

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2024年1月1日～1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
1/4	ナビが反映されていません。2024年1月からです。	この度はご迷惑をおかけして申し訳ございません。システム上の1/1～1/3の設定に不備がございました。1/4以降は正常に反映されておりますのでご利用下さいませ。
1/4	昨夏、高松けいりん場へ行った際、正面入り口の閉鎖を教えてください、次のバス停まで案内していただきました。親切な運転士さん、ありがとうございます。本年も無事運行することをお祈りしています。	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。これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。
1/4	1月〇日に石清八幡のシャトルバス〇に乗りましたが、最悪でした。旅行者の私が降りる場所を運転手に聞いたのですが、普通と違い、乗口に書いてあったやろと高圧的言われ、では、止まる箇所はすべて停まってくれますかと聞くと、今日は特別やから、その通りやと又高圧的に言われ、こちらは困ってるから聞いただけなのに、本当に気分が悪くなり、同じ同乗していたお客さんに教えてもらいました。よそ者を受け付けない風土なのか、非常に腹が立ちもう二度とことでんバスに乗ろうと思わず、香川県すらも嫌いになりました。接客業なのに、接客する気がないならやめたらいいと思いました。	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、接客時の言葉遣いや態度はもとより、乗り慣れていないお客様や、行先に不安を感じたお客様も大勢ご乗車していることを忘れることなく接客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。
1/4	1/1昼頃 タクシーについて 50-0000〇 〇-〇 このタクシー運転手の接客態度ですが、最初から投げやりな態度、更はずっとタメ口で最悪でした。(例えば、〇〇ですか?と質問したところ「いや〇〇やけど。」とか、料金の伝え方にいたっては到着しましたの言葉もなく「2500円。」としか言われな い) 私たちは友達ではございません。流石に気分が悪かったので報告させていただきます。(返信不要)	この度は弊社運転手の接遇態度によりお気分を害させてしまいましたこと、心よりお詫び申し上げます。大変申し訳ございませんでした。運転手本人には厳しく注意・改善を即しました。今回ご指摘の件を真摯に受け止め、継続的な乗務員の指導教育に取り組み、執務態度の向上に努めてまいります。
1/5	2024年1月〇日(〇)〇:〇屋島山上発[〇]のバスの運転手様につきまして。ご本人様がどういった気持ちで対応を行っていたのかは分かりませんが、端からみて気分の良い対応ではありませんでした。高齢の方に向かって吐き捨てるように「降りるの?ボタンを押してくださいよ」と発言。降車扉も開けずに大きな声で吐き捨てるのはいかがなものかと。ただの見せしめです。その他にも言葉遣い等色々 と気になるところがありました。言葉を選ばずに申しますと「人情味がなく不快」の ひとことです。香川県の交通網のトップリーダーであることでんの運転手という立場に胡座をかいているような対応に見られても仕方がありません。一方的な意見 となってしまったこと、大変失礼しました。しかし、せっかくの観光名所をつなぐバス ですから、気持ちの良い対応をお願いしますと幸いです。	この度は、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、丁寧な言葉遣いや対応などの接客に努め、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組んで参ります。

1/5	<p>1月〇日レインボーバス東廻り第〇便に乗車していました。運転手さんお名前分かりませんが今まで乗った中で一番素敵な運転手さんだったので思わずメールしました。乗り込んだ乗客一人一人におはようございますと挨拶してくれて、バス停の発車時間待ちもアナウンスしてくれてその間にイルカのチャージを勧められていました。チャージするのは私たちにとってなかなかタイミングが掴めないのですが安心してチャージできました。右左折や発車の案内や、降りる方にも一人一人に丁寧にお忘れ物ないように、行ってらっしゃいませと声掛けされていました。新年初の出勤のためのバス利用でしたが、気持ちよく会社に向かえたことにとっても感謝しています。今日の方のような運転手さんがたくさんいらっしゃることを願っています。ありがとうございました。</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>
1/9	<p>運転手不足と高齢化、この2024年問題は、別に問題ない。言えるのは、会社が招いた結果が今にある。困るのは、利用者ではなく、従業員が今まで耐えてきたから、会社が辛うじてあるんだ。手当てもなく、安い賃金、長時間労働、いつまで経っても、お客様目線、これでは、良い結果に繋がらない。全産業の平均100万円低い年収では、間違いなく人は集まらない。人手不足が原因ではなく、従業員を奴隷扱った結果だから、30人も不足し、平均年齢も上がり、サービスも低下している。よく、四国のバス業界の賃金を勧告して、お馴染みの台詞は、飽きた。もう、そんな時ではない。非常事態を通り超しているんだから。会社も上下関係とが呑気な事言っていないで向けるべき点は違うのでは。どんどん、取り残され、大阪の富田林市の金剛バスのように、最後には、撤退を余儀なくなる可能性も出てくる。本当に困るのは、お客様ではなく、従業員では無いだろうか。現場を踏んでいない管理者や経営陣は、紳士に態度を改め、少しは、従業員の耳に聞くべきだと思う。勿論、お客様も大切だろうけど。委員会のメンバーなんか、分かりっこないよね。だって、運転していないんだからね。高松市長や、交通政策課の連中も机上の空論では、現場主義にシフトチェンジするべきだと思うよ。お客様も、苦情だすのは、良いけど、根本の原因は、会社の内部の経営陣なんだから、そこを理解するべきだよ。なんでかんでも、運転手が悪いのではなく、経営陣の責任転嫁からの、今が有るんだから。だって、運転手不足と高齢化の責任を作ったのは、経営陣が従業員を辞めさせて行った結果だよ。高松市民の皆さんも、冷静に見た方が良いよ、ホント。</p>	<p>ご意見を頂きありがとうございます。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、路線バスや貸切バス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。ご意見を真摯に受け止め引き続き、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。</p>
1/9	<p>1月〇日の夕方〇時〇分に紫雲中前から弓弦羽線のバスに乗りましたが、運転手さんのアナウンスや心遣いがとても丁寧で素晴らしかったです。香川県外に住んでいるのでこの路線をいつも使うわけではないのですが、たまたま乗ったバスで心温まる接客を見せていただいてありがたい気持ちになりました。お名前は拝見できませんでしたが、これからもお仕事頑張ってくださいたいです。</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>
1/9	<p>1月〇日の〇時から〇時の東廻りの眼鏡をかけた運転手の態度がとても悪い。又、運転中にだらけており、よくよく下を向いたりしていた。乗っている側からすればとても気分が悪い。仕事が辛いのか何かは知らないが真面目にしてもらいたい。他にもため息ばかりついており私情を持ち込まないでもらいたい。本当に気分が悪かった。</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、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指導を行いました。</p>

