

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年6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
6/1	目の前で載せてって言うてるのに…行くやつがあるか?!12時33分ゆずりは行きやつです!	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。バス停付近ではお客様の有無や動向に注意し、確実に確認し運行するよう指導してまいります。
6/1	運転手の方の態度が悪かったので意見を送らせていただきます。回答などはいりません。イオン高松からのバス乗車して座る前にすぐ出発するので、転けそうになって危なかったです。時間が遅れているからといって、そこで時間を縮めようとするのはどうかと思います。また、別の女性が両替してお金を運賃箱に入れている際、後ろの人がいるからといって、腕を触り押しのけるような形で避けてくださいと言っていました。いくら急いでいるからといって言い方があるのではないのでしょうか。見ているこちら腹が立ちました。	ご不快な思いをお掛け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、お客様の着席を確実に確認し、安全運転に努めると共に接客対応についても丁寧に対応してまいります。
6/3	5月29日高田駅からバスに乗りました。高田駅のバス停はバスが止まっているところの傾斜がすごいんです。坂道なんです。私の主人は今車イスに乗っています。なのでバスに乗る時は板を渡してもらって乗りますが、先程も書きましたが高田駅は傾斜がすごいので私1人では乗れないので運転士の人にお手伝いをお願いしようと思ったらずぐ駅の方に行かれてしまいました。トイレに行きたかったのかもしれませんが、一言お手伝いしましょうかとか押しましようかともなかったのが残念でした。期待した私がいけなかったんでしょうか。なので1人で車イスを押しあげてたんですがなかなかあがれなくて近くにいた70代の女の人と30代の女の人が手伝ってくれて乗ることができました。目的地について板を渡してくれましたが、気をつけて下さいとかも無く、降りるとこも見ないですすぐその場を離れてました。なんか『はい、板置きましたよ』『早く渡れ』的な感じに思われました。もし転倒とかしても関係ないと思うのでしょうか？私達が他人だからでしょうか？身内の方が車イスだったらどうでしょうか？ほんとに残念な気持ちになりました。それとも私達が甘えているのでしょうか。今日までバスに乗ってきてこんな思いはなかったです。他の運転士さんは優しく声を掛けてくれましたし、降りるまで見届けてくれますし、手伝ってもくれました。一度、人が乗っている車イスをバスに乗せてみて下さい。高田駅で乗せてみて下さい。わかると思います。	ご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声掛け及び対応など、お客様の立場に立った接客をおこなうと共に、全てのお客様に気持ちよくご乗車していただける接客に努めるよう嚴重に注意指導しました。

6/4	<p>関西から1泊(屋島)で来ました。山上へのアクセスを悩んでいたのに、シャトルバスがあることを知って本当に助かりました。ホテルも水族館も小っちゃいアットホーム感があってとてもよかったです。対外的なアピールを大きくしてもらえるともっとわかりやすいかと思えます。</p>	<p>屋島山上シャトルバスをご利用いただきましてありがとうございました。今後も多くのお客様にご利用いただけますよう、ご意見を参考にさせていただきます。またのご利用お待ちしております。</p>
6/4	<p>私は御社を毎日利用している市民です。イルカチャージする際10,000円しかなく申し訳ないと思いながら運転手にたずねました。そしたら間髪入る間もなく「無理です!!!!!!」と言われました。・何か改善策を考えてほしい ・他に言葉があったのではないかと？社員教育の徹底 以上2点 どうにかしてほしいです。親切さやいねいさが御社にはない！</p>	<p>ご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、接客時における言葉遣いはもとより、お客様の立場に立った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。なお、バス車内でのチャージについては、五千円札や一万円札の場合は運転士にお申し付けください。千円札に両替しチャージいたします。また、案内所などのイルカ取扱窓口に於いては一度にチャージすることが出来ます。どうぞご利用下さい。</p>
6/4	<p>2018.6.4(月)62.サンメッセ高松駅 高予備前9:43 運転手氏名提示なし 白板のまま。バス停前で待っているが、直前で車線変更、急停車、停車の度、急ブレーキ。急ブレーキをかける状況ではない。お年寄り、子供連れもいるため危険。終始仏頂面。安全運転、配慮のある対応の改善を望みます。以前は(特定できないが)フーズランド経由の路線で、あまりの急ブレーキで気分が悪くなる。この時も運転士名提示なし。</p>	<p>ご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>
6/4	<p>6月1日13時39分のレインボー循環バスを市役所西バス停で待っていたが、減速せずに通りました。バス停自体見えにくそうだとは思いましたが、運転手から見えないのであれば、工夫をするべきでは?(今回は歩道の奥にいたわけでもなく、バス停看板が二本あるあいだの停止点字タイルの上で待っていました。)他県の市営バスでは、降車乗車客が居なくてもバス停では減速、確認を行っていました。(運転手個人の判断かもしれませんが)それとも、危険を承知で利用者が車道に乗り出してもバスを待たなければいけないのでしょうか?</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。バス停通過時には必ず徐行し、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>

