

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年4月1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
4/2	<p>先日、太田線図書館からパワーシティレインボーまで利用しようとしたのですが、間違っって違う路線のバスに乗ってしまい慌てて運転士さんに太田行きですかと聞きましたが返事がもらえずサンメッセ東で降車ボタンを押してなく降ろしてもらえず六条橋で降ろされました。次に来るバスを尋ねましたが、強い口調で知らんと言われました。足が悪いのですが、歩いてサンメッセ東まで行き太田線のバスに乗ることができました。その時の運転手さんに苦情を言い、会社にこのことを伝えてほしいとお願いしました。名前は覚えていませんが、顔は覚えています。次に会った時の回答次第では主人と相談して、しかるべきところに相談しに行こうと思います。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。運転士には思いやりの心を持って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。頂いたご意見を真摯に受け止め再発防止に努めてまいります。</p>
4/2	<p>高松市役所前12時11分ひょうご町でおりました その時に両替を1000円入れて払をうとした時に運転手さんがとって850円とって下さい 何もことばかけがないまま言われました とてもふゆかいでした</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士も配慮が足りなかったと反省しております。お客様の立場に立ち、思いやりの心を持って接客に努めるよう指導致しました。お申出内容を真摯に受け止め、お客様に気持ち良くご乗車いただけるよう取り組んでまいります。</p>

4/4	<p>中国人観光客や他の旅行者(日本人客、外国人)が高松空港行きのリムジンバスと間違えてフツーのコトデンバスに乗り込んできます。その度に運転手さんが対応していますがバスの発車時間が遅れてしまうので困ります。丁寧な運転手さんはバスを降りてバス停の路線図を指して教えていますが中国人観光客は絶対に説明を理解してくれません、先に乗り込んできて荷物を押し込み席に座っていました。お願いですからリムジンバスと同じバス停に停まるコトデンバス(特に空港行きと表示して走るバス)に英語、中国、韓国語で「このバスは高松空港行きリムジンバスではありません、空港へお急ぎの方は後からくるリムジンバスをご利用ください」と書いた用紙をラミネートして運転手に持たせてください。先を急ぐ乗客のためにもお願いします。この意見に関しての返信は不要です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。翻訳したシートを高松空港リムジンバス以外の路線バスに配備いたしました。今後ともご利用宜しくお願い致します。</p>
4/4	<p>4/3 庵治線(百石18:48)高松駅行き 運転手名掲示無し 急加速の乱暴な運転手で、日産自動車の交差点で前方停車中の車にぶつかる寸前で止まる。おまけに道を間違えて、何も言わずに戻ろうとする。危険で且つ道間違えるなど公共交通機関としてあり得ません。再教育した上で、乗務してもらいたい。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には漫然な運行は避け、一つひとつ確認の上、運行して行くと共に車間距離を十分に確保し急の付く運転はおこなわないよう厳重に注意指導しました。</p>
4/4	<p>「今回初めてのバス利用で、イオンからバスに乗る時に無料のチケットみたいのをもらうの知らなくて、素通りしたらぶつぶん文句を言われ、降りるときにわたしだけありがとうございましたと言われなかった。」</p>	<p>ご迷惑をおかけしておかけして申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、お客様が快適にご乗車していただけるようサービス向上に取り組んでまいります。</p>
4/5	<p>朝日町線、時刻表の時間前に、バスが出ている。次のバスまでまたさられた。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。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指導をしておりますが、再度、指導を行い再発防止に努めてまいります。</p>