1/9	2024年1月〇日〇時〇分過ぎくらいに庵治行きのバスに瓦町から乗車しました。少し遅れていたかと思えます。バスの運転手さんの、運転や対応が素晴らしく感動しました。あまりに素晴らしいと思えたので、感謝の投稿をさせていただきました。お名前を聞き流してしまったのですが、アナウンスや、動きなど、業種は違えど見習いたく思えます。仕事柄、全国のバスを乗りますが、一番素晴らしい運転手さんか、地元にいっちゃることを嬉しく思えます。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。
1/9	京都競馬場に行きたいのですが、高松から行くとなると微妙に乗り換えが不便なので、競馬観戦ツアーがあると嬉しいです。	この度は、競馬場観戦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。現在、競馬場観戦バスツアーにつきましては、JRA(日本中央競馬会)様と企画中でございます。詳細が決定次第、弊社ホームページ又はウインズ高松館内にてお知らせいたします。
1/11	21歳の娘は、視覚障害があります。バスのおかげで盲学校通学の際も自分一人で通えました。ありがとうございます。昨年末より事業所で働く事になりバス通勤の訓練中です。白杖で一人で通勤出来るよう練習していますが、バス停の位置が分かりづらいのです。バス停の位置地面に点字ブロックをつけて頂きたいです。娘が使うのは「レインボー循環バス・トキワテニス前」です。どうかよろしくお願い致します。	いつもご利用いただきありがとうございます。お申し出内容を高松市道路整備課にお伝えしました。なお、トキワテニス前バス停の標識板が経年劣化し見えづらくなっていますので更新致します。
1/12	減便でのダイヤ改正へお願いがあります。庵治線の高松行き始発の時間を3分早くして欲しい。八栗駅の志度行きが6時50分に発車します。いつもギリギリで、時には電車のドアが開かなくて遅れることもある。	いつもことでんバスをご利用いただきありがとうございます。ダイヤにつきましては、バス電車の相互で連携している便もございしますが、個々のご要望にお応えしたダイヤを設定することは困難です。お客様からいただきました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。また、バス・電車の遅延等の際に、相互で発車時間の調整なども行っておりません。ご理解賜りますようお願いいたします。
1/15	過去の意見を見ると、運転手の名札の掲示が廃止になったことについて多数の意見があるが掲示は運転手個人の判断に委ねればいいのか？廃止にすると乗客が意見するのは予想できたはず。名札がないから運転が荒かったり、接客が悪かったりしてもばれないと感じる運転手はいると思えます。名札につづき帽子も廃止になったのですね。観光バス、空港リムジンバスなどかぶっていない運転手が多いです。かぶっている運転手も見かけるが、個人の判断に委ねられているのですか？帽子は目立つから統一すべきです。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。全運転士には、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注意指導を行いました。また、制帽の着用については社内の規定により運転中には被るように定めており、点呼執行時に全ての運転士に周知し着用を徹底してまいります。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。
1/15	ニュースの記事を拝見しまして、〇〇社長の言葉で、非常にバス運転手の高齢化と人手不足に悩まされている。長年、バス運転手を、ぞんざいに扱ってきたツケが来た。2030年に3.6万人不足 全産業平均年間所得497万円 バス運転手399万円 労働時間 177時間 バス運転手193時間。これ、明らかにおかしいよね。誰が見ても分かる数字だね。給料上げて、所得倍増、長時間労働の是正し無ければ、益々、バス運転手の高齢化と人手不足には、歯止めはきかなく成ってくる。全国的にも、問題だし、いつまでも、この状態を常態化すれば、するほど、会社は困るだけ。経営者、役員は、よくお勉強をし無ければ成らない。都市計画委員会のメンバーも、分かって無いよね。高松市民の皆さん、本質を理解された方が宜しいかと思う。	ご意見を頂きありがとうございます。コロナ禍による利用者の減少、昨今の燃料費高騰、物価上昇により必要経費が増加し会社の経営が圧迫しており厳しい状況は今もなお継続しています。その中で2023年度の定期昇給は、四国の同業他社と比較して多い額を設定し実施しています。賞与につきましても、僅かですが支給月数を増やし支給しています。今後も収支を勘案して検討していきます。バス運転士の労働時間につきましては、運転士が不足している中、勤務時間においてご負担をおかけしていることは十分に理解しております。長時間労働の負担を軽減するため路線の減便等を行っていく予定でございます。ご理解くださいますようお願いいたします。