

| 受付日  | ご意見  | ことでんバスからの回答  |
|------|--|--|
| 5/16 | <p>いつも利用させてもらっています。太田駅から出る時にバスを道路に出すのに以前の所のようにガードマンがおってバス優先で出してあげた方がいいと思います。今まで何十回も乗っていますが、右から来るのも左から来るのもどれ1台も止まってあげてバスを出してあげたのを見た事ありません。ひどい時は他のバス停を通過する時間でも出発出来てない時があります。運転手さんの精神状態も考えて運転する上でいい気分ではないと思われます。事故に何かのミスにつながりやすくなるのでは・・・と心配です。おくれた分を取りもどすための行動(時間調整とか)であぶくないとはいえませんが・・・何かいい方法を考えていただいて時間通り出発できたらと思っています。それと160のバスですが乗る所の辺が走行中、カランカランと音がしてうるさくてうっとうしいです。何とか改善できませんか。以上、2点よろしく願います。</p> | <p>ご利用ありがとうございます。太田駅バス停からのバス出庫につきましては、案内看板等の設置を検討いたします。なお、運行前には、車両点検を実施していますが、定期点検等の際に細やかな点検整備を実施してまいります。</p>  |
| 5/16 | <p>西植田線の最終バスを21時台まで走らせてください。今まで高松駅21時45分発が最終バスだった西植田線が5月16日から20時8分と大幅に短縮されました。川島方面に住んでおり、職場は高松駅付近で車通勤が禁止なので、バスしか手段がありませんが、20時8分に仕事が終わる日は少なく、いつも最終バスを利用しておりました。最終バスにはわたし以外にも多く乗車しており、働く人の通勤に支障が出ていると思います。早急に21時台のバスを復活していただけないでしょうか。今後改定の余地はありますか?よろしく願います。</p>   | <p>ご意見ありがとうございます。今回のダイヤ改正につきましては、ご利用の少ない便に関し時刻を繰り上げさせて頂きました。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。</p>  |
| 5/16 | <p>今、高松駅⇄詰田川までの定期券を持っています。どうしても都合で、高松駅⇄瓦町(乗り継ぎ)⇄鹿角で乗らなければいけない時、イルカと併用するのですが、乗り越し部分をイルカで精算する場合、イルカをかざして乗ったらいいのでしょうか?降りる時、はじめてイルカを出して定期券を提示して運転手さんに引き下げてもらうのがいいのでしょうか。運転手さんによってまちまちで統一してほしいです。先日は、かざして乗ってひどくおこられましたので、おうかがいします。行きは、高松駅→瓦町→鹿角 帰りは、鹿角→高松駅</p>  | <p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お持ちの定期乗車券の区間内からご乗車いただく場合、乗車時はIruCaのタッチをせず、整理券をお取り下さい。降車時に整理券と定期乗車券をご提示いただき、区間外はIruCaで精算する旨、乗務員にお知らせ下さい。また、定期乗車券の区間外からご乗車される場合は、乗車時にIruCaをタッチして下さい。降車時はIruCaをタッチする前に乗務員にお申し出いただくとともに、定期乗車券のご提示をお願い致します。乗務員が機器の操作をした後、IruCaをタッチいただくよう声をかけさせていただきます。ご利用方法についてはホームページにも掲出させていただきます。今後ご利用くださいますよう宜しくお願い致します。</p> |

|      |   |  |
|------|---|--|
| 5/16 | <p>5月半ばに急に時間改定で7時代のバスが減って非常に困ります。バス通勤者にとって到着時刻って生活に組み込まれてるんですよ。そんな乗る人数が少ないからこの時間に走るのやめるわ、みたいなのをやめてください。さすがに失望しました。</p>  | <p>今回のダイヤ改正は、恒常的な遅延の解消や利用の少ない時間帯など全体的なバランスを勘案し設定いたしております。お申し出の時間帯につきましては、次回のダイヤ改正時の参考とさせていただきます。</p> |
