

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2024年1月16日～1月31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
1/17	1月〇日〇時〇分イオンモール高松南口からバスに乗車したところ、整理券で2番がでてきた。降りる時にそのことを指摘すると運転手に無愛想というか不機嫌そうに100円ですとだけ言われた。間違えを指摘したこっちが悪いんですか？	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、ご迷惑をお掛けした際、お詫びを行うことは非常に大切であることを指導するとともに、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組んで参ります。
1/17	私は韓国からの観光客です。今朝は中新町〇時〇分のリムジンに乗りました。バスの運転手さんがバックパックを回収するのを手伝ってくれました。彼は残ったバッグを空港案内所に持ってきました。それは素晴らしいです。彼の適切な行動に感謝します。	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。
1/17	2024/01/〇(〇) 〇:〇分頃、五番町のバス停に歩いて向かっていた。やがてバス停まで10mぐらいの所で高松駅行きのバスが私を追い越して行き、五番町のバス停で停まり乗降客がいたのか暫く停まっていて「これは、助かった。このバスに乗れる」と思い早足でバスの乗り口の前まで行き、扉が開くのを待っていたら、なんと扉を開けるどころか、出発してしまった。乗り口の前で立っていたのだから、左のサイドミラーを見れば運転手は乗る人が居ると解ったはずだと思います。ちょっと酷すぎるのではないだろうか。	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、バス停発車の際は、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。
1/18	あ 〇のタクシーがセンターラインを踏んだ状態で後方から接近し、そのままウインカーも出さずに接触スレスレのまま追い越して車線変更しました。その後も度々右側の白線を踏みながら走行し、ウインカーを出さずに再度車線変更していました。交通ルールを守って走行してほしいです。	不安な思いをお掛けし、申し訳ございません。日頃より走行時における速度はもちろんのこと車間距離の取り方については注意指導を行い安全運転の向上に努めていますが、今回のご指摘を頂き、改めて指導の至らなさを痛感しております。今回のご指摘を真摯に受け止め、運転手には社会的マナー、常識と思いやりのある運転、公衆マナー等に心掛けるよう再度教育を行い、安全意識の向上に努めてまいります。
1/22	先日、素敵な運転手さんに出会えたのでお礼メールしました。1月〇日〇時〇分瓦町駅発イオンモール高松行きのバスに乗車しました。運転はもとより、アナウンスが優しく乗客への気遣いが心地よく、とてもハッピーな気分で降車しました。バスに乗る機会は多くないですが、また乗車したいと思います。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。

1/22	高松駅発香西車庫前行きの〇さんと言う運転手さんが最高です。丁寧に安全な運転、アナウンス、気配り、接客態度、そしていつもバスを洗ってきているのかバスに水滴がついています。人間性の良さが運転に出ていて〇さんのファンです。ここで感謝の言葉を伝えたいです。いつもありがとうございます。今は運転手さんの名前は表示されていませんが、表示されてた頃から大好きで名前を覚えました。	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。
1/22	ペットゲージに入れて乗車出来ますか。バス、タクシー、電車個別に回答ください。返信は、ファックスをお願いします。	お問い合わせ有難うございます。小犬・猫・はと又はこれらに類する小動物(猛禽及びヘビの類を除く。)につきましては、専用ゲージにお入れいただくことでご乗車は可能であり、手回り品料金につきましては無料となります。但し、専用ゲージ以外(ペット用スリング・ペット用ベビーカー等)に入れてのご乗車は、お断りさせていただいておりますので、ご理解賜りますようお願い致します。
1/23	始発の塩江街道を走るバスについて、後ろに何台も車が続けているのに40キロでずーっと走り続けるのをやめていただけませんか?後ろが混んできたなあと思ったら避けていただきたいです。バスなので法定速度を守らなければいけないのはわかるのですが、周りの車が遅くとも50キロ以上で走っている流れを完全に断ち切って40キロで走られ、避けてもくれないのはどうなのでしょう?塩江から鮎瀧の片側2車線の間を全く避けずに走るのだけは本当にやめていただきたいです。避けられるところで避けていただくようお願いします。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。バスの運行については、法定速度を遵守することはもとより、思わぬ事故防止のため、車間距離を十分にとり安全走行を心がけています。安全走行には、法定速度を遵守することはもちろん、悪天候の場合、渋滞の場合など状況等に応じた速度走行が必要となります。ご理解を賜りますようお願い致します。
