

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年1月16日～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
1/16	高松市の中央通りで強引な車線変更。苦情の電話の応対も横柄な言葉遣い。何様ですか?乗る気になりません。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。今回のご意見を真摯に受け止め、無理な運行は避け、お客様に安心してご乗車して頂けるよう安全運行に努めると共に接客応対についても丁寧に対応して参ります。
1/17	長距離バスについての表記が見受けられないのが残念です。福岡～高松に行く便があるはずというか、福岡の自宅近くに琴電バスの駐車場があるんです。見るたびに乗りたいたいですね、高松に娘が一人で頑張っているからさっておき、1日1便の運行、お互いの地を夜出発して早到着というシステムは以前調べて知っておりますが。詳細が、琴電ホームページで探せなかったんです。どうか、娘を思う酔っ払いの年寄りを救ってくれよ。	ご意見ありがとうございます。弊社は、高速バス事業を行っておりません。西鉄天神高速バスターミナルや博多バスターミナルから高松までは、四国高速バス株式会社(087-881-8419)の運行がありますので、どうぞご利用ください。
1/17	私、南三条より県立中央病院に毎日ここ1ヶ月以上コトデンバスを利用させてもらっている者です。本日は最低の運転手です。荷物と客を間違えたのか下手も下手、もっと運転を習うべき人でした。荒い事この上なし!!又、運転手さん〇〇 残念ながら高松駅から県立中央病院と短いのですが、高松駅が最高に寒く立ってられない位でした。その時、まだ時間があったのに寒いからと前のドアから乗せて暖房をつけてくれました。今日その運転手さんに往復乗せてもらい、最高の1日になりました。案内所 〇〇さんも最高の方です。	不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には公共交通の運転士として安全を第一に考え、急の付く運転は避け、やさしい運転をおこない、お客様が安心快適にご利用いただける運転操作をおこなうよう厳重に注意指導を行いました。

1/22	<p>1月21日日曜日朝8時54分に高松駅を出発のバスに乗ったものです。運転手に理不尽に怒られました。私が若い女だからそうしたんだと思いますが本当に腹が立って仕方ないので意見させていただきます。私はバスを基本的には使わないのであまりスムーズに支払いができませんでした。でもちゃんと乗車券を取ったし、支払いもしました。なのに、支払う時に私が乗車券を入れた後であと200円。と言われました。私は160円のはずなのにといい、いや、160円のはずです。と答えました。あなたどこから?といわれ、高松駅からです。と言うと、今度からは乗車券とりなさい。と言われました。私は取ったしもうこの中に入れました。と伝えるとすごく愛想の悪い顔で見られて終わりました。10円を運転手の下に落としたのですが拾うどころかちらっと見ただけでした。その10円はもう諦めています。自分が間違っているのにそれを乗客に押し付けるのは正しい行為なのでしょうか。私はそうは思えません。貴社が悪い訳では無いのですがこの運転手に対してどうしても指導していただきたく思い連絡させていただきます。朝から気分の悪い思いをさせられて腹が立っています。よろしくお願いします。</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には思い込みで判断せず、お客様の申し出をしっかりと聞き取り、丁寧な接客対応に努めるよう厳重に注意指導を行いました。</p>
1/22	<p>今日高松駅からショッピング循環バス(西廻り)バスに乗った際に、小銭が足りないと思い両替をしようとしたのですが1000円と表示があったので運転手さんに千円札しか使えないんですか?と聞くと、そうです。ここに千円入れてください。と言われたので、千円札が今無い旨を伝え降りようとした。が、もう出ますとドアを閉められました。質問のやりとりがあったのでこちらが千円札を持っていないことを分かっているはずなのにドアを閉められても、と困りました。結果小銭をかき集めて足りたから良かったけれど。運転手さんの言い方と態度に困惑しました。途中、運転手さんが両替しますよ?と言ってくださいましたが、バスを停めて両替の対応するのと私が高松駅で降りていたのと時間のロスを考えてみても最初から私が降りていた方が良かったように思います。</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。今回のご意見を真摯に受け止め、お客様に安心してご乗車して頂けるようお客様の立場に立った接客に取り組んでまいります。</p>
1/25	<p>本日のレインボー循環バス東廻り(青色のバス)の西松屋前で、定刻の一分前に発車されました。こちらが一分前だから大丈夫かなと思いつつ、走ってバスに向かってたのにも関わらず、バスの直前で発車されました。最低でも定刻までは停車しておくのが当たり前ではないのでしょうか?以前にも同じ事例がありました。荒い運転も多いですし、子供もいっぱい乗車しています。バスの運転手にはしっかり指導をして欲しいです。どこにいるかナビにバスが表示されない例が多いので、ちゃんと表示されるよう改善をお願いします。</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、お客様に快適にご乗車いただけるよう安全運行に努め、他の運転士にも周知徹底し再発防止に努めてまいります。ご指摘いただいた、どこにいるかナビの表示について、不具合を確認し、修理致しました。ご不便をお掛け致しました。</p>