| 5/16 | <p>高松南署の方に匿名で(電話?)、路線バスを利用している方から運転に関しての苦情がありました。塩江街道を走る51番と53番のバスで、申し出者は運転席の後ろに座ることもあり、運転席の方を見ると、40キロの速度の所を60～70キロの速度でバスが走っていることもあり、歩道も狭く人が歩いているのに速度を落とさずに走るの、乗っている方も怖いです。警察の方からも注意してほしい。運転の荒い運転士もいるが、運転士の〇〇さんは非常に安全運転です、と言う申し出者のご意見をいただいたとのことでした。南署交通課の〇〇様からは、警察でも取り締まりの際に、少しスピードが早いかなと思われるバスを見かけることもあるので、ことごとくバスの方でも安全に運行できるように再度教育してくださいとのことでした。</p>          | <p>不快な思い、怖い思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。お客様に不安を与えるような運転は避け、優しい運転操作と安全運転を心掛けるよう運転士に周知徹底してまいります。</p>         |
| 5/17 | <p>今日から一部のバス路線の時刻が変更されたようですが 朝の通勤通学時間帯において時間が遅くなり不便で困っています 前の時刻のほうがよかったです どうかもどしてください</p>   | <p>今回のダイヤ改正は、恒常的な遅延の解消や利用の少ない時間帯など全体的なバランスを勘案し設定いたしております。お申し出の時間帯につきましては、次回のダイヤ改正時の参考とさせていただきます。</p> |
| 5/17 | <p>平日19時～21時頃、瀬戸大橋通りを東進して朝日町の車庫へ向かう回送車両、常に同じ運転士かわかりませんが、運転が荒過ぎです。同じルートを自転車通勤しており数年前から感じておりましたが、目に余るので意見させていただきました。具体的には急加速、猛スピード、自転車の脇すれすれを追い越す。交差点の直前で強引に追い越して左折してきた事もありました。加速して追い越さないと信号に引っかかるタイミングだったと思われましたが、巻き込み事故のリスクを冒してでも早く家に帰りたいたいですか?乗客として利用する際には運転が荒いと感じたことはありませんが、客を乗せていなくても安全運転には努めていただきたいです。なお、意見者が誰であるか推測して報復運転に來られても困りますので、運転士への指導方法には配慮願います。</p> | <p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。走行中は安全第一に考え、自転車など他の車両に危険を及ぼす運転は避け、車間距離を十分に取り、再発防止に努めてまいります。</p>                 |

|      |   |   |
|------|---|---|
| 5/17 | <p>琴電バスのダイヤが今度変更になり、川島方面の高松駅発の最終が20時8分になると知りました。仕事や飲み会で遅くなった時は利用できません。ますますバスは不便になるので、他の移動手段への切り替えを考えざるを得ません。何故、最終便がこんなに早くなるのですか？</p>  | <p>ご意見ありがとうございます。今回のダイヤ改正につきましては、ご利用の少ない便に関し時刻を繰り上げさせて頂きました。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。</p> |
| 5/17 | <p>本日(2018年5月16日)、高松空港から19:30発りリムジンバスにのったのですが、運転手(〇〇さん)が欠伸したり、マイク越しに、ため息ついたり、かなり不安になりました。この時間の、運転でお疲れなのは分かりますが、欠伸や、ため息って、乗客に不安にさせるようなことをしてはだめだと思えます。十分に指導を徹底してください。事故が起こってからでは遅いんですよ!!!</p>   | <p>不安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に安心快適にご乗車していただける運転操作をおこない、安全運行に努めるよう厳重に注意指導しました。</p>                                 |
