

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2023年12月16日～12月31日まで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
12/18	来年4月1日(月)のことでんバスのダイヤ改正があつていて、屋島健康ランドへ向かつて行く、屋島大橋線も「2024年問題」「運転手不足」「利用客減少」が続いている影響があつていて、バス減便されていて、新型コロナがだんだんと5類になつていて、落ち着いていたりされていて、バスの増便も少しずつして行つてもらいたいと私自身もそう気づいて、ずっと前から考えていたりして行つて居るのです。	ご意見をいただき有難うございます。路線再編については、お客様のご利用状況を踏まえ検討しております。また、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、引き続き公共交通機関として関係各所と連携し取り組んでまいります。
12/18	いつも運転ありがとうございます!平日は毎日バスと電車を利用させていただいて居ます。12/〇 〇 〇:〇 ことでん伏石駅サンメッセ線を利用した際に、運転手の〇さんの運転やお声掛けがとても親切で感動しました。以前にも運転されているバスに乗車したことがあり、お名前がわからずこちらへ投稿することができなかったのですが今回お会いできてよかったです!!これから寒くなりますので、お身体にはお気をつけください。また乗車できるのを楽しみにしています!!	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。
12/18	運転士の名前掲示はしてないのですか? 〇日〇時〇分瓦町発イオンモール行きの運転士は未掲示でした! 尚停車位置より三メートル手前(出入りに不自由な場所に勝手に停めて) 無いもルール守れないとは呆れた	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、ご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。なお、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、弊社においても、8月23日より氏名札の掲出を廃止しています。ご理解を賜りますようお願いいたします。
12/18	11/12の投稿で、いつまでたつても運転士の名札が無いまま!苦情も出せないまた、アホな客がいて、困つたなあ。法律改正されたのが分からんか?アホな客よ。全国で名札掲示は廃止に成つたんだよ、バカもの。勉強しなさいね。苦情が出せない?なら、出すなよ、暇人は、ことでんバスさんも、相手にしないように。暇なわけでは無いのだから。それよりも、運転士不足なんだから、苦情出す客も、入社して運転士に成つて運転したら分かるよ、しんどさと大変さが。先ずは、苦情減らす為には、管理職が、運転士目線でやるべきでは? 何度も言うけど、給料あげないと、そりゃ、苦情減らないぜ。四国は、安すぎ、全国平均でも、バス業界年収399万円でしょ?そりゃ、なり手いなくなるでしょう、これでは。しんどい思ひして、この年収ではねえ。	ご意見を頂きありがとうございます。お客様から頂いたご意見につきましては、激励や苦情等様々ございますが、如何なるご意見であっても、安全運行やサービス向上に繋がることを目的として、全社員で共有し、真摯に向き合つて回答しています。社員の待遇改善につきましては、全国的なバス運転士不足のなか、弊社も例外ではなく、路線や貸切の運行を維持する為、人材の確保と定着は必須であると認識しています。しかしながら、コロナ禍の影響により利用されるお客様の減少や車両調達価格、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。引き続き、経営状況を勘案して必要な施策を検討してまいります。何卒、ご理解くださいますようお願いいたします。
12/20	朝日町線 廃止になりますか。失業します。	ご意見をいただき有難う御座います。この度の再編計画に於いて、朝日町線 高松駅→県立中央病院行き(1便)を廃止予定です。なお、高松駅～県立中央病院～朝日町行きは運行予定です。

12/21	この度のバス的大幅な減便・廃止のニュースを知り、大変なショックを受けています。車を所有していないので、これからの生活が不安でたまりません。運転手不足や労働時間問題など、状況的に厳しいことはよく分かりますが、日常生活がとても難しくなります。バスがないと本当に困ります。どうか、高松の公共交通を守って下さい。	ご意見をいただき有難うございます。路線再編については、お客様のご利用状況を踏まえ検討しております。また、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、引き続き公共交通機関として関係各所と連携し取り組んでまいります。
