

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年9月16日～9月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
9/16	<p>いつもお世話になっております。通勤などでよく利用させていただいております。いきなりで申し訳ありませんが、御社バス、サンメッセ線の運行について苦言を呈させていただきます。○/○の香川県警機動隊前からサンメッセ東行のバスに乗ろうとしたところ、すでにバスが発車しておりました。時間は○:○○でした。まさに発射したばかりの運転手とは目が合ったはずですが、そのまま発車してしまいました。忙しい時間帯で急ぐ気持ちはわかりますが、遅れるならともかく、時間到来前に発車してしまうような事態が何度も発生すると、信頼信用することができません。通勤通学に利用するような公共機関は、時間厳守が第一ははずです。今回だけの話ではなくサンメッセ線は特にひどいと感じています。一度運用体制についてご確認をお願いいたします。最後になりましたが貴社の今後の発展をお祈り申し上げます。</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厳重に注意指導すると共に、他の運転士にも周知し再発防止に努めてまいります。</p>
9/16	<p>福岡から、高知を利用しました。A席で、満席でした。宇多津の乗り換えて、隣は降りず、前の隣も後ろの隣も降りず、中々出る事が出来ませんでした。私では、ありませんが、私の前の方は、小倉からでしたが、B席が全部詰まっており、困っていました。もう少し配席を考えて下さい。指定はできないのですから。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。弊社は、高松市内の路線バスと長距離バス(貸切バス)を運行しており、都市間高速バスの運行はしていません。お申出の内容につきましては、都市間高速バスを運行しているコトバスエクスプレス様のご意見かと思われますので、ホームページをご案内いたします。<a href="https://www.kotobus-express.jp/">https://www.kotobus-express.jp/</a></p>
9/17	<p>お世話になります。瓦町からイオン高松線でイオン高松南口まで通勤定期乗車券【平日】にて通勤したいと考えております。1ヶ月の定期券購入の場合、金額はおいくらになりますでしょうか。また、その定期券にて区間内(例:フソウテクノセンター)からの乗車は可能でしょうか。お忙しいところ恐れ入りますがご回答よろしく願いいたします。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。イオン高松線は、イオンモール高松南口及びイオンモール高松北口が乗車区間の起終点となる定期乗車券のお取り扱いはしていません。ちなみに、瓦町⇄フソウテクノセンター間の、通勤定期乗車券【平日】1ヶ月の金額は、現在9,800円、10月1日からの増税後は10,030円となり、定期乗車券は区間内でしたら、どちらのバス停からの乗降が可能です。また、ICカード乗車券もご利用いただけます。弊社のICカード乗車券「IruCa」は、初回から一ヶ月のご利用回数に応じて運賃が割引となります。これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。</p>

9/17	<p>○/○片原町16:12発西回り・三越経由の循環バスで高松駅まで乗車しました。OSAKAピタパにて乗車しました。本日利用明細を確認しましたところ、150円運賃と思われるところ、210円の利用となっていました。少額ですし、こちらも確認しませんでしたので返せとは言いませんが、以後このようなことの無いように注意願います。</p>	<p>ことでんバスをご利用いただき、ありがとうございました。 ご乗車いただいた際に、運賃の過剰徴収がありご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。当該運転士には、停車時、運賃表を確認し運行するように、注意指導を致しました。お客様に安心してご乗車いただけるよう再発防止に努めてまいります。</p>
9/17	<p>運転手の教育はどうされてるんですか不愉快な事がありました バスの中でのIruCaに積み増しの時チャージでお願いしますと言いましたなのに「積み増し？」嫌そうに しかもその後いつもなら再度タッチお願いしますと言ってくださる方いたのにもういいと手で追い払う仕草どういう事か聞きたかったです が他のお客様いたので何も言わず降りましたが正直腹立ちます レインボー巡回バスなので高額運賃を払ってはないと思いますが不愉快ですその前に降りた学生さんにも同様な扱い1人の行いで嫌になります名前を確認すべきでした レインボー伏石を○○:○○発のバスの運転手さんですそれだけで分かると思いますが</p>	<p>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い、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。</p>
9/17	<p>バス女性運転士さんは、バス男性運転士さんと同じ職場でバスツアーの予定がある貸切バスの運転がない日は、高松空港リムジンバス及び一般路線バスにも入っているのです。バス女性運転士さんの宿泊する夜間の時間帯に運行する便がある分のバス運転は、どうなりましたか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。女性運転士も路線バスの深夜運行をする場合もございますが、宿泊業務に関しては、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申し上げます。</p>

