

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年3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
3/1	<p>2月28日21時30分頃屋島大橋を東から西に走行中に後ろから凄い勢いで抜かれたと思ったら琴電バスでした 回送にはなっていましたが時速は80キロだしてました 車両ナンバーは1027 ドライブレコーダーなりデジタコで確認してもらえたらわかると思います 当方ドライブレコーダーと動画で撮影しています いくら客乗せていないといえプロ意識欠如しすぎです 今後このようなことないように社員教育を徹底して下さい 今後みかけたら警察などに動画を提出を考えております</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、公共交通機関として道路交通法を守ることは、安全の確保のため絶対に遵守しなければならないことであり、お客様に安心してご乗車いただける運転に努めるよう厳重に注意指導しました。</p>
3/1	<p>空港からの2次輸送について 高松空港からの輸送について提言します。ご検討ください。 1. JR高松駅から空港間を車種はそのまま路線バス化(非クローズドドア)し、中間地点同士の移動対応化。 2. 現在の3分間隔続行をやめ、10～20分おきのダイヤとする。(特に高松駅発) 3. 空港発は東京からの受け皿を中心に2台続行で運行する。 4. 午前中の空港発、午後の空港ゆきの一部を屋島発とし、空港からの直行観光のアクセスとする。 5. フェリー等の接続を加味した高松港経由便、夜間時間帯のホテル経由便の設定 6. ことでん(電車、バス、リムジン)を一括にしたフリーパスの設定 7. 平日夕方の通勤特急バスを土休日も運行し、飛行機接続便併用とする(補足) 現在空港ゆきは3～4台続行で運行していますが、1台目に集中し、3台目はがらがらに近いです。空港で買い物をしたい層、食事をしたい層、安心したい層、ギリギリで動きたい層などに対応するため、10～20分ごとの運転に切り替えていただきたい。熊本、函館、鹿児島などで採用済み)もともと3台とか運転するならバラけさせても運行増にはならないはず。 屋島や高松港経由便は首都圏からの観光客の取り込み目的です。彼らは県民が考える以上に当地を知りませんので、直接アクセスできるだけでも集客が増えると思います。「屋島行き」とか「小豆島接続」とあるだけでも宣伝効果があると思います。 また現在JRとことでん共通のフリーパスがありますが、これに空港リムジンを加えたチケットを空港で売り出すことで観光客の幅も広がります。(うどんのように細長いチケットだと話題になるかも) 最終項目はすぐにでも対応をお願いしたいが、高松駅19時発(空港19:40着)のバスは平日運行だが、これが20時の東京行き最終便に間に合うわけで、このバスを土休日も運行し空港アクセスとしたい。(この時間は食堂もしまっており、長時間空港に滞留できないためギリギリの到着でかまわない) ことでんの延長やLRTの設置などは投資コストが回収できるはずもなく考えるに値しない。現在のバスネットワークの拡充をご検討ください。</p>	<p>1. 航空利用者に特化した運行形態を行っており、乗降口が1箇所であるため速達性が損なわれることと、途中乗降により、空港利用者にご不便をおかけすることから考えておりません。通勤特急バスは、リムジンバスの回送便を利用した通勤通学利用者の利便性向上を目的に運行しています。ゆめタウン高松前～高松駅間や由佐線(高松駅～高松空港)は、路線バスでの移動も可能ですので、ご利用ください。 2. ビジネス利用に対応しており、満席となった場合に3分後の利用を案内しています。お申し出の間隔とした場合、積み残しのお客様が20分待ちとなりご不便をおかけすることから、現在のところ変更は考えておりません。また、現在は航空機の発着時間の間隔が開いており、他空港におけるバスのパターンダイヤ等の導入については、今後、航空機の便数や高松空港ビルが滞在型の施設となった場合に検討してまいります。 3. 現在、既に対応しています。 4. 平成25年の瀬戸内国際芸術祭開催期間中に高松駅～屋島山上間のシャトルバスを運行するも採算に見合うご利用はありませんでした。現在、インバウンド旅客に対応した路線を検討しており、屋島山上の拠点施設整備に合わせ関係機関と協議してまいります。 5. フェリー等の他の交通機関との接続は重要だと考えておりますが、航空機はほぼ毎月時刻が変更されることから、接続は難しいと考えます。また、高松港への乗り入れ(停留所設置)を検討するも関係機関による許可が得られなかった経緯があります。現在、JRホテルクレメント高松、東横INN高松兵庫町、高松東急REIホテル、リーガホテルゼスト高松等の各ホテル前に停留所を設置しています。なお、オークラホテル高松前やホテルパールガーデン前の停留所を設置し、高松空港リムジンバスの運行を実施していましたが、利用が非常に少なくH29.10.29に廃止しました。 6. ことでんの電車・バスやお買い物にご利用いただけるICカード乗車券「イルカカード」を発売しています。初回からの運賃割引や乗継割引が適用となるお得な乗車券です。平成24年に瀬戸内国際芸術祭期間中に区間限定の電車・バスのフリー乗車券「CITY PASS」を発行するも採算に見合うご利用がありませんでしたが、紙媒体による乗車券等の作成について、インバウンド旅客等にもご利用いただけるよう関係機関等と協議し検討してまいります。 7. 現行の運行便数でお客様の利用状況に対応できており、今以上の増便は今後の検討とさせていただきます。</p>