12/21	12月〇日(〇)高松駅〇時〇分発、塩江行きに乗っています。とにかく運転が荒くて、特に停車前に、毎回急ブレーキを踏むので、体が前につんのめった後、反動で座席の背に打ち付けられています。頭が揺さぶられて、瓦町バス停で、すでに頭が痛くなりました。渋滞しているので、小刻みに、発進、急ブレーキが続いています。ブレーキ操作の教育をし直して下さい。加えて、運転手の姓だけでも、表示を復活してください。この運転手のバスには乗らないようにしたいので。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には安全を第一に考え、急の付く運転は避け、やさしい運転操作をおこない、お客様が安心快適にご利用いただけるよう、厳重に注意指導をおこないました。 なお、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、弊社においても、8月23日より氏名札の掲出を廃止しています。ご理解を賜りますようお願いいたします。
12/21	サンメッセ東から高松駅まで乗車しましたが、その運転手の運転が非常に荒く急アクセル急停車急ハンドルが極めて多かったです。そのせいでバス酔いしてしまいました。改善求めます。〇時〇分発の高松駅行きです	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、滑らかな発進や停車、適切な車間距離を保持した安全運転など、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。
12/22	11/21の意見を読んで呆れました。運行中に漫画を読んでいる運転手がいるなんて信じられません。仕事に対する意欲がなく乗客を馬鹿にした行為としか思えません。こんな運転手はまた同じことを繰り返すと思います。すぐに辞めさせた方がいいと思いますし香川県の恥です。ほかにもスマホに夢中になってチャージをしてくれない運転手がたくさんいます。両替もしてくれません。漫画だけではなく、運行中にスマホもやっているのではありませんか。乗客の意見すらまともに聞けないくせに運賃値上げや減便、乗客を馬鹿にしすぎでしょう。運転手の質の低さにはいつもながら呆れます。情けない。	この度弊社運転士の極めて不安全な行為が判明し、ご心配とご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には、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しい行為であることを厳重指導し、添乗指導、ドライブレコーダーの確認等を継続して行っております。この度の事態を重く受け止め、全ての運転士に対し、社内規則遵守の周知徹底を図るとともに、お客様の信頼回復に向け、再発防止の実践に取り組んでまいります。
12/25	今日子供だけでまちなかループバスでお出かけしました。モバイルSuicaで支払ったようなのですが、小学生なのに200円(往復で400円)支払っていたようです。何故大人料金になったのでしょうか。	ことடன்バスをご利用いただきありがとうございます。モバイルSuiCaには規約上、年齢制限があり中学生以上となっております。バスでご利用の際には、支払い時に「小学生です」と運転士にお申し出いただいてからモバイルSuicaをご利用いただく必要がございます。大変恐縮ではございますが、ご利用料金の半額200円をご返金させていただきたく存じます。何卒宜しくお願い致します。
12/25	バス定期券を使っているのですが、降車の際定期券を見せても全く反応してくれない運転手さんがいます。〇で〇の確か〇さんだったと思います。定期券を目で見ているのですが、どうぞ等の声掛けが全くありません。こちらとしても降車しているのか、いつまで定期券を見せればいいのか本当に困っています。睨まれているような気もして、この方が運転手の時は少し怖い気持ちもあります。1度や2度ではありません。本当に困っているのでご対応よろしく願います。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。該当運転士に対し、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、ご乗車頂いているお客様への丁寧なお礼や応対などに努め、お客様が安心・快適にご利用いただけるよう注意指導を行いました。また、ご意見を真摯に受け止め、接客時の言葉遣い・態度など、お客様の立場に立った接客を行うよう今回の事象を反省し取り組んで参ります。

12/25	12月〇日高松駅〇:〇発アジ温泉行きバスにて、3歳の娘がバスの中で落とし物をしてしまい、バスが停まるまで待っているよう話していたところ、運転手さんがバス停で気を利かせて拾ってくれました。子連れで大荷物の時に、優しい運転手さんの対応に救われました。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。
12/25	ことでんバスは運転士に対してどのような運転教育をされているんですか?毎回乗車の度にどの運転士も速度超過してるんじゃないかというぐらいに飛ばしますしバス停に停まる前も必要のない急ブレーキをしたりとにかく非常に危険かつ荒い運転が目立ちます。私が小学生の頃家族でゆめタウン高松から高松駅の方に帰っていた時バス停で乗客が降り発車の直前に前に停車していたタクシーの後方にバスのバンパーが追突するという事故がありました。幸いにも怪我人などはいませんでしたがいちばん前に乗っていた自分は当時を思い出すと死んでたかもしれません。また、ニュースでたびたび事故があったというニュースを目にします。事故があつてからでは遅いんです。私は乗り物好きで他のバス会社もよく利用しましたがこのような運転はことでんバスだけだと思います。他のバス会社を見習ってほしいです。	ご不安な思いをお掛けし申し訳ございません。公共交通機関としてご意見を真摯に受け止め、定期的実施している安全教習や添乗指導を通して、事故に繋がる危険性は避け、周囲の状況をしっかりと見極め、先を急がず譲り合いの気持ちを持った安全運行をおこなって行くよう安全意識の向上を行ってまいります。
