

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年12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	ご意見	ことでんバスからの回答
12/1	<p>昨日の話ではありますが、17時頃に香西イオンから高松駅行きのバスを利用しました。乗車するお客さんが多く中は大変混み合っており渋滞も多少ありました。そんな中でも運転手さんがお客さんの安全を守る為の声掛けをしていたり、バスが止まる度に気遣いとしての声掛けもあり、私自身も安心して利用する事が出来ました。今後も機会があれば利用しようと思うので宜しくお願いします。</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、宜しくお願いいたします。</p>
12/1	<p>四国全線バス共通フリーパスなどは考えているのでしょうか？九州はありませんが。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。四国全線でのバス共通フリーパスは発行しておらず、現在のところ計画はございません。</p>
12/5	<p>平成29年12月5日 15:37瓦町着イオンモール上り便に乗車したお客様が直接瓦町案内所に来られました。まず、運転士はわざわざバスを降りてイオンモール迄の無料券を配る前に降りる乗客を先に降ろすように！また、当該運転士は中央通りを二回信号無視し、幼稚園の送迎バスにクラクションを鳴らし猛スピードで荒い運転だった。身の危険を感じたので次回この運転士が乗務していたら危険なので乗りたくない。必ず今に事故を起こすと思うので、本社で対応せよ！</p>	<p>ご不快な思いをお掛け致しまして申し訳ございません。当該乗務員には、お客様の立場に立った接客、また、道路交通法を遵守し、安全運転に努めるよう厳重に注意指導致しました。</p>
12/6	<p>12/5(火)に下笠居線の根香口19:42のバスに乗り、高松市役所前で降りました。その時乗ったバスの運転士さん(〇〇さん)の運転が丁寧で、車内の案内も丁寧でバスに乗っていてとても気持ち良かったです。運転士〇〇さんには直接伝えたのですが、運転士さんの運転・案内に感動したので電話しました。</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>

12/6	<p>10月にも意見を送らせていただきました、屋島大橋線のバスについてです。17時瓦町発のバスですが、高松築港のバス停でまた乗車できませんでした。降車のみで、乗車口を開けずにそのまま高松駅へと発車していきました。停まったバス停が、空港行きのバス停でした。ことでのバス停で待っていたので運転手の方が気づかなかったのだと思います。何度も申し訳ないのですが、高松築港のバス停の確認を注意して見るようお願い致します。同じことが何度も起こり、その度に困っています。よろしく申し上げます。</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>
12/7	<p>バスが黄信号で突っ込んでくるのがあった。今回で3回目だ。こちらは自転車で、青信号なので渡っているのにバスが黄信号で突っ込んでくるので危ない。こちらに何かあったら責任とってくれるのか。今後こう言うことがあれば、こちらはバスに突っ込んでいく。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。頂いたご意見を真摯に受け止め、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>
12/7	<p>私は毎日ことでんバスを利用していますが、今日の運転士の言葉使いに対してとても嫌な気持ちになったのでお電話しました。12月7日まちなかループバス西廻り 高松駅15時20分頃の事です。終点と勘違いした女学生が降車ボタンを押さずに降りようとしたところ、女性の運転士が「ボタンを押さずに降りようとするなんて、勝手な事をするな！」と乱暴な言葉使いで攻め立て それを聞いていた男性の乗客が「そんなに言わなくても！」と運転士をなだめに入りました。その後、女学生は泣きそうな顔をして降りて行きましたが高松駅が終点と思っている人は沢山いると思いますし、運転士の態度の悪さを本社の方にお伝えしたく報告しました。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お客様に満足していただける接客対応とサービスの提供に努めてまいります。</p>
12/7	<p>バスの運転の荒い運転ドライバーなのでブレーキのたびに転倒した。立っているお客の立場になって運転して下さい。</p>	<p>ご迷惑をお掛け致しまして申し訳ございません。当該運転手には、ご意見をいただいた事を真摯に受け止め、安全運行に努めるよう指導致しました。</p>
12/7	<p>いつもありがとうございます。イルカカードを使用して、バスを利用させてもらっています。〇〇さん・〇〇さん・〇〇さんは、とくに一番良い運転手さんです。これからもよろしく申し上げます。</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。</p>

