

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年10月1日～10月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
10/2	いつも通勤でお世話になっています。毎日運転してくださって感謝しています。これからもよろしく願います。	温かいお言葉をいただき有難うございます。これからも社員一同お客様の立場に立った接客と安全運行に努めてまいります。
10/7	10月4日(金)養護学校前〇:〇発のバスで瓦町まで乗りました。バスを降りるときにイルカカードをピッすると、料金の表示画面に530円と表示されました。あと思ったのですが、前のお客さんの表示かと思ってそのままバスを降りました。しかし気になるので履歴を出してもらおうと、やっぱり私のイルカカードから530円出金されていました。養護学校前から瓦町まで530円でしょうか。返金してくれないんですか?よくこんな間違いがありますよ。私以外にも乗客がいました。乗客全員から倍近くのバス料金を取ってるのではないですか。ことでんバスの中には整理券番号が操作できなくて、不当なバス料金を取っている運転手さんがいますよ。消費税が10%になることによって10月からバス料金が値上げしました。しかし値上げ分以上に料金を取られて納得ができません。この運転手さんの処分および処分内容の説明をお願いします。	この度は、運転士の不手際により、ご乗車代金を多く頂戴し、大変申し訳ございませんでした。多くいただきましたご乗車代金は、ご返金させていただきます。当該運転士には、機器の操作をする際は、きちんと確認して操作するよう厳重に注意指導いたしました。お客様からのご意見を真摯に受け止め、再発防止に努めてまいります。
10/7	グリーンイルカに精神福祉手帳保持者も入れてください。半額で乗れるはずですが、いちいち手帳を見せるのが恥ずかしいので。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。精神障がい者のグリーンイルカの発行につきましては、弊社では割引運賃の対象となりますが、ことでん電車では対象外となるため、グリーンイルカの発行に関しては、難しい状況でございます。何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます。今後もご利用くださいますようお願いいたします。

10/7	<p>ことでん電車バス乗り換え検索は非常に便利でよく利用していました。9月でサービス終了とのことで今回Googleマップで検索してみました。最寄りバス停(レインボー通り伏石)に対応していませんでした。出来れば独自の検索機能を再度作成するか、もっと詳しくGoogleに情報提供をしていただきたいです。</p>	<p>いつもご利用いただきましてありがとうございます。バス停の正式名称は「レインボーロード伏石」でございますので、こちらの名称で検索いただけましたら幸いです。バス停としてGoogleマップ上に表示されております。今後ともご利用くださいますようお願い申し上げます。</p>
10/7	<p>10月5日夜〇時頃に瓦町を通った高松駅行き空港リムジンに乗りました。乗る時、荷物を下の荷台に入れる時に、降りるバス停を繰り返し確認されるが、何のためでしょう?空港の係の女性に何度も確認されしっかり降車地を伝えたのに、降りるバス停の案内アナウンスの後、ボタンを押すタイミングが数秒遅れたら、バス停をすごい速さで通り過ぎてしまった。仕方なく次で降りたが、荷物をお願いしますと運転手に言ったら、「出してもらって構いません」と返事された。両手にバッグもあったが何とか自分でスーツケースを引っ張り出したら、運転手は後ろに来て黙って立っていて、「ドアは閉めときます」と言われた。どっちが客ですか?運転手が責任者のバスで、ドアを閉めるのは運転手の仕事であるのは、当たり前です。それにいつも他の運転手さんは、先回りして荷物を出してくれます。降車するのを知っていて、こちらがボタンを押すのが遅いだけで止まってくれないなら、空港で何度も降車駅を聞かないで下さい。意味がありません。特に運転手の態度は、こちらを見下して、ものすごく不快です。このような横柄な態度は、今の時代にはあり得ません。もっとサービス業の基本を学ばれてはいかがでしょうか?</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません 運転士は運賃收受のため、お急ぎのお客様にはトランク内のお荷物を取り出していただく場合があります。引き続きやさしい対応、お客様の立場にたった接客を心がけるよう努めてまいります。</p>

