

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2019年12月16日～12月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
12/16	空港リムジンバス 12月〇〇日 16時50分頃 高松空港から高松駅行 ジェットスターのラッピング運転手(〇〇さん)の運転がひどすぎた。急発進、急ブレーキ、断続的なブレーキなどにより酔いもすごく、また、自動車か何かとの接触の可能性もあった。周りの観光客と思われる人も、この運転手大丈夫か、という会話もしており、香川県の印象も非常に悪化したと思われる。運転の質の改善を求めます。	不安な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には、法定速度を遵守し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。
12/18	バスの遅延により、琴電に乗り遅れた、その影響でマリンライナーも一本遅らすことになった。バスの運転手はバスの遅延に対してご迷惑をおかけしてすみませんの一言もない。もっと正確な時間にバスが来ないと琴電にも影響するので、そこは気を付けてほしい。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 道路状況や旅客対応により時間を要し、遅れが発生する場合もございますが、今回の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と運行状況等の情報提供をおこなって参ります。
12/18	レインボー循環に乗っていますが、運転荒いですね。カーブを勢いつけて曲がるので、座っていても何かにしがみついていないと振り落とされそうです。こわい。途中で降りたおじいさんが、整理券を取るのを忘れたので、謝っていたが金額、両替の指示が高圧的で、降りる時におじいさんは謝っていた。悲しい対応をしますね。何度かメールを送っていますが、サービスレベルの低さは改善されませんね。運転手:〇〇	不快な思い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、安全を第一に考えた運行とおお客様の立場に立った接客をおこない、気持ちよく乗車していただけるよう努めて参ります。

12/18	お疲れ様です。私は普段、自転車通勤をしているのですが、本日12月〇〇日は天候が悪かった事もあり久々にことでんバスを利用させて頂きました。乗車したのは【塩江線】08:13太田駅着の【上り】のバスです。車内に座り、目的地までの到着をのんびりと待っていると「現在10分程遅れており～」と車内アナウンスが流れてきて「少し遅れてるのか、でも天気悪いしそれにバスだって渋滞とかには逆らえないから仕方ないよな」などと割と呑気に構えておりました。目的地の栗林公園駅に到着する前に車内で財布を確認。定期券やカード等は持っていないので、現金で支払う必要があったのですが乗車前に今日の昼食をコンビニで購入した結果、ちょうど小銭がなく降りる前に出せるのは千円札しかありませんでした。そして栗林公園駅に到着したので降車を始めます。この時、降りていたのは私一人だけでした。私が「すいません千円札しか…」と支払おうとすると、少し雑に札を手にし(これはそう見えただけかもしれませんが)両替はしてくれた…のはいいのですが、両替しながら「ちゃんと小銭用意しとかんかい」「朝は車も多くて遅れがち、こちらも急いでるねん」などと言われました。確かに、バスを利用するにも関わらず小銭を用意していなかったのは私の不注意だったかとは思いますが、その点については申し訳なかったかな、とは思いますがそれがそれとは別、利用客に対してこんな愚痴のような事を喋ってもいいような職業なのでしょうか、バスの運転手というのは…確かに「10分程の遅れ」が出ていたようなので、運転手さんも焦ったりイライラしてたりしていたのかな、とは思いますがその気持ちを乗客にぶつけてくるのはどうかと思います。そもそも私自身、何かやってはいけない事をしてそれを言われたのなら兎も角普通に乗車、普通に着席して普通に目的地で降りようとしただけなのにどうしてこんな事を言われなくてはならないのか。…重ねて言いますが、小銭が無かった点についてはこちらの落ち度だとは思いますが、しかし「小銭かカードを絶対に持ってくるのが最低限の礼儀」みたいに言われても困る人は多いと思います。本日の私のように「普段は別の手段を使っているが、やむを得ずバスを利用する」人も居ると思うので…。