3/1	<p>〇〇さん ありがとうございます。ギリギリでとびのりしました。申し訳ありません。無理だと思っていたのですが止めていただきました。</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>
3/4	<p>私、南三条より2ヶ月半毎日高松駅まで県立中央病院迄利用させてもらっていますが、1人名札が一度も出ていません。又、客連中の中で男の人までもありがとうどころか乗ってる間にらんでいました。当り前で荷物と間違えている様な運転です(かんにん袋の尾が切れて)です。注意はしないのか前に一度書きましたが変わってないので1停留所でおりタクシーを利用(26日)しました。上役の方はいなかったのですが電話でも詳しく話しました。昨日出すはずでしたが風の為乗りませんでした。最後に優良も最高の〇〇〇〇様最高!!最高です。天地の違いです。代表で書きました。運転士の名前(いつも出してない)義務だと思いますが是非本人に注意が必要だと思います。</p>	<p>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、やさしい運転を行うこと。また、氏名札を必ず掲出するよう厳重に注意指導いたしました。</p>
3/5	<p>太田駅サンメッセ線にて、以前、乗車中に運転士へ折り返し乗車は可能か訪ねたところ、可能であり運賃も2回払う必要はないとの説明を受けた。しかし、本日(2018年3月2日)24便にて、サンメッセ東で折り返す際、運転士から「駅まで乗るなら反対側の乗り場で待ってくれ」と、マイクを通して他の乗客にも聞こえる大きさで言われた。他の運転士からは、一度も文句を言われたことはない。〇〇〇〇という運転士のときのみ、折り返し乗車は認められないと判断してよいのか。</p>	<p>ご不快な思いをおかけ致しまして申し訳ございません。太田駅サンメッセ線は、循環バスでないため、折り返しのご乗車は出来ません。運転士の誤った説明に関し、お詫び申し上げます。また、お客様への案内についても立場に立ったご案内を行うよう注意指導いたしました。今後も太田駅サンメッセ線のご利用よろしくお願い致します。</p>
3/7	<p>回送のバスが、子供(中学生位)を乗せて走っていた。ナンバー317(徳島文理大)違反だと思うが、乗せてもいいのですか? フェリー通り(南→北へ)</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。ご意見については、事実関係を確認し、当該運転士に厳重に注意指導を致しました。公共交通機関として、二度とこのような事が無いよう努めてまいります。</p>

3/8	<p>五番町のバス停で高松駅行きので7時13分と22時06分の間の5分から15分間隔で運行という意味とはどういうものですか?できるんだったら、教えてくださいませんか?時刻表もわかりやすい方がいいです。</p>	<p>五番町から高松駅行きは、運行本数が多いため、5分から15分間隔という表示とさせていただいております。時刻表については、スペースも限られており、お客様のご意見を参考にしやすい表示を検討してまいります。</p>
3/9	<p>イオンのバスが、デカイバスで良いんですが、両備バスのようにノンステップバスが良いと思います。検討して下さい。平日は、お客さん少ないので大きなバスよりは中型バスでも十分良いと思いますよ。土・日・祝は、大きなデカイバスで十分でしょうけども…。1035号出入り口がさびてます。何ヶ所かさびてきてます。塗装した方が良いでしょう。</p>	<p>ご利用ありがとうございます。大型乗合車両の件ですが、今後の車両代替でノンステップバスへの代替検討致します。ご指摘の1035号の塗装のさびている所を確認し塗装を行ないました。</p>
3/9	<p>レインボー東廻り 運転手さん後のコトデンツアーのちらしを見ていたら、9/9とか、9/13日程のちらしあり、ずい分早くから予定あるんだ!と思いや昨年の9月のパンフ。チェックはしないんですか?運転手さんのことば使いは、いつもていねいで感心しています。</p>	<p>ご指摘をいただきありがとうございました。対象車両を確認したところ、一部車両において古いパンフレットが残ってありました。パンフレットの補充、入替え等は管理マニュアルに沿って実施しておりますが、今回の事象を真摯に受け止め再発防止に努めさせていただきます。</p>