| 5/17 | <p>この度のバス時間の変更に不満があります。私は、大学病院線を使って通勤しています。今まで、こつでん高田駅が7:05 7:18 7:28 8:15発でした。7:18と7:28の10分差で来るのも不思議でしたが、今回の変更で6:55 7:05 8:30となり、いちばん通勤に利用しやすい7:18 7:28発の2本ともなくなりました。これはあまりにもひどくないでしょうか？何とかならるか1本でも復活していただけないでしょうか？よろしくお願いします。</p>   | <p>今回のダイヤ改正は、恒常的な遅延の解消や利用の少ない時間帯など全体的なバランスを勘案し設定いたしております。お申し出の時間帯につきましては、次回のダイヤ改正時の参考とさせていただきます。</p>                  |
| 5/18 | <p>苦情 本日午前7:40分頃 中央通り北向き車線、ゆめタウン高松西側付近にてナンバー138 通勤特急バス当方が第1車線を原付バイクにて走行中、右側第2車線を並走する上記バスがウインカーを出して第1車線へと車線変更。当方からすれば、幅寄せされたような形になり、危険を感じたのでクラクションを鳴らしましたが、そのまま車線変更され、路肩まで避けました。路肩の幅も狭いところ、大型のバスの中腹あたりが、当方の真横に位置する形になり、非常に危険を感じました。車線変更時若しくはクラクションを鳴らした際に、当方が第1車線の中央あたりを走行しており、バスの車体中央付近の左側に位置していたので、ミラーにうつらず気づいていなかったのかと思い、直後の信号停車時に昇降口から運転手をみたところ、こちらを睨むような素振りをされました。当方が回避措置を取らなければ衝突していた状況です。本連絡に合わせて警察にも相談させていただきます。本件について謝罪や回答は不要社内での指導等も充分されていると思えますので、運転手様に苦情があった旨お伝え下さい。</p> | <p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございませんでした。走行中は安全第一に考え、バイクなど他の車両に危険を及ぼす事無く、危険を予測した運転に努めるよう注意指導いたしました。</p>                            |

|      |  |  |
|------|--|--|
| 5/18 | <p>空調が効いてなくて、朝からサウナ状態で気分が悪くなりました。毎日その暑さにたえるのはこれからの時期しんどいです。</p>  | <p>不快な思いをお掛けし申し訳御座いません。車内の空調管理につきましては、少しでもお客様が快適にご乗車していただけるよう、今以上に気を配り、きめ細やかな温度管理で快適な車内環境に努めて参ります。</p>   |
| 5/18 | <p>フジグラン線の高松駅発ですが、最終便が22時から20時に変更は早すぎませんか?せめて、21時発に改定願えませんか?移動手段がなく非常に困ります。どうすればよいのでしょうか?回答願います。</p>   | <p>ご意見ありがとうございます。今回のダイヤ改正につきましては、ご利用の少ない便に関し時刻を繰り上げさせて頂きました。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。</p>  |
| 5/18 | <p>私は岡山から電車で通学しており、高松駅から高予備前までは貴社のバスを利用しています。5月10日の朝も、高松駅7時38分発の庵治行きのバスに乗って発車を待っていました。この日の運転士さんは、〇〇さんで、いつもバスの入り口に立って挨拶して下さいます。大半の運転士さんは運転席に座ってスマホを見ているのですが、〇〇さんだけは乗客一人一人に挨拶をしていて、清々しい気持ちになります。この日、発車の5分くらい前にあった出来事ですが、高松駅方面からバスロータリーを横断していた女性がいて〇〇さんが注意をしたところ、その女性は、「うるさい！」と大きな声で怒鳴ってバスに乗りました。一瞬目を疑いました。バスが頻繁に発着している時間帯で危険な行為だと感じて注意されたのだと思いますが、それに腹を立てて暴言を発するのは如何なものかと感じました。その女性は一番後ろの席に座り、県庁通り中央公園で不機嫌そうに下車しました。この女性に限らず、高松駅のバスロータリーを近道だと思って横断している人も多く、マナーの悪さを感じております。岡山駅ではバス会社のスタッフが立って、乗客の誘導をしています。貴社でも通勤通学の時間帯に実施されてみては如何でしょうか?