

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2023年11月16日～11月30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
11/16	バスから降りる時に気になることですが、お客さんの物と思われる手袋やハンカチ(忘れ物だと推測します)をダッシュボードに長期間放置しているバスがあります。運転手さんは会社に持って帰らないのですか?レインボー循環バスに乗った時に運転手さんに聞くと、「みんなタグを書くのが嫌なんですよ。」とそっけなく言われ、言葉を失いました。ことでんバスでは乗客が困っているかもしれないのになんとも感じないのですね。	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。全運転士には、ご意見を真摯に受け止め、車内でお忘れ物を認めた場合、適切な処理を行うよう注意喚起を行いました。
11/17	11/〇朝のレインボー循環バスの西回り〇便に乗っていたものです。バスが信号待ちの乗用車にぶつかり、接触事故を起こしました。その後警察が来て個人情報などを記入させられた後、我々乗客は後続のバスに乗り換えることになりました。結果的に私は40分ほど降車するバス停に到着するのが遅れました。会社にも遅れました。しかし、バス代は通常通り払うよう要求されICカードを後続の乗車バスでかざすよう後ほど来たことでの職員から求められました。バスが有責で事故を起こし、その結果40分以上の遅れての降車になったにもかかわらず料金を払わせるとはどういうつもりなのでしょう?他の乗客の方も皆納得いかに話していましたが何の対応もなしでした。これ以上会社に遅れるわけにもいかず数百円だったため現場で抗議をすることは控えましたが正直とてももやもやした気持ちになりました。事故を起こした運転手さんはパニック気味で、事故もわざとではないことはわかるため必要以上に責めることはできません。後から来たことでの職員の方は落ち着いているように見えたため、誠意のある対応ができたのではないのでしょうか?私たちの気持ちを考えた対応をしていただきたかったです。正直アフターケアとして最低限のラインだと思いました。事故というアクシデントな状況でそういった細かい私たちの気持ちに目が向きにくいことは仕方ないのかもしれませんが、今後はこういったバスに過失のある事故の際、乗客への数百円の負担くらいはしていただきたいです。悲しい気持ちになりました。	この度はご乗車頂きました路線バスが、事故の影響により多大なご迷惑をおかけいたしました。また、係員の対応につきましてもご不快な思いをお掛け致しました。ご指摘いただきました運賃の收受につきましては、お客様への輸送約款に基づき、ご乗車頂きましたバス停より、運行を中止した区間については運賃を頂かず、お乗り換え頂きましたバス停より目的地までの運賃を收受させていただきました。 なお、派遣した社員に対しまして、事故の影響で非常に遅れて運転再開に至っているなか、事務的な説明のみを行い、お客様へ誠意あるお詫びやご説明が不足していたことを指摘するとともに、お客様の立場に立った対応に努めていくよう注意指導しました。
11/18	11/〇 〇時に瓦町駅の下車専用コーナーで下車していたところ4番乗り場に到着するバスに後ろから執拗にクラクションを鳴らされとても不快でした	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該便の車載ドライブレコーダーで確認したところ、弊社バスが瓦町到着時、下車専用区画にて同乗者が降車中の乗用車に対し、クラクションを複数回鳴らしていたことを確認致しました。ご承知の通り、クラクションは事故の恐れがある場合や危険回避に使用するもので、本件は不適切な使用でした。当該運転士には、厳重に注意指導するとともに、あらためて全乗務員に注意喚起致します。