正直、その場で「なぜここまで言われたいいけないのか」と言い返したい気持ちで一杯でしたがそれは他の乗客の迷惑にも繋がる為「すいません」とだけ発してバスを降りました。…おそらく、あの態度・性格ではいつか事故を起こしかねない…と個人的にはそう感じました。(肝心の運転手の名前は見ていません…こちらも急いでいたので…)そして、最後に申し訳ないのですが 今後は利用させて頂く事は無いかと思います。二度と同じ運転手の方に対応されたくありませんので…また、今回の私と同じような思いをする人が今後出ないように担当の運転手(名前が分からなく申し訳ありません)へのご指導を徹底して頂くよう願います。	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、思いやりの心、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、お客様に気持ちよくご利用していただけるよう努めて参ります。
-------	---	--

12/20	バスが来るのが遅いので、もっと早くしてほしい。バスで運転をやさしくしてほしい。名前が分かるようにしてほしい。車内をきれいにしてほしい。	ご不快な思いをお掛けし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。また、安全運転に関しましては、急の付く運転は避け、やさしい運転を行うこと、また、氏名札を必ず掲出するよう再度、指導教育してまいります。車内清掃は、清掃員が定期的に行なっております。あわせて、運行前にも運転士による清掃点検を実施していますが、今後も快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。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。
12/20	2日連続のバスの遅延により、琴電にも乗れず、マリンライナーも一本逃した。バスの運転手は遅延したことに対して謝罪の意もない。他の県のバス会社は、遅延したことに対して謝罪するのに、琴電バスは態度が悪い。	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と運行状況等の情報提供をおこなって参ります。
12/20	平素より、通勤では電車&バスにお世話になっております。ところで、正月のループバス運休についての一考です。我が家は車で、八幡神社に初の出にお参りしますが、中には、高齢者や、車を持たない方は、バス(ループバス)で参るかたも多いかと思えます。1・1に八幡神社に公共交通機関で行こうとすると、ループバスは必要ではないのでしょうか?働き方改革として、コンビニなどは正月休みが広がってますが、公共交通機関とは役目や重要度が異なるのではないのでしょうか?当然、手当等の問題はあろうかと思いますが、運賃に特別加算して払ってもいいのでは、また、広告等や三が日に稼ぐ手法はいろいろ考えれるのではないのでしょうか?高齢者の方は特に困ると思います。	貴重なご意見ありがとうございます。まちなかループバスの元日運休につきましては、元日のご利用人数が少ないことから、2020年1月1日を運休とさせていただきます。ご不便をお掛け致しますが、何卒、ご理解くださいますよう宜しくお願い申し上げます。なお、毎年、石清尾八幡宮様からシャトルバスの依頼を受け、初詣・無料のシャトルバスを運行しております。区間は、「高松駅―兵庫町―五番町―商工中金前―瓦町―南新町―中新町―八幡前」までの往復運行で、大晦日は、深夜22時30分から約30分間隔で4便、お正月三が日ですと、9時から14時頃まで30分間隔の運行予定でございます。これからもご利用くださいますよう宜しくお願い申し上げます。
12/20	12月〇〇日、片原町で瓦町行き最終のレインボー循環バスを待っていたところ、バス停に立っていたにもかかわらず、バスに素通りされた。一体、どういうことなのか!こんなことは初めてだ。運転手に事情を確認し、回答してほしい。	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ではお客様の有無及び動向を確実に確認したうえ、運行していくよう厳重に注意指導しました。また、今回のご意見を他の運転士にも周知し再発防止に努めてまいります。