9/18	高松駅〇:〇〇発庵治行きが来ないのですが、運休ですか？	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には、始発地を定刻に発車できるように配車し、お客様に行先案内をおこないお出迎えするよう指導しました。
9/18	いつも利用しております。バス運営ありがとうございます。バスの一番前の席にカーテンが付いておらず、とても不快な乗り心地でした。朝夕は太陽の光が強くなり暑いので、早期の改善をお願いします。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。また、いつもご利用いただきましてありがとうございます。バス車両の一番前席のカーテンにつきましては、カーテンがある状態では安全確認が不十分であるために撤去させていただいております。何卒ご理解とご協力のほどよろしくお願い致します。今後ともご利用くださいますようお願い申し上げます。
9/18	転勤で高松に来て、通勤でバスを利用しています。お客様の声を毎月見ているのですが、苦情に対する回答が心のもっていない定型文であったり、苦情の改善が殆どできておらず残念に思います。運転手への内容が多いと思いますが、上司の方々はお客様の声をどのように感じいらっしゃるのですか。運転が荒い、接遇が不適などの意見があるのですから、対象となる運転手のバスに乗って、悪い所は指導するのが当然だと思います。口頭だけの注意を行っているのですしたら100%改善は望めません。利用者として言わせていただければ、お金を支払って乗っているのですから気持ちよく利用したいのが本望です。まじめにされている運転手も見かけます。上司の方々が視野を広げて取り組まれないと、いつまでたっても苦情は減らないと思います。改善に期待しています。	大変不快な思いをおかけして申し訳ございません。 お客さまのおっしゃるとおり、目的地まで安全に且つ快適に利用していただくことが、運転士の義務です。 苦情をいただいた際、ドライブレコーダを活用する場合、添乗して指導する場合がありますが、徹底した指導を行ってまいります。

9/19	<p>ことでん円座駅で〇時〇分発のバスに乗ろうと待っていたが〇〇運転手は6分遅れたにも関わらず「お待たせしました」の一言も無く無言だった非常に感じが悪いしっかりと従業員教育は行ってほしい</p>	<p>ご迷惑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、遅延発生時などはお客様へのお詫びをおこなうと共に、安全を第一に運行して参ります。</p>
9/20	<p>毎日高松駅から県庁までバスを利用しています。以前から感心していましたので、投稿させていただきます。御社のバス運転手の〇〇さんについてです。結論から申し上げますと、私の知っている運転手の中で最も優れたサービスをされていると思います。ハンドリング、ブレーキングなどの安全に気をつけた運転はもちろんですが、あいさつも丁寧で明瞭で、〇〇さんの運転する便に乗った日はとても清々しく、朝から大変気持ちのよい1日を過ごすことができます。今日も乗り合わせております。自分だけでこの気持ちを留めておくのは、居心地が悪いので、御社サイトの意見欄に書かせていただきました。全ての運転手さんが〇〇さんようになるのは、難しいとは思いますが、今後とも安全で気持ちのよいサービスを提供していただけますようお願いいたします。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。社員の励みとなります。今後も、お客様に快適にご利用いただけるようサービスの向上と安全運行に取り組んでまいります。</p>

