

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2020年2月16日～2月29日まで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 |
|------|---|---|
| 2/17 | <p>先程、AMO:〇すぎに商工中金前から高松築港までバスに乗りましたが、バスを降りる時に、1000円を両替をしようとして、1回うまくいかなくて、2回目に無事に両替できたのですが、その時にバスの運転手に「なんしょんや。ぼけ!」と言われました。少し待たせたので、ご迷惑をおかけしましたけど、30秒くらいです。それなのに暴言です。失礼ですし、サービス業につく人間として不適合です。許せません。辞めさせてください。謝罪してください。</p> | <p>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、接客時の言葉遣い・態度など、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り組んでまいります。</p> |
| 2/17 | <p>【ご意見の内容】電車について バスについて タクシーについて 瓦町 FLAGについて その他【内容】2月28日から2泊3日で高松へ行きます。ことでの電車、バス、タクシーに乗りうどん県を満喫したいと思っています。スマホをうまく使いこなせないなので、紙の時刻表、路線図、沿線の観光情報などあれば送って頂けないでしょうか。よろしくお願ひします。</p> | <p>お問い合わせありがとうございます。ご要望のことでの電車・バスの時刻表などにつきましては、2/18に郵送させていただきます。近日中にお手元に届くかと存じますので、しばらくお待ち下さいませ。お客様のご利用を心よりお待ちしております。</p> |
| 2/17 | <p>質問。今日も見かけたか、高松駅・県民ホールと表示されたバスが県民ホールまで運行しないのは何故ですか?運転手によって判断できるのですか?</p> | <p>ご意見をいただき有難う御座います。 ご意見については運行状況を調査すると共に、引き続き、道路運送法の遵守を徹底してまいります。</p> |

| | | |
|------|--|--|
| 2/17 | <p>先程、AMO:Oすぎに商工中金前から高松築港までバスに乗りましたが、バスを降りる時に、1000円を両替をしようとして、1回うまくいかなくて、2回目に無事に両替できたのですが、その時にバスの運転手に「なんしょんや。ぼけ!」と言われました。少し待たせたので、ご迷惑をおかけしましたけど、30秒くらいです。それなのに暴言です。失礼ですし、サービス業につく人間として不適合です。許せません。辞めさせてください。</p> | <p>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、接客時の言葉遣い・態度など、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まいります。</p> |
| 2/17 | <p>太田～サンメッセ線のバスの運転手さんに以前、バス内で少し女子高生が騒がしくしていた時「うるせー静かにしろ。」と怒鳴っていた。運転手さんが、今日のご婦人の乗り方が遅いことを注意していました。職務上注意は必要なのですが、言葉使いは気を付けた方がいいですよ。ことでんさんの品位が下がります。</p> | <p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 お客様のご意見を真摯に受け止め、接客時の言葉遣い・態度など、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まいります。</p> |
| 2/17 | <p>バス停に立ってバス待ってたのに、乗ろうとしたらドア閉めて過ぎ去っていった。</p> | <p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 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、扉を閉めていくよう、再発防止に努めてまいります。</p> |

| | | |
|------|--|--|
| 2/18 | <p>さっき、高校生の子どもが学校に行くために、バス停で待っていたのに、通り過ぎて行ったそうです。これ、どういうことですか?たまたま私が仕事がやすみなので、今から送って行くことができますが、仕事の日なら送っていきません。次のバスに乗って遅刻しろというのですか?その遅刻のせいで、子どもは学校でも怒られるだろうし、その責任は取ってもらえるのですか?定期があるけど、バス代は無駄になるし。バス停に立ってる人を見落とすなんて、プロとして失格ではないでしょうか?電話しようとしても、9時からだし、したところでバスが戻ってくるわけでもないし。</p> | <p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 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、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。</p> |
| 2/20 | <p>乗り込んだバスが〇〇さんの運転だとホッとします。未だに荒っぽい運転をする人もいますが、この方はスムーズな運行なのに乗っていて怖い思いもしません。そして、要所、要所での声かけやアナウンスは親切丁寧で好感が持て、不馴れな利用者からするととても助かります。この場を借りて、お礼をさせていただこうと思いました。〇〇さん、いつもありがとうございます。</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。これからもご利用のほど、宜しくお願いいたします。</p> |