12/20	イオン高松線によく乗車するのですが、運転手の方の態度が酷いです。一度や二度なら人間なのでしかたないかと思いますが、何度も見かけたので意見させていただきます。内容としては、外国人の方がよく乗られるのですが、その方々への態度が酷いです。降りる場所がわからなかったり、乗り間違えたり、お金の払い方がわからなかったりと、色々ですが、非常に冷たく、荒々しく対応する所を度々見かけます。バスはある程度守るべき時間もありますし、苛々するお気持ちはわかりますが…。運転手の方を責めるわけではないですが、悲しい顔をされる方を何人も見て、いたたまれない気持ちなので、少しでも良くなればと思います。	不快な思い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、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良くご乗車していただける接客に努めて参ります。
12/23	お世話になっております。通勤特急を利用させていただいています。いつも安全運転ありがとうございます。通勤特急について、ひとつお願いがあります。空港とウィングポートの間に一つ停留所を増設していただけないでしょうか。空港通りとさぬき新道の交差点あたりに停留所があると、通勤通学に利便性が向上し、利用する人も増えるかと思います。ご検討よろしく願いいたします。	いつもことடன்バスをいただきましてありがとうございます。恐れ入りますが、現在のところ、バス停の増設の予定はございません。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。これからもご利用を、お待ち申し上げます。
12/23	いつも娘が通学に、バスを利用しています。大野からハゼまでです。昨日7時17分のバスを待っていましたが来なかったそうで、10分待った後帰っていました。夏にもそういうことがあり、暑気でフラフラして立てれなくなって座り込んでいた所を通りすがりの人に家まで送ってもらったという事もありました。学校の規則のため、スマホは待っていけません。バスが来るのかどうかもわからないまま待ち続けます。バスが時刻より早く通過してしまっているのか、何らかの事情で遅れているのか、来ないのか、分かれば、待ち続けて倒れる事もないし、何か方法があれば教えて欲しいです。また、待つしかないなら、何か通過や遅延がわかる対策をとって欲しいです。	ご迷惑をお掛けして申し訳御座いません。申出の便を確認すると、大野バス停を8分遅れで運行しておりました。旅客対応や道路状況などにより遅延が生じる場合も御座いますが、定時輸送に努めて参ります。なお、運行状況については、端末機器等からになりますが、弊社のバス位置情報「どこにIruCaなび」をご確認していただければ運行状況が確認出来ます。
12/23	三越付近の変わった形をしたバス、15-88の運転手(60代で眼鏡をかけた方)がクラクション鳴らし過ぎでとても迷惑です。自分勝手な運転をするバスには乗りたくない会社としてちゃんとしたクラクションの鳴らし方の指導をお願いします。	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、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、お客様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参ります。

12/23	12/〇〇(〇)19:50高松駅着予定のバスに乗りました。バスが停まった時に目の前でドアが開いたので、乗ったら間違えて前から乗ってしまい、運転手からすごい剣幕の顔で後ろと何も言わず指差すだけ、とても不快です。そこから、赤信号に変わったのに突っ切る様子や乱暴な運転が見てとれました。10分遅れてたのでイライラしてたんだろうと思いますが。普段から高松市ではバスを利用しており、最近では運転手の対応も全体的に良くなってると思ってた矢先の出来事でした。土曜日の夜に交通事情でバスが遅れるのは仕方なく、それを態度に出すのは如何なものと思います。	不快な思い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、安全を第一に考え、やさしい運転をおこない、お客様が安心快適に気持ち良くご利用いただけるよう努めて参ります。
12/23	今日、バスに乗った際(場所は左の最前列)、スマートフォン用ゲームをしようとしたらゲームをやめてもらっていいかと言われました。なぜゲーム指定でダメと言った理由が知りたいので教えてください。また、ゲームではなく私のゲームをしている時の姿勢などが問題で運行に問題が出る(あるいは出る可能性がある)ならそちらも以後気を付けたいのでぜひ教えてください。バスの運転手は〇〇さんです。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。 当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、お客様が気持ちよく、ご乗車していただけるように運行していくよう、厳重に注意指導しました。