9/21	<p>運転士の態度、運転が悪い。乗っていて怖くて降りたくなる。死にたくないの で運転士を代えてください。〇〇という人です。</p>	<p>大変不安な思いをおかけして申し訳ございません。 運行管理者が添乗指導を行い、お客様に安心してご利用いただくためにス ピード、車間距離、急のつく運転について本人に厳重注意、指導を行いました。</p>
9/21	<p>ことでんバス庵治線、〇〇運転手の事です。居眠り運転をしていて蛇行、青 信号でのうとうとしていての発進遅れなど、とても危険を感じます。 一度だけではなく乗り合わせるたびいつもです。 本当にひどいので伝えなければと思い書きました。対処をよろしく願いま す。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 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、 常に安全を第一に考えた運転操作をおこない、お客様に安全と安心を提供 できる運行に努めて行くよう厳重に注意指導しました。</p>
9/24	<p>毎週1回琴電バスを利用をさせていただいています。浜の町バス停の発車 時刻の3分前にいるのですが10分以上遅れたり来なかったりしてすごく困っ ています。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。バス運行の遅延につきましては、 道路状況や天候により遅延が生じる場合もございますが、交通渋滞などを把 握し定時輸送ができるように努めてまいります。今後ともご利用下さいますよ うお願い申し上げます。</p>

9/24	<p>9/22 イオン高松線 築港から乗りましたが、イオン到着直前、進行を妨げた軽自動車に向けて運転士 ○○さんが中指を立てました。いくら進行を妨げたとはいえやりすぎではないでしょうか? ましてや、車内に運転士名を掲示してあるにもかかわらず。いつも利用させていただいておりますが、海外の方が乗車されることも少なくないと思います。実際、海外の方を何人もお見かけしております。今回、角度的には僕からだけしか見えなかったと思いますが、日本だからといって許される行為ではないし、行動が稚拙だと思います。乗客の乗降時には丁寧に声がけしていたのに、ああいう一面を見るととても残念です。</p>	<p>大変ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。 本人には、業務中は不適切な行動を慎むよう厳重注意、指導しました。</p>
9/24	<p>バスが黄色い線なので、車線変更できないところを、強引に割り込んでいる。常態化している。バス停の位地が不適切なのか。交通違反なのか。玉藻公園の北西のT字路。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 ラッシュ時間帯など交通状況によっては、車が停滞し右折レーンに入ることが出来ず、今回のご意見に繋がったと思います。公共交通機関として、道路交通法の遵守と安全に運行がおこなえるように努めて参ります。</p>
9/24	<p>賞賛です。塩江線、竜満池から○:○発に乗車しました。運転士の○○さん。車内や停留所へのアナウンスの発音が明瞭で丁寧、運行の状況説明がタイムリーで丁寧で驚きました。都市部の市街バスではよくいらっしゃいますが、高松で、しかも乗客も慣れているだろう塩江街道で、洗練されたドライバーのパフォーマンスを見て驚きました。気持ちよく乗車させて頂きました。ありがとうございました。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。社員の励みとなります。当該運転士には、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まいります。</p>