11/18	<p>本日、サンメッセレインボー線高松駅行き サンメッセ十川 ○:○発のバスに乗車した者です。あまりにも危険な運転だったためご連絡いたします。Suicaが反応せず何度かタッチしている途中で、ドアが開いたままゆっくりとバスが動き出しました。その後タッチ音と同時に発進し、雨で床が濡れていたこともあり転倒しかけました。この時もドアは開いた状態でした。その時点で信じられない思いだったのですが、別のバス停で3名のお客さんが乗り込もうとしていて、1名が乗ったところでまたもやドアが開いたままバスがゆっくりと前進し始め、乗り込もうとしていた方は大変驚かれた顔をされていました。なお席は空いていたので、乗ってきた人が席まで移動することは容易に想像できる状況でしたが、どのバス停でも乗客を気にすることなく即発進していました。「バスが動いている間は立ち上がらないように」とアナウンスされていますが、「動いている人がいても発進する」のはOKなんですか？また「人が乗り込んでいるときは停車する」「ドアを開けたまま車を動かさない」という常識すら持ち合わせていない方がバスを走らせていることに大変驚きました。当該運転手はそのような行為だけでなく、運転中は一切言葉を発さず、信号待ちで前の車と異常に距離を詰めたりと終始様子がおかしかったです。このような危険な運転は二度とさせないとお約束ください。</p>	<p>弊社運転士の不安全な運転操作によりご不安をお掛けし誠に申し訳ございません。当該便の車載ドライブレコーダーの画像を確認致したところ、降雨時には床が濡れているため、より注意が必要にもかかわらず、ご指摘のように着座を確認する前に発車させたり、お客様が乗車中、ブレーキの踏み込みが甘くなり前方に車体が流れる様子を確認致しました。併せて発車案内や到着案内等も怠っていました。公共交通機関にあって、お客様を安全に目的地までお送りすることが大切であり、当該運転士には厳重に注意指導しました。また、全運転士に本事象を共有し、安心してご利用いただけるよう再発防止に取り組んでまいります。</p>
11/20	<p>法の改正で運転手の氏名の掲示が禁止になっている事を知らない利用者がまだ多いようなので、氏名掲示場所にその件を記した紙を貼り付けてみてはいかがでしょうか。</p>	<p>いつもことごとくバスをご利用いただきありがとうございます。ご意見を頂きました、バス車内掲出の氏名札につきましては、8月1日よりの道路運送法改正に伴い、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。ご意見につきましては今後の参考とさせていただきます。</p>
11/21	<p>11月○日(○)レインボー循環バス高松駅○:○発○廻り運転手が信号待ちや停留所停車中に漫画を読んでいます。以前にも同運転手が漫画を読んでいるのを見かけたことがあります。危険ですのですぐに行方を辞めさせていただき、再教育いただきたい。写真も撮っておりますので必要あれば提出します。至急。</p>	<p>弊社運転士の不安全な行為によりご不安をお掛けし誠に申し訳ございません。当該便の車載ドライブレコーダーの画像を確認致したところ、当該運転士は乗務中にも関わらず、信号待ちなどの際に複数回にわたり所持していた漫画を読んでいた。大変危険な行為であり、当該運転士に対し、公共交通機関の運転士として決してあってはならない愚かな行為であることを厳しく指導しました。今後も当該運転士に対し、誤った考え方を正すためにも指導教育や添乗指導、ドライブレコーダーの確認等、継続して行ってまいります。</p>
11/21	<p>11月○日、県庁通中央公園前○時○分発庵治行きのバスに乗車しました。ドライバーの○さんの、運転もさながら乗客への目配り、気配りがとても素晴らしかったです。降りた所に段差がある旨や、強風への配慮を押し付けがましくなく注意を促していました。声も大き過ぎず、小さ過ぎずクセも無く、聞き取りかったです。それでいて運転も安定していて、安心して乗っていられました。また○さんのバスに乗りたいです!これからもお身体に気をつけて、安全運転で頑張ってくださいね。</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、サービスの向上と安全運行に努めてまいります。</p>
11/21	<p>ことでんバスツアー四国八十八ヶ所めぐり逆打ちコースが2023年版のままです。2024年版も載せてください。</p>	<p>この度は、お遍路の旅バスツアーのお問い合わせをいただきましてありがとうございます。2024年版のお遍路の旅バスツアーにつきましては、11月30日に弊社ホームページからリリースさせていただきました。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>