4/6	<p>2018/4/5 21:15 百国バス停で高松駅行バスをバス停前で待っていたところバスが停車することなく通過されました。時間帯的にバス停前は暗く、車道寄りまで寄って立っていたのにも関わらず通過されたため、苛立ちのあまりお電話でもお伝えさせていただきました。また、バスはバス停通過後、いったん減速した様子があったのですがすぐに再スタートされており、バスとしての動きも何かおかしいように思いました。何かバス内にビデオが搭載されているようなことがあればご確認の上、何か報告をいただきたく思います。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。バス停通過時にはお客様の有無を確実に確認するよう当該運転士に注意指導すると共に全乗務員に周知し再発防止に努めて参ります。</p>
4/9	<p>一円玉と百円玉を間違えて投入してしまったことはとても申し訳なかったのですが、それにしてもバスの運転手さんの態度が怖く「ほら!!一円玉間違えてくれたら!!見てみろ、ここ、おい、100円足らん」と声を荒げられ謝ってすぐ入れたのですが完全に無視。まあ一円だし間違えたのはこちらなのでよかったですもちろん一円玉は帰ってきませんでした。よく利用させていただいて優しい方が多いのはわかっていますが正直もう怖くて乗りたいとは思えません。心のことでバスなどの環境がこわい方や小さい子だったらと思うと心配です。確かに間違ってしまったのはこちらのミスで大変申し訳ないのですがショックでした。もう少し対応を考えて欲しかったです。</p>	<p>ご不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には接客時における声掛けや言葉遣いなど、接客姿勢を中心に注意指導をおこない、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が出来るよう努めてまいります。</p>
4/9	<p>4/7の15:18に屋島西小前から高松駅まで3人で乗りました。運賃表を見ても何歳から大人料金か書いてないから分からないので運転手に尋ねました。5歳と、ちんぷんかんぷんな回答が返ってきたので、境目を聞いているのだと言うと、かなり馬鹿にした態度をされました。1020円を支払って、ありがとうございます、ありませんでした。日本人が、日本語で聞いているのに、なかなか理解できないような朦朧した奴は、免許証返納しないとありませんが、雇っているのも問題かと思えます。また、この運転手は、三越前で前方を横切った相手にクラクションを鳴らした後、わざわざ止まって相手を睨みつけていました。職務中に感情が抑えられないのです。クビにしてくださいね。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。当該運転士には、お客様のお申出をしっかりと確認し、正確な情報をお伝えし接客するよう指導しました。お客様の立場に立った接客、安心してご乗車いただけるよう安全運行に努めてまいります。</p>

4/9	<p>先ほどバスに乗りました。あまりにも運転がひどいので意見させていただきます。〇〇という運転手。急発進、急ブレーキ、特に遅れてもないのにスピード出しすぎ。椅子に座っていたのに腰が痛くなりました。上之町では通りすぎそうになり急ブレーキ。むち打ちになるかと思いました。実際、少し首が痛い。態度や感じの悪い運転手は他にもたくさんいますが、安全運転は最低のことだと思います。</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、急の付く運転は避け、やさしい運転をおこない、お客様が快適にご利用いただけるよう、厳重に注意指導を行いました。</p>
4/10	<p>ご要望致します。循環バス東まわりで、いつもの増便を出して載きたいと御願います。附属の人は、確かに10～15人ほど少ないですが、それでも月・金は、客が多いです。特に雨の日も同様です。大きなバスを現在走らせてますけど、足の不自由な方、体力的に難しい方、さまざまおられます。ですから、いつもの赤のラッピングのバスで十分ではないでしょうか？2段ステップは、きびしいです。ノンステップ(両備バスがそうです)でして下さい。若い人でも、正直、あの高さはきついですよ。元に房していただけますように御願ひ申し上げます。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。今年度中に大型ノンステップバスの導入を計画しており、快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。</p>
4/10	<p>ホテル側の(東横イン!!)の【兵庫町】【寿町】【田町】【花園町】→セシールになってますよ！【三越前】【東室新町】【室北口】※灯りが、暗くて見えずらく、日焼けして、見えずらくなってます。【室北口】のベンチはいらないと思います。降りづらいし、乗りづらいです。御検討、おねがい申し上げます。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。バス停を点検したところ、汚損している箇所については、改修いたします。なお、室北口のベンチにつきましては、利用者のご利用状況やご要望等により、高松市バス待ち環境整備事業の支援を活用して設置しておりますが、バスの乗降の妨げにならないよう位置の変更を検討いたします。</p>