9/25	<p>本日、朝〇時〇分発本津駅から乗車した者からです。多少の時間遅れることはいたしかたないと思いますが、今回の乗務員である〇〇様の運転について、今一度社内で研修を受けていただきたいです。理由として、私は以前も〇〇の運転で、会社を遅刻した経緯があります。2から3分遅れなら分かりますが、高松市役所に5分から10分以上もの遅刻はいかがなものかと思えます。遅くなれば、謝りの1つもあればいいと思いますが、全くなかったのもいかななものかと思えます。あと、交差点での発進時、又バス停での発進時に半クラが失敗したのか、ガガッと音を立て車内での振動が一度でなく度々あり、不快に感じました。命を預ける身と致しまして、不安に感じるが多々あります。つきましては、通勤時の乗務を控えていただくのと、今一度、社内で研修していただき、事故防止に繋げていただきたいと思えます。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には、交通状況や旅客対応等により時間を要し、遅れ運行になった場合は、お客様へのお詫びと運行状況等の情報提供をおこない、安全運転に努めるよう指導しました。</p>
9/25	<p>いつもレインボー循環バスを利用させていただいています。先日、バスのドアが走行途中に開いたことがあり危険だと思いました。あと、運転がとても荒い時があります。夕方に多いので混んでいて急いでいるのは分かるのですが急ブレーキ、急発進は少し怖いです。朝は冷房がききすぎているのもう少し弱めても大丈夫です！朝と夕方は10分に1本ぐらい来てほしいです。「どこにいるかナビ」を使用させていただいていたのですが、バスが来ているのに表示されていなかったりなどのことがよくあったのですが……。 いつも利用させていただきありがとうございます。</p>	<p>危険な思いをお掛けし申し訳ございません。お客様から頂いたご意見を真摯に受け止め、道路交通法を遵守し安全運転に努めるよう乗務員に再度、周知徹底いたします。車内の空調管理につきましては、きめ細やかな取扱いと温度管理を行い、お客様が快適にご乗車していただけるよう快適な車内環境に努めてまいります。また、ご指摘いただきました「どこにいるかナビ」の表示に関しましては、恐れ入りますが、不具合がある場合は、具体的な便名や時刻をお伝えいただければ調査させていただきます。ご不便をお掛けし申し訳ございませんでした。なお、ご要望の増便につきましては、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よろしくお願い致します。</p>
9/25	<p>路線バスに乗っているが、走行する間、始終ピーピーとエラー音のようなものが運転席から聞こえる。停車すると音は止まる。エラー音自体が故障かなにかでいたしかたないのかもしれないが、運転が大丈夫かと不安になる。香西車庫行き 紺屋町〇:〇発の便。運転手は名札表示せず。</p>	<p>ご意見をいただき有難うございます。 車両については点検をおこない、機器装置の一時的な通信エラーが発生したことで、不安な思いをお掛け致しました。なお、氏名札は確実に掲出するよう指導して参ります。</p>

9/25	<p>本日イオンモール高松行きに高松駅から乗り途中で降りる際、領収書をお願いしたのですが、運転手にとっても嫌そうにされました。こちらとしても時間がかかるので申し訳ないと思っていますが、その態度はいかがなものかと思えます。バスより時間に厳しい鉄道のワンマン列車の運転士でもあの態度はしません。高松駅の場合、事前にきっぷが買えるならもっと分かりやすく、買えないなら早めに申し出ることを分かりやすい掲示や放送で呼びかけてはどうですか。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。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参ります。また、10月1日から乗合バス運賃に対する領収書、また、運賃証明書の発行につきましては、バス遅延防止のため廃止させていただいております。何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。今後ともご利用くださりますようお願いいたします。</p>
9/25	<p>下記5つの区間の乗車距離を教えてください。・高松駅 - 五番町・宮脇町 - 五番町・はせ - 五番町・室北口 - 五番町・アキ歯科医院前 - 五番町</p>	<p>お問い合わせいただきましてありがとうございます。下記内容につきまして、回答させていただきます。ご確認のほどよろしくお願い致します。・高松駅 - 五番町1.4 km・宮脇町 - 五番町1.6 km・はせ - 五番町3.6 km・室北口 - 五番町2.7 km・アキ歯科医院前 - 五番町4.0 km。ご不明点ございましたら、弊社までご連絡いただけましたら幸いです。ご利用お待ちしております。</p>
9/25	<p>ことでんバスツアーの旅行パンフレットの件なのですがなぜ終わっている分ばかり置いているのですか？それと申し込み方法をもっと大きく書いて欲しいです。</p>	<p>ツアーパンフレットにつきましては、四半期毎に年4回発行しております。年間を通じて企画しているツアーも掲載しておりますので、既に終了しているツアーもございます。予めご了承くださいようお願い申し上げます。また、ご指摘いただきました、申込方法につきましては、紙面のスペースに限りがございますが、お客様のご意見を参考に分かりやすい紙面作りに取り組んで参ります。</p> <p>只今、次号パンフレットを作成中でございますが、パンフレットにつきましては、高松駅・瓦町駅バス案内所、ことでん有人駅(21駅)で配布しております。ご希望がございましたら郵送させていただきますので、お気軽にお問い合わせください。これからも皆様に満足して頂けるツアーをご用意いたしますので、お客様のご参加を心よりお待ちしております。</p>



