます。 現時点で、ことでんバス独自のグッズの作成等は行っておりませんが、ことでん本社において「ことちゃんグッズ」と銘打ってグッズの作成・開発・販売をしております。 いただいたご意見は、今後のグッズ作成時の参考とさせていただきます。

7/20	バスのさよなら運転について 他社さんで、バスが廃車又は、引退をされる際に、コースを決めて運行する企画が流行のようです。運賃相応の参加費でもいいですし、少し付加価値をつける企画でもいいので、ご検討を頂けないでしょうか？	貴重なご意見をいただきありがとうございます。お申出の内容につきましては、今後の参考とさせていただきます。これからもご利用くださいますようお願い致します。
7/20	7月19日のレインボー巡回バス西回りの28便ですが、中新町を定刻前に発車してませんか？遅延は仕方ないですが、定刻前発車はマズくないですか？しかも5分以上前に発車しているはずです。運行記録やドライブレコーダー確認下さい。お陰で待ち合わせに遅刻する羽目になりそうです。怒りが収まりません。	ご迷惑をお掛けし申し訳御座いません。 ご意見を頂いた日については、天候も悪く夕刻から市内が渋滞で交通の流れが悪く、多くのバスが遅れ運行となっております。申し出の便(18:56)につきましては、中新町を40分遅れで運行していました。お客様にはダイヤが大幅に乱れ、ご迷惑をお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。
7/20	太田駅のバス乗り場が雨の日待つところが狭くて濡れるので、ベンチを増やすかカーポートみたいなのを設置して欲しいです。あと、夜くらいので街灯を増やして欲しいです	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 ご不便をお掛けし申し訳ございません。太田駅バス停につきましては、弊社の私有地ではございませんので、構造物等の追加設置が難しいのが現状でございます。また、建物の軒先に、ダウンライトを設置しておりますが、ご利用日には、ライトの点灯忘れが原因と考えられます。ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。お客様が安心して安全にご利用いただけるように努めてまいります。ご理解ご協力のほど宜しくお願い申し上げます。
7/20	サンメッセ線 機動隊前9時02分発太田駅行いつも利用してありますが…まだ9時も来てないのに停止することもせず素通りされて乗れませんでした。定時までいるのが当たり前じゃありませんか？定時まで待っていていれば乗れたのに…大雨の中自宅に戻り自家用に乗り換えて出勤しました。一応報告しておきます。	ご迷惑をお掛けし申し訳御座いません。 申し出の便につきましては、機動隊前を5分遅れで運行していました。なお、同バス停8:47の便が10分遅れで運行しており、お客様にはダイヤが乱れ、ご迷惑をお掛けしたことを深くお詫び申し上げます。