1/23	兵庫町のバス停あたりで左折妨害されたんですけどどんな教育されてますの?バス優先なのは分かっていますし大変だろうなあと思いますけど流石に曲がり角、しかも一方通行の入り口あたりにバス停あるんですから配慮しろよとは思いますが?無駄に一周回らんと入れん道なんですからきちっとせえよ。そっちの運転手の名前は知らんけどこっちは匿名やなくて実名で意見入れさせてもらいます。周り見て発進して。ただでさえデカいんやから位置によっては邪魔にしかならんねん。	ご不快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、定期的を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。
1/25	本日1月〇日、高松駅〇時〇分発のレインボー循環〇回りに乗りました。室北口で降りるため、ボタンを押し、音とともに運転手が室北口停車しますのようなアナウンスをしました。しかし、その後バスはスピードを上げ、室北口バス停を「室北口通過します」の運転手アナウンスとともに通過しました。その後運転手が気づいたのか、急ブレーキをかけバス停からかなり離れた位置で停車しました。これに関して、運転手からお詫びのことばなどはなく、降りる際に目を合わせようともしませんでした。もう少し集中して運転してほしいですし、あのような態度は人としていかがかと思えます。安心して気持ちよく乗りたいのでお伝えしました。よろしくをお願いします。	ご不快 且つ ご不安な思いをお掛けし申し訳ございません。運転士には、お客様が安心してご利用いただけるよう緊張感を持った運転業務に努めるとともに、お客様への感謝の気持ちを持ち業務に努めること、また、今回のようにご迷惑をお掛けした際には誠意のある対応は当然であることを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、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。

1/26	<p>いつも紺屋町から〇:〇発で大学病院まで乗車しています。1/〇に乗った際6分くらい遅れて到着しました。他の運転手さんの時は送れることなく23分くらいに到着するのに、今日の運転手さんの時だといつもそれくらい遅れて到着してしまうので仕事に遅刻してしまいます。朝の早い時間なので全く道も混んでいない時間です。安全運転を優先していて遅れても構わないという考えなのでしょうか、それとも高田駅に到着して折返しを時間待ちたくないのそのように運転されているのでしょうか…遅刻してしまうのでその度遅延証明書をもらわねばならず困っています。</p>	<p>この度は、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、定時運行の重要性について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、定期的に実施している安全教習や添乗指導を通して、お客様が安心してご乗車いただけますよう取り組んでまいります。</p>
1/29	<p>イオン高松線(イオンモール高松行き)をベビーカーに乗せた息子と一緒に利用しました。瓦町から乗る際、〇の運転手さんと回送バスに乗っていた〇の運転手さんがわざわざ降りてきてくれて手伝ってくれました。とても助かりました。降りる際も手伝ってくれて嬉しかったです。赤ちゃんとバスに乗るという一大イベントで緊張していた気持ちがほぐれました。ありがとうございました。朝礼など、社員全体が目につく場で共有していただきたいです。よろしくをお願いします。</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>
1/29	<p>2番線 弓羽行き〇時〇分発バス運転手 めちゃくちゃ愛想が悪い。こっちはネットで調べて香西まで行くので乗り込むと『これはゆずりは行きですよ』だけのマイク放送。誰に話しかけてるのかも分からないから知らない顔してたら3回もマイク放送してた。私にではないと思っているのでイルカにチャージしてもらおうとかざしてたらまた『これはゆずりは行きですよ』乗客の人を見渡してると『乗車した人に言ってるみたいですよ』の声に。あー私なんやねっ。と思ったと同時に腹が立ってしまった。分かって乗ってるんじゃないかって感じ。。あのもの言い方は親切なんだか人を怒らすように持っていつてるのだから分からない!こちらは腹が立ってるのだからもの言い方が悪いんだと思います接客の教育不足だと思います。運転も荒いし。</p>	<p>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。</p>
1/29	<p>リフト付き空港リムジンバスは運転しないのですか?</p>	<p>お問い合わせ有難うございます。リフト付き高松空港リムジンバスにつきましては、他の高松空港リムジンバスに比べ、ご乗車定数が少なく、一人でも多くのお客様にご利用いただくために他の車両を優先的に運用しています。ご理解賜りますようお願い致します。</p>