11/21	11月〇日に、高松築港を〇時〇分ごろ出発する庵治温泉行きのバスに乗りました。ドライバーさんの車内アナウンスがとても丁寧で、声や喋りかたもとても聞きやすかったです。乗る時も、降りる時にも丁寧に声掛けをしてくださいました。また、お支払いのところに、イチョウやもみじを飾っておられて、とてもかわいく、ほっこりしました。ありがとうございました!	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。
11/22	運転士の対応は空港から高松に向かうときも、瓦町から空港に戻る時も非常に良かったです。今後も末永く「ことでん」がマスコットキャラクターとともに発展していくことを強く願っています。	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。
11/22	11月〇日、小山のバス停から〇時〇分発高松駅行きのバスに乗せて頂いたのですが、バスの運転手さんのお心遣いがびっくりするほど行き届いていて感動しました。高松駅に着いて朝日町行きに切り替わり、そちらも乗せて頂きました。運転手さんのお名前を確認し忘れてしまったのですが、この感謝の思いが届きますように。そしてお給料が上がるとうれしいのですが、頑張ってる人が報われて欲しいです。返信は不要です。ことでんバスさんにはいつもお世話になってます。ありがとうございます!	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。
11/22	〇時〇頃兵庫町バス停の上りで、運転手さんが降りた男子中学生に大きな怒鳴り声でまくしたてていました。道の真ん中で聞いている方もとても怖いです。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出時間帯に、同バス停に停車する全てのバス車載ドライブレコーダーで事実確認を行いました。お申し出に該当する行為は認められませんでした。なお、ご意見を真摯に受け止め、社内教育の徹底を図り、適切な言葉遣いや対応に努め、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。
11/24	先日11月〇日、循環バス東廻り am〇:〇(多分)に高松築港からゆめタウンまで乗りました。運転技術は勿論、運転手のアナウンスが、丁寧でわかり易く、大変良かったです。朝から良い事があったおかげで、その日1日がうまく行きました。ありがとうございます。何かと大変でしょうが、頑張って下さい。また、会社も頑張って下さい。	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。
11/27	〇時〇分紺屋町発イオンモール高松行きのバスが、〇時〇分から待っていたものの来なかった。結局三十分以上待たされました。時間の無駄でした。来ないなら来ないとホームページ上でアナウンスしてください。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。ご指摘のバスを調査したところ、運転士の確認不足により始発地の瓦町より高松駅まで間、車両の行先表示が回送のまま運行したことが判明しました。運転士には、基本である行先表示の確認が出来ていなかったことを厳重に注意指導しました。今後、同様のことが無いよう再発防止に努めてまいります。
11/27	モバイルSuicaは使えますか?	ことでんバスにお問合せいただきありがとうございます。2019年3月よりSuiCaをはじめ交通系ICカード(10社)をご利用頂けるようになりました。モバイル端末にも対応しております。ご利用をお待ちしております。

