

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年11月15日～30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
11/17	<p>11月16日、レインボー循環バスの夜20時の便、時刻表では31便に乗ったのですが、100円玉一枚、10円11枚で支払うと運転手に「分かりにくい」と言われました。こちらがごまかしていると言うような言い方で大変気分が悪かったです。客を疑うのなら入れた金額がわかるように設備投資するか、硬貨は受け取って数えるようにすれば良いんじゃないでしょうか。</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、お客様のご意見を真摯に受け止め、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、お客様が気持ち良くご乗車していただけるよう注意指導しました。</p>
11/17	<p>11月17日高田駅8:15発(予定)の高松駅行きバスに乗車しました。まず、バスが来なく待っていたところ、いつもタバコを吸っている方が、タバコを取り出して、ライターで火を付けて、口にしたのを現認致しました。怖かったですが、その方に対し、「あなたタバコ吸ってますよね、ここタバコ吸ったらダメですよ」と言って、ことでんバスさんが以前掲示して下さっている大きな禁煙と書かれた掲示物を指さし、注意しました。その方は、「ああ」と言ってタバコを消すことなく、またタバコを口にしたので、「消してください!」と私が更に注意すると、もみ消してバス停に捨てて、不機嫌な様子で、バス停北方の障害者施設の送迎バスに乗り込みました。本件、大変遺憾です。本来ならことでんバスさんが注意指導するなり、電車の駅員さんをお願いして対応するのが筋ではないですか?私はナイフで刺されたり、殴られる覚悟で直接注意したのです。こんな思いはこりごりです。毅然とした態度で当該施設へ注意指導を行ってください。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けいたしまして申し訳ございません。高田駅及びバス停留所は、禁煙とさせていただいております。喫煙されている方等がいらっしまった場合には、禁煙場所であることを案内してまいります。</p>

11/17	<p>11月17日8:15高田駅発(予定)の高松駅行きバスに乗車しました。バスが到着したのは8:24(私のスマートフォンの時計で)でした。13分到着なので、11分の遅れです。バスの運転士さんが、下車扉を開け、降りていったので、バスの外回りの安全点検をするのかと思いましたが、ことடன்電車の駅の方に言ってしまいました。恐らくトイレでも言ったのでしょうか?遅延しているのにトイレに行くな、とは言いませんが(長距離です)、歩いてバスに戻ってくるのはいかがなものか?こちらは発車を待っていて、仕事に遅刻は確定しているのに、悠長すぎないですか?また、大学病院で下車したのですが、それまでの間、いつも流れる行き先案内や「次は大学病院です」というアナウンス放送がありませんでした。香川大学医学部附属病院の入口の信号で、気が付いて誰かボタンを押したのですが、放送は一切無し。機械がこわれていたのですか?そうであるなら運転士がなおさらマイクで案内をするべきではないですか?昨日も同じ時間のバスに乗りましたが、その時の運転士さんは「4分の延発となっています。」とマイクで言って下さっていたので、大変さがあります。更に下車時に整理券を箱に入れ、定期券を運賃箱上の方へ出して、「ありがとうございました」と私が言っても、何も答えず、まっすぐ前を向いたまま。定期券の確認は本当にしたのですか?もし、私の定期券が有効期限切れだったり、区間外乗車だったらどうしますか?悪意を持って不正乗車しても分からないのではないかと感じました。(いつもの運転士さんは気前よく挨拶を全員にしています。)今日の運転士さんはバス運転士失格です。本当に大型二種免許持っていますか?社内教育はできていますか?定期券も確認してなさそうな運転士が運転すると交通事故を起こしかねない。ことடன்バスに損害を与える社員ではないですか?(その割には高田駅を出て道路に入るときにクラクションを鳴らしてました。不要なクラクションではないですか?)この運転士の徹底した教育を求め、乗車禁止などの社内処分(解雇してほしいぐらい)を強く要望します。</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、お客様ひとり一人に、はっきりとした口調で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厳重に注意指導しました。</p>
11/17	<p>紺屋町15:39発のショッピング・レインボー循環バス東廻りの便に乗るため、バス停で待っていたところ、バスが来たので乗ろうとしたら、ドアを閉められて発車された。バス停で2名が待っており、その2名はバスに乗らなかった。あわててドアを蹴ってしまったところをその2名に見られ恥をかいだ。どういう教育をしているのか?フェリーにも乗れなくなった。担当していた運転士に処分を望む。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。当該運転士にはバス停ではお客様の有無を確実に確認したうえ、発車の際も再度確認して運行していくよう厳重に注意指導しました。</p>
11/20	<p>高松駅から弓弦羽行です!ことடன்バスの下笠居方面、弓弦羽行きなのですが、昼12時33分なのですが、昼までで仕事が終り買い物していると、絶対33分は、乗ることでできず、すぐ帰りたくても1時45分まで、ないので不便です。時間をつぶすのに、こまってしまう 12時33分と1時45分の間にもう1便あれば、助かります。何とかして下さい。お願いします。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。次回ダイヤ改正時にご意見を参考に利便の向上に取り組んでまいります。</p>