12/11	<p>〇〇という運転士のバス発車時の言い方がきつい。それは理解できるが運転も荒く不愉快だった。そちらの方を直してほしい。また、「安全運転を行っています」といったような自動アナウンスも途中で切っていた。</p>	<p>ご不快な思いをお掛け致しまして申し訳ございません。当該乗務員には、お客様の立場に立った接客、また、道路交通法を遵守し、安全運転に努めるよう厳重に注意指導致しました。</p>
12/11	<p>以前にも同じ内容で電話しました。私は下笠居線を利用していますが時刻表が小さすぎて見えません。バスは年寄りが主に利用していると思いますが、このような時刻表はあまりにも不親切です。主に利用するバス停だけを載せて全体的に大きく表示したものを年配用として作って下さい。今度こそお願いしますよ。</p>	<p>ご意見をいただきありがとうございます。多数のお客様より、全てのバス停時刻掲載のご要望をいただきました事から、現在のような時刻表を配布しております。また文字が小さくて見えづらいとお申し出いただきましたお客様には、案内所にて拡大印刷した時刻表をお渡ししておりますのでお気軽にお申し付け下さいませ。ご利用お待ちしております。</p>
12/12	<p>バスの運転手の運転の苦情です。12/8 19:05分頃のことです。フェリー通り西側の脇道からフェリー通りに入ろうとして、前の車とことでんバスの間が空いていたので、入れてもらおうとしたら急いで発信して入れないようにされました。もちろんまだ赤信号で前の車は動いていません。そのあとにられました。年末、週末で混んで急いでのもわかります。1台間にいれるかどうかで何分変わりますか?非常に気分が悪かったし、そのあとの対応も最悪でした。ちょうど同じ方向(フェリー通り北向から旧11号西側へ左折)のバスが2台連なってる前側のバスでした。調べれば運転手もわかると思います。本人に注意をお願いします。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申出いただいた内容を真摯に受け止め、本人も深く反省しております。また、道路交通法を遵守し、安全運転に努めるよう厳重に注意指導致しました。</p>
12/12	<p>瓦町駅の空港行きバスの乗り場がわかりにくい。先にバス停に並んでいたのに、実際にバスが停車したら、乗車ドアのところにいた人が先に乗ってしまい、抜かされた。バス停の標識を移動できないなら、切符売り場の人をその時間だけ整列に回すなど、対策をしてほしい。瓦町は乗車する人が多いから、特にきちんとしてほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。乗り場の案内について、表示場所の変更を行いました。</p>

12/12	<p>2017年12月10日10時過ぎ高松市競輪場前の横断歩道で横断する予定で完全に立ち止まっていたら、ループバスが警笛を鳴らして側方を通過しました。横断歩道は法令上、明らかに歩行者がいない場合以外は停らなければいけません。今回私は横断歩道のすぐそばに(つまり5m以内)停止していましたが、バスの停止できる距離から考えても車両は停止しなければいけません。また警音器は危険防止以外での使用は違法です。周りに警笛ならせの標識もありませんでした。バスはその後横断歩道を通じた先にあるバス停に停車される予定だったと思いますので、速度も落とされていました。鳴らされた時に運転士さんは手で挨拶もされました。ですから悪意があった訳ではないと思うし、私の死角部分に危険があったのかもしれない。ただ違法が重なっていましたし、警音器の音にドキッとしますのを止めていただきたいなと思い報告させていただきます。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし、申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた内容を真摯に受け止め、道路交通法を遵守し、安全運転に努めて参ります。</p>
12/12	<p>本日14:00発塩江行のバスが来ないと電話した者です。「確認します」とのことで電話を保留にされたまま3分経っても応答がないため切りました。同じ乗り場の別のバスの運転手の方に現状を伝え会社に問い合わせさせていただいたところ「車両トラブル」とのこと。14:25頃塩江行が到着し、運転手の方が言うには「社内連絡ミス」とのこと。車両トラブルと社内連絡ミスでは内容がまったく違う。おそらく単に「忘れていた」のだと理解しています。結果的に寒風の中40分待つことになりました。転勤して間もない県外の者ですが「こんなこともあるんだ」とある意味貴重な経験をした思いです。</p>	<p>弊社の不手際でご迷惑をお掛け致しまして誠に申し訳ございませんでした。ご指摘いただいた内容を真摯に受け止め、弊社全体におきまして、再発防止に努めて参ります。</p>
12/12	<p>本日、御社運行のレインボー循環バス東廻り 高松駅16:50発のバスに乗車しました。その際の乗務員さんの言動に対し、まずいのではと感じましたので連絡しました。高松駅にて乗車時、駅まで乗車されていたお客さんが降車ボタンを押さずに降りたいとの事で降りていかれ、その後に乗務員さんの交代がありました。引き継ぎの中で、降車ボタンを押されなかったお客さんの悪口を前任乗務員さんが後任の方に話しており、私の耳にも入ってきました。呆れたのがボタンを押さなかったから、ドアを空けてやらなかったという発言…。ありえないのでしょうか?もしかししたら、何らかのご事情があり押せなかったのやもしれません。京都でも先日乗務員さんの言動が問題になったばかりなのに…。ただでも御社運行のバスは完全に停止しない段階でドアを開閉するなど運転が荒いように普段から感じてますが、乗務員さんの教育はどうなっているのでしょうか?乗務員さんのお仕事は人の命を預かるもので、大変な事であるのは理解してますが、このような些細な事がいつか大きな問題になるのでは?ご返答によっては、国交省等にも通告したいと思います。先ずはきちんとした指導徹底をお願いしたいです。</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には今回のご意見を真摯に受け止め、常にお客様の立場に立った接客で乗務し、全てのお客様に気持ちよくご利用していただけるよう厳重に注意指導しました。</p>

