

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2020年1月1日～1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
1/3	<p>琴平線とことでんバス塩江線の連結について塩江線のバスは、仏生山駅西口では、塩江線が上下線とも数分停車時間があります。下り線のバスにりましたが、塩江線は、仏生山駅にて待ち時間があり、20:46に仏生山駅西口を出発、一方で、琴平線下り線は、20:47仏生山駅着です。なぜ、バスの待ち時間があるのに電車の時刻と連結していないのでしょうか？香川町および塩江方面へ乗り換える者にとっては疑問しかありません。この仏生山駅西口での調整時間を変えていただければ、もう少し利便性があがるのではないのでしょうか。理論的に納得できる説明をお願いします。</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。接続につきましては、全ての電車には対応しておらず、電車の便によってはバスの出発時間までお待ちいただく場合があります。また、バスの定刻時間を遅らせての出発は、他のバス停でお待ちのお客様にもご迷惑をお掛けします。対応は困難です。お客様からいただきましたご意見は、今後の参考にさせていただきます。今後ともご利用下さいます様、宜しくお願い申し上げます。</p>
1/3	<p>たった今瓦町から庵治線に乗りました。イルカを探していたら、何も言わず突然発車して、よろめきました。私がなかなか探せなかったのでイライラして発車したかもしれませんが、危なかったです。私は膝が悪いので余計です。運転手さんは〇〇さんと言う方です。是非ご指導お願いします。いつもお世話になっているので、もっと良くなっていただきたいと思い書かせていただきました。</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、着席確認を確実におこない、安全運行に努めるよう厳重に注意指導しました。</p>
1/3	<p>1/3 ○:○分新北町口発○:○分イオン北口着のバスに乗車。金額を多く取られた！全員でないか？</p>	<p>ご迷惑をお掛けし、大変申し訳ございませんでした。運転士が運賃收受の際に、多くいただいておりましたので、ご返金させていただきます。当該運転士には、運賃の取り扱いについて、確認指導致しました。お客さまに、安心してご乗車いただけるように勤めてまいります。</p>

1/6	<p>勝手なご要望 明けましておめでとうございます。年始申し訳ありません。こちらの部署では無いかもしれませんが、4つ程提案があります。①ことでんバスの定期券の電子化による紙券の廃止、②定期券を有効期限6ヶ月へ変更、③レインボー循環バスで、土日運行の終バスを平日並みに延長、最低でも観光客向けにゆめタウン高松から市内中心部への交通手段確保、④ゆめタウン高松内にイルカカードとか交通系カードへチャージ可能な機械導入。予算等あると思いますが、よろしく願いいたします。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。ご提案につきまして回答させていただきます。①バス定期乗車券のICカード化のご提案でございますが、多額の費用が必要となるため、現在のところ難しい状況でございます。②定期乗車券は、現在1カ月と3カ月の販売をしておりますが、6ヶ月の販売に関しましては、今のところ計画はございませんが今後の参考とさせていただきます。③ショッピング・レインボー循環バス東廻り(休日ダイヤ)の時間延長につきましては、今のところ予定はございませんが、次回のダイヤ改正時の参考とさせていただきます。④チャージ機の設置は、現在のところゆめタウン高松内にIruCaや交通系ICカード対応のチャージ機を設置する予定はございません。ご理解のほど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宜しくお願いいたします。</p>
1/6	<p>去年から事故が多くないですか?新聞に掲載されていたり、パトカーが来て現場検証していたのを見ました。乗客は物ではなく人間です。あなた方は分かっていますか?公共交通機関のバスが何度も事故を起こすのは、安全に対する意識が完全に欠けていますよ。意見には乗客からの苦情も多く、改善しようとする姿勢は微塵も感じません。しっかりしてください。改善する気がないなら、この意見箱もやめたらいいでしょう。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。お客様からのご意見を真摯に受け止め、ことでんバス社員ひとり一人が「事故を発生させては成らない」と言う、強い気持ちを持ち、接客姿勢も含め、お客様が快適にご利用していただける運行をおこなってまいります。</p>
1/6	<p>どこにIrucaナビがリアルタイムで、スマホ画面に反映されない不具合が年に数回発生しています。それが原因で乗りたいバスに乗り遅れた事が、過去に何度もありその都度、現状報告の電話をさせていただきました。本日2度も同様の事象が発生したため、電話対応した方に確認した所、クレームがあった場合のみ、対象車両の機器点検や部品交換をしたとの事で、再発防止の対策やGPSが正常に稼働しているかの日々点検はしていないという返事でした。つまり何の対策もしていないのです。次にバスに乗り遅れるのはいつか教えて下さい。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。お申出事項につきましては、どこにIruCaナビのサーバーと車両位置情報等の通信関係による不具合があったと思われます。不具合があった場合には、整備部門およびシステム業者に連絡をし車両の点検整備にあたってまいります。今後も、お客様にはご迷惑をお掛けしないよう適切な表示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宜しくお願い申し上げます。</p>