事故が発生してからでは取り返しのつかないことだと思います。また、マナーが守れないのであれば、公共交通機関としての役目も意味がありません。このたび、女性の言動に対し、気分が悪かったので投書させていただきました。</p> | <p>大変ご迷惑とご心配をおかけして申し訳ございません。ご指摘のとおり高松駅バスターミナル内では、特にJRからバスに乗り継ぐお客様が横断して乗り場へ向かう光景を目にします。事故防止の観点から「横断注意」から「横断禁止」の看板に取り替えて事故防止の抑制を図ってきました。今回のご指摘を受け、更なる事故防止対策の構築を図ってまいります。また、運転士に対しても事故防止のために注意することは必要だが、お客様にお願いするような言葉で対応するよう指導してまいります。</p> |
| 5/19 | <p>道を自転車で通っていたら329号の運転士ににらまれた。その運転士の名前は〇〇運転士だった。すごく不快な気持ちになった。ご指導よろしくお願い致します。</p>  | <p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お客様に不快感を与えるような接客や態度は絶対に行わないよう乗務員には点呼時などに周知し、引き続き安全運行に努めてまいります。</p>  |

|      |   |   |
|------|---|---|
| 5/22 | <p>毎度利用させて頂いている者ですが九月より市民病院が移転するに当たり駅は無くなるのでしょうか。老人にとっては大変困るので老人ホームの前にバス停を造って頂ければ幸いです？それと東廻りで薬剤師会ー八幡までが大変遠いのでマルナカ宮脇店のあたりで駅があればいいのですがどうかご検討下さいおねがいします</p>            | <p>ご意見ありがとうございます。市民病院の移転後のまちなかループバスのルート等につきましては、現在、関係機関と協議中です。</p>  |
| 5/22 | <p>この度の時刻改正について怒りを感じます。まず、広報がなかったこと。多くの方が困惑したと思います。もう一点、JRとの連動が無いこと。最悪です。8時10分代の五番町、県庁通り中央公園前方面のバスがなくなってしまいました。一刻も早く再改正を望みます。でなければもう使いません。</p>                      | <p>ご意見ありがとうございます。ダイヤ改正につきましては、4/26～バス車内やバス停、ホームページで告知させていただきました。JR四国様は、ほぼ毎年ダイヤ改正を実施しており、その都度、接続させることはできません。ご理解ください。なお、8時10分代に出発する便の設定につきましては、今後のダイヤ改正時に検討してまいります。</p>                     |
| 5/22 | <p>高松空港行きのリムジンバスで、乗りたいバス停に券売機等がない場合はどのようにすればいいですか？</p>  | <p>いつもご利用ありがとうございます。高松空港リムジンバスは、現金または、ICカード「IruCa」でご利用いただけます。バス停に券売機等がない場合は、整理券を取って、ご乗車していただき、降りる際に現金で運賃をお支払い下さい。なお、「IruCa」をご利用いただけますと運賃割引等のサービスがございます。詳しくは、ことでんバスのホームページをご覧ください。</p>     |
| 5/23 | <p>本日、電車を降りて、7:25頃、瓦町から高松駅を利用しようと⑤番乗り場に行ったところ、バスが止まっていたが、降車扉のみ開け、乗車口を開けずに発車した。次のバスで南新町を経由し高松駅に到着した時、運転士が最前列に座っていた女性のお客様に対し、バスが止まる前に立ち上がるのを制止して、キツイ言葉遣いで注意をしていた。</p> | <p>ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございませんでした。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又、お客様に不快感を与えるような接客や態度は、絶対に行わないよう厳重に注意指導いたしました。</p>  |