12/24	瓦町①番乗り場で14時59分発大学病院・高田駅行きのバスを待っていたが、バスは②乗り場で停車してそのまま通過していった。7、8名の客が待っている。いいかげんにしてくれ！	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。 当該運転士には漫然運転は避け、一つひとつのバス停を確実に確認して運行していくよう、厳重に注意指導しました。
12/26	太田線です。バスが遅れてもそれが当然かのような態度。この内容を訴えるのは2回目なのでこと細かくは言いません。改善が見られませんが?適当な返事をするのではなく、改善結果を示せ。	ご迷惑をお掛けし誠に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、運行状況やお詫びをご案内し、安全を第一に定時輸送に努めてまいります。

12/26	※お返事は結構です※本日12月〇〇日17時20分頃、浜ノ町にあるロイヤルガーデン前のT字路の横断歩道を自転車で渡っていたところ、イオン行きのバスにはねられそうになりました。バスが通っている道路は横断歩道の前で一時停止の標識がありましたが、バスは一向に停止する気配がなく、あと数十センチで私と衝突するところで急ブレーキをかけました。自転車のライトは点灯しており、バスが来る直前に横断歩道に飛び出したかはしてないです。私は驚き運転手を見たのですが、運転手は運転席に振り返ったまま、上から私を見下ろし動きませんでした。あと少しで衝突していたにも関わらず。バスの運転手の態度はいかがなものかと嫌な気持ちになりました。一時停止違反を普段からしている運転手なののでしょうか。このとき、私の自転車には子供が乗っていたので、このまま衝突していたらと思うと本当に怖かったです。普段バスに乗って外出することもあります。このような危険な運転をしているバスには今後乗りたくないです。交通ルールを守ることは基本だと思います。	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、走行中は安全を第一に考え、道路交通法の遵守は勿論の事、自転車など他の車両に危険を及ぼす事無く、危険予測運転に努めるよう厳重に注意指導いたしました。
12/26	11月30日 14時頃、シャトルバス(マルイ観光)と狭い赤坂線ですれ違うことになったが、マルイ観光のバスがスピードを出していたためか、すれ違うのに待機する場所を通り過ぎて私の車とすれ違い困難になった。そのバスの運転手は私に下がれと偉そうに手で合図してきた。私の方にはすれ違う場所はなく、そのまま待機すると睨みつけてきて、渋々少し下がってくれたが、到底待機する場所に入りこむのではなくてすれ違うのに大変苦労した。なぜバスが住民に下がれと言うのか。そんな指導でもしているのか。住宅街で乗客を乗せている状態なのにスピードを出しているのも怖いし、通学路でもあるこの道路でスピードを出す理由は?スピードを出さなければ待機場所で待つ余裕はあるはず。マルイ観光のバスは日頃から運転が荒い。一度研修なり指導をするべきだと思う。ずっと住んでいる住民が優先ではないのか。	この度は、大変危険な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。バス事業者と致しまして心よりお詫び申し上げます。恐れ入りますが、弊社と、香川町シャトルバスを運行しておりますマルイ観光様とは、別会社となります。マルイ観光バス株式会社様のご連絡先をご案内いたしますので、お問い合わせいただけましたら幸いです。 マルイ観光バス株式会社 TEL. 087-879-0801 http://www.maruikankou.com/rosen.html 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。
12/27	電車だけでなく、ことでんバスも利用できる1日フリーきっぷを発売して欲しい。高松周辺や琴電沿線の散策にちょうど良いと思う。	ご意見ありがとうございます。現在のところ、一日フリー乗車券の発売予定はございません。なお、ICカード「IruCa」は、電車とバスが共通利用できます。フリー、シニア、スクールの各券種をご利用で、1ヵ月のご利用回数に応じて回数割引が適応されます。また、その日の内に電車⇄バスを乗り継いでご利用されますと、100円の割引(乗継割引)が受けられます。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。