1/6	<p>太田駅横のバス乗り場の壁に瓦町にあるような電光掲示板の時刻表を設置して欲しい。バスを待つ時だけでなく、駅西側から駅に向かう際に慌てず走らずに駅に向かうことができ時刻を確認するのに便利になると思う。また、建物の中に待つスペースや高速バスのチケット売り場、ことでんや香川のお土産物販店を設置して欲しい。</p>	<p>貴重なご意見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、利便の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宜しくお願いいたします。</p>
1/6	<p>瓦町のバスターミナルで行き先がわからず、迷っている家族連れがいましたが、お客さまが「〇〇に行きたいんですが？」と言う前に運転士さんが前ドアを開けて「どちらへ行かれますか？」となぜ聞かないのかと思います。ご利用は、令和2年1月1日午前〇時頃、ことでんバス・レインボー西廻り瓦町</p>	<p>不快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。お困りの方への配慮が足りない対応でした。ご意見を真摯に受け止め、すべてのお客様が気持ち良くご乗車して頂けるよう取り組んでまいります。</p>
1/7	<p>〇時〇分発香川日産前発で待っていたのにバスが遅れた(36分)挙句に乗すどころかドアも開けずにスルーってどういうことですか?それと〇時〇分庵治保健センター前に乗る時に運転手がタバコ臭くて辛いです。赤信号でも突っ切るし本当に恐いです。御社ではどのような教育をされているのですか?</p>	<p>ご迷惑をお掛けし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、清潔な車内空間と安全運行に努めてまいります。また、今回のご意見について、映像音声記録装置で確認しましたが、バス停にお客様はおらず、定刻にバスは運行していました。引き続き、お客様の有無を確実に確認し運行してまいります。なお、バスご利用のお客様は、バス停横でお待ち頂きますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。</p>
1/7	<p>本日、2020年1月6日(月曜日)県庁通り中央公園前から高松駅までのバスに乗りました。〇時〇分に県庁通り出発のバスです。通勤でいつも利用していますが、いつもは170円なのに、今日は270円でした。(支払いはSuicaで支払いました。)バスに降りてから気づいたため、引き返すのも面倒だったので、やめておきましたが、後から考えると、とてもモヤモヤするので、お問い合わせさせて頂きました。なにかの手違いでしょうか?</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お客様のご利用いただきました運賃のお支払いにつきましては、ご迷惑をお掛けしないよう努めてまいります。また、ICカードでのお支払いに関しまして、ご不明な点がございましたら、IruCa取り扱い窓口、または、ことでんバス案内所(高松駅案内所・瓦町案内所)でも、ご利用履歴の直近20件まで確認できます。(ただし26週間を経過した利用履歴は不可。)こちらでも対応しております。これからもご利用くださいますよう宜しくお願い申し上げます。</p>

