

受付日	ご意見	ことでんバスからの回答
7/17	<p>ことでんバスを利用した際に、とても不快な思いをしたのでお伝えさせていただきます。私が利用したのは、レインボーバス西廻り 高松駅を10:10に出発し、11:20に戻ってくる便でした。運転手さんは〇〇さんです。瓦町で停車中、高校生くらいの男の子がバスに乗り慣れていないようで、降りる時の運賃の支払い方がわからなかったようでした。乗車券はどうしたらいいのか、運賃はいくらなのか、両替の仕方など、全てにおいて初めてと行った様子でした。それに対する〇〇さんの対応が、コンコンコンコン!と運賃箱を叩きながら「ここに入れてよ!」「ここに金額書いてるでしょ!」「両替してよ!」と、とても接客とは思えない態度でした。少し遅延していたので、イライラしていたのでしょうか。八つ当たりにしか見えませんでした。そしてその後、荒々しくギアを操作して発車したと思ったら突然の急ブレーキ。車内から声が上がるほどの揺れでした。私の憶測ですが、イライラしているせいで視野が狭くなり、前のタクシーが信号で停止したのが見えていなかったのではないかと思う。私は車内が混雑していたので立っていました。たまたまいいところに手摺があったので体を支えることができましたが、運が悪ければ転倒していたと思います。遅延で苦情を入れる人も少なくないかもしれません。ですが、大半の方はバスは交通状況に影響されやすいものと、多少の遅延は承知の上で利用されているとおもいます。危ない運転で定刻通りに運行するより、多少遅れても安全で親切な運行をしてほしいと思います。なお、謝罪文など返信して下さらなくて結構です。</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には十分に気を付け、気持ち良くご乗車いただけるように指導してまいります。</p>
7/17	<p>いつもは電車を利用してますが、車内も涼しく暑いこの季節とても助かっています。ありがとうございます。本日7/15なのですが、つい先程の時間、友人が12時09分に瓦町着のバスへ香東中学前のバス停で待っていたところ、そのまま停らず目の前を通り過ぎていったようです。友人は駅も遠く非常に困っています。運転手さんもプロとはいえ人、仕方ないかもしれませんがこういったことがあるのでしたら非常に残念です。もちろん減多にないことかとは思いますが、待ち合わせをして楽しみにしていたのでそういう理由で遅れてしまうことを残念に感じています。たとえばバスの時刻表などは各バス停に停ることを前提として計算されているものではないのですか?バス停で待つときには手を上げたりそういうことをしなければ停まって頂けないのでしょうか。今後、私自身もバスを利用することもありますので、参考までにご教授いただきたいと思います。暑さの厳しい季節となりましたが、どうか皆様くれぐれもご自愛ください。貴社のますますのご発展をお祈り申し上げます。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。今回のご意見について、運転士及び車載の映像音声記録装置で確認いたしました。当該運転士には、バス停付近では駆け込み乗車などお客様の有無を確実に確認していくよう指導いたしました。なお、バスご利用のお客様は、バス停横でお待ち頂きますよう、ご理解とご協力を願いいたします。</p>

7/17	<p>いつもありがとうございます。屋島の方に住んでいるのですが職場が東山崎町周辺にあります。職場の最寄り駅がことでんの水田駅になるので、電車での通勤ができない状況にあります。庵治や高田駅行きのバスが通る道から水田駅を通る道のバスがあると大変便利なのですが路線を新しく作ることは可能でしょうか?大変厳しいかと存じますが意見の一つとして見ていただければと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>バスの運行につきましては、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、路線新設の条件となります。現在のところ、お申し出の路線の運行は考えておりません。ご理解ください。</p>
7/20	<p>クーラーをつけてくれない、あつすぎる、〇〇という運転手ありえないくらい接客が悪い 全然バスが快適じゃない いい加減にしていただきたい。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。</p> <p>当該運転士には、お客様の立場に立った接客ときめ細やかな温度管理で、お客様が快適にご乗車いただけるよう厳重に注意指導いたしました。</p>
7/20	<p>7月20日サンメッセ東8:52発のバスが、10分以上遅れて到着したが、降車時まで謝罪の言葉がなかった。安全運転ではあったものの、通常「ご乗車有難うございます」と言ってくださるのに、「遅れて申し訳ありません」の一言が、言えないのは大変残念である。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。</p> <p>当該運転士には、遅延が発生した場合は、必ずお客様へのお詫びと運行状況等の情報提供を行っていくよう注意指導いたしました。</p>
7/20	<p>まちなかループバスで9月3日が高松市立みんなの病院に移転と聞いたんですけど、市民病院の方に行くバスは9月以降まちなかループバスの時間はどうなるんですか?</p>	<p>ご意見ありがとうございます。</p> <p>9月3日の改正は計画しておりませんが、市民病院の移転後のまちなかループバスのルートや運行時間等につきましては、現在、関係機関と協議中です。</p>
7/20	<p>ことでんバスを定期で長年利用しているのですが、バスの運転手の対応が人によって悪すぎて毎度驚きます。降りる時に定期を見せても前方を向いたまま見ようともしない人や、イルカを利用している人には「ありがとうございます」というのに定期の人にだけ毎回あからさまにいわない運転手もいます。7/19 20時48分頃に栗林公園前を日生ニュータウン方向へ出発する便に乗りましたが、いつも通り定期を見せたら見えないと怒鳴られました。見ようともしない運転手がいてもある程度毎回はっきりと見せていたのですが、なぜ怒鳴られたのでしょうか。見えなかっただとしても言い方と言うものがあるのではないでしょうか?毎月何万も払って利用しているのにも関わらず本当に腹が立ちます。それに加えその運転手はバス停で待っている人に直前まで気付かず急ブレーキを踏み、私は前の座席に頭をぶつけました。後から車でも来ていれば事故に繋がります。親切に対応してくださる運転手の方もいるのでそういう方は本当に目立ちます。改めて運転手へのご指導お願いします。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。</p> <p>お客様から呈示していただいた定期券をしっかりと確認し、気持ち良くご利用いただけるよう努めてまいります。</p>