4/12	<p>ショッピング・レインボー循環バスについて。高松市街地と住宅街を巡る路線で、便利なバス路線だと思っています。平日のみの第1便・第2便・第3便ですが、乗車率も高くなり混雑しています。『ショッピング』と名前がついているので市街地の商店がOPEN前の時間帯の運行は難しいかもしれませんが、現実的には市街地への出勤や通学、市街地病院への通院に利用している乗客が多いように思います。せっかく利用客が多いのですから、朝の時間帯、もう少し増便してはいかがでしょうか?現在の第1便の前と後に1便ずつ増やしたりすれば、混雑が緩和されるとともに、『ことでんバスは便利な上に座れる』ので、ますますことでんバス利用者が増え、ことでんバスのイメージUP&収益UPにもつながるのではないのでしょうか?ことでんバス、利用者ともにWIN-WINになれそうな気がするのですが。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。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>
4/12	<p>4月11日(水)18時14分頃、「済生会病院・桜井高校」上りバス停で、お客様と高校生の方々合わせて5~6人で「高松駅」行きのバスを待っていた。バスはバス停に停まり、ドアを開けたが乗客を乗せずに行ってしまった。あたりはうす暗くはなっていたが、バス停で待っている人が見えないほどではなかった。バスが満員で乗れない状況でもなかった。停車時、ドアを開けて、すぐにドアを閉められたので、ドアに挟まれることはなかったが、危険を感じた。しかたなくタクシーで高松駅まで来た。どうして今回のようなことが起きたのか、上の方に報告して改善して欲しい。</p>	<p>ご迷惑お掛けし申し訳ございません。当該運転士には、バス停でお客様の動向をしっかりと確認するよう厳重に注意指導いたしました。お客様に安心してご利用いただけるよう、バス停での乗降取扱を徹底してまいります。</p>
4/16	<p>4月13日午前10時30分前後県道147号線高松土木事務所前交差点を高松南警察署方面からサンメッセ香川方面に乗用車で直進中サンメッセ方面からきた貴社路線バス(小型ノンステップバス)に進路妨害をされました。(強引な右折)香川県では珍しい事ではなく強引な右折も予想して運転していましたがいくらなんでも路線バスがする事ではないでしょ、大型二種をもつプロドライバーとはとても思えません、プロドライバーとして路線バス運転事業者として素人に運転について指摘や注意をされるのは恥ずかしくありませんか?当方の車ドライブレコーダーを設置しています。貴社のバスでもし次回又無謀運転を目撃した場合はドライブレコーダーの記録を関係機関に提出します</p>	<p>大変危険な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には、公共交通機関の運転士として無理な運行は避け、交通法規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>

4/16	<p>「春の交通安全運動」の掲示物、両備バスのように磁石で前面のボディにはりつけは、いけないんですか？両備バスは、上手にしていますよ。車内に掲示していても、誰も見てませんからね。いつも思うのですが、そんな所に力を入れるのではなく、苦情を減らす、会社のトップが努力していかないとダメでは？そう感じます。苦情の文も定型文では、ねえ…。同じ意見ばかりだし…。目立つ所：貸切レーンでの喫煙。ことでんが占きよしていますね。いつも。②乗り場から、運転手が喫煙していますが、あれも、目立ちますな…。</p>	<p>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、ポスターを車内に掲示しています。貼付方法や掲示箇所については、今後の検討課題とさせていただきます。また、乗務員に対してご不快な思いをお掛けし、申し訳ございません。公共の場所での執務態度につきましては、ご意見を真摯に受け止めお客様が快適にお過ごし頂けるよう努めてまいります。</p>
4/16	<p>回送中…制帽被っていない運転手が散見されます。特にですね。リムジンの運転手さん、制帽被っていないですね。制帽は、被りましょう。</p>	<p>ご指摘ありがとうございます。ご意見を真摯に受け止め、再発防止に努めてまいります。</p>
4/16	<p>4/12(木)②のりば、11:55頃、運転席で、スマホしていますね。スマホいけないでしょう？</p>	<p>不愉快な思いをおかけして申し訳ございません。当該運転士には、執務中の携帯電話は、所定の場所での取り扱いよう厳重に注意指導いたしました。</p>
4/19	<p>子供がレインボー循環バスで通学しています。平日は、東廻りの第1便に臨時便を出していただいております。混雑が緩和されて助かっています。そこで、この臨時便(現実的には、第一便の数分前の運行のようですが)は、平日は確実に出してもらえるのでしょうか？臨時便ではなく、正規の運行にしたら安心して安心するのですが、その予定はありませんか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ショッピング・レインボー循環バスの臨時便は通学等にあわせて運行しており、正規の運行については、今後の検討課題とさせていただきます。</p>

4/19	弓弦羽6:55発高松駅行き 最近バスの中が暑くてたまりません。空調を効かせてください。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。今以上に車内の空調に気を配り、快適な車内環境に努めてまいります。
4/20	いつも庵治線を利用しているが、〇〇運転手は運転が荒く、アナウンス等も感じが悪い。〇〇運転手はすごく遅いし、バス停からかなり離れて(超えて)停車する。〇〇運転手に限らず遅れがひどい。~20分程度。	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、乗車していただいている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厳重に注意指導を行いました。なお、庵治線は平成30年5月16日にダイヤ改正をいたします。
4/20	運転士の〇〇さんは、いつバスに乗っても感じがいいです。アナウンスもお客様に対しての心づかいが感じられます。いつか意見を書こうと思っていたので今回出しました。〇〇さんいつもありがとう。	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。
4/21	4/20(金)高松駅8:03発の高松空港行きのリムジンバスに乗ったが、乗る時に手帳を見せているのになぜ、自分を補助席に座らせるのか理解できない。運転士以外に乗務員がもう1人立って乗っていたが、その人が自分をじろじろ見るので不快だった(バカにしているのか・・・以前にもあった)。今日ではないが、お客より先に乗務員を乗せてお客を後のバスに案内することに納得がいけない	不快な思いをおかけして申し訳ございません。高松空港リムジンバスには、「優先席」を設けておりますので、ご利用の際はお申し付けください。なお、弊社の係員が業務で高松空港リムジンバスに乗車する場合がございます。乗車時の執務態度や満席の場合などの案内方法等について注意指導をいたしました。