3/12	<p>ゆめタウン高松から栗林公園前まで利用させていただきました。降りる際に両替して料金を支払おうとしたところ、「あらかじめ両替をしておいてください。バスが遅れる原因になります。」と運転手に言われました。そこでお聞きしたいのが、あらかじめとはどの段階での事なのでしょう。バスに乗車中は扉が開くまで立たないように言われています。乗った時点で両替をしているとやはりバスは出発できないはず。やはり遅れが多少出てしまうと思います。両替機は出口付近、料金支払い所に設置されています。降りる時に一緒に両替するのが流れだと私は考えていました。もし、降りる時に両替することが遅れの原因となり控えるべきだと判断されるのなら両替機の設置場所をわざわざ立たなくても座って安全に両替できる所にすべきではないでしょうか。それを不機嫌そうに注意されたことが不愉快です。もし、何かしらの考えがあったことでしたら、前言撤回し謝罪させていただきたいです。17時頃ゆめタウン高松発のショッピング・レインボー循環バスの東廻りを利用させていただきました。</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、接客時の言葉遣いや対応など、お客様の立場に立った接客に努めるよう厳重に注意指導しました。</p>

3/12	<p>春日川14:07発高松駅14:30着のバスについて時刻表通りに高松駅に着いた事がない。いつもは5分程度の遅れだが、今日は10分遅れたので予定していた14:40発のマリンライナーに乗れなかった。ダイヤ通りに運行できないのであれば、時刻表を見直してほしい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。次回ダイヤ改正時に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>
3/13	<p>レインボー循環バスを頻りに利用させていただいています。本日、15時8分発東廻りのバスに乗車したところ運賃入れと両替機を間違えてしまった中学生、運賃を訪ねた高校生に対する運転手(〇〇さん)の対応が非常に悪く(声を荒げる等)、とても気分が悪かったです。以前も他の運転手の方が運賃入れと両替機を間違えてしまったおじさんに対して悪態をついていました。このような態度を取るくらいなら、もう少し分かりやすく大きめの文字で表示するなど、間違いが起らないように改善策を考えるべきではないかと思えます。レインボー循環バス自体は便利が良く、これからも利用したいと考えていますが、運転手の方の対応は本当に腹が立つことが多く、利用したくなくなるのでもう少し徹底してほしいです。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。頂いたご意見を真摯に受け止め、当該運転士には、言葉遣いを含め執務態度を改め、お客様の立場に立った接客に努めるよう指導致しました。お客様が安心してご乗車いただけるよう再発防止に取り組んでまいります。</p>
3/13	<p>御社では交通ルール遵守や安全についてどのように考え指導しているのか教えてほしい。たまに利用しても急停止や急発進が多く安心して乗車してられない。しょっちゅう幅寄せされていたが本日はついにぶつけてきて平然と走り去った。危うくバランスを崩し転倒するところであった。転倒すればバスにひかれていた事は疑いようが無い。朝7時過ぎ、香川銀行三条支店の近くである。ナンバーは香川230 10-31であった。めがねをかけた運転手であったが本当に免許を持っているのか疑問である。ぶつけてきたので当然認識はあったはずだが逃げ去った。次回同様のことがあれば些細なことでも通報する。前運転手に法令遵守、安全、人命優先について徹底指導してもらいたい。</p>	<p>ご迷惑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、道路交通法を遵守し、他の車両との十分な距離間をとり、安全運行に努め、お客様に安心してご乗車いただけるよう、再発防止に取り組んでまいります。</p>
3/13	<p>高松駅から8時1分発の6番瓦町駅行きに乗る際です。運転手と目が合っているのに、ドアを開けてもらえず乗車できないことがこの1年で5回ほどありました。インターホンに向かって「乗ります」と言っても開けてもらえない時もありました。どうしたら乗せてもらえるのでしょうか。</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、再度お客様の有無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。</p>

3/13	<p>3/13、一宮12:30発に乗車。栗林公園前で下車する際に両替をしようとしたところ大きな剣幕で怒鳴られた。その態度を注意し名前を聞いたところ、喧嘩腰で「〇〇だ」と答えた。そのような態度は接客の態度としてはありえないものであり不愉快だった。また、色付きの眼鏡をしているのもいかなものかと思う。この件に関しての注意指導を行った上ででの顛末を連絡してほしい。場合によっては運輸局の知り合いに言う。</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、接客時における言葉遣いはもとより、思いやりの心、感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に注意指導を行いました。</p>