1/7	バスの車内が寒い	<p>ご不快な思いをお掛けして誠に申し訳ございませんでした。温度管理につきましては、気温の変化や乗車人数を考慮した温度管理に努めてまいります。また車内が寒い時や暑い時はご遠慮なく乗務員にお申し付けください。</p>
1/8	弓弦羽～高松駅方面行きのバスを夜遅くまで運行させてほしい。10時30分くらいまで	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。弓弦羽バス停～高松駅方面行きの最終時刻ですが、以前は21:30発を運行しておりましたが、ご利用状況が芳しくないことから、20:40発(H29.9.1～)に変更いたしました。なお、お申出内容につきましては、ご利用のお客様人数が見込まれないことから、今のところ計画はございません。何卒、ご理解くださいますようお願い申し上げます。これからもご利用のほど、宜しくお願いいたします。</p>
1/9	<p>本日〇時〇分頃、歩いて琴電太田駅方面に歩いていると、バス停の太田駅に左折で入庫しようとするバスにクラクションを鳴らされ、早く歩くと運転手に手で「シッシッ」とせかされました。そのまま歩いていると、バスの左後輪に巻き込まれるのではないかと思う位で左折していきました。直後に苦情の電話はいれましたが、再度意見させていただきます。運転手にどのような教育をされているのでしょうか?急いでいるときは歩行者にクラクションを鳴らせ、バスを優先させろと教育されているのでしょうか?一般常識のない交通法規の守れない運転手に運転させているバス会社を金輪際利用することはありません。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。今回のご意見を真摯に受け止め、当該運転士には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、周りの人に不快感を与えないよう、先ずは周りの状況をしっかりと確認し、安全運行に努めて行くよう注意指導しました。</p>

<p>1/9</p>	<p>1月8日〇時〇分、紺屋町から「33鹿角線 栗林公園・香川中央高校行き」のバスに乗りました。バスに乗る数分前に顧客からの電話があり、電話を繋いだままバスに乗りました。バスに乗り、席に座った後は、車内であることを気に向け、顧客との日程調整のため、通話状態のまま、携帯を耳につけて先方の会話を聞くだけの状態にし、小声で車内であることを伝え、すぐに電話を切るつもりでした。したがって、席についた後は、携帯を耳に当てているだけの状態でした。すると、運転手さんは、私の方を見て、語気強く、車内での通話はやめて下さいという旨、おっしゃいました。その時、私は、上記のとおり、携帯を耳につけていただけであり、大声で会話していた訳ではありません。車内での携帯電話の使用は、たしかにマナー違反かもしれませんが、私も、普段、車内で自分からかけることもしませんし、着信があっても、出ないようにしております。しかし、この時は、顧客との対応で、止むを得ず電話を耳に当て、すぐに小声で断って切るつもりでいた時でした。このように、他の乗客に迷惑をかけないように気を使っている時にまで、まるで鬼の首でもとったかのように、強く注意する必要があったのでしょうか？ そのあとは、とても不愉快な気持ちになりました。私は、この何年間か、毎日、通勤のために御社のバスを利用していますが、明日以降は利用することを辞めることにしました。</p> <p>さきほど、車内での携帯電話の利用について意見をお送りした者です。憤懣が治らないので、追加で送らせていただきます。今回のことは、是非、当該運転手に伝えて下さい。そして、当該運転手の接客のおかげで、毎日のように通勤に利用していた乗客を1人、失うことになったことも併せて伝えて下さい。二度と貴社のバスは利用しません。また、今回のことに対する当該運転手及び貴社の見解を、メールでお知らせ下さい。「必須」としてメールアドレスを記入させるのですから、必ずメールをください。「ご不快な思いをさせて申し訳ありません。」というような定型文句で始まる、木で鼻をくったような回答をホームページに載せるだけの、やっつけ仕事で終わらせることがないようにお願いします。他にも意見があるのを見てみると、貴社のバス運転手の接客態度等に対する苦情が繰り返されていることがわかり、一体、どういう従業員教育をしているのかと、疑いたくなります。定型文句の回答を載せるだけの、客を馬鹿にしたような対応に終始するのはではなく、誠実な対応を求めます。二度と利用しませんけどね。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、接客時の声掛け及び対応など、お客様の立場に立った接客をおこなうよう厳重に注意指導しました。</p>
<p>1/10</p>	<p>1月9日の由佐、高松空港行きの車内氏名札がない。</p>	<p>ご指摘有難うございます。 ご意見を真摯に受け止め、氏名札の掲出を確実にこない、お客様に安心してご乗車して頂けるよう安全運行に努めてまいります。</p>