11/27	いつもことでんバスを使わせてもらってます。川島線ですが、フジグラン止まりではなく、高田駅など、駅まで延伸してほしいです。駅まで伸びるとさらに便利になるのではと思いました。	いつもことでんバスをご利用いただき有難うございます。新規路線等につきましては、11月28日、高松市総合都市交通計画推進協議会に諮った再編案において、大学病院線の新しい系統としてことでん伏石駅と大学病院・ことでん高田駅を結ぶ伏石高田線を計画しております。自治体より運輸局へ申請した後、認定を受ける事ができましたら来年度の運行開始を予定しております。
11/28	コトデンバスで、伏石駅から香川医大へ行ける路線を作っていたきたい。伏石～サンメッセ線はあるのに、伏石～医大行きがないのは主要駅なのに何故だろうと思う。	ご意見ありがとうございます。新規路線等につきましては、11月28日、高松市総合都市交通計画推進協議会に諮った再編案において、大学病院線の新しい系統としてことでん伏石駅と大学病院・ことでん高田駅を結ぶ伏石高田線を計画しております。自治体より運輸局へ申請した後、認定を受ける事ができましたら来年度の運行開始を予定しております。
11/28	10/10のご意見で、「9月に入って運賃が上がったが、それよりも運転席後ろに名札を掲示していない事に気付く。名前が無いと投書出来ないと思う。名札を見せて下さいね」ちょっと、反論するけど、こいつ、アホか?だいたいやね、国交省の指示のもと、掲げなくても良いのに、何故、知らない?いちいち、こんな事で、投書しないようにね、馬鹿なお客さん。名札見なくても、車番見たら良いのでは?言いがかりかな。ことでんバスも、レベル低いアホ客は、相手しないように。改善としては、名札の表示している白い板、外して、違う板に交換すれば良いと思う。また、名札掲示なくていいので、運転席後ろに、馬鹿なお客に見えるように、貼り紙すれば、分かると思う。最後の文章で、名札見せて下さいね、何で、このアホは、偉そうな言い方なのか、理解に苦しむ。まあ、こんな投書する事は、余程、アホなんだろうな、お里が知れるな、情けないなあ。ことでんバスさん、運賃は、一律で、260円は、取って下さいね。これだけ、原油高騰しているのだから、仕方ないよ。皆さんも、協力しましょう。	ご意見ありがとうございます。弊社におきましては、イルカBOXに頂戴いたしましたご意見につきましては、全てが貴重なものと考えております。お褒めや叱咤激励のお言葉は、更なるサービス向上へのモチベーションに大いに役立つものであり、当該者や当該部署に伝えるとともに、全社員で共有しております。今後もお客様お一人おひとりのご意見をお伺いすることで、安全運行やサービスの向上に少しでも役立ててまいります。
11/28	バスがバス停に停車するとき左方向指示機を出さず非常点滅表示灯を出して停車するのをよく見かける。発車時にも右方向指示器を出さないで・・・というat 道路交通法上はどうかの？	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、公共交通機関に携わる者として、道路交通法の遵守は勿論のこと、安全を第一に考えた運転操作をおこなうよう取り組んでまいります。
11/30	来年(令和6年 2024)の4月から「2024年問題」でことでんバスに利用いる17があるバス路線が運転手不足が続いて、朝日町線、香西・下笠居線、高松西高線、鹿角線、由佐線、御厩線、塩江線、川島・西植田線、大学病院線、庵治線、レインボー循環バス、まちなかループバス、イオン高松線、伏石駅サンメッセ線、屋島山上シャトルバスがバス運行している路線が減便されていて、また高松琴平電気鉄道のことでん電車のことでん琴平線がある太田駅-仏生山駅間に現在新しく整備化されていて、ことでん新駅工事が進められていて、電車とバス路線再編に繋げて、公共交通機関に再構築されて、新たな路線バス運行も検討されていて、私がいつも松縄道、レインボーロード入口ジャンプ前に向かうバス路線が減便されていたりされていたら利用促進にも影響が続いて本当に困ってどうしようもありません!	いつもことでんバスをご利用いただき有難うございます。路線の再編等につきましては、11月28日、高松市総合都市交通計画推進協議会に諮った再編案において、大幅な減便を計画しておりご不安な思いをおかけして申し訳ありません。ダイヤにつきましては乗降調査に基づき、お客様への影響が少しでも少なくなるよう検討しております。お客様もご存知の通り2024年問題および乗務員不足の状況が深刻であり、路線バスとして運行を継続する為の対策です。何卒ご理解ください。

11/30

いつも利用させていただいています。先日、ナンバーが・234のバスに乗ったところ、押しボタンを押しても反応しなくて、近くのボタンを探して押すことになりました。古い車両(特に大型車)において、冷房の効きが悪かったりシートがやつれていたり車両設備の調子が悪いことがあります。お忙しいとは思いますが、適宜点検していただけるとありがたいです。また、たまにドライバーの対応が悪いことがあります。○さんというおじいさんのドライバーが、バス停において、車両が止まる前にドアを開けて、ドアを閉まる前に車両を発進させていて、怖い思いをしました。多少遅延してでもいいので安全運転でお願いします。

ご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。ご指摘の車両につきましては、直ちに点検を行いました。今後もきめ細かな点検等を行い、お客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。また、運転士には、安全なドア開閉操作ができていなかったことを指摘し、今後、安全を第一に考え、お客様が安心してご乗車できる機器取り扱いを行っていくよう注意指導を行いました。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まいります。