12/27	一万円札しかなくて乗ったんですけどすごく嫌がられました。小銭持っていない客は悪客ですか?無賃でもないのに。乗ってから気付いたんですけどね。で、乗ってすぐ言ったんですけどね。嫌ならバスにデカデカと小銭必要!万札不可!とでもペイントしておけばいいのでは?そちらの不備を客のせいにしないでね。気分悪。あと初めて乗る客に優しくないですよ、なんでもバスのこと分かってないと乗っちゃダメですか?常連だって初めて乗る日はありましたよね?あ、天狗様ですか?お金もらって仕事してるんだから客に対して当たり前の対応くらいしてくださいね。お客様は神様なんて言ってません。当たり前の事しか望みません。レインボー巡回バス。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 お客様のご意見を真摯に受け止め、乗務中の態度や接客時の言葉遣いなど、お客様の立場に立った接客をおこない、全てのお客様が気持ちよく乗車していただけるよう取組んで参ります。
12/28	16時55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。17時11分桜木神社前にバス到着して、バス降りる前にiruca(グリーン)カードを運賃箱の隣にカード読み取り部のところにタッチして、バス運賃額が大人250円分の小人及び身障者の130円になっていましたので、バス降りてから高松市多肥上町にあるケースデンキ高松本店に行きました。	ご意見をいただき有難う御座います。 これからもご利用のほど、宜しくお願いいたします。
12/28	○ 令和2年1月8日から通勤交通費(定期代(一か月))を所属会社に申請します。○ 太田駅サンメッセ線(太田駅～サンメッセ香川)の運賃代を教示ください。利用期間：令和2年1月8日～1か月、利用区間：ことடன்「林道」駅～「瓦町」駅から「太田」駅¥11,530円(一か月)、太田駅サンメッセ線「太田駅」～「サンメッセ香川」不明(この金額を教えてください)年の瀬でご多忙とは存じますが、宜しくお願い申し上げます。以上	お問い合わせありがとうございます。お申出の太田駅サンメッセ線「太田駅」～「サンメッセ香川」までの区間運賃は、「110円」でございます。お客様のご利用を心よりお待ちしております。

12/28	サイト内のバスの時刻表をPDFだけではなくて、簡素でも構わないので文字表示をお願いします。スマホで見ると毎回PDFをDLとなり煩わしいのです。情報量も多く、改正のたびにサイト構築し直して大変だとは思いますが、現状かなり使いにくく、かつ見難いです。どうかよろしくお願いいたします。	いつもご利用いただきありがとうございます。ウェブサイトに掲載しております時刻表に関しまして、ご不便をおかけしており申し訳ございません。バス停の時刻表につきましては「どこにIruCaなび」の時刻表のページでご確認いただけます。また、Googleマップでは、出発時刻や到着時刻を指定して検索していただく事も可能でございます。恐れ入りますが「どこにIruCaなび」および「Googleマップ」をご利用いただけますと幸いです。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。今後ともご利用をお待ちしております。
12/29	身体障害者がグリーンイルカを使用して以下交通機関を使用します。 ・ことでんバス庵治線 新開庵治支所 ～ 八栗 ↓ 乗り継ぎ ・ことでん電車志度線 八栗 ～ 今橋 ↓ 乗り継ぎ ・まちなかループバス ことでん今橋 ～ 県立中央病院 上記ルート、乗り継ぎを行った際の(1)片道運賃(2)何度乗っても運賃は変わらないのか回数で割引適用がされるのか	お問い合わせいただきありがとうございます。料金についてご案内します。 ①片道運賃(グリーンイルカ利用) ・ことでんバス庵治線 新開庵治支所 ～ 八栗区間 160円 ↓ 乗り継ぎ ・ことでん電車志度線 八栗 ～ 今橋区間 170円 ↓ 乗り継ぎ ・まちなかループバス ことでん今橋 ～ 県立中央病院区間 80円 ②何度乗っても運賃は変わらないのか回数で割引適用がされるのか ・グリーンイルカを利用された場合、運賃は、大人運賃の半額になります。一日に何度、ご乗車いただきましても、片道運賃は変わりません。また、乗継割引・回数割引も適用外になります ご不明な点がございましたら、弊社までご連絡下さい。 お客様のご利用を心よりお持ち申し上げます。 宜しくお願いいたします。