6/4	<p>いつもお世話になっています。バスの定期券はなぜIruCaカードではないのでしょうか。今まで電車の定期券を利用しており、バスの乗り継ぎ割引も使えてとても満足していたのですが、勤務先が変わり、バスの定期券を利用することになりました。今後もバスと電車を乗り継ぎすることもあると思うので乗り継ぎ割引や回数割引が利用できなくなるのがとても残念です。是非バスの定期券もIruCaカードにしてほしいです。</p>	<p>ご利用ありがとうございます。バスのIC定期化につきましては、多額の費用が必要となるため、現在のところ導入予定はございません。ご理解ください。</p>
6/4	<p>7月2日に開通する木太鬼無線の西春日～鶴市までの約2キロを通る路線が欲しいなと思い、要望します。山の西方の地域(鬼無近く)に住んでいますが、現状、ここからゆめタウンに行こうと思ったらバスや電車、それらを乗り継いでも結構時間がかかってしまうので、開通する区間に新たに路線を作ってもらえると時間が短縮出来てとても助かるのですが……。可能であれば、ご検討を是非、宜しくお願い致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在、高松市と今後のバス路線再編について協議しており、お申し出の路線などを検討してまいります。</p>
6/4	<p>6.4(月)8:49医学部付属病院発高田駅行きのバスについて。電車を利用するためにこのバスを使わせていただいておりますが、定時通りにバスが来ないことが多すぎます。本日は49分発であったにもかかわらず、バスがやってきたのは56分でした。その為、8:58発の長尾線高松築港行きの電車に乗ることができず、1日の予定が全て間に合わなくなってしまいました。それなのにバスの運転手から遅れてすみませんの言葉もありませんでした。電車は定時通りなのにバスは定時に合ってなさすぎるため何を参考にして予定を立てれば良いのかわかりません。いい加減にしてほしいです。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。遅延につきましては、交通事情や天候等により遅れる場合もございますが、乗車して頂いているお客様の立場に立ち、遅延発生時などのお詫びと運行状況等の情報提供をおこなって参ります。</p>