12/12	<p>年末がもうきますね。イオン線を利用するのですが、警察学校前と馬場病院がボロ×2です。場所は、瓦せんべい側(北側)です。そろそろ交換おねがいします。</p>	<p>当該バス停を点検し、12/18に改修いたしました。今後もことごとくバスのご利用よろしく願致します。</p>
12/12	<p>バスに乗っていて思うのですが、「秋の交通安全運動」や「安全総点検」! ?ですか…。こういう紙は、車内で貼らなくても良いと思うのです。紙代がもったいないと思います。それよりも、もっとやる事がある。いつも車内が汚れているバスと汚れていないバスがあるし、まず清掃をしっかりやるべきでは?この総点検なんか「高松駅」と「瓦町」に看板を設置だけしておけば、良いんです。その前に「総点検」って、本当にやっているんでしょうか?そのようには、見てとらないですが…。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。バス車内は、委託業者が定期的に窓ガラスや床面等の清掃を実施しています。また、運行前にも運転士による清掃点検を実施していますが、今後も快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。また、各種の運動については、国土交通省等からの通達により、実施しています。期間中の広報活動として、ポスターを掲示しているほか、経営トップ等による現場視察を実施しています。</p>
12/13	<p>前略、昨日(12月11日)ではそちら様には8日に失くしたお財布を預かって頂き、わざわざ電話を(知らせまで)下さり、ありがとうございました!! あきらめていたところで、本当に嬉しかったです。皆様、御身体に気をつけてどうぞ良いお年を!!</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、サービスの向上に努めてまいります。</p>
12/14	<p>1.今年の夏頃、pm1:40発塩江から築港行きのバスに乗り栗林公園で下車した時、急いでたのかも知らないが、大胆に信号無視した!そのバスの後ろに同じ琴バスいましたが、黙認? 2.9時30頃瓦町から塩江行きのバスに乗車した時の事。若い兄ちゃんだったかな?運転荒い踏切の一旦停止してない!イルカの使い方が悪かったら舌打ちされた! 3.今日、9時20分頃仏生山発のバス、ガソリン道を時速20~30のノロノロ運転!時間に余裕があれば後続車に道を譲るなり対処はしないの? 最近の琴デン、おかしいよ?バス停に人がいなければ停車しないなど悪い社員がいると利用したくなくなる!</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。道路交通法を遵守し、他のドライバーの模範となる安全運転を行うほか、常にお客様の立場に立った接客に取組み、全てのお客様に快適にご利用していただけるよう努めてまいります。</p>

12/14	<p>鹿角線を利用させていただいております。運転手さんも皆さん丁寧な接遇で、快適な通勤のバス旅をさせていただいています。いつも利用する「大野」バス停(上り線側、歩道上に設置)がしばらく前から、斜めにはみ出すように微妙に向きが変わってしまっていて(いたずら?)歩道が少しですが、狭くなってる状況です。自力で修正できればと思い、押してみましたがコンクリートの土台が重く、ビクともしません。点検等の機会がありましたら、バス停の位置を修正・善処していただければありがたいです。以上よろしく願いいたします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。12/14に点検、修正いたしました。今後もことடன்バスの利用よろしく願い致します。</p>
12/14	<p>ことடன்バスの運転士は、タバコを吸いながら運転してもいいのか。桜井高校の南、たむら内科のあたりで運転士がタバコを吸いながら運転しているのを見た。</p>	<p>ご意見を頂き調査するも、申し出にある様な運行はありませんでした。</p>