

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2020年3月16日～3月31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
3/16	<p>バスの鹿角線・下大内のバス停が、隣接する土地の民間開発工事のためか、ここ数日で、元の位置から少なからず距離がある北側に予告なく移設されています。このバス停の移設に関し、質問します。(1)ことでんバスが主体的に移設するのを感じて移設したのでしょうか。(1-2)バス停の移設については、行政当局の承認・許可等の手続は不要でしょうか。(1-3)手続が必要な場合、その手続きはなされたのでしょうか。(2)ことでんバスにバス停の移設の必要性があったものではなく、隣接する土地の民間開発工事の要請により、移設したのでしょうか。(2-2)その場合は、行政当局の承認・許可等の手続は不要でしょうか。(2-3)手続が必要な場合、誰によりその手続きはなされるべきものなのでしょうか。(3)バス停の移設により、バス利用者の危険性が高まっていますが、それに対してはどのように対処する計画でしょうか。</p>	<p>事前に、バス停の移設のご案内が出来ておらず、ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。バス停設置先の工事に伴い、一時的な移動になります。仮バス停には、お客様が、お待ちいただける待機所を設けておりますが、バス停付近を運行する場合にはお客様の動向に、十分に留意し、安全運行に努めてまいります。今後ともご利用をお待ちいたしております。</p>
3/16	<p>先日受験でことでんとことでんバスを利用した際、車内または駅ホームに落とし物をしてしまった可能性があり、探していただきたいと思いお問い合わせしました。静岡県の〇〇と申します。詳細は、日時:3/12正午、場所:ことでんバス(香川大学創造工学部前→太田駅)、ことでん(太田駅→高松築港駅)、落とし物:御守り(赤色/縦長の長方形/金色の"試験合格"または"進学祈願"の文字/透明の保護ケースに入っている/静岡県島田市金谷の日限地蔵のもの)見つかれば次第このアドレスに連絡くださると幸いです。よろしく願いいたします。</p>	<p>この度は、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。お申出の御守りですが、バス車内より見つかりましたので、お送りさせていただきます。またのご利用を心よりお待ちしております。</p>

3/17	<p>3/12(木)〇:〇頃、中新町バス停より、通勤快速バスに乗車し、ゆめタウン高松で下車しました。ゆめタウンに付くまでの間、irukaに2,000円チャージしたのですが、カードに反映されておられません。おそらく、ゆめタウン到着時にカード読み取り機の動作不要があったためか、一度バスのエンジンを落として再起動したのが原因ではないかと思いますが、ご確認をお願いできませんでしょうか。防犯カメラ等をご確認いただければ、チャージしていることが確認できると思いますので、以下のカード番号の履歴と合わせて照合いただけると幸いです。再度irukaにチャージをせずに、現金で乗車しているため、割引が適用されずに不利益を被っていますので早めに対応願います。</p>	<p>運転士のチャージ完了の確認ができておらず、大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。このようなことがないように運転士に指導を行い、再発防止に努めてまいります。</p>
------	--	--

3/18	<p>バスの定期券の購入を考えています。高松駅⇔国際ホテル前の定期券を購入した場合、高松駅→玉藻中学校前のバスにも定期券で乗車できるのでしょうか。ご教示のほど、よろしく申し上げます。</p>	<p>ことでんバスに、お問い合わせいただきありがとうございます。お申出の高松駅⇔国際ホテル前の定期乗車券で、高松駅→玉藻中学前をご利用される場合、バス停が共通する高松駅～高予備前までの区間はご利用できますが、高予備前→玉藻中学前までは、路線が異なるため、片道170円の乗り越し運賃が必要となります。ご検討のほど、宜しく願い致します。</p>
3/19	<p>瓦町から中央病院行きのバス路線ができたと聞きましたが、時刻表はどこを見ればいいですか？</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。瓦町駅東口バス停(瓦町FLAG建物の東側)から、まちなかループバスの東廻りと西廻りが運行しております。県立中央病院行きですと、西廻りにご乗車いただき所要時間は11分ほどでございます。また、時刻表につきましては、弊社のホームページに掲載しておりますが、ことでんバスの高松駅案内所と瓦町案内所でも時刻表を配布いたしております。なお、お問い合わせのまちなかループバス時刻表をご案内いたしますので参考になさってくださいませ。 http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/rosen/loop/index.htmlお客様のご利用を心よりお待ちしております。</p>
3/19	<p>新型コロナウイルスの影響で、高松空港行リムジンバスのどの便が運休しているか分からないので困ります。「〇月〇日現在、次の一覧表の便が運休しています。」といった情報をホームページやバス停に掲示してください。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ございません。新型コロナウイルスの影響で、各航空会社様より、運休情報が入り次第、高松空港リムジンバスの運行に変更があった場合、ホームページを最新運行情報に更新し、各バス停に運休情報を掲出しております。ご利用の際には、大変お手数をお掛けいたしますが、ご確認のうえ、ご利用くださいますよう御願ひ申し上げます。 http://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/limousine/index.html</p>