7/20	空港リムジンバスの運転手の接客態度が悪い。空いている椅子を探している客に早く座れと怒鳴りつける、トランクからスーツケースを出してくれというとかからさまにいやそうな顔をして文句を言うなど。香川県に旅行に来る人たちは、ことでんバスのおかげで嫌な思いをしていると思います。	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。乗務員には接客時における態度や言葉遣いなど、接客姿勢を改めて指導し、お客様に満足いただけるサービス提供に努めて参ります。また、大きな手荷物などは、お気軽に運転士にお申し付け下さい。
7/20	毎朝下笠居線を利用しています。おそらく〇〇さんという運転手さんなのですが、乗車した時も停車して降りる時も一言も喋りません。そのかわり、気に入らないお客さんがいると舌打ちしたり、「鬱陶しいのお」と言ったり、めったに人がいないバス停に人がいると、「なんでおるんや」と言っています。小声のつもりかもしれませんが丸聞こえです。停車時には貧乏ゆすりをし、大きな音を立ててギアをうごかしたり、朝から気分が悪いです。最悪です。さらに、気に入らない車が来たりするとわざとスピードを上げた後急ブレーキをし、ぶつかぐらいスレスレで停車します。毎回事故してもおかしくない状況になりドキドキして安心して乗ってはいられないです。乗る前に今日の運転手が〇〇さんだということが分かっていたら絶対に乗りません。それくらい本当に嫌です。そんな運転手さんが何人かいる中、〇〇さんという運転手さんは本当に本当に素晴らしい人です。おはようございます、何時何分に〇〇に着く予定です、運転手は〇〇です。安全運転で参ります。と言ってくれたり、少し時間が遅れていると〇分遅れています。申し訳ございません。と言ってくれたり、降りる時に 気をつけてね、いってらっしゃい。と言ってくれます。もちろんスピードを上げたり急ブレーキをするなど一切なく、曲がろうとしている車がいると譲ってあげたりしています。本当に最高の運転手さんです。〇〇さんのような運転手さんが増えてくれると嬉しいです。	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。 当該運転士には乗務中の態度や運転操作等について嚴重に注意指導をおこないました。 今後もお客様に安心安全にご利用して頂くために、今回のご意見を真摯に受け止め指導をおこなって参ります。
7/22	冠省 突然にて失礼します。当方83才ですが、今朝(7/19)雨中の中、初めて「高松駅—高田駅」の路線で「瓦町駅から大学病院迄」を利用させて頂きました。往路、運転手は「〇〇」、帰路は「〇〇」両氏でした。どちらも運転は上手でしたが、内容的には大差がありました。〇〇氏はバス停への車線変更がスピーディであり、老人の体が左右に振られることで少し怖さを感じました。それに比し?〇〇氏は発車停止、左右の車線変更、すべてソフトで感心しました。こういう人を運転手の指導者にして欲しい位に感じました。降りる時、段差のある所は声掛けをしており嬉しくなりました。運転手の皆さんが良い運転手を見習って欲しいと思います。以上よろしく願います。敬具	ご意見をいただき有難う御座います。 ご乗車していただいているお客様に乗り心地が良く、安心快適にご乗車出来る運行と接客に努めて参ります。

7/24

7/23のループバス(東廻り)、15:30ごろに高松駅ね到着の便でのことです。私どもは県外から来ており初めてのループバスでしたので、手順がわからず、高松駅前で降車ボタンを押しませんでした。その点はこちらも不勉強で悪かったのですが、乗務員交代ということで、バスは止まりました。こちらがボタンを押さなかったため、乗車用の入り口が開きましたので、降りる旨を運転手の方にお伝えしたところ、「あなた方はボタンを押さなかった。私はアナウンスした。」と怒ってこられました。初めて乗ったので分からず、すみませんとこちらが謝罪したところ、舌打ちしながら、降車用にボタン操作を叩きつけるようにされ、「私はアナウンスしたでしょ!喋ってたから聞こえてないんでしょう!ボタン押さなかったでしょう!」と怒鳴られました。バス外にいらっしゃった交代の方にも、わからなかったし謝っているのですがこれ以上どうすればいいかとお聞きしましたが助けていただけませんでした。こちらとしては、ルールがわからなかったこと、車内アナウンスを聞いていなかったことについて謝罪したにもかかわらず責め続けられ、非常に困惑と恐怖心でいっぱいです。高松駅発のバスですので、県外や旅行者の御社ルールを知らない乗客も多いかと思います。せめて乗客を追いかけて文句をつけない、といった最低限のサービスを提供いただくよう、社員教育をなされるべきかと思います。少なくとも私は怖くて二度と乗れません。クレームつけてくれて結構です、とおっしゃっていましたので、念のためご連絡させていただきました。こちらの落ち度ももちろんありますから本人の言い分もあるでしょう。ただ、常識として対応が正しいかは再考の余地はあるのではないのでしょうか。なお、大変失礼ながら、仕返し等まで心配になってしまう方でしたから、ご指導の際もその旨配慮いただければと思います。なお、西回りのバスでは、お客さん一人一人に声をかけられ温かいサービスを提供されていて、地方都市ならではの光景だなと温かな気持ちになりました。

ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。
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と共に、全てのお客様に気持ちよくご乗車していただける接客に努めるよう厳重に注意指導しました。

