

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年9月1日～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	受付種別	ご意見	ことでんバスからの回答
9/1	電話	ショッピングレインボー循環バスの東廻り、高松駅10:35発のバスに乗りました。分からないことがあり運転士さんに聞いたら、とても丁寧に教えてくれて助かりました。私はレインボーロード伏石で降りましたが、他に乗り合わせていたお客さんも運転士さんのことをほめていました。運転士さんの名前は見ていませんが、お礼を言っていたと運転士さんに伝えて下さい。	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輸送に努めてまいります。これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。
9/4	Eメール	香川県立中央病院を通る150円バスですが、病院受付でいただく時刻表と、バス停に張り出されている案内の時刻表に、微妙な違いがある気がします。さらに、バス停掲示の案内が、見えにくく、特にお年寄りには理解難しい気がしました。	ご意見ありがとうございます。まちなかループバスは平成28年12月1日にダイヤ改正を行っており、病院の受付窓口では、現在の時刻表を配布いたしております。なお、バス停の表示内容は、表示スペースが限られており、今以上のサイズにすることができません。ご理解ください。
9/4	Eメール	子供が運転免許取りに行くために、6番線に運転免許センター行きと書いてありますのでそこで子供が待ってましたがバスは来ませんでした。確かにインターネットにはイオン高松線との記載はありましたが、バス停に『運転免許センター行き』と見えるように書いてあるので紛らわしいです。色は薄くなっていますが日にあたって薄くなるともかんがえられますので、変わったなら二本線で消すとか、完全に見えなくすとかしてください。間に合わなくてタクシーに乗っていかせました。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出のとおり、文字が浮き出ている状態でありましたので、案内板の取り換えを行いました。
9/4	Eメール	高松に出かけた際に、ことでんをいつも利用しています。電車には全線の一日フリーきっぷがあるので散策などに役立っています。ことでんバスにも、乗り放題の乗車券があれば便利だし、集客にもつながると思うので是非検討してほしい。	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、ありません。なお、ICカード乗車券「IruCa」は、電車とバスが共通利用できます。また、フリー、シニア、スクールの各券種をご利用で、その日の内に乗継されますと100円の割引が受けられますので、どうぞご利用ください。
9/4	Eメール	9月1日19時過ぎごろ、高松駅前のバスのりばで栗林公園前まで行くバスを探していたところ、確か〇〇さんという運転士の方にとっても分かりやすく案内していただきました。普段バスを利用しないので〇番線の何行きという案内のされ方だと分からないのですが、〇〇さんはこのバスが行ったらすぐに西廻りが来る、栗林公園と書かれたバスなら行きますから、急いでないようならどれに乗って頂いても構わないです。最速なら西廻りか栗林公園と書かれたバスが速いのでこののりばでお待ちくださいと丁寧に教えて頂きました。とても分かりやすい説明で安心してバスに乗ることができました。ありがとうございます。	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に努めてまいります。
9/4	Eメール	川島線のバスの運転手さん(〇〇さんかな?)の運転と対応がとても丁寧で感動致しました。とても気持ちいい接客ありがとうございました!!それだけお伝えしたかったのでお返事等大丈夫です。私は車がないのでバスや電車とても助かってます。これからも運営頑張ってください	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輸送に努めてまいります。これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。

9/5	電話	9番乗り場にて高松駅から瓦町までバスに乗ろうとしたが、バスが来なかった。それらしきバスが10番乗り場に停車していたが、ドアが閉まっていた。しばらくすると、バスはそのまま発車してしまった。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出内容を確認したところ、9番乗り場の出発時刻まで停車するべきところを他のバスをかわすため、前方に移動した後、9番乗り場のお客様の有無を確認せずに出発しておりました。当該運転士には、お客様の動向を確認するとともに出発時刻に正規のバス停から運行するよう厳重に注意指導いたしました。
9/7	Eメール	5月16日に投稿したにも関わらず、9月2日にJRAの前幕で、ナンバープレートを隠して走行しているバスがいた。シートベルトの件と言い、ことでんバスには自浄作用というものがないのか。	ご指摘有難うございます。ご意見を踏まえ、運行前点検時に確認をし、しっかりと取り付けを行い運行して参ります。