10/7	IruCaカードで、三条駅から太田駅経由でサンメッセ香川に行く場合、電車+バス利用の割引が適用され、御社のHPでは、運賃180円。逆にサンメッセ香川から三条駅は170円となっております。どちらが正しいのでしょうか。	いつもことでんをご利用いただきありがとうございます。 2019年10月1日に運賃改定を行ないました。IruCaカードを利用して三条駅→太田駅→サンメッセ香川に行った場合、三条駅→太田駅まで(電車利用)190円のところ、初回乗車から回数割引で180円、太田駅からサンメッセ香川まで(バス利用)110円のところ、回数割引で10円、乗継割引の適用で100円引きとなって0円となり、電車+バス利用が、合計180円。サンメッセ香川→太田駅→三条駅までの場合。サンメッセ香川→太田駅(バス利用)110円のところ、回数割引で10円で100円。太田駅→三条駅まで(電車利用)190円のところ回数割引で180円、乗継割引の適用となり100円引きとなって80円となり、電車+バス利用が、合計180円となります。乗継割引は電車からバス、バスから電車と乗り換えた場合、乗り換えた先で割引が適用となり100円を引かせていただくシステムとなっております。今後とも、ことでんをよろしくお願いいたします。
10/7	10月5日(土)。ゆめタウン高松前を13:04発のバスに乗ろうとしたが約10分遅れ。あげくのはて高松工芸高校の生徒の支払いの遅い事!チャージはしてない両替もしてない。乗っていた間両替できたはずです帰りを急いでいるお客様に大迷惑です。それならバス乗るな後時間通りの運転して下さい。	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時間を要し、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。
10/7	空港リムジンで、障害者割引は精神障害を含みますか?	お問い合わせありがとうございます。お申し出の内容につきまして、弊社では高松空港リムジンバスも他の路線と同様に、障がい者割引と同じ扱いとなります。乗務員にお手帳(精神障害者保健福祉手帳)を提示していただければ、基準運賃の半額(5円に端数は10円に切り上げます)でご利用いただけます。これからもことでんバスをよろしくお願いいたします。

10/8	<p>小豆島在中です。東京へ、行く事が多く空港行きのリムジンバスに乗ります。朝の初便もそうなんです、17時台の飛行機に乗るのに15時台のバスしかないってのが困ります。船が15時45分に着くと50分のリムジンバスには間に合いません。立て続けに何台も走ってるなら1台だけ16時にするとか出来ないのでしょうか??船との連携もして欲しいです。朝の便もギリギリ間に合わずタクシー使ってます。5000円タクシー代で飛びます。高松飛行機の利用を控えようかとも思います。</p>	<p>いつもご利用いただきましてありがとうございます。また高松空港リムジンバスの海上交通との乗り継ぎに関しまして、ご不便をおかけしており申し訳ございません。朝の便につきましては、航空機の出発に間に合わなくなる事から、遅らせての設定が難しい状況でございますが、夕方の便につきましては、10/27～11/30のダイヤにて、JRホテルクレメント高松発15:55の便を設定致しました。高松空港からの折り返し便に間に合わなくなる為、今回のダイヤではこれ以上の調整は難しく、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。なお、もし高松築港からのご乗車が可能でございましたら、高松築港発は16:00となっております。ご検討いただけましたら幸いです。今後ともご利用くださいますよう宜しくお願い申し上げます。</p>
10/8	<p>高田駅～医学部附属病院～高松行きのことでんバスが、高田駅のことでんバス停留所(白線で区画表示しているバスの駐・停車の指定場所)に駐・停車しないで、黄色斜線で表示している駐・停車禁止場所に、乗降中のランプを点灯してバスを北に向けて縦列に駐・停車していた。バスの発車時刻に運転手が現れたところに、ちょうど私が自転車で通りかかったので、歩行者、自転車の通行、コミュニティバス、自転車送迎での高田駅臨時スペースへの進入・通行の妨げとなっているため、その運転手に対して、「白線で区画表示しているバスの駐・停車の指定場所に、バスを駐・停車するように」と注意喚起したところ、その運転手からは、「黄色斜線の駐・停車禁止場所にバスを縦に駐・停車してもいいんだ。」という横柄な返答があったので、驚くとともにあきれかえった。このようなことをするのは、運転手のうちで特に質の低い何人かだとは思いたい、過去に何度も見たことがある。また、バスの出発時間待ちにバス停留所のベンチ横でタバコを吸っている運転手をみたことがある。(通常は、指定場所にバスを駐・停車しているのを見る場合が多かったので、きちんとした質の高い運転手各個人の質の格差がありすぎると思われる。)ことでんの管理責任者から、上記のようなことを繰り返す質の低い運転手達に厳重注意するとともに、指導・教育を徹底し、通行妨害等により周囲に迷惑をかけない。また場所をわきまえずにどこでも喫煙しない。公共交通機関として、当たり前の基本的事項を徹底してください</p>	<p>ご迷惑をおお掛けいたしまして誠に申し訳ございませんでした。通常は白線内に駐停車するよう運転士には周知しておりますが、ことでん高田駅のバス停は傾斜があり、車椅子等お客様の乗降により北向きに停車する場合があります。何卒ご理解いただけますようお願いいたします。また、発車時にはバス発車の妨げにならないようご協力をお願いいたします。</p>