3/19	<p>太田駅サンメッセ線を幼稚園に通う娘の送迎で使わせていただいています。本日(3/19)乗車した際、娘と2歳の弟が降車ボタンをどちらか押すかでケンカになりました。他に誰も乗っていなかったため、運転手さんが到着までの間何度も降車ボタンを押させてくれました。2人とも大変喜び、またこの運転手さんのバスに乗りたいと申ししておりました。いつもこの運転手さんは降車する停留所を確認し、ベビーカーで乗車する私たちのために広い場所で停車してくれたりと心配りをしてくださいます。〇〇さん、本当に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。今後もお客様にご満足いただけるよう、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。これからもご利用のほど、宜しくお願いいたします。</p>
3/23	<p>料金の質問です。出張者の代理で旅費精算をしている者です。令和2年3月13日(金)に異動しました件で伺います。IruCaカード(初回~10回利用者)使用です。先ず、県庁通り中央公園前で乗車→サンメッセ香川で下車:370円、次に、高松築港で乗車→三条で下車:80円上記で正しいか伺います。お手数お掛けしますがよろしくお願いいたします。できましたらメールにてご回答いただけたら助かります</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。IruCaカード(初回~10回)のフリーイルカをご利用の場合、県庁通り中央公園前 → サンメッセ香川、片道運賃410円のところ、回数割引で370円でございます。また、高松築港 → 三条まで同日中の電車乗り継ぎでしたら、片道190円のところ回数割引で180円、さらに乗り継ぎ割引(100円引き)で80円となります。お客様のお問い合わせ通りの金額でございます。なお、ことでんグループのホームページをご案内いたしますのでご参考になさってくださいませ。 http://www.kotoden.co.jp/publichtm/iruca/discount/index.html これからもご利用くださいますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>
3/23	<p>3月22日〇時〇分神宮寺から浅野まで利用しました。降りる時に採算が合わなかったのか硬貨を入れるところを抑えて、どこからの利用かきかれました。乗ったバス停を答えたあとに「はあ…」と言ったきり特に何も無く、大丈夫か伺っても返答はなく謝罪もありませんでした。用心なのはいいですが返答くらいは返してください。3停留所前に乗ったばかりだったので、真面目に仕事をしていたら覚えていないことはないと思いますのでそれくらい確認してほしいです。初めて利用したバス停だったのでさっとバス停名が出てこないことに訝しんだのかもかもしれませんが、こちらからしたら失礼極まりないです。謝罪くらいは教えてあげてください。</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、お客様に気持ち良くご利用して頂けるよう努めてまいります。</p>