1/13	<p>バス車内に、「チャージはバスが停車中にお願いします」との記載があったので赤信号で止まった時に運転手の元へ行きチャージの依頼をお願いしました。すると、降りる時にしてくださいと言われました。降りる時でないでチャージできないのであれば、そのようにバス車内にあるステッカーの表記を変えていただければと思います。降りる時だと他の方に迷惑かと思いつつ途中で申し出たのですが、悪いことをしたのかなと悲しい気持ちになりました。住民の皆さんには周知の常識なのかもしれませんが初めてことでんバスに乗った人間には分かりませんでした。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。 バス車内でのチャージ及び両替については、申し出通り「バスが停車中にお願いします」とアナウンスや表記をさせていただいており、運転士の対応で不快に感じさせてしまった事を深くお詫び申し上げます。なお、信号が青に変わりそうであれば、「後程、ご案内しますので席でお待ち下さい」と案内する場合も御座います。ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>
1/13	<p>〇〇様の運転するバスにりましたが、アクセル・ブレーキ共に大変スムーズで乗り心地がよく、また車内案内も非常に丁寧で降客には縁石の注意を促すなど素晴らしかったです。</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、安全運行とサービスの向上に努めてまいります。 これからもご利用のほど、宜しくお願いいたします。</p>
1/14	<p>1月11日 ○:○ 高松駅発の弓弦羽行きバスにりました。積み増しをしました。なんと・・・ドライバーさんが馴れ馴れしく話しかけました。(客に対する言葉遣いになってなく心の中で怒りました。)その上、そのドライバーさんは「よーけ、入っとるで」と全額は言わなかったものの、個人情報をバラすのか・・・と とても不快で怒りマックスでした。他のお客にも同じようなことをしているのかと・・・？そして紺屋町で降りましたが、わたしは「ありがとう」と言ったのにドライバーさんは何も言わず無視でした。・お客に馴れ馴れしい言葉をつかう。・個人情報をバラす。・お礼もあいさつもない！！とても気分悪いです！！前回〇〇様よりTELいただきました。事実確認の上、指導内容等 電話にて説明を求めます！！</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うと共に、お客様ひとり一人に、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注意指導をおこないました。</p>

いつも通勤でバスを利用させて頂いています。日生ニュータウン線で今日あった事をお伝えします。臼井から高松方面に乗りますが、ある特定の運転手のかたの運転に疑問があります。〇〇さんとプレートにはありません。この方は、安全運転を心がけているのか、各停留所到着時刻には無関心のように思います。今朝も6:50臼井発が6:59分に。勿論、多少の遅れは理解していますが、乗車してもお待たせしましたのアナウンスもなく、ずっと無言で運転されています。以前は信号待ちでチャージしようとするので席を立たないように注意され、降りる時にしなさいとも言われました。その後何回か〇〇さんのバスに乗車しましたが、両替、積み増しはバスが停車中をお願いしますという、案内テープを途中で止めていました。今日もです。他にも停留所に待っているお客さんに合わせて乗り口を止めるのではなく、降り口をバス停看板に合わせているようです。(御社のマニュアルなのかも知れませんが)今日も遅れているのにゆっくりゆっくりの運転で紙町に20分以上遅れて到着し、後続のバスに追いつかれてました。安全運転と時刻を極力守る(絶対ではなく)という事を意識するのがプロだと思うのですが。

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ダイヤが乱れる場合もございますが、交通の流れに沿った運行をおこなうと共に、遅延が発生した場合は、お客様に放送案内をおこない安全・快適に目的地までお送りすることを第一に定時輸送に努めてまいります。