4/21	<p>旅行カバン(キャリー)を持った人間は次から乗るなど言われた。どういう教育をしているのか？客は皆手ぶらではない。旅行者はタクシーを使えというのか！</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には接客時における声掛けや言葉遣いなど、接客姿勢を中心に注意指導をおこない、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が出来るよう努めてまいります。</p>
4/23	<p>今日、午後5時18分のことです。私は、競輪場東側の県道にある信号のない横断歩道を東に向いて渡ろうと、自転車で止まって待っていました。間欠的に自動車が走ってきますが、当然のごとく、1台も止まりません。そのうち、南から歩道寄りの車線をこいでバスが北進してきて、【全く減速することなく】【ほとんど自転車のタイヤをかすめるように】走り、武道館前の信号で止まりました。私は、後を追って、写真を撮りました。【香川200か306】折しも、朝のニュースで、来日した外国人が信号のない横断歩道で車にひかれそうになる事件が多発していると報道していました。その中でも最悪と言われる香川県です。多くは期待していませんが、ドライバーの模範となるべき公共交通機関のドライバーのマナーがこれでは通行人はたまりません。別にクレマーとして意見しているつもりはありませんので、社員教育の徹底と再発防止対策を徹底的にお願いします。このページに写真を添付する機能がないのが残念ですが、このページがなければ、警察本部の意見具申に投稿しようと思っていたので、会社としては幸いだったかもしれません。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。当該運転士には事故に繋がる危険要因であることから、ご意見を真摯に受け止め、道路交通法を遵守し、安全運転に努めていこうと厳重に注意指導をおこないました。今後も同様な事が無いよう、公共交通機関として安全運行に努めてまいります。</p>
4/23	<p>今日交差点で右から救急車が来てるので道を譲る為止まったら後ろから琴電のバスにホーン鳴らされました!不愉快です!運転手免許持っとな?</p>	<p>不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。クラクションは危険を回避する場合や合図を促す時に使用するものであり、公共交通の運転士として今回のご意見を真摯に受け止め、安全運行に努めてまいります。</p>

4/23	<p>毎日往復で庵治線を利用しているが、最近運転の荒い運転手が多い。スピードを出し過ぎているのか急ブレーキも多く、車体がよく揺れる。また、バス停で待っていても凄いスピードで通り過ぎていかれそうになることがほぼ毎日。定刻に着く為に急いでいるのは分かるが、酷すぎるのでは。</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。ご意見を真摯に受止め、道路交通法の遵守は勿論の事、急の付く運転は避け、お客様が快適にご乗車していただけるよう、安全運行に努めて参ります。</p>
4/23	<p>この春から、レインボー循環バスを利用して、子供が学校に通い始めました。絶妙なタイミングで臨時便を出して頂いており、大変感謝しています。学校からは、運転手さんとか他の乗客の迷惑にならないように家庭でしっかり躰をするようにと通達を受けております。我が家でも、運転手さんの仰ることをちゃんと聞くように、他の乗客の迷惑になるような行動はしないように、言い聞かせておきますので、これからもよろしくおねがいします。</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>
4/27	<p>運転士〇〇もう少し、ブレーキのふみ方練習をする方が良いですね。年齢が高い方も乗車されているのだから雑な運転ではいずれ、怪我人がでますよ</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。ご意見を真摯に受止め、急の付く運転は避け、お客様が快適にご乗車していただけるよう、安全運行に努めて参ります。</p>
4/27	<p>17:30頃五番町のバス停にて、附属中学校から高松行きのことでんバスが止まっていたので走って入口まで行ったのにドアを開けてもらえませんでした。開けてもらおうとドアを叩いてみましたが無視でした。非常に腹が立ちました。車番は347か374のバスだったと思います。改善を願います。</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>

4/30

川島・西植田線のバス停の位置変更について 由良が切戸か新由良(大久保橋)の近くを利用するようになるため不便です。切戸と新由良の間に新しいバス停を作って欲しいです。

ご意見ありがとうございます。平成30年5月16日に運行経路の一部変更に伴い、バス停の移設を実施します。申出の区間につきましては、バス停間の距離が短いことから新規バス停の設置予定はございません。バスご利用の皆様には、何かとご迷惑をおかけいたしますが、何卒ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。