| 5/24 | <p>バスの時刻が変更になりました。JRからなの乗り継ぎで、一分早くなるだけで、間に合いません。乗り継ぎも考えて、ダイヤ改正してもらえませんか？すごく不便です。で、間に合わないので、バスを横切ったところ運転手におこられました。運転手さんも、シートベルトしてないし、いいんですか。とも思いました。</p>             | <p>ご不便をおかけして申し訳ございません。弊社のダイヤはバスをご利用のお客様の利便等を勘案して設定しております。ことでん電車との接続やJR四国様との接続は、概ね20分程度としておりますが、運行本数等の違いがあることから、全便には接続できません。ご理解ください。シートベルトの着用は、道路交通法で定められており、ドライバーの模範となるよう遵守に努めてまいります。</p> |

|      |   |  |
|------|---|--|
| 5/24 | <p>問い合わせいたします そちらに仕事兼観光で伺いますが、ことでんさんではバスの一日券などは販売されていますか？二日間しか時間がないの効率よくバスに乗車できたらと思っております 驚きはこのご時世に↓の詳細はびっくりしました 男女なんて何のためにあるのでしょうか 地方に行く時、また都内でも電車の問い合わせなどしますがこのような所は初めてでした…あまりいい気分だとは言えないと思いますが…</p>  | <p>お問合せいただきありがとうございます。恐れ入りますが、ことでんバスでは一日乗車券は発売しておりません。また、イルカBOXの入力フォーム欄につきましては、不快な思いをお掛けしましたことを心よりお詫びいたします。お申し出についてですが、これまでもお客様から頂いたご意見の中に、事実関係等を調査する過程や、対応策を検討する中で性別を参考とするケースもございました。そういった理由から性別欄については直ちに変更する予定はございません。しかしながら、社会的な問題として考慮することも必要と考えており、今回頂いたご意見は今後の参考とさせていただきます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p> |
| 5/24 | <p>自宅から香川病院へ通院するためにバス—電車—バスで通っています。今日、学校前停留所8:43発—高田駅8:55分着のバスが、5分遅れたため、高田駅8:58発の瓦町行の上り電車に乗れず、次の9:20の電車になってしまった。香川病院へ行くための塩江線のバス(1時間に1本)に乗ることができず、診察時間に間に合わなくなってしまった。バスの遅延はしかたないと思うが、バスが遅れた際電車との連携はとってもらえないのでしょうか？病院を予約しているのに遅れると次の診察になってしまいます。よろしく願います。</p>  | <p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございませんでした。道路状況により遅延が生じる場合もありますが、交通渋滞などを把握し定時輸送ができるように努めてまいります。</p>  |
| 5/24 | <p>多肥のパワーシティレインボー店にことでんバス(太田駅サンメッセ線)を利用して買い物に行くが、行きは店の前に停留所があるため大変便利である。一方、帰りの停留所までは北か南の信号交差点まで大きく迂回しなければならないため不便である。 ついては、西側の停留所を南に移転していただきたい。</p>   | <p>ご意見ありがとうございます。バス停の設置には、地先地権者様の同意や道路管理者の占用許可が必要です。お申し出の移設先は、交差点や車両進入口に至近なことから、地先地権者や道路管理者及び交通管理者の許可が得られず、移設は難しいと考えます。ご理解ください。また、横断歩道は、警察署の管轄となり、地元住民の設置要望が必要となります。</p>   |
| 5/29 | <p>先立って、瓦町バスターミナルの灰皿がことでんグループのものか、瓦町フラッグのものか不明ですが、ことでんバスの利用者に影響を与えていることは明白ですので、連絡させていただきます。瓦町のバスターミナルの1番と2番の間(スターボックス入り口から少し北)に、灰皿が設置されています。バスの待合用のベンチはすぐ近くには無いのですが、どうしても煙が流されてきます。私は1番乗り場で待つことが多いのですが、よく煙草の匂いが漂ってきて、かなり不快です。灰皿の撤去を要求します。繰り返しますが、設置者がどちらであれ、バス利用者に不快な思いをさせているのは事実です。バスターミナルの環境のためにも、改善をお願い致します。</p> | <p>ご意見ありがとうございます。行政機関に確認致しましたところ、瓦町バス停留所付近の灰皿につきましては、「ポイ捨て禁止」の観点から設置をしているとの事でしたが、受動喫煙等の社会情勢を考慮し、調査・見回りを行った上で対応していくとの回答をいただきました。弊社といたしましても健康増進法の主旨に則り、今後も行政機関と協議して受動喫煙の防止に取り組んでまいります。</p>   |

