

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2020年9月1日～9月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
9/1	<p>コロナ渦中で、私は香川県民だけど、なかなか他県の方が、ことでんに足を運べないなか、ことでん公式YouTubeとして新たな取り組みにチャレンジされていることを高く評価し、そして、いつも楽しく見させてもらってます。ただ、電車とかことちゃん一家の話題にとどまらず、バスとかもクローズアップしてもらえたらなと思います。(欲を言えばJRさんとコラボして欲しいかなと。)</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して利便向上に努め、告知してまいります。</p>
9/7	<p>2020年9月5日、フジグラン十川〇〇発の64番の乗務員〇〇は、乗務中終始マスクやフェイスシールドを着用していなかった。御社では乗客にマスク着用を音声案内するにもかかわらず、業務中の乗務員には着用の自由を認めているのか?とても公共交通としての自覚があるとは思えない勤務態度である。以前も同様のケースがあり、対応した社員は今度指導すると言っていたが、実態はこのように改善されていない。については、当該乗務員がなぜマスクを着用していなかったのか、このような乗務員が多数いることを会社としては認識しているのか、また、どのように改善するつもりなのか、について回答願いたい。</p>	<p>ご意見をいただきまして有難うございます。 今回のご意見を真摯に受け止め、引き続き弊社としても、国土交通省からのガイドラインに沿って、従業員は勿論の事、お客様に対しても、マスクの着用・手洗いの励行・消毒・飛沫防止・車内換気等にご理解・ご協力をいただくよう取り組んでおります。</p>

9/8

ことでんグループご担当者様
いつも大変お世話になっております。9/7 塩江線 ○時台 高松瓦町駅行を利用致しました。○○さんという方が運転手だったかと思えます。アクセルやブレーキのかけ方が急ブレーキにならないようなスムーズさで、また、「動きます」といった声掛けをしてくださっておりました。私は急ブレーキ急発進ですぐ酔ってしまい、また妊娠初期ということもあり、通勤中に不調になってしまうこともあるのですが、○○さんの運転はとても心地よく、気持ちよく出社することが出来、感動致しました。本当にありがとうございます。塩江線は帰りの18時台にもよく利用しており、降車の際に「自転車きてますよ」等の声掛けして下さっている運転手さんもうらっしゃいます(お名前忘れてしまいました、すみません)。運転手の皆さんのお心遣いで沢山の方が安全にバスを利用できているのだと感じます。拙い文章で大変恐縮ですが、日頃利用させて頂いている身として、本日の感動をお伝えできればと思い、初めて「お客様の声」を利用させて頂きました。運転手の皆様は、コロナが収まらない中で日々不特定多数の方の移動を支える業務をされており、本当に大変だと思います。どうかご無理の無いよう、素敵な運転で高松の交通を支えて頂けますと幸いです。

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。

9/10

先日、車椅子に乗るようになって初めて乗車しました。普通にバス停で待っていれば乗車できるかもわからず、電話で問い合わせたところ「乗れるが、事前に予約していただく準備が出来るので助かる」という内容の説明をされました。そのためその場で何時何時のどこからどこまで乗りたいと予約をしたのですが、乗車当日、乗務員の方には「何も聞いてません」との言葉と受け取り方次第では面倒くさそうなご対応を頂きました。親切にしていたいただいた所もあり、実際ご迷惑をおかけしているのもそれは良いのですが、問題は車椅子の固定についてです。乗ってしばらく経って気付いたのですが、車椅子をしっかり固定できるようなベルトがあり、乗務員のみ触れるとの注意書きを見つけました。私は乗せていただきましたが、車椅子のブレーキを自分でかけただけで、ちょっと荒い運転のときには車椅子ごと動いてしまうため、掛け上げた椅子にあった取っ手を必死で掴んでいました。足だけでなく手も不自由なところが有り、乗車中とても不安を感じ、もう乗るのは辞めようと思いました。それでももしまた利用させていただくことがあったときには、そういう設備も備わっていることを乗務員の方が知ってくれれば嬉しいです。格安で乗せていただいた上、場所も大きく取ってしまい本当に申し訳ないとは思いますが、是非お願いしたいです。

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、お客様から頂いた内容を社内で共有し、全てのお客様に安心と安全を提供するため、お客様の立場に立った接客対応に努めるよう取り組んでまいります。

9/10	<p>9月9日〇時頃岩崎行きバスで間違えて乗られた、足の悪いおばあさんに優しく対応された運転手の方へ 三条駅で一緒に降りた者ですが、無事自宅まで送りましたから安心してください。毎日安全運転とバス内で案内頂きありがとうございます。これからも頑張ってください。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。 当該運転士にはお客様からのお言葉を伝えました。 今後もお客様の立場に立った案内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、宜しく願いいたします。</p>
9/10	<p>先ほど朝〇時〇分松縄道バス停留所発瓦町・県庁通り・中央公園前経由高松駅行のバスに乗車をしていた時にiruca(グリーン)カードをカード読み取り機があるところにかざした時に「カードが表示されていません!」と出されていまして、〇時〇分高松駅(6)番乗り場降車口にバス到着した時にiruca(グリーン)カードをカード読み取り部にタッチしていた時に「カードが入場されていません!」と出されていて、バス男性運転士をしていらっしゃる〇〇さんが「松縄道から!」と言って下さっていましたので、カード読み取り部の整理券番号を10番と打って下さいましたので、ちゃんとバス運賃精算をもらって、iruca(グリーン)カードをかざしていた時に大人240円分の小人及び身障者の120円の半額になっていました。</p>	<p>この度は、不便な思いをお掛けし申し訳ございません。 カード読み取り機の調査を行いましたが発見されず正常に作動しておりました。今後とも、ことぞんバスをご利用くださいますよう宜しくお願いいたします。</p>
9/11	<p>過去の質問と重複していたら申し訳ないのですが、Irucaの随時の残高確認は「チャージ機」でなければできなかったのでしょうか?降車時、もし残高不足であればその時にチャージすればいいのですが、降り口も混雑するので事前にチャージをしておきたいのですが、近くにチャージ機がなければ不便な状態です。Irucaのアプリとかはないんでしょうか?スマホ上で確認できればとても便利で、助かります。また、スマホアプリでクレジットカードでのチャージが可能であれば、買い物にももっと利用するのにとおもいます。</p>	<p>いつもことぞんバスをご利用頂きましてありがとうございます。 バス車内での残高確認は、乗車の際に乗車リーダーにタッチしていただければ、残高が表示されます。 また、チャージについては、停車時、降車時等に運転士にお申し付けいただければ1,000円単位で最高20,000円まで入金することが可能です。 スマホアプリについては、いまのところ設定がありません。 今後の参考とさせていただきます。</p>

9/15

路線バスの領収書は発行してもらえますか？

ことでんバスにご意見をいただきありがとうございます。恐れ入りますが、運賃に対する領収書は発行いたしかねます。乗合バスの領収書の発行につきましては、旅客自動車運送事業運輸規則により義務付けされておらず、バスの遅延防止の為、2019年10月1日に廃止致しました。何卒、ご理解の程、宜しくお願いいたします。