3/24	<p>現在、由佐線のバスに乗っていますが、運転手の〇〇さんが、咳を何度もしている状況です。新型コロナウイルスが流行していますし、利用者は非常に恐怖に感じていると思いますので、直ちに運転をやめさせてください。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。 当社では、点呼時に体温測定など健康管理を厳密に行っております。</p>
3/25	<p>投書致します。高松駅でバスを待ってましたら、④乗り場付近、交代の時に、無駄話が多く、非常に印象が悪く感じましたので、意見致します。ふゆ快に感じました。待っている立場になってほしいものです。〇〇、〇〇、〇〇、〇〇、〇〇という方々でしょうか…。後、最近は見ないですが、〇〇！？かなり目立ちますので、ご指導のほど、御願致しますね。客の悪口を言ったり…人のうわさばかりするのであれば、他にやる事あるでしょう… 〇〇という方、お客さんにタメ口は、少しどうかと思いますね。マスクをするならする、しないならしない。どちらかにすれば？サングラスかけている〇〇という方、マスクをしてサングラスして見た目が怖いです。レンズを少し透明なものにするべきでは？どこかのチンピラかと思いますけどね…。この人も、駅をウロウロ、暇そうにしている時ありますね…。運転手ならですよ、席に座っていたらいいのにね…。たまにスマホしてますしね…。よくないですね。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 該当運転士には、乗務交代時の執務態度等に於いて、ご意見を真摯に受け止め、お客様に快適にご乗車して頂けるよう注意指導をおこないました。</p>
3/25	<p>屋島大橋線のバスを毎日利用しております。HPで、一週間の予定表運転手さんの名字を公評して頂ければ、精神衛生上助かります。宜しくご検討下さい。</p>	<p>不快な思いをおかけして申し訳ございません。 当社としては個人的なシフトを公表することは致しかねますのでご理解ください。お客様には気持ち良くご利用していただけますよう、接客態度、安全運転に取り組んでまいります。</p>

<p>3/30</p>	<p>3/27(金)にイオンモール高松〇:〇発のバスを利用させて頂いた際、運転手の対応にがっかりしました。バスが多少混みあっていて、整理券を取らずに乗車している人がいた時に、整理券お取りくださいね～と注意していたのは良かったのですがその言い方がとても強い言い方で不愉快に感じました。また、イオンモール高松から乗車し瓦町で降りた女の子2人組が居たのですが、その2人への対応が1番驚きました。その2人は整理券を取り忘れていました。それに対して降車する際に「2回も放送で整理券取ってくださいってゆったやろ?忘れちゃったじゃないよ、今度からそれしたら100円にせんよ」と怒鳴っていました。確かに整理券を取るのは当たり前ですし、取らなかった場合の正しい処置などは私自身、存じ上げておりませんので何も言えませんが、その2人が降車した後、「ふざけんなよボケ」と呟いていました。怒鳴り声もその呟きもマイクが入ったままだったのでバス中に聞こえました。まだ降車していない私を含めた数名、みなさんしっかり聞こえていたと思います。衝撃的すぎたので運転手の名前をチラッと見ました。私の記憶が正しければ〇〇さんという方だったと思います。間違えていたら、申し訳ございません。以上のような対応、いかがなものかと思えます。第三者から見て、感じたことを意見させていただきました。日頃からことでんバスを利用して、これまですごく謙虚で心優しくそうな運転手さんばかりだという印象だったので、驚きました。改善していただきたいです。</p>	<p>不愉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、接客時における言葉遣いや思いやりの心、感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に常に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>3/31</p>	<p>新型コロナ感染対策について。阪急などの鉄道バス会社では、1、常に窓を少し開けて換気する。2、マスク無しの咳マナーやおしゃべりによる飛沫防止のための啓蒙車内アナウンスを頻繁に繰り返す。を行なっていますが、ことでんでは鉄道バス共にそうした取り組みがみられません。今日もマスク無しの若者グループが車内で咳をしながらおしゃべり三昧(しかも近距離で密閉された空間、所謂「三密」状態で)という場面に遭遇しました。利用客が減っているから大丈夫とは思わないで、是非早急に対処していただきたく進言申し上げます。</p>	<p>ご意見をいただき有難う御座います。 当社では新型コロナウイルス感染症対策として、 ・運転士にはマスク着用と、手洗い・うがい及びアルコール消毒の励行と点呼時に検温を行っております。 ・車両には吊革・手摺りなど、消毒を実施しております。 ・貸切及び空港リムジンバス全車両に消毒液を積込しております。 ・車内換気については、外気循環の作動や一部窓を開けての運行。また、車両留置時は扉や窓を開けて車内換気を行っております。 ・車内には「感染症対策へのご協力をお願いします」(咳エチケット)のポスターを掲出しております。 引き続き、公共交通機関として感染予防対策を行って参りますので、ご理解とご協力のほど宜しくお願いいたします。</p>