

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2023年11月1日～11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
11/6	<p>11月〇日(〇・〇)に〇:〇瓦町駅発のレインボー経由フジグラン十川行〇系統のバスに乗車しましたが、運転士の態度、言葉遣いが酷かったです。年配の運転士でしたが、まだこんな昭和のような雰囲気運転士がいるのだなと。乗客の女性が誤乗車してしまい、運転手に「ゆめタウン高松には行きますか?」と尋ねると、マイクを使い大きな声で「え?行かんで全然違う方向に行きよるできちんと行き先表示見といてな次で降りるんやろ」と乗り換えの説明もなくとても威圧感のある口調でした。その上、瓦町から桜井高校前まで乗りましたが、行き先のアナウンスは全くありません。それでは間違ってしまうのも無理もないです。その日はFLAGで電車まつりがあり、ハレの気分だったのに最後に嫌な思いをしました。毎度、ことでんバスは対応であったり愛想であったり悪いなと感じます。とにかくこの乗車日の運転士の対応は「倒産前のことでん」そのものでした。もし観光客だと失礼極まりないです。香川、高松のマイナスイメージになります。ドラレコの確認また指導の方よろしくをお願いします。</p>	<p>不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、お客様に対し丁寧な言葉遣いを行うとともに、バス停到着時には車内アナウンスを使用しご案内に努めるよう厳しく注意指導を行いました。また、ご意見を真摯に受け止め、社内教育の徹底を図り、安全快適にご乗車頂けるよう安全とサービス向上に努めてまいります。</p>
11/6	<p>バス定期券について。朝は大的場→県庁通り中央公園前で帰りは県庁通り中央公園前→大的場で購入した場合、その定期を使って、(1)朝に高松駅から乗るとか(2)帰りに高松駅で降りるとかは可能なのでしょうか。またその区間内であればどの系統のバスに乗っても良いのでしょうか。定期券での乗り継ぎについても具体的な質問で、大的場8時00分のバスで高松駅に着き、次に8時10分発で県庁通り中央公園前バスに乗り換えたらどの様に精算するのでしょうか。</p>	<p>ことでんバスにお問い合わせありがとうございます。 朝夕、高松駅で乗降車する場合には、高松駅を乗継とした定期乗車券を購入していただきます。 定期券面:大的場～高松駅(乗継)～県庁通り中央公園前区間運賃:大的場～高松駅(イオン高松線200円区間)高松駅～県庁通り中央公園前(川島線200円区間) 200円+200円-100円(乗継割引)=300円(定期基準運賃) こちらの乗継定期券を購入いただくと、大的場8:00(まちなかループバス)→高松駅8:10(川島線)→県庁通り中央公園前のバスにご利用いただけます。 詳しくは、購入時に案内所窓口へご相談ください。ご不明な点がございましたらお気軽にお問い合わせください。何卒宜しくお願い致します。</p>
11/6	<p>四国88か所お遍路の旅についてですが、1か所何分くらい滞在するのですか。</p>	<p>この度は、四国八十八ヶ所霊場めぐりツアーのお問い合わせをいただきまして誠にありがとうございます。お遍路の一般的な参拝方法としては、本堂と大師堂の2ヶ所で行います。各札所の滞在時間としては、約30分～40分となります。なお、弊社では巡拝用品のご注文も承りますので、お気軽にお申出ください。ことでんバスツアーへのご参加心よりお待ちしております</p>
11/6	<p>〇:〇頃三越前での歩行者と分離型信号で、歩行者の所が青信号で車の所が赤信号でバスが通行して行きました。10★★ 何番は忘れてましたよ。どのような教育しているですか? 前バスが軽四輪とぶつかっているし。バスが恐ろしい過ぎて車が運転出来ません。本日のは居眠り運転ですか?このバスは約10人前後乗っていました。みんなみなごろしです。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には道路交通法の順守はもとより、公共交通に携わる者として安全意識を強く持ち、安全第一の運転操作を意識してハンドルを握るよう厳しく注意指導しました。また、本事象を運転士全員に共有し、公共交通に携わる者として、安全意識の向上に努めてまいります。</p>