7/24	が、7/23(火)高松駅11:45発、大学病院行きのバスを運転していた〇〇さんについてお伝えしたいことがあります。以前もこの方が運転するバスに乗ったことがあり、その際も不快な思いをし、今日も変わらず同じように不快に感じました。まず、以前乗った時には、瓦町のバス停からバスの写真を撮っていた少年に対して酷き言い方で無断で撮らないように咎めていました。もちろんその少年も一声かけてから写真を撮るべきだったかもしれませんが、〇〇さんはあまりにも大きな声を出して怒る上に運転席から降りて数分叱っていました。他の乗客も驚いて見ていましたし、あのような対応をバスのファンにするのはどうかと思いました。次に、本日のことです。まず運転が荒すぎます。高松駅で用事があったため往路でもバスを利用させて頂きましたが、その時とは比にならないくらい荷物が落ちそうになったり、私自身も座ったまま足で踏ん張ったりする必要があるくらいに急ブレーキが多かったです。仮にも人を乗せているという意識があるならば、もう少しその人のことを考えながら運転するのが当たり前の対応ではないでしょうか。そしてもう1つですが、降車しようとする年配の女性に対する態度です。その女性はバス停に着く前に席を立てしまっていたので、アナウンスされているようにバス停に着いてから席を立つべきだとは思いますが、その女性に対して、とても大きな声でキツめに伝えているように見受けられました。とても怖かったです。上記のようにいろいろお伝えしましたが、私が降車する際には、ありがとうございましたと言ってくださったので、悪い人ではないと思います。もし、〇〇さんがキツめ言っているつもりがないにしても、こちらとしては他の運転手さんどうしても比べてしまい、不愉快な気持ちになってしまいます。乗客を神様のように扱えとまでは言いませんが、客観的に自分を見て、きつく見えないかをもう少し考えて欲しいと思います。今後に期待しています。	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、常にお客様の立場に立った優しい接客と安全運転に努め、乗車していただいているお客様が安心快適にご利用いただける運行を行うよう厳重に注意指導を行いました
7/24	川島から山田支所へ乗り換えの時、離れていて困っています。川島線のバスに山田支所を新設してほしい。	ご不便をおかけし申し訳ございません。お客様から頂きましたご意見を参考に、利便性向上に努めてまいります。これからもご利用くださいますようお願い申し上げます。
7/24	運転免許証を返納してより、コトデンバスを利用させて戴いており大変助かっております。さて、乗車した時にイルカカードをタッチする場所がバスにより左右まちまちです。皆様に迷惑をお掛けしない様片方の手にICカードを持って乗る準備をしています。今日のバスは左右どちらかと見つけタッチする時にどうしても足元がふらつきそうで困っています。どうかどのバスに乗っても必ず左右どちらか同じ場所ですと心の準備と手の持ち方を決められます。お願い申し上げます。	ご不便おかけして申し訳ございません。イルカカードの読取器につきましては、車両車種や型式に違いがあり、左右のどちらかに統一した設置箇所を確保することが難しい状況でございます。何卒ご理解下さいますようお願い申し上げます。今後ともことでんバスのご利用を宜しくお願い致します。