3/14	<p>香川200か152のイルカ乗車リーダーの反応が悪く、毎回読み取りエラーになってしまい数回タッチを繰り返さないとうまく反応しない。降車リーダーも他車両に比べ反応が悪い気がするので確認してみてください。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。該当車両の機器を点検し正常な動作を確認いたしました。お手数をおかけしますが、IruCaカードの不具合も考えられますので、最寄りのIruCa取扱窓口でご確認をお願い致します。今後ともご利用のほど、よろしくお願い致します。</p>
3/14	<p>空港リムジンバスを月に2回の割合で利用します。JETSTARで高松成田便を利用するのですが、空港での待ち時間が1時間以上あります。JETSTAR使用のバスがあれば助かります。JETSTAR便は1日3便に変更になったのでリムジンバスのダイヤの見直しを検討してほしいです。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。成田便への接続につきまして、3/25以降のバスダイヤでは昼間便は30～55分の待ち時間、最終便については通勤特急バスをご利用いただければ35分～55分の待ち時間となっておりますが、土日祝は通勤特急バスの設定がなく、申し訳ございませんが乗継時間が長くなります。ご理解ください。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ので、今後ともご利用くださいますよう宜しくお願い致します。</p>
3/15	<p>いつも車イスの子を連れて鹿角線に乗っていますが、一人で乗せ下ろしは大変ですが、手伝ってくれる運転手さんが少ないです。椅子も畳んでくれないので私たちは他のお客様の邪魔だと思いますが、以前自分で折り畳もうとしたら、お客様が畳んだらダメなことになってるからと、しびしび運転手さんが畳もうとしたのに、調子が悪かったのか畳めませんでした。予約しないといけないんですか?それなら記載するべきだし。車イスやベビーカーも乗れるとうたっているなら、なんで配慮してくれないの?車イスで乗るのが悪いみたいで憚られます。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。快適にご乗車いただけますよう車両点検を行うとともにお客様の立場に立った接客に努めてまいります。なお、車椅子でバスをご利用される際には、予約は不要ですが、運用車両により車椅子でご乗車が出来ない場合がありますので、事前にご連絡くださるようお願い申し上げます。</p>

3/15	<p>お訪ね致します。3月11日(日)今新町⇄古馬場の間の「ミニストップ」の前で[1035号]の大きなことでんバスが停車中、時間にして12:15頃です。これ、店の前は良くないでしょうか？また、運転手らしき人が、ミニストップの喫煙所でタバコを吸ってバスの中に入られてました。今新町のバス停に留めるのいいですが、ちょっと良くありません。お行儀の悪い人が多いものです。また、高松駅みてますと、横断しているお客、運転手が結構います。[横断禁止]の看板を増やせば良いんじゃないでしょうか？好ましくありません。</p>	<p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お客様のご意見を真摯に受け止め、当該運転士には、執務態度に関し厳重に注意指導致しました。また、高松駅での執務態度につきましても、お客様の模範となるようマナー向上に取り組んでまいります。</p>
3/15	<p>(1030号)の後ろ扉ですが、音がガァーガァー鳴って少し油をさすなりして対策を取って戴きたいのですが…。あく時はまともですが、閉まる時に音が鳴っています。御対応宜しく御願います。座っていたら耳ざわりな感じがします。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車両を点検し音の原因を確認、点検修理いたしました。</p>
3/15	<p>イオン高松から瓦町まで初めてバスに乗った。イオンから乗ると無料なのは知っていたが、どのようなシステムかは知らず、バスに乗り込もうとしている時不意に運転手から券のようなものを目の前に突き出された。そのとき買い物をして両手がふさがっており、あたふたして何のことかよくわからないままポケットに渡された券を入れて乗車した。瓦町に到着して、バスを降りる際イオンからなのでそのまま降りようとしたところ、運転手に「ちょっと待てや！」と乱暴に言われ、着ていたダウンの肩口をつかまれ引っ張られた。「無料券を持ってないなら280円要る」と言われ、ハッと気づいてポケットからさきほど乱暴に渡された券を出したところ、謝るでもなく何も言わず黙った。運転も乱暴で怖かった。無料券を配る時、十分な説明がなかったと思うし、無料バスとはいえ私は客であり、どう見てもその運転手より年上である。もう少しお客に対する口のきき方や態度、そしてなによりも運転について改めてもらいたい。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お客様から頂いたご意見を真摯に受け止め、当該運転士には、お客様の立場に立った接客を心掛け、安全運行に努め、気持ち良くご乗車いただけるよう指導致しました。</p>