7/23	バスの運転手は子供を馬鹿にしてるのか?利用者の子供に対してタメ口だし、うっかりIruCaをかざし忘れただけでこっぴどく怒られた。私もぼーっとしてかざし忘れたのは悪いと思っている。でもこういうの大人にはしてないですよね?なんで子供だけこういう態度で接されなくてはならないのか?一応初対面だし利用者なのだから敬語ぐらい使うのが常識ではないのか。	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、接客時の案内及び対応など、お客様の立場にたつた接客をおこなうと共に、全ての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。
7/23	7月18日庵治線高松駅行き国際ホテル前7時33分発のバス7時30分くらいにバスがバス停に着き、バス停で待ってる人を乗せたらすぐに出発してしまいました。33分発なので走る必要もないと思って歩いてたら、そのままバスが行ってしまい乗ることが出来ず次のバスが来るまで18分も無駄に待たされました。時間前に出発するなんて全く理解ができません。	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、お客様の有無及び発車時刻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まいります。
7/23	7/21の7:48に、レインボー経由フジグラン行きのバスを「労住協不動産センタービル」前で待っていたのですが、停まってくれずに通り過ぎられました。次のJAFにも停まらずに走って行きました。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 バス停では、お客様の有無及び動向を確実に確認したうえ運行していくよう、再発防止に努めてまいります。
7/23	本日、17時前ごろにことでんバスを利用した。バス停で暑い中5分待って、やっとバスが来たとおもったら、素通り。「は?」と思った。待たせておいて、拳銃の果てには素通りってどういうことなんでしょう。まだ待ったのが5分だったのが幸いだが。まあ、元からバスの運転士は不親切な人が多いから諦めているけれど、アナウンスで子どもにきつく注意している人もいれば、危険な運転な人もしばしば。会社の教育はどうなっているのか疑問である。子どもが可哀想で仕方がなかった。もう少しマシな言い方もあっただろうに。	ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 バス停では、お客様の有無及び動向を確実に確認して運行すると共に、快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
7/24	高松駅→医大→高田 高田着が5分(10分)送れることがよくあり予定どおりの着だと電車にのれますぐ、次の電車の事がよくあります。待ち時間が多くあります。(長くなります。)時間の事、よろしく。	ご迷惑をお掛けして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。ダイヤについて、恒常に大幅な遅れが生じるようであれば見直してまいります。

7/25	<p>7/13(金)9時40分頃、〇〇という運転手のリムジンバス高松空港行きを利用しましたが、急ブレーキの回数が多くて乗り心地が悪くて不愉快な気持ちになりました。こんな運転手、絶対に使わないで下さい！！危険予測をして早めにエンジンブレーキを活用してブレーキを軽く数回を使い分けて停止するのが基本だと思います。ベテランの人なのでそれ位、理解できるのが常識ですよ。大型バスを運転する運転手としては、失格だと思います。もっと練習してはいかがでしょうか？</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、急の付く運転は避け、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注意指導を行いました。</p>
7/25	<p>前々から思っていることですが！！障害者のイルカの更新は半年毎は大変です。もっと④宮脇店とか近くに(三越でも)あればよいですが大変です。障害者手帳も市役所では更新しません！！</p>	<p>グリーンIruCaの更新期限につきましては、割引率が50%で他のIruCaと比較して割引率が高いことと、現金利用の場合には、毎回、各種手帳等の提示で運賃の割引をしていることから、グリーンIruCaの本人確認は6ヶ月毎とさせていただいております。更新につきましては、IruCa取扱窓口にて随時受け付けており、更新をしたその日から6ヶ月延長されますので、チャージ等で窓口にお越しの際に、お気軽にお申しつけ下さい。</p>
7/26	<p>7月の28日に高松市庵治町で花火大会があるので、その日の夜に臨時バスはでますか？</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。 庵治町で開催されている花火大会の臨時バスは、設定しておりません。</p>
7/26	<p>本日7月26日太田駅サンメッセ線で高松桜井高校前8時14分発太田駅行を利用しようとしたものです。8時10分頃からバス停で待っていましたが、出発時刻を5分過ぎてもバスは一向に来ません。琴平線から志度線に乗り継ぐためこれ以上遅れると遅刻になるので仕方なく会社までタクシーを利用いたしました。タクシーに乗って移動していると8時24分頃に桜井高校前バス停にようやく到着していました。10分ほどの遅れです。前回7月4日にも利用いたしましたが、その時はバスに乗車しましたが5分以上遅れたため太田駅に到着する頃には利用予定の電車は出発していました。その時もタクシーを使い出社しました。(この件は電話で申し入れました)このように利用の度に遅れが出て乗り遅れ、タクシーを利用するとなると経済的にも苦しいですし(学生だとタクシーなんかつかえません)、利用しづらくなります。前回連絡した際には一本早いバスを利用してくださいと言われましたが、瓦町で乗り換え時間が短いため14分発が利用しやすいのです。できるだけ遅れの少ない運行・余裕のある時刻表の作成はできないのでしょうか?早急に対策いただきたいものです!!!</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 交通状況や旅客対応等により時間を要し、ダイヤが乱れる場合もございますが、お客様を安全・快適に目的地までお送りすることを第一に、定時輸送に努めてまいります。</p>