11/20	<p>なぜバスの運転手はこうも偉そうなのか。運転は荒い。乱暴。他の客は両替しようとしただけで「運転中だから」と怒られていた。口のきき方も悪い。もう少し言い方に気をつける ○○とかいう運転手。いいかげんにしろ なめるな。</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、やさしい運転をおこなうと共に、お客様が快適にご利用いただけるよう、思いやりと感謝の気持ちを持った接客をおこなうよう厳重に注意指導を行いました。なお、走行中の両替や積み増しは大変危険ですので、車内事故防止にご理解とご協力をお願い致します。</p>
11/20	<p>バスの待ち時間の10分まえくらいから待っているのですが、早く着く時は、5分くらい早く遅れる時は10分くらい遅れて大変困っています。次のバスの乗り換え時間に間に合わないこともたびたびあります。何とか改善してください。(遅れても2~3分でお願いします)みどろバス停→瓦町駅到着(主に乗る時間→8:53)これが遅れると困るんです。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。次回ダイヤ改正時にご意見を参考に利便の向上に取り組んでまいります。</p>
11/20	<p>○○さんの「動きます」「止まります」そのつど言ってくれてとても安心できました。よかったです。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、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。</p>
11/21	<p>本日(11/21)に高松駅15:20発の川島行きのバスに乗りました。運転士の○○さんが、きちんと丁寧に社内放送をされていて、こんなに親切な運転士さんは初めてでした。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、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。</p>
11/22	<p>今朝、上福岡のバス停9:37発の便が、早く出発してしまいました。1~2分のことだと思いますが、こちらは時間を見てバス停へ向かっています。私はちょうど曲がり角にいて、バス停のまわりに人がいないから、乗る人がいないと判断されたのでしょうか?それでも定刻より早かったのです。目の前で行ってしまったのはショックです。上福岡は本数が少ないのでタクシーに乗りました。遅れるのは当たり前で、早く行くのも当たり前なら、時刻表の意味がありません。気をつけてください。</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を発車する際は、時刻を確認して発車時間後に出発するよう厳重に注意指導すると共に、他の運転士にも周知し再発防止に努めてまいります。</p>

11/22	<p>朝9時半ごろに まちなかループ東廻りを運転していた女性の運転手さん。わたしが横断歩道を渡っていると、ロパクですいませんと言って止まらずにわたしの前を歩いて行きました。歩行者を認識しているにも関わらず止まらなとか常識がなさ過ぎて考えられません</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、公共交通機関の運転士として道路交通法を遵守し、安全運行に努めるよう注意指導を行いました。</p>
11/22	<p>本日12時34分瓦町発の高松空港行きバスに乗りました。運転手の方がとても親切で、ご年配の方の手荷物をすぐに手伝ってあげたり、アナウンスも聞き取りやすく丁寧でした。また、降りるときに「ありがとうございました。」と言ったら、「こちらこそ、ありがとうございました。」と目を合わせて言うくださり、あたたかい気持ちになりました。私も接客業をしておりますので、この方のようにきちんと相手の心に届く挨拶やお声掛けをしたいと思います。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、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>
11/24	<p>10月16日のイルカの回答については、高松空港リムジンバス下り便で整理券を取っていない人が皆無に近いということである。高松空港リムジンバスで「整理券をお取りください。IruCaご利用の方はカードリーダーにタッチしてください」という自動放送は聴いた事がないのだが</p>	<p>ご意見ありがとうございます。IruCaカード・整理券のご利用方法等、各バス停到着時に車内の自動音声案内しております。引き続き、車内放送を活用し案内に努めて参ります。</p>
11/27	<p>バスの運転手の態度がわるすぎる。バスから降りるときお礼の一言もなく小さい子どもを二人連れて乗っているのに席に着く前に発車する。運転も荒い。こんな人が現場に出ていることがありえん。子どもでも言えるありがとうの一言も言えんような運転手なんか現場に出てほしくない。</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、お客様ひとり一人に、はっきりとした口調で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と共に安全輸送に努めて参ります。</p>
11/27	<p>営業許可のことはわかりませんが、新しい取り組みとして、丸亀までの深夜便の導入を検討できないのでしょうか。他の地方都市では見かけるのですが、深夜便は倍額支払って利用するもの。需要あると思いますが。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。弊社は、主に高松市内を運行しており、丸亀方面への運行計画はございません。ご了承ください。</p>