1/29	<p>本日(2024年1月〇日)、上り方面紺屋町バス停にて〇時〇分発イオン高松線(イオンモール高松行き)のバスを待っていたところ、〇時〇分頃バス前方の行き先表示が「回送」となっているバスが停車し扉が開きました。乗客が乗っていたものの、行き先表示が「回送」となっており、車外スピーカーによる行き先の案内も無く、間もなく扉も閉まったため、乗車しませんでした。その後少しの間待ちましたが、イオンモール高松行きのバスが来る気配は無く、結局30分後の次便に乗車することになりました。「回送」表示は通常乗客を乗せない場合に用いられると理解していますが、当該便の行き先表示に誤りが有ったか確認いただけますでしょうか。仮に行き先表示の誤りが有った場合、今後同様のことが無いよう、出発前に行き先表示を確認する、行き先表示が「回送」であることに運転士が気づきやすくする仕組みを導入する、開扉時に車外スピーカーで行き先を必ず案内する等の対策を講じていただければ幸いです。</p>	<p>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バス停より兵庫町バス停まで間、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を行うとともに、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。</p>

1/29	<p>バスのことで確認をしていただきたいことがあります。1/〇(〇) 瓦町〇:〇発、岩塩江崎行きのバスについてです。その時間に乗ろうと思って、4番のバス停の前にある椅子に座って〇:〇ごろから待っていました。しかし時間が来てもバスは4番バス停には止まっていません。案内の女性に確認したところ、電話をかけて確認してくれました。確かにバスは〇:〇にきて、止まってドアを開けたと。確か私の記憶の中に、まず3番バス停に由佐行きがきて、その後に岩崎行きがきた記憶はありません。しかし、どちらも3番で止まったのと、行き先名をみただけで、自分が乗るバスだという認識がありません。4番バス停に止まってくれなければ、違うバスだと思います。おそらく3番バス停に止まってドアを開けたのだと思います。きちんと4番に止まって欲しいです。ただでさえ同じ色の同じ形のバスで、利用も慣れないのに困ります。記憶違いではないと思っています。一度お調べください。よろしく願います。</p>	<p>大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。車載しているドライブレコーダーで確認したところ、運転士の錯誤により、同便は4番バス停へ停車しなければならないにも拘らず、お申出のとおり3番バス停に停車してまいりました。当該運転士に対し、ご乗車していただいているお客様が安心してご利用いただけるよう緊張感を持った運転業務を行い、今後、漫然運転を行わないよう厳しく注意指導を行うとともに、今回のご指摘を真摯に受け止め、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>
1/29	<p>お世話になったので、感謝をお伝えしたくて書かせていただきました。1月〇日の、〇時頃の庵治線でのことです。私物をバス内に落としてしまい、慌てて終点のバス停に行ったところ、運転手さんが私物を拾ってくださり、渡してくださりました。とても思い入れのあった私物なので、見つかって本当に安心しました。本当に本当にありがとうございます。運転手さんのお名前などはわかりませんが、もし時間や路線などでおわかりになれるのなら、感謝をお伝えいただけると幸いです。よろしく願います。</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>
1/29	<p>電車、バス、タクシーの乗車時にペット、乗車の件で確認します。柴犬の標準タイプ 10k～15kで専用ペットゲージ使用するにあたり、注意事項ありますか？</p>	<p>ご質問ありがとうございます。ご質問頂きましたゲージを所持してご乗車していただけます。なお、朝夕ラッシュ時間帯など多客時間帯は出来るだけ避けてご乗車をお願い致します。また、ご乗車後は出入り口付近や通路を塞ぐなど周囲のお客様の支障とならないようご配慮をお願い致します。</p>
1/31	<p>乗車の時に、ことでのバスの運転手にいきなり「出入り禁止になる」と言われて意味が分からないので「関係ないやろ」と答えたら「なんだこいつ」と言われました。私が誰もいないバスターミナルで横断歩道を渡らなかったのが原因らしいですが、私個人が誰もいないバスターミナルで横断歩道を渡らなかっただけで、バスが出入り禁止になるわけありません。また、そもそも私を注意する権限がことでのバスの運転手にありません。喋り方もやくざ口調で感じの悪いレベルを超えて恐怖さえ感じました。あんな運転手しかいないのであれば別に廃線にしてもらって構いませんので。1月30日、高知駅21時40分発、宇多津経由、博多行き。</p>	<p>ご意見をいただき有難うございます。お申出につきましては、他社バス会社様に寄せられた内容となりますが、ご意見を真摯に受け止め、弊社におきましても、接客時の言葉遣いや執務態度など、お客様の立場に立った接客を行うよう取組んでまいります。</p>