6/5	<p>1ヶ月程前より、通勤でバスを利用させていただくようになりました。そして感じた事があります。運転手さんによって、こんなにも差があるものかと。と言うことです。車内アナウンスの基準はあるのでしょうか？とても親切丁寧にタイミングよくアナウンスされる方、降車する際には必ず1人ずつにお礼を言われる方、逆の方は全く何も言われない方。私は運転手さんのお名前を割とよく見ております。運転もお上手で、とても好感の持てるのは、〇〇運転手だと感じます。運転技術も乗客への気配りもできている方だと思いました。気持ちよく仕事に向かう事ができます。香川は私鉄はことでんさんの独壇場といっても過言ではないと思います。都会のように競争がないから、正直非常に不愉快な運転手さんもいらっしゃるのでしょうか？年配の乗客の方と運転手さんとの会話を耳にしたところ、客「〇〇は停まりますか？」運転手「停まりません！」客「さっき聞いたら停まるって…」運転手「私聞かれてませんよね？」客「いやードアをトントンとして…」運転手「ここで降りて〇〇行きに乗り換えてください、お金いりませんから」そしてその年配の女性は降りていかれました。事の真相はわかりませんが、最悪お客さんが勘違いされたとしても、あの言い草はないな！と思いました。その運転手さんの声を聞いたのはその会話の時だけです。後は全く無言、ありがとうございますと降りていくお客さんの言葉も無視。そんな運転手さんいらっしゃるんですね！？ちょっと悲しかったです。運転手さんはことでんの顔だと思いますが…企業のクオリティを良くするなら、〇〇さんのような優良ドライバーをもっともっと多くなるよう教育なさった方が良くないかと思いました。こんな話いちいちメールするの生まれて初めてですが、どうしても伝えたかったもので。私の表現に失礼がありましたら、お詫びいたします。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。不快感を与えるような接客や態度は避け、乗車いただいている他のお客様にも気持ち良く乗車いただけるよう、指導してまいります。</p>
6/5	<p>毎日バスが時刻表より遅れますが、遅れるくらいなら時刻表改定しなければよかったのでは？だらしないです。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。道路状況により遅延が生じる場合がございますが、定時輸送に努めてまいります。</p>
6/5	<p>6月5日、由佐線にのりましたが、エアコンがかかっておらず、朝から気分が悪い。快適に利用できるようにしてほしい。改善を求めます。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。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、今以上に気配り、きめ細やかな温度管理で快適な車内環境を提供してまいります。なお車内が暑い時、寒い時などはご遠慮なく乗務員にお申しつけください。</p>

6/7	<p>6月5日に12時34分、南新町から高松駅までバスにのったのですが、ドライバーさんの運転が、すごく乱暴で乗っていてとても怖かった。</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、ご意見を真摯に受け止め、お客様に快適に乗りいただく為にも、急加速や急ブレーキといったお客様に不安を与えるような運転は絶対に行わないように厳重に注意指導いたしました。</p>
6/8	<p>こんにちは、いつもバスの運行をありがとうございます。レインボー通り経由の川島線をよく利用しているのですが、本日の運転手の方の加速/減速がとても丁寧で嬉しかったです。長時間乗っていたのに快適に過ごせました、ありがとうございました。〇〇さんと言うそうです。</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、安全輸送とサービスの向上に努めてまいります。これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。</p>
6/9	<p>IruCaカードを利用したが、会社の交通費の精算のため、利用履歴をとった際に、運賃の精算に相違があった。どうしてこのような事が起こってしまうのか。ことでんバスに問い合わせたら、運転士の機械の操作ミスとの説明があったが、到底納得できる回答ではない。きちんとした回答書を文章にいただきたい。インターネットや掲示等で回答しましたでは、済まされる問題ではない。ことでんバスには、一年で何回も利用させて頂いているが、いちいちIruCaの利用履歴なんて確認してないし、このような事が日常的に行われていて、利用者が損をしているのではないかと疑心暗鬼になる。何路線も運行されていて、運賃を運転士の手動操作により運行しているのであれば、到底ミスが起こっていても不思議ではない。</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、バス停を発車した際には運賃表を必ず確認し、基本動作を確実にやっていくよう注意指導いたしました。お申出内容を真摯に受け止め、再発防止に取り組んでまいります。</p>
6/11	<p>今日、19時15分ごろに田町から塩江線のバスに乗りました。太田で降りましたが、降車しようとしたところ、運転手が次の三名に行き先表示を切り替えたため、三名で降りた扱いになって、高い運賃を取られてしまいました。イルカでの精算です。降車後に金額が違うのに気づきました。故意にしる過失にしる、こういったことをやっている、乗客は減っていきますよ。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。直ちに表示器の改修をおこなうと共に、運賃收受の誤りが無いよう運転士に周知致しました。</p>