12/26	貸し切りバスはされていますか。	この度は貸切バス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。弊社では、大型バス・中型バス・マイクロバスの3車種28台を保有しております。バス旅行、企業研修、シャトルバス運行、ゼミや部活の合宿、その他学校行事、町内会や地域のイベント等の様々なシーンに最適な貸切バスをご利用いただけます。また、運転教習の充実、安全教育の徹底、救命救急講習の実施、ドライブレコーダーの装備及び運行データの活用による安全管理の徹底、接客サービス向上のための研修の実施などの取り組みにより、安全・快適で楽しい旅をお届けいたします。お気軽にご相談ください。
12/27	12/〇にみんなの病院を〇:〇に発車するバスにて、運転手さんの対応がきめ細かで、とても居心地が良かったです。お客さんがバス停直前でボタンを押して急停車した際も謝罪の言葉があり、とても印象が良かったです。また、別日に乗車したことでんタクシーの運転手さんも気さくで非常に対応が良かったです。運転手のかたにお礼の言葉を伝えて欲しく送信しました。今後もこういった運転手が増えていただくと嬉しいです。	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。
12/27	私は、12/〇労住協不動産センター前 〇:〇発に乗りました。すでに高齢男性障がい者の方が車椅子で乗っていて、「サンメッセに着いたら、下車手伝ってください」と大きな声で言っていたのですが、〇運転士は無視をしていた。サンメッセに着くと、ドアだけ開けて、時間を置き「降りる人は居ませんか」と。高齢男性は、その間、「車椅子なので後ろのドアからしか降りられない」と叫んでいましたけれど、やはり無視。私も高齢ですが、車椅子を運ぶ手伝いをしました。男性を見ると左足太ももから無く義足でした。私が降りるとき、運転士(〇)は、すみませんでしたと言ったが謝るべきは男性障がい者でしょう。とても悲しく、今の時代、サービス業がこれかとびっくり。最後まで〇運転士が席を立つことはなかったです。	この度は、弊社社員がお体のご不自由なお客様へ心無い対応をしてしまい申し訳ありませんでした。また、弊社運転士が行うべき降車介助を、お客様に行わせてしまい重ねてお詫び申し上げます。同運転士に対しましては、今後、このような劣悪な対応をさせないためにも、お客様の立場に立った対応について考えさせ、実践できるように指導するとともに、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。なお、ご意見を真摯に受け止め、全ての運転士に対する社内教育の徹底を図り、全てのお客様が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。

12/27	<p>○運転士で、○さん。停留所に困っている人が居ると、乗車しなくてもバスを降りて乗り場案内をしていて、心温まる光景でした。サービスは当事者だけでなく、その対応は、見ている客にも影響します。</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、サービスの向上と安全運行に努めてまいります。</p>
12/29	<p>先日瓦町駅の案内所へ出向いた際、ドアにお客様の声が張り出してありましたが、WEBサイトから見た内容より少なめだと感じました。11/21「ことでんバスツアー」以降の投稿が見当たりません。これは何故でしょうか?WEBサイトでは11/30までの投稿が掲載されています。あなた方にとって都合の悪い投稿は非公開にしているのですか?電車の踏切が降りなかった時と同じように隠蔽でしょうか?公開できないのであればお客様の声を要請するのは止めたらいかがですか。意見した方たちに失礼ですよ。改善できないではなく、改善しようと努力しないのが琴電バスの体質です。</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。担当者の確認不足により、2023年11月21日から2023年11月30日までに頂いた13件のご意見が掲出出来ておりませんでした。担当者には、お客様から頂いたご意見に対応している自覚を強く持ち、今後、十分か確認を行うよう厳しく注意指導を行いました。なお、未掲出13件につきましては、2023年12月1日から2023年12月15日掲出分とともに掲出させていただきます。</p>
12/29	<p>2023/12/28 20:00頃、高松空港～丸亀・坂出方面へのリムジンバスを利用させて頂きました。何台かバスが止まっており、どれか分からず声をかけると気だるそうに対応・時間があるから乗車券を買ってください(以前現金・電子決済で支払いしていたので、何故だろうと感じた。また乗車アナウンスで待ち時間発生していた。)大きいキャリーバッグを持っていてもなにも聞いてもくれず入っても大丈夫との言われず放置、荷物を入れたいことを伝えるとあける、入れるのは自分。(サービスかもしれませんが、以前の運転手の方は手伝ってくれました)初めの対応から色々重なり、すごい気分が悪かったです。香川○○○、運転手の名前不明です</p>	<p>ご連絡をいただき有難うございます。申出内容から琴参バス株式会社様であるため、お客様からのご意見をお伝え致しました。</p>