| | | |
|------|--|--|
| 2/20 | <p>貴社の路線バスに轢かれる危険を感じましたので投書します。日時:2020年〇月〇日(水)〇時〇分頃 場所:高松市浜ノ町 シーサイドボウル前の交差点 当方:自転車 バス:ナンバーを控える余裕がありませんでしたが、イオン高松線高松駅方面行きの路線バスと推定 状況:当方は瀬戸大橋通りの車道左端を30km/h程度で東進中、当該交差点を直進しようとする直前、後方から来たバスが追い越しながら左ウインカーを点滅。交差点までの距離がほとんど無く、並走する格好のままバスが車体を左に寄せてきたため、当方は歩道に進路を変えて減速、バスを先行させた。バスはそのまま左折。当方が回避しなければ接触・転倒、轢かれていた可能性があります。「今のはほんま無いやろ、殺す気か?」というのが、直後の率直な感想です。「交差点の直前で自転車を追い越してはならない」という法令は無いようですが、先行自転車の速度と交差点までの距離と自車の長さから判断して、左折地点に達するまでに追い越しを安全に完了できないのであれば、先行車が交差点を通過するのを待って左折するのが当然だと思います。要望ですが、・日時と場所から、当該車両と運転士を特定して下さい。・車両にはドライブレコーダーが搭載されていると思いますので、記録が書き上げられる前に、当該日時の映像を検証して下さい。・検証の結果、どうであったのか回答を求めます。繰り返しになりますが、当方は死ぬかと思いました。</p> | <p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 公共交通機関として当該運転士には今回のご意見を真摯に受け止め、周囲の交通状況をしっかりと見極め、自転車・二輪車等は先に行かせたのち運行していくよう、事故防止を高めた運転操作に努めるよう厳重に注意指導しました。</p> |
| 2/21 | <p>電話でもクレームを入れましたが、〇月〇日〇時〇分、百石バス停でバスに通過されました。バスの運転手ならば、バス停で人を待っていないかしっかり確認するものではないでしょうか。お客を置いていくなんてとんでもなく、初めての体験で正直絶望しています。お問い合わせ欄も確認させて頂きましたが、勤務態度のひどい方が多いですね。厳重注意しているようですが、本当でしょうか。改善されてなければ意味がありません。</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ではお客様の有無及び動向を確実に確認した上、運行していくよう厳重に注意指導しました。</p> |

| | | |
|------|--|--|
| 2/24 | <p>いつも通勤でバスを利用させていただいております。私は鹿角線・塩江線を通勤で利用しておりますが、鹿角線臼井バス停(日生ニュータウン行き)がなく非常に困っております。何度か通過されそうになったこともございます。私の希望としましては日生ニュータウン側へバス停を設置いただけないかご検討いただけますでしょうか。よろしくお願いいたします。</p> | <p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。お申し出どおり、現在は上り側のみです。いまのところ、下り側に設置計画はありませんので、上り側標柱の道路向かい側でお待ちください。今後ともご利用をお待ちしております。</p> |
| 2/25 | <p>大学病院から高田駅までのバスがいつも遅れています。18:38高田駅着のバスに乗り18:42のバスに乗ろうとしたところ大学病院にバスが到着したのが18:40過ぎであり、高田駅に着いたのは18:45で、電車に乗り過ぎました。次の便があるとはいえ、こういうことがあると困りますし、毎回18:32を過ぎても大学病院にバスが来ないので乗り遅れないか不安になります。</p> | <p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。路線バスの遅延につきましては、道路状況や天候などにより遅れが生じる場合がございますが、交通渋滞などを把握し定時運行に努めてまいります。また、次回のダイヤ改正時にはお客様のご意見を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宜しくお願い申し上げます。</p> |
| 2/25 | <p>○/○の○:○頃、高松市中心部の中央通りの交差点にて信号待ちをしていたところ、前方の車一台分程のスペースに「香川200 か・○」ナンバーのことでんバスに割り込みされました。バス後部がこちらの車ギリギリで通っており非常にハラハラしました。車線変更するなら車が通過するのを待つのがそもそものマナーだと思います。特に交差点の直前で車線変更は大変危険です。今後、このような事がないようにグループ全体での指導をお願いします。</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、無理な進入は避け安全を第一に、周囲との間隔をしっかりと取り、危険を予測した運転をおこなうよう厳重に注意指導しました。</p> |

| | | |
|------|--|---|
| 2/27 | <p>○月○日の瓦町○:○発レインボー巡回西回りに乗ろうと寒い中待っていました。遅延はいつも通りなので特に気に止めていませんでしたが、やっと来たバスが一切止まる気配を見せずに目の前を通過していきました。いつから瓦町は止まらなくなったのでしょうか。少しくらい確認して頂きたかったです</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。</p> |
|------|--|---|