6/11	<p>空港リムジンバスだけでもSUICAを利用できるようになりませんか?出張のとき不便です。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。Suica等の交通系ICカード(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。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>
6/12	<p>最近かわった川島線の六条のバス停の位置ずらしてください。バスを抜いたすぐのところへ家へいく道路があるので停車したバスを抜いて入ろうとしたら、道に入ろうとするタイミングでバスが動きだしクラクションまで鳴らしてきました。邪魔で不快なので位置をずらしてください。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。現在のところ、バス停の移設は考えておりません。ご理解ください。バス停出発の際には、バスの前後や周囲を確実に確認し、発車してまいります。</p>
6/12	<p>今日、ことでんバスに轢かれそうになりました。運転が荒いです。6月11日お昼の12時10分くらいに高松中央病院から海側に向かって出たバスが信号が青で横断歩道を渡る歩行者を待たずに早いスピードで曲がって来ました。まちなかループバスではなかったです。いつか大きな事故を起こすと思いました。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、周囲の歩行者や車に不安を与えるような運転はおこなわず、安全輸送に努めて参ります。</p>
6/12	<p>一番初めのバス停で待っていた。バスはもう来ていて、出発の時間が来たのに5分も待たされた。雨の中で。運転手は携帯電話を触っていた。県民ホール行きのバスで、運転手さんの名前は〇〇さんでした。また、運転が本当に荒い時があるし人にぶつかる時もある。その人以外にもたくさん運転が荒い人がいます。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。当該運転士には、お客様の有無や動向・時刻を確認して定刻運行するよう厳重に注意指導いたしました。</p>
6/12	<p>今朝庵治線にてことでん八栗駅前および八栗で降車ボタンを押したが停車してもらえなかった。降りる意思を伝え、何もなくて停車してもらったがありがたい。ボタンを押してランプ点灯しているにも関わらず、降りる人いませぬので通過しますとか。〇〇運転士はいろいろまずいでしょ、急発進急ブレーキとかも。いつまで処分もなく普通に勤務させているんですか。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。お客様が降車ボタンを押された際には、運転席前の降車合図の確認灯を確実に確認し停車するよう厳重に注意指導いたしました。</p>

6/12	<p>私は雨の日はことでんバス庵治線を利用していますが、今日7:06屋島テニスクラブ前で乗車し、ことでん八栗駅前で降車ボタンを押したのですが止まってもらえませんでした。八栗でも押したのに止まらず、バス停の無いところで停車してもらいました。志度線乗りで八栗駅7:16発に走って戻りました。運転士は一体何を見ているんでしょうか?すごく迷惑です。運転士は〇〇さんでした。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。当該運転士には、バス停通過時は降車合図を確実に確認し運行していくよう嚴重に注意指導いたしました。</p>
6/13	<p>今朝庵治線乗り利用時、若い男女が降車ボタンを押しているのに停車しない運転士がいた。ことでんへの乗り換えもあるのにすごくかわいそうだった。</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、バス停通過時は降車合図を確認し運行していくよう嚴重に注意指導いたしました。</p>
6/14	<p>今朝、横断歩道の手前で道を渡ろうと思って車が止まるのを待っていたところ、バスが来たので止まってくれると思ったけど、止まらないで走り去りました。香川県のドライバーの運転マナーが悪いと言われている中でプロのドライバーが交通法規を守らないのはいかがなものでしょうか。</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くよう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>
6/14	<p>イオン行きで、定刻がすぎていて、信号が赤でとまり、①のりばから、変な男が乗せてくれ～！運転手は『本来ならバス停から離れてますから乗せれないんです。でも今回はどうぞ。』男は怒って『もう、ええわ！』それで、イオンからその怒った男が『運転手さん、おぼえとん？そこまで言わんでええんちゃうん？俺！〇〇しっとるで！！他の運転手もあやまってきたで。ごめんなあ…30分待たせて。』冷静に考えるとこの客は、圧力と言うべき発言であり、〇〇の知り合いなら乗せても良いのでしょうか？また運転手は、普通の対応だと思う。なんでもかんでも途中から乗せるとかえって危険である。よって、いくら〇〇の知り合いだからと言って乗せるのは都合がよすぎる。また、バス停から離れる、はなれているので本来乗せるべきではありませんが、この客もちょっとおかしいし、〇〇??のお知り合いの方はこんなチンピラが多いのですか？お答え下さい。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。バスの駆け込み乗車は大変危険です。バス停での乗降が基本となりますのでご理解ください。ご協力のほどよろしくお願ひします。</p>