1/26	<p>鹿角線のバスの運転手について 出発前に確認はしていないのか? 停車中に積み増ししてくださいのアナウンスがあるが、積み増しできない。イルカに車内で積み増し時にお札が正しく認識されず積み増し出来ない時が非常に多い。お札を交換してもダメで結局積み増しできず。また、その時の運転手の対応が悪い、お金を入れるタイミング、カードを置くタイミング悪みたいにお客に向かって言う。すみませんの一言もない。非常に不愉快です。ベテランか知らないが今回の運転手は非常に態度が悪すぎる、ドライブレコーダ確認して嚴重注意してください。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には接客時の応対・態度など、お客様の立場に立った接客をおこない、気持ちよく乗車していただけるよう嚴重に注意指導しました。なお、当該車両は両替機器の不具合により車両取換後、修理いたしました。</p>
1/26	<p>高松駅のバスロータリー内にことでんバスの回送車両が留置している場合がある。留置しているため、バスが入りにくいし、その横を通過する際には、運転士に睨まれることがある</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出のとおり回送車両が駐停車する場合がございます。駐車する際には、迷惑がかからないよう周知してまいります。</p>
1/28	<p>1月28日介護福祉士国家試験サンメッセ香川の臨時バスについてホームページに何も情報を載せていないのは不親切です。イルカカードも使用できないなんて。不便すぎます！</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。試験時は、台数を増やして運行しています。ただし、車両によりイルカカードが利用できない場合がございます。ホームページでの案内やイルカカードがご利用いただける便について、出来る限りお客様のご要望にお応えできるよう努めてまいります。</p>
1/29	<p>ことでんバスの運転手は、子連れにも車椅子に配慮の声かけもせず、話しかけても無視。やる気が感じられません。</p>	<p>ご不愉快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。思いやりの心を持って、お客様の立場に立った接遇が行えるよう取り組んでまいります。</p>
1/29	<p>どこにイルカナびですが、本日南三条7:54発上り(塩江線)バスが表示されていませんでした。バスは時間通り来ています。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。システム会社に確認したところ、不具合が発見されたため、改修を依頼しました。適切な表示に努めてまいります。</p>

1/30	三谷町藤田病院まで走らせて下さい	ご意見ありがとうございます。当該病院への路線バスは現在のところはございません。路線新設は、一定の収益を得られ、利用者からの運賃収入によって運行経費が賄われ、収支が黒字となることが条件となります。
1/30	高松駅の待合所入口は自動、出口のドアが開きにくい。重たい。老人には無理、自動にしてください。	ご不便をおかけして申し訳ございません。高松駅バス案内所の自動ドアにつきましては、強風時にはドアの開閉は手動とさせていただきます。室内の温度保持等について、ご理解ご協力のほど、よろしくお願い致します。