10/9	<p>「駅すばあと」という全国の電車・バスの通勤通学定期代がチェックできるサイトがあります。会社ではこのサイトで定期代を確認して通勤費の申請ができます。大川バスさんは登録されているのですが、ことடன்バスさんはされていないようです。登録されると窓口で「運賃証明書」を発行してもらわなくてもいいのですが、登録の予定はないのでしょうか。登録されると助かります。</p>	<p>いつもことடன்バスをご利用いただきまして、ありがとうございます。また、貴重なご意見をいただきありがとうございます。「駅すばあと」の導入につきましては、今後の参考とさせていただきます。また、電車・バスの通勤や通学定期代の確認に関しましては、ことடன்グループのホームページでご確認下さいますようお願い申し上げます。これからもご利用くださいますようお願いいたします。</p>
10/9	<p>バス運転手の教育が行き届いていないのではないのでしょうか。〇〇という運転手に対する苦情を以前にもお送りしていますが、依然改善されておりません。おかしいと思って名前を見るとこの運転手です。混んでいる日で無くとも15分以上遅れて運行、バス停で待っていても5,6m手前で停車する、停車するときも強くブレーキを踏み込んで急減速、車内放送なども一切行わないといった有様です。</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、安全運行をおこなう上での案内及びお客様へのお礼の言葉など、お客様の立場に立った運行をおこなうよう厳重に注意指導しました。</p>