9/7	イルカボックス	ある運転手にめちゃくちゃ不かいな思いをした。もう少し口のきき方や口調をあらためたら良いと思う。口調がきつかったから、こっちもはらが立っていかえそうとしたけどやめた。ご指導よろしくお願ひします。	不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。接客時における言葉遣いはもとよりお客様の立場に立った接客をおこない、運転士ひとり一人がお客様に満足していただける接客対応が出来るよう努めて参ります。
9/7	イルカボックス	瓦町経由の弓弦羽行きについて(9/1変更分)14時~17時の間にバスが欲しいとずっと思っはいましたが、19時19分のバスがなくなって、最終のバスが18時1分とかありえない。仕事帰りの人はもう乗るなってことですよ高松駅経由のとこまでわざわざ行けと？いくらイオンモール便があったとしてもそこから歩いて帰るなんて無理です。迎えに来てくれる人がいない人はどうすればいいんですか。ずっとコトデンバス利用しているので残念です。	ご意見ありがとうございます。お客様のご意見を参考に次回ダイヤ改正時に利便の向上に努めてまいります。
9/8	Eメール	〇〇発 香川中央高校発のことでんバスの運転士 〇〇氏 出発までの待ち時間中、バスから下車し、香東川の河川敷の草むらの中で立ち小便をしてました。運転技術や態度は丁寧そうであっただけに残念です。高校生も部活の場の周辺を汚されるのを見ていたと思います。ことでんバスの運転士は、基本マナーや態度が悪い。期待はしていないが、常に子供たちが見ているという意識で仕事をして欲しい。地域にとって迷惑です。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には乗務中以外でも、ことでんバスの社員である事を自覚し、一社会人として責任をもった行動に努めるよう注意指導しました。
9/8	イルカボックス	20分以上待っても来ない。道の車の流れはこんでおらずサイトにも遅れなし。結局次のバスに乗ることになった。しかも次のバスは誰も乗る人もおりる人もいないバス停にいちいちとまる(早いわけではなく遅れている)ので、どんどんおくれしていく。客のことをもっと考えろ！	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、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輸送に努めてまいります。
9/8	取次お客様	出勤のためにバス停でバスを待っていた所、乗ろうとしているにもかかわらずドアをしめられて発車してしまった。「バスってそういう物なんですか？」	ご迷惑をお掛けし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を確実に確認した後、扉の操作をおこない、駆け込み乗車など発車時には再度左側の確認を徹底していくよう厳重に注意指導しました。

9/9	Eメール	毎日仏生山駅まで香川町のシャトルバスを使うのですが、バス料金込みの定期はできないのでしょうか？もしくはバス代の領収書をいただくことはできますか？	お問い合わせありがとうございます。香川町シャトルバスは、現金またはIruCaのみの取扱となっております。定期乗車券は発行しておりません。現金でご利用の場合は、乗務員にお申し付けください。領収書を発行いたします。なお、電車のIruCa定期乗車券にチャージし、バスを利用すると割引運賃でご利用いただけるほか、定期乗車券の有効期間内であれば、バスの運賃を100円割引いたします。
9/9	Eメール	9月8日、バスに水筒を忘れました。どのバスかは分かりません。瓦町から高松駅まで乗りました。どうしたら良いですか？	ことでんバスのご利用ありがとうございました。お忘れ物について、バス車内を確認いたしました。水筒は見つからない状況です。ご了承ください。
9/11	Eメール	9月8日(金)香東交番前18時20分発高松駅行きに乗車しようとしたのですが、見切り発車されました。出発時刻まで、間に合うと思い必至に走りましたが、目前でまさかの定刻2分前見切り発車。しかも、停車すらしていません。おかげで、会議に遅刻、タクシーが来るまで約30分、立ちっぱなしで蚊に刺される有様。利用頻度は少ないですが、複数回同路線でやられましたので、通報致します。定刻発車の徹底をお願いします。なお、当方の時刻確認は電波時計及びスマホでダブルチェックしましたので念のため申し添えます。	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、発車時刻を確実に確認して、発車時間後に出発するよう厳重に注意指導しました。なお、今回の事象を周知し再発防止に努めてまいります。
9/11	Eメール	9月9日16:50分頃、サンメッセから西に行きレインボーロードに曲がる交差点にてレインボーロード方向に右折するため、右折車線にて待っていました。夕方とゆう事もあり右折車線は7~8台程度右折待ちしていました。信号がかわる頃直進車線より右折するバス1台あり右折車線で待っている車を左側から追い抜き右折している車の左側から交差点で追い抜き右折していきました。青い小さいコトデンバス。時間が間に合わないとかでプロが交通違反してもいいと許可でているのでしょうか？あの運転手真面目に規則守って運転している人をバカにしていますね。それも南署近くですよ。上司はフラッグに備蓄倉庫協力とかと良い情報も最近ありましたが運転手の意識下がっていますね	大変不安な思いをお掛けして申し訳ございません。お客様からのご意見を真摯に受け止め、プロドライバーとして、安全な運転を心掛けるよう厳重に指導いたしました。