11/6	<p>10/〇ゆめタウン〇時〇分発のレインボー東回り循環バスについて バス乗り場前で車椅子の女の子とその友人の女の子2名がバスを待っていました。運転士は乗せる為にバスの下部分からスロープを出そうとしましたが、出て来なかったようで時間が経っていききました。6、7分経った頃、女の子は『乗客を待たせては申し訳ないから行ってください』と運転士に伝えましたが、その運転士は、特に他のバスや会社などに電話、乗客に助けを求めるなどの対策をすることなくバスを出発させました。寒い中、待つ女の子2人のことを考えると今後このようなことはないようにしていただきたいと感じました。また、運転士の名前のプレートがありません。責任感にも関わってくるかと思えます。今一度、きちんとした責任のある対策を社内で考えていただきたくご連絡させていただきました。どうぞよろしくお願いたします。</p>	<p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該運転士には、基本作業の習熟に努めるとともに、異常時を含め連絡の徹底が重要であることを注意指導を行いました。今後も、公共交通機関に携わる者として、安全を第一に運転することはもとより、基本作業の習熟や設備の点検、異常時の対応等をしっかりと行い、お客様が安心・快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。</p>
11/6	<p>10/〇日まちなかループバス東回り第〇便を利用しようとしたところドアを開けてくれませんでした。運転席の方まで声を掛けないと行けないようになっているのですか?出口側の扉をノックして開けてもらいますが、出発時間ギリギリとはいえ予定時刻にバス停に着いていたのでドアは開けていてほしかったです。</p>	<p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。運転士には、基本的な確認ができていなかったことを指摘し、今後、一つひとつのバス停でお客様の有無を確実に確認し運行するよう注意指導を行いました。また、今回のご意見を真摯に受け止め、お客様が安心・快適にご乗車していただけるよう取組んで参ります。</p>
11/8	<p>今日朝、馬場先から〇時〇分発のバスに乗りましたが、乗客の方で他の乗客に〇。〇などの暴言を大きい声で発しており、とても不愉快でした。今まで2回遭遇していますが、2回とも他の乗客に暴言を吐いており、迷惑です。中には〇の〇とか言われてる方もおり、個人情報に関係もどうなのかと思えます。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし大変申し訳ございません。本件につきましては、所轄警察署にも対応を依頼するとともに、弊社におきましても同様に厳正に対処してまいります。なお、お客様の手を煩わすのは不本意ですが、バス待ちの段階で該当者が騒いでいた場合、可能であれば弊社(087-821-3033)までご連絡いただくか、110番通報等もお願い致します。併せて同乗される場合は、できるだけ運転士に近い位置にご乗車ください。今後も、お客様が安心してご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
11/8	<p>頻繁ではありませんが、バス停から私だけに目をつけ暴言を吐く高齢の女性がいいます。(サングラスをかけスーツケースをいつも持っています)全く面識はありません。今日初めて同じバスに乗り込んで来て、離れて座ったのですが、わざわざ私の横に移動してきて大声で「お前の顔が嫌いなんじゃ」などと叫び続けました。怖くてこのバスには乗れません。帰りであれば尾行されるのではと恐怖を感じています。運転手さんに相談したら対応してくれるのでしょうか。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし大変申し訳ございません。本件につきましては、所轄警察署にも対応を依頼するとともに、弊社におきましても同様に厳正に対処してまいります。なお、お客様の手を煩わすのは不本意ですが、バス待ちの段階で該当者が騒いでいた場合、可能であれば弊社(087-821-3033)までご連絡いただくか、110番通報等もお願い致します。併せて同乗される場合は、できるだけ運転士に近い位置にご乗車ください。今後も、お客様が安心してご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
11/10	<p>9月〇日の投稿している客は、クレマーですか?名札の掲示は、国交省の指示により、掲示しなくていいのに、明らかに、運転手に対して、苦情入れたがる輩のような発言、このような輩は、投稿して来なくていいと思う。まず、この輩は、運転手の態度よりも、指導不足の管理体制と経営者に対して、意見せよ。会社も、バカバカしい輩は、相手しないようにして貰いたい。建設的、前向きな意見に対しては、意見すべき。</p>	<p>ご意見をいただき有難う御座います。 お客様のご意見につきましては、ご指摘の通り8/1の法改正により車内の氏名札掲示義務は廃止され、当社でも8/23より氏名札掲示の廃止措置を実施致しました。廃止にあたり、同様のご意見が複数寄せられています。苦情やご意見には様々ございますが、如何なるご意見であっても、安全運行とサービスの改善に繋がる事を目的として真摯に受け止め回答しております。管理者の指導不足とのご意見につきましては、今後も現場の意見を尊重しながら、安全意識の向上や接客態度の改善に資するよう努めてまいります。引き続き、お客様からのご意見を大切に安全運行とサービス改善に取り組んで参ります。</p>

11/10	体制が古いから、やり方も古いから、従業員は辞めていくでしょうね。また、給与もお安いから、可哀想ですね。	ご意見を頂きありがとうございます。従業員の待遇改善につきましては、コロナの影響により利用されるお客様の減少や車両調達価格や燃料費高騰のあおりを受け、現在も厳しい経営状況は続いています。加えて運転士不足による路線や貸切バス運行の維持が厳しい状況の中ではありますが、収支状況を勘案したうえで、運転士の確保および定着に奏功するよう待遇改善に努めてまいります。何卒、ご理解くださいますようお願いいたします。
11/12	いつまでたっても、運転士の名札が無いまま！（苦情も出せない）	いつもことごとんバスをご利用いただきありがとうございます。バス車内へ掲出していた氏名札につきましては、8月1日より、道路運送法が改正され、タクシーやバスの運転士を対象とした車内での氏名掲示義務が廃止されています。当社においても、8月23日より氏名札の掲出を廃止しています。ご理解いただけますようお願いいたします。