7/25	酷い話を聞きました。御社のバス乗務員は他県から来た乗客への対応がなっていません。バスは地域によって乗り降りや支払いの違いがあるのに、そんな問題ではないと全く聞く耳を持たない酷い対応をしています。大問題です。見解を求めます。	不愉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まいります。
7/26	屋島大橋線で、3日前から通勤していますが、朝一のバスでは、必ずICカード(pasmo)が、エラーになります。カードが、悪いのかと思っていましたが、帰りのバスでは、普通に、つかえました。(電車も可)朝は、乗客が、多いので、後ろに、並んでいる方たちに、申し訳無くおもいます。運転手からないか不具合な報告はありませんか？	ご迷惑をお掛けし申し訳御座いません。御申し出の内容から確認を致しましたが、エラー状況や不具合を確認することは出来ませんでした。カードをタッチしていただいた際、機械がうまく読み取りすることが出来ずエラーが発生する場合も御座います。度々、エラーが発生する場合には、お手数をお掛けしますが、一度バス案内所やことでんバス迄、お問い合わせ下さい。ご不便をお掛けし誠に申し訳御座いません。
7/29	バスが時刻表通りに来ない。いつも遅れるなら時刻表を変えてほしい。瓦町発、大学病院経由、高田駅行きで昼過ぎから夕方に10分以上遅れるのが当たり前になっているので困る。大学病院前から乗っている。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。バスの遅れ運行につきましては、道路状況や天候により遅延が発生する場合がございますが、交通状況等を把握し定時輸送が出来るよう努めてまいります。なお、ダイヤ改正につきましては、次回の参考とさせていただきます。これからもご利用くださいますようお願いいたします。
7/29	本日妻が小学生一人、幼児3人を連れて、バスに乗りました。そのとき、子ども料金三人分を払うように高圧的に、強制されたそうです。運転手の態度もかなりひどかったとのこと。本来、この場合子ども料金二人分を支払いすれば良かったのではないのでしょうか。このようなバスの運転手の無知と態度は問題があると思います。しっかり指導していただき、このようなことが二度とないようにお願いします。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。 当該運転士には、運賃収受誤りが無いように対応し、言葉遣い・態度など、お客様の立場に立った接客をおこなっていくよう注意指導しました。
7/29	横断歩道を渡ってる最中真ん中迄来たら赤信号になり途中で引き返したにもかかわらず、イキナリクラクションを鳴らして窓は開けずにクソ文句、ガン飛ばして仕舞いには中指を立てて行きました!その前は赤信号から青信号に変わって数秒でエンジン吹かし上げて前の運転手を煽る行為をしているバスの運転手も見ました!中々の傍若無人な運転手ばかりな会社ですね!私は他県から来てますが中々な会社の指導で感服しました!ふざけるなよ!クソバス会社が!	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 公共交通の運転士として、バス運行中に周囲の状況に対し、申し出にある様な態度は恥ずべき事であります。今回のご意見を真摯に受け止め、点呼時に周知を図り、ことでんバスの運転士としてお客様を始め、周囲の歩行者・ドライバー等に配慮した運行をおこなうよう、引き続き取り組んでまいります。

7/30	7月26日瓦町から庵治線最終バスにりましたが運転手(〇〇さん?)の運転が木太町辺りから荒っぽく速度も超過しており、安心して乗れないほどでした、定時運行より安全第一で、また最終バスで乗客が少人数でも安全運行して下さい。庵治小学校前で下車時に口頭注意は致しましたので運転手さんは認識されていると思います。どうかこれからも市民の足を安心安全な乗り物で有り続ける事をお願い致します。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。 当該運転士には公共交通の運転士として今回のご意見を真摯に受け止め、常にお客様の安全を第一に考えた運転操作をおこない安全運行に努めて行くよう厳重に注意指導しました。
7/31	バス停の時刻表が古いままなので、張り替えて下さい。久しぶりに電車やバスの乗り継ぎで行くので、あらかじめネットで時間確認していました。するとその時間には、バス停の方には記入がなかったので焦りました。時間になってもバスが来なかったのも、タクシーを呼ぼうとしていたら、3~4分遅れ(乗車の方が多かったのでしょうか)で来るのが見えてホッとしました。ネットで調べられるご時世かもしれませんが、よろしくお願いします。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。また、ご連絡をいただきありがとうございます。馬場先の下りバス停については、大学病院線(ことでん高田行き)と庵治線(庵治行き)の時刻表をそれぞれ表記しています。また、ご指摘のありました、大学病院行きで馬場先バス停(下り)の時刻表を確認したところ、2018年5月16日改正の正しい時刻表を掲示していました。なお、交通渋滞により遅延が生じ、ご迷惑をお掛けすることもございますが、これからもご利用くださいますよう宜しくお願い致します。