9/11	Eメール	いつもお世話になっております。9/1の鹿角線の中新町19:57通過のバスが20:10になっても、バス停に来ない為、ことでんバスに電話をしました。回答としては、謝るでもなく、「金曜なので、混んでます。今、田町の方です」というぶっきらぼうな回答をされました。大幅に遅延していることは、乗客に迷惑をかけているわけですから、「大変申し訳ないですが」という枕詞くらいは、普通必要かと思えます。混んでいるのだから、遅延は当たり前という発想から来ている接客かと感じます。社員教育の改善を望みます。また、バスの位置情報をスマホで確認できるシステムもしくは、次のバスが今どこにいるかを表示するバス停システムの導入をお願いします。	不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。接客時における言葉遣いは、常にお客様の立場に立ち、ひとり一人がお客様に満足していただける接客対応が出来るよう努めてまいります。なお、どこにイルカなび(バスロケーションシステム)は、平成24年7月23日から高松空港リムジンバスを除く全ての路線でサービスを開始しておりますので、ご利用ください。

9/11	イルカボックス (琴電)	<p>いつもことでんバスを利用しています。時々レインボー循環バスの高松築港のバス停に、ことでんの団体貸切バスが止まっています。高松築港のバス停で待っていましたが、ことでんの団体貸切バスが止まっているため、バス停に気づかず、もう少しで通過するところで、以前にも何度かありました。玉藻公園の前とか空いている所があるので、迷惑なのでことでんの団体貸切バスをレインボーの高松築港のバス停に止めないでください。それと、9月1日からダイヤ改正になり、8時代が土・日・祝日が運休になりました。仕事などで土曜日にも利用するので、土・日・祝日も運行して頂くよう、よろしくお願いいたします。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。ツアーの受付場所の変更につきましては、お客様が分かりにくくなるため、考えておりません。ショッピングレインボー循環バスをご利用のお客様には、係員の配置によりご案内させていただきます。ご理解ください。なお、ショッピングレインボー循環バスのダイヤは、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。</p>
9/12	Eメール	<p>土曜日〇/〇 14:30位に高松駅のバス待合所で空港リムジンバスの切符を待合所で買って発車時刻を確認したところ誤った説明や話し中に割り込んで来た人を先に対応した結果バスに乗れずタクシーで空港にいきました。対応した女性は思い込みが激しいうえにスキルが高いと勘違いされたかたでこちらとしては運が悪かったと諦めています。さらなる被害者は出ると感じたため唯一の空港行きバス会社とあぐらをかかないよう適材適所な配属をお願いします。切符は次回高松に行くことがあれば使います。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。接客時には、お客様のお申し出内容を十分に確認し、適切な案内に努めてまいります。</p>
9/12	Eメール	<p>鹿角線。細い道が続くのスピードを出す運転手の方が多く、そのぶん急ブレーキもかけるので度々怖い思いをします。バス停で待っていても通り過ぎそうになり急ブレーキでバス停の先で停まることもよくあります。席に座る前に発車されることはほぼ毎回です。</p>	<p>不快な思いをお掛けして申し訳ございません。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努めて参ります。</p>
9/14	Eメール	<p>いつも朝にことでんバス鹿角線を利用させていただいています。今朝三角から乗ろうとして発車時間1分過ぎてバスが到着しギリギリで間に合わず乗り遅れたので次の養護学校前まで急ごうと思い走ったところ8:04発なのに8:01に発車しました。次のバスでは予定に遅れるので待つこともできませんでした。発車時間が来てなくても発車するのは何かわけがあるんですか？</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申出いただきましたバスは、養護学校前7:56発の便で5分の遅延が生じていました。なお、8:04の便につきましては、養護学校前を8:08に運行していました。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輸送に努めてまいります。</p>
9/15	イルカボックス	<p>いつも利用しています。小さい子供がいるので満車で座れない時、揺れや急ブレーキを踏んだら、3才の子供は飛ばされそうになります。寝ている子供を抱っこして立っていても、目の前の40才前後のサラリーマンは見て見ぬふりをされます。なかなかこちらからはお席を譲っていただけますか？とは言えません！！毎回今日は座れるか不安な気持ちでバスに乗っています。そんな中、先日の運転手さんはアナウンスを2~3回して下さり、それを聞いた若い男の人が「どうぞ」と譲って下さいました。感謝です。こんな気づかひのできる運転手さんのバスにまた乗りたいです。まだ子供が座っていないのに急発進する乱暴な方もいる中、乗客の様子も良く見てくださっている運転手さん ありがとうございます。お名前忘れてしまいました。</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、サービスの向上と安全輸送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>