7/27	<p>御社のバス運転手、〇〇氏の運転するバスに本日乗車券いたしました。まあ小さな子供連れのお客様も多いなか、大変危険な急ブレーキがありました。それも信号での急ブレーキだったので突発的な要因ではないと思います。単純に気がそれていたのでしょうか?非常に危険だと感じました。また、運転中終始ガムを噛んでいました。ものすごく不愉快でした。御社の考えをお聞かせ願いたいものです。</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、急の付く運転は避け、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。</p>
7/27	<p>バス、電車それぞれについて領収書の発行はできるのでしょうか。また、発行の可否は現金、ICカードによって違いはありますか?</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。 現金でバスをご利用される場合には、バス運転士にお申し付けください。領収書を発行いたします。なお、ICカードについては、お客様のご利用回数等により運賃が異なります。IruCa取扱窓口で利用履歴を発行させていただいておりますので、お申し付けください。</p>
7/29	<p>ことでん循環バスのこと、県立中央病院バス停で西廻りバスの運転手(〇〇)に高松商工会議所前に行きますか?と聞いたところこの運転手は何と行きまし言つた。西廻りだと26の停留所に止まる、3分後に来る東廻りだと11で着くのに、あまりにも不親切、病院から出て来た人が乗るので少しでも早く着きたいはず。なぜ後で来る東廻りバスだと早いですよと言えないのか?理解に苦しむ。人を乗せて走る資格はない。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、接客時の案内及び対応など、お客様の立場に立った接客に努めるよう注意指導いたしました。</p>
7/30	<p>いつも養護学校前から16:59発の高松駅・県民ホール行きのバスを利用しています。最近、少しの差で乗れないことが多いです。1分前(16:58)にはバス停が見える位置に出てきているのですが、すでにバス停から発車することが多いです。腕時計は電波時計なので誤差はありません。これを乗り遅れることで、次の18:04発まで待つことになってしまいます。早く出発するのはやめてほしいです。</p>	<p>ご迷惑をお掛けして申し訳ございません。 バス停では車載と電波時計を確実に確認の上、発車時間後に出発するように指導してまいります。</p>
7/30	<p>香川に行くといつもことでんを利用しています。ことでんバスとことでん両方に乗り放題の一日乗車券を発売して欲しい。電車には一日乗車券があるが、バスには無いのが残念。是非検討して欲しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。 現在のところ、一日フリー乗車券の発売予定はありません。なお、ICカード乗車券「IruCa」は、電車とバスが共通利用できます。「IruCa」を使って電車バスに乗車すると1回目から運賃がお安くなるほか、乗継割引などもございます。どうぞご利用ください。</p>

7/31	<p>運転手についてです。出発の8分前、私がバスの扉の前で待っているのに気づいていながら数分間、扉を開けてくれませんでした。窓を叩いてようやく嫌そうな顔でこちらを見て扉を開けてくださいました。ルールは知りませんが他の運転手さんは10分前にはドアを開けておいでくれているので驚きました。〇〇という運転手です。バスの運転手に愛嬌を求めるつもりはありませんが、仕事はきちんととするべきではないでしょうか。非常に不愉快でした。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。 当該運転士には、お客様の立場に立った接客対応をおこない、気持良くご乗車いただけれるよう厳重に注意指導いたしました。</p>
7/31	<p>バスとことでんのつなぎを考えるならギリギリでなく、10分の余裕をみてほしい。バスがおくれたため、ことでんがもう1本あとになった。バスが大学前、4:20にきたため、4:22のことでんには、のることができなかった。</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。ダイヤについて、恒常に大幅な遅れが生じるようであれば見直してまいります。</p>