11/27	<p>高松駅バス案内所の石床が真っ黒です。ポリッシャーで、表面洗浄作業した方が良いですね。汚水は、きれいにバキュームで回収し、最後に水ぶきを2回した方がきれいになります。表面洗浄については、つけおき洗浄をオススメします。この作業をすると、床がきれいになりますよ。宜しく検討して下さい。男性トイレに、ウォシュレットは、付けてはくれないでしょうか？また、付けた際(英語・韓国語・中国語)で表示は必須になってきます。いつも便座が汚れていますので。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ご提案につきましては、関係機関に連絡させていただきます。</p>
11/27	<p>循環バス東廻りよく利用しますが、365号車ですが、チェンジレバーの音がボキボキ鳴って、あれは痛めると思います。早急に、大事故になる前に修理された方が良いですね。だんだん汚くなってます。行先表示が見えづらいです。見えやすくして下さい。年寄り、ショッピング・レインボーバス(東廻り)の( )は、全く見えません。また、見てません。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。車両音について確認したところ、機器が摩耗していたため、修理いたしました。車両前面の上部の行先表示についてもガラス内部を清掃するとともに文字が欠けている箇所があったため、行先表示器も修理をいたしました。なお、ショッピング・レインボー循環バスやまちなかループバスは、行先表示のほか前幕を付けて運行しております。今後もことごとくバスのご利用よろしくお願い致します。</p>
11/27	<p>夕方の18:45発の由佐・空港の時間帯ですが、時間調整ばかりしてありあまっている。いえ、あまりすぎている。よく調査して時間割決めてはどうだろうか？確かに早発になってしまうのは分かるが、それでもトトロ運転やしばらくの間にバス停に待機…。それなら、もう少しダイヤ改正をしてスムーズに行く運転に努めて頂きたい。宜しくです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。由佐線は平成27年10月1日にダイヤ改正を行い、ゆとり乗降を目的にダイヤを設定いたしました。ご意見につきましては、今後のダイヤ設定の参考とさせていただきます。</p>

11/28	<p>高松市JR高松駅前～五番町交差点間の路線バス便の利用促進について高松市JR高松駅前～五番町間の路線バスが、往路便・復路便とも1日140便以上運行していることを観光客はもとより香川県民や高松市民にあまり知られておりません。そればかりか、「高松には路線バスが走っていない。」などと涼しい顔をしてとんでもない感想を述べる方がおります。JR高松駅前バスターミナルを発着する路線バスは、南方面は、現在、塩江・鹿角線が6:20～22:46の間合計42便、西方面は、下笠居・香西・西高線が6:15～22:04の間合計55便、東方面は香川大学病院・庵治・浦生線が合計44便運行しております。この他にショッピングレインボー循環バスや高松空港線シャトルバスなども運行しています。これらの路線バスは一部を除き発着いずれも高松駅前、高松築港、寿町、兵庫町、紺屋町、五番町を経由して各方面へ運行しております。朝夕の通勤・通学時間帯の運行時間は、例えば朝7時台に「五番町」停留所を経由して東西南方面へ向かう下りバスは14便運行しています。(高松空港行きシャトルバスは除きます。)また、夕方17時台に「紺屋町」停留所に停車しJR高松駅前に戻る上りバスは同じく14便運行しています。また、昼間の閑散時間帯でも1便当たり約10分間隔で運行しています。これだけの路線バスが現実には運行している訳であり、少なくともJR高松駅前～五番町間の路線バス便を利用する場合には運行時間を気にする必要はありません。サポート高松を訪れる際には是非ともJR高松駅前のバスターミナルに掲示されている路線図を見ていただきたく思います。一目瞭然であり、この区間が大きな帯状になっていることに気づきます。幸い発着便ともJR高松駅前～五番町間にこれだけ集中していることは大きな社会資本であり、県外や外国からの旅慣れている観光客や地域の方にも駐車場確保の心配がなく、当区間沿線における小用、商用及び会議などに利用していただきたく思います。さて、広報の方法ですが、このJR高松駅前～五番町間の区間を切り取り、行先別に始発便から終便までの「区間時刻表」をつくります。少々面倒ですが見やすいものに加工して、あとは、JR高松駅前バスターミナル内、新聞広告、インターネット及び自治体の広報誌などで周知していただきたいと思ます。以上</p>	<p>ご意見ありがとうございます。弊社では、お申し出の通り高松駅や瓦町を起終点としたバスの運行をいたしております。毎年、バスマップを発行し配布するほか、イルカ乗車券による割引運賃等により、利用促進を図っております。高松駅⇄栗林公園については、時刻を集約したチラシを作成し、高松駅バス案内所で観光客等に配布させていただいております。また、平成26年3月にJR高松駅構内と高松駅バスターミナルには、電子案内板を設置して高松駅を出発する路線バスの時刻を表示し、ご利用の皆様に分かりやすく案内しております。今後もご意見を参考に利用促進に努めてまいります。</p>
11/29	<p>レインボー循環バス東廻り18番号運転士 車内ネームプレート提示ナシ瓦町にて外国人旅行者の問いにあしらうようにnoのみの対応非常にガッカリしました。</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、お客様が快適にご利用いただけるように努めると共に、氏名札は必ず掲出するよう注意指導しました。</p>
11/29	<p>福岡から来ました会社員です。いつも、屋島大橋線を利用しているものです。今朝、浜北7:24発の上りに乗車しました。福岡から着任以来初めて「こんな丁寧な運転をされる運転手さんもいたんだ・・・」と感動しました。降りかけに運転手さんにはお声をかけましたが、お礼の言葉を言っていませんでしたので、この場を借りて今一度お礼申し上げます。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。</p>