|      |  |  |
|------|--|--|
| 5/29 | <p>高田駅→大学病院を通勤利用しています。5月16日のダイヤ改正で、高田駅8:15発大学病院8:20のバスがなくなり、8:30高田発になってしまいました。おかげで、8:30始業に間に合わなくなりました。健常な方は、高田駅からバスをやめて、自転車など利用できるでしょうが、障がいがあり、自転車など他に頼れる交通機関が利用できないと、別の代替手段を検討するか、最悪、離職をせざるを得ません。これは「ダイヤ改悪」です。また、大学病院は8:30から再来の受付が始まるのに、それにも間に合いません。診察待ち時間が長くなるだけです。遅延することはあっても、8:15高田発に時刻を戻して頂けるよう検討お願いします。</p>  | <p>今回のダイヤ改正は、恒常的な遅延の解消や利用の少ない時間帯など全体的なバランスを勘案し設定いたしております。お申し出の時間帯につきましては、次回のダイヤ改正の参考にさせていただきます。</p>                        |
| 5/29 | <p>5月28日(月)夕方のバスで定刻よりも早くバスが着くのが見えたので、走ってバス停までいく間にバスが出発した。自分がバス停について時計(電波時計です)を見ると、まだ定刻の2分前でした。定刻より遅れるのは、交通事情等もあるので仕方ないとは思いますが、定刻よりも早く出るのはいかがなものかと思えます。ただでさえ本数が少ないのに。</p>   | <p>ご迷惑をおかけして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厳重に注意指導いたしました。</p>   |
| 5/29 | <p>2018/05/28 イオンモール高松 2010発のバスについて。海外のお客様(家族6人)が利用の際に、アイスを食べながら乗ろうとしたところ汚れるという理由で乗車拒否。最終的には、その家族も乗れましたが・・・言葉遣いに気がつけた方が良かったと思います。観光で来てるか移住してるかは見た目だけでは分かりません。どっちにしろ、今のままの対応方法なら自分たちの首を絞めることとなります。乱暴な運転、乱暴な言葉遣い、本当改善されないですね!ある運転手さんの運転するバスがエンストを繰り返します。バスが悪いように言っていますが、チョークの設定や回転数の調整もできませんか?最後に電車、バスでは飲食を禁止にしていますか?匂いで周りを不快にさせるものは遠慮してきましたが、全てがダメなら明確に表示して下さい。</p> | <p>ご不快な思いをお掛けして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いたしました。なお、路線バス車内での飲食は基本的にはご遠慮いただいております。ご理解下さい。</p> |
| 5/30 | <p>空港を行き来することでんバスのバス運転手の態度がわるい！Suica対応させてくれ</p>  | <p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。接客時の対応について、お客様の立場に立った接客をおこない、気持良くご乗車していただけるよう取組んで参ります。なお、Suica等の10カードについては、平成30年度の導入を計画しています。</p>   |

|      |   |  |
|------|---|--|
| 5/30 | 名前が西長?か忘れたけど5分くらい遅れてきたくせに、乗ったときすみませんも言わない、降りるときもフル無視。どうなってるんですか?すごいムカつきました。 | ご不快な思いをお掛けして申し訳ありませんでした。接客姿勢を中心に指導を行い、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。 |
|------|---|--|