<p>9/25</p>	<p>琴電レインボー循環バスについて いつも利用させていただいています。気になる点が2点あります。 ①ゆめタウン前のAMO:〇分に乗車していますが毎朝、毎朝、時間に遅れてきます。ひどい時は10分ほど遅れます。定時にきたことはほぼありません。バス停に記載されている時間で利用者はその時刻表を見てバス停で待っています。ちなみに東廻りです。多くの方は仕事で利用しています。朝の5分10分はとても貴重な時間です。また、炎天下の下で待っているのです。毎回定刻に来れないなら、バス停の時刻表を変更するべきではないでしょうか？例えば8:11~8:20の間でとか。それも困りますが どうせ遅れるのなら初めから(8:20)と表記すべきでは？ ②点めですが その(8:11分)に来るバスの真ん中あたりで立っている時にものすごい生ゴミの様な臭いがしてきます。とても耐え難いです。車内の掃除等でクリーンにして欲しいです。本当にひどいです。帰りのバスではそのような臭いもしませんし、比較的待ち時間に関しても数分です。帰りは少々バスが遅れても朝ほど困りませんが会社に遅刻するほどバスが遅れてくるのでは今後利用できないと感じています。この2点をどうぞ改善していただきたいと思います。そしてバスを利用されるみなさんが快適に過ごせますようによくお願いいたします。いつも運転ありがとうございます。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 交通状況や旅客対応等によりダイヤが乱れる場合もございますが定時運行に努めてまいります。また、ダイヤ改正時にはお客様のご意見も参考にさせていただきます。</p> <p>不快な思いをお掛けして申し訳ございません。 お客様が快適に過ごしていただける空間の維持していけるよう努めてまいります。</p>
<p>9/25</p>	<p>真鍋社長様 突然にすみません 私は高松に来て30年ようやく慣れてきて・・・コトデンバスに乗るようになって高松が段々好きになってきて・・・運転手さん親切で丁寧・・・時々傘もお借りしました・・・が。 心に残る良いことは自由に傘が借りられること 心に残る嫌なことはその傘立てにホウキが一緒に入っていること。見るだけで気持ち悪い。何回も言っているけど直してもらえない。お願い！！ホウキを入れないで！！ 一度バスに乗ってみて下さい よろしく申し上げます。 ことでんバスの一ファンより</p>	<p>不快な思いをお掛けまして誠に申し訳御座いませんでした。貴重なご意見有難う御座います。お客様が快適に過ごしていけますように参考にさせていただきます。</p>

<p>9/25</p>	<p>單車四國遍路.同行二人 我們來自台灣.共5人 單車紙箱 長160公分 寬82公分 高24公分 從高松機場到瓦町 請問高松機場巴士可以載運?</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。しかしながら、トランクルームの収納スペースには限りがあり、他のお客様のお荷物などもありますので、一台のバスに5台分の自転車を積み込むのは難しい状況でございます。恐れ入りますが、何台かに分かれてご案内させていただくようになります。何卒ご理解とご協力のほどよろしくお願い致します。また、紛失・盗難・破損につきましては、責任は負いかねますのでご了承下さいませようお願いいたします。ご利用おまちしております。</p>
<p>9/27</p>	<p>9月24日にイオンのバスに乗りました。その時の〇〇運転手さんの運転が丁寧であったこととアナウンスも聞き取りやすく気持ちよく利用できました。また〇〇さんのバスに乗りたいと思いました。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。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まいります。これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。</p>
<p>9/27</p>	<p>よくバスを利用させていただいています。9月11日帰りのバス兵庫町バス停〇:〇分発中央高校行きに乗りました。お客さんは数人しか乗っていませんが丁寧なアナウンス言葉はつきり気持ちいい方だなあ~というもみんなが下車をする際のお客さんへの言葉かけやさしく丁寧でまだ乗っている者にとっていい運転手だなあ~と名札を見ました。〇〇と出ていました。30分余り乗っている間とても気持ちがよかったですので一言書かせてもらいました。お若い方のような声でした。こんなお客さんの声があったとお伝え下さい。運転手さんにとっての励みになることでしょう。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。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まいります。</p>