<p>10/11</p>	<p>精神障害者3級です。精神障害者関連の割引についてインターネットで調べたのですが、バスの割引について【精神障害者】“だけ”は手帳提示しても現金のみとICカードのお支払いは出来ないのですね?グリーンIruCaは精神障害者は対象外なのですから、せめてフリーIruCaや他のICで割引を適応してほしいです。県外や関東は各種手帳提示すればICカードでの運賃支払いでも割引は適応されました。障害者割引や障害者向けにお得な情報(例えば栗林公園の入園料免除とか映画の割引とか)については別途でHPにわかりやすい表や駅等に各種の障害者向けにリーフレット配布とかが欲しいです。発達障害や知的障害向けに漢字にふりがなをつけたり、わかりやすく絵や○×等や図面で説明してくれたら当事者にはわかりやすいと思います。文章だけだと理解に時間を要してしまうためです。(精神障害の場合、電車の割引は対象外なのはわかっていますが一応!)ご参考、ご検討をお願いします。障害者について、精神障害者についてもっと理解してくれたら嬉しいです。徐々にでも構いませんので障害者のバリアフリー化をお願いします。外出したい障害者のためにも後押しを引きこもりの障害者や不自由な障害者いろんなバリアを抱えた障害者がいます。各企業さんの背中押しや助力をお借りしたいのです。ことடன்さん、これからも運営頑張ってください!! とある、精神障害者の1人より。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。お申し出の内容につきまして、フリーイルカでのご利用は可能でございます。フリーIruCaをご利用で降車の際は、運転士が半額料金で対応(手入力で引き去り)いたしますので、毎回運転士に手帳を提示してお申し付けくださいませ。また、障がい者への他の割引やお得な情報提供などに関しましては、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いたします。</p>
<p>10/11</p>	<p>10/10 ○:○ふーずらんど前発、高松駅行のバスに乗りました。運転手の○○さんという方は、バスの停車やブレーキの際も一言も発さず、停車時刻が遅れていた区間はとて運動が荒かったです。停車時刻が少し遅延していたせいか、バス停に勢いよく停車して、乗り込みをするベンチ付近からだいぶズれていてもさも当たり前のように運転を続けていました。通勤用の車を修理していたため、これをきっかけにことடன்バスを利用しようかなと思っていましたが、今後の利用は控えたいとさえ思いました。運転手不足で大変な時期かもしれませんが、あのような運転手ばかりだと思われるとうかと思ひますよ。</p>	<p>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、急の付く運転は避け、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よう、安全を第一に考えた、運転操作を行うよう厳重に注意指導を行いました。</p>

10/11	<p>以前は検索で「○○」から「○○○」までバス路線と乗車料金が表示されていたのに無くしましたか？どの路線に乗ればいいのかとか乗り換えとか調べる時に大変便利だったので残念です。時刻表だけでな乗り継ぎとか分かり辛く調べるのも大変です。以前の内容に戻して欲しいと思います。</p>	<p>日頃より、ご利用いただきありがとうございます。また、乗換検索に関しまして、ご不便をおかけし申し訳ございません。現在はGoogleマップにて情報をご提供させていただいておりますが、出発地と目的地にバス停名をご入力いただきますと、路線名、行き先表示、運賃等のご確認が可能です。また、Googleマップでは、バス停の名称や位置をご存知ないご利用者様でも、現在地からの最寄バス停が分かるほか、他社路線への乗り継ぎも検索できるようになり大変便利になったとのご意見もいただいております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。引き続き、サービスの向上に努めてまいりますので、今後ともご利用くださいますようお願い申し上げます。</p>
10/15	<p>いつも利用しています。接客すばらしいと思います。運転も大変静かで上手。 運転士○○さん</p>	<p>温かいお言葉を頂き有難うございます。今後の業務の励みとなります。お客様にご満足していただけるよう、やさしい対応、案内と安全運行に努めてまいります。</p>
10/15	<p>令和1・9・13 レインボー循環バス(東廻り)レインボー伏石○:○臨時バス乗車、運転手の○○さんは、アナウンスがソフトで好感がもてました。朝のラッシュの中、言葉がきつい運転手が多い中、○○さんはとても安心できました。 ・花園町の総合福祉会館は閉館しました。 ・伏石町のぽかぽか温泉名称が変更になっています。</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。また、関連施設等の情報をいただき有難うございます。</p>

10/15	<p>13時03分レインボーロード入口・ジャンプ前発レインボー通り・サンメッセ香川・川島・フジグラン十川行のバスに乗車して行きました。13時09分ごろレインボーロード伏石にバス到着して、ちゃんとiruca(グリーン)カードでお支払をしていきましたので、今月10月1日火曜日から消費税増税10%が実施されたので、バス運賃表も大きく変わっていましたので、バス運賃の金額が大人220円分の小人及び身障者の110円になっていました。(バス車両ナンバー香川200か464日野レインボークロスステップバス)</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。これからもご利用のほど、よろしくお願いいたします。</p>
-------	---	---