

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2024年2月1日～2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
2/1	<p>1/〇 〇:〇過ぎ、鹿角街道を南進中に停止中の路線バスを認知したため、進路変更にて回避動作を取ったところ、回避中にもかかわらずバスが発進をしてきました。 減速をしていたためすぐに停止できましたが、一步間違えばそのままバスに持っていかれるところでした。発進の合図を出した路線バスに優先権があるのは分かりますが、回避動作を取った車の進行を妨害してまで発進をし始めたのにはさすがに腹が立ちました。二種免許保持者としてのプロ意識が無さすぎです。大型二種の7点確認、発進合図後の安全確認について再教育をお願いいたします。</p>	<p>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、当該運転士には、先を急がず無理な運転は避け、安全運行に努めて行くよう厳重に注意指導しました。</p>
2/4	<p>図書館前より乗車し、紺屋町で紺屋町で下車すべく五番町を過ぎ「次は紺屋町」のアナウンスの後、ブザーを押し、「次止まります」のアナウンスがありました。しかし、紺屋町は通過し、兵庫町にならないと止まりませんでした。「紺屋町でブザーを押ししたのに」と言っても運転手は「気が付かんかった」とだけ言い、仕方なく降り紺屋町まで歩きました。一言謝罪なり済みませんでしたと言って欲しかった。</p>	<p>この度は、多大なご迷惑をおかけし誠に申し訳ございませんでした。運転士に対しまして、確認の励行に努めるとともに、今後、降車されるお客様の有無を確実に確認し運行するように厳重に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>
2/5	<p>時間どおりに来ないことを、電車に乗り遅れるため、遅れるのは困ると運転手に指摘したら「しょうがないだろうが!」と怒鳴り返された。どう言う社内教育をしているのか?逆ギレするくらいなら時間を守れ。2月〇日、〇時〇分高松駅終点のバス</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。運行状況につきましては交通状況や旅客対応等により、遅れ運行になる場合もございますが、定時輸送に努めて参ります。また、今回のご意見を真摯に受け止め、遅延発生時などはおお客様へのお詫びと運行状況等の情報提供を行うとともに、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>
2/6	<p>本日夕方高松空港リムジンバスとすれ違いましたが、運転手の男性がスマートフォンを耳に当てて会話していました。運転中でももちろんバスは走っている状態です。事故が起きやすいとされる日暮時、しかも、小学校(近くには大きな子ども園もある)の目の前の道をです。ありえません。目撃したのは2024.2.5(金)の午後6時55分頃。綾川町の昭和小学校前(消防団側)の交差点です。 以下回答いただけますと幸いです。子どもが近くの子ども園に通っている身としましては本当に心配で憤りを感じています。 ・法令遵守について普段社内ではどのような教育をされているのか ・インカムや無線など、運転手の方にながら運転をさせない仕組みは導入されているのでしょうか ・このようなことが今後もありえるのでしょうか</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、様々な道路交通法・社内規定の遵守は当然のことながら、周囲の通行者・ドライバーの皆様を始め、お客様が安全安心にご乗車頂けますよう取組んでまいります。</p>
2/8	<p>バス路線の再編のお知らせを見ていたのですが、私の住んでいる地域からは空港に行きやすくなり大変嬉しく思っております。しかしながら、これでは由佐線側に住んでいる人が不便になると思います。そこで、伏石空港線と由佐線の交差する綾田前に伏石空港線を停めることを提案させていただきます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。この度の路線再編につきましては、お客様のご利用状況や主要施設との効率的なアクセスを勘案し、設定いたしました。運転手不足が深刻な状況ではございますが、公共交通機関として安定的に輸送サービスを提供できるよう取組んでまいります。 なお、ご提案いただきました伏石駅経由空港線の運行経路上「綾田前」に停車させる予定はありませんが、今後の参考とさせていただきます。</p>

2/8	<p>イオン高松線のバス路線についての問い合わせです。路線が再編されるという話を聞いて、私がよく利用している現在のイオン高松線にも何か変更された箇所が無いかわらぬと調べたら再編された後の北ルートで、高松築港から瓦町間のバス停が無くなる事を知って動揺を隠せません。貴社の方でも何かしらのお考えがあったら再編をなさったと思いますが、私が現在のイオン高松線を利用している理由の一つとして瓦町周辺で用事がある際に便利である事があります。他にも、私の体感にはなりますがイオン高松線で兵庫町や紺屋町辺りで乗り降りをする方も見かけます。現在のイオン高松線が再編されると少し不便になるのは少々悲しいです。</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。この度の路線再編につきましては、お客様のご利用状況や主要施設との効率的なアクセスを勘案し、設定いたしました。運転手不足が深刻な状況ではございますが、公共交通機関として安定的に輸送サービスを提供できるよう取り組んでまいります。</p>
2/8	<p>通勤の為にいつも同じ便(塩江線高松駅○:○発)を利用させていただいております。平日その便に兵庫町から必ず乗車されるニット帽を被った足の不自由な男性がバスの中で大声で音痴なくせに歌を歌います。聞くに耐えない音痴っぷりで毎日毎日迷惑しています。直接注意をすると角が立ちますし、ご本人イヤフォンを装着している為話しかけられる状況ではありません。迷惑行為として、御社からご本人に注意喚起していただくことは可能ですか？</p>	<p>この度は、ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。お申し出いただきました乗車マナーにつきましては、お客様のモラルや善意に委ねるところが大きく、直接注意を促すことは、控えさせていただいておりますが、迷惑と感じられた場合には、速やかに運転士までお申し付け下さい。今後も安全運行に努めるとともに快適な車内環境の保持に努めてまいります。</p>
2/9	<p>昨日路線バス事故については遺憾の思い。ことでんバスとしては運転手安全教育など。事故に遭われた方にお見舞い申し上げます。</p>	<p>2024年2月7日14時53分頃、弊社が運行する路線バスが、県道173号線(高松市番町付近)を走行中、自転車との衝突事故を発生させました。この事故のご本人様をはじめ関係の皆様には心よりお詫び申し上げます。弊社では、本件事故を厳粛に受け止め、引き続き、警察の捜査はもとより関係諸機関の調査に全面的に協力して事故原因の究明に努めるとともに、二度とこのような事故を発生させないよう、再発防止に向けて全社を挙げて取り組んでまいります。弊社バスをご利用いただいておりますお客様をはじめ、関係する皆様にも、多大なるご迷惑とご心配をおかけしましたことを、重ねて深くお詫び申し上げます。</p>
2/9	<p>レインボー循環バス西回りの運転手さんについて。 2024年2月○日の西回りバス、栗林公園前に朝の○時○分に着くバスの運転手さんはすごく感じの良い丁寧な運転手さんでした。優先席が空いていましたが、座り難く立っていたら、空いていますのでどうぞと勧めてくれたり、車内アナウンスも丁寧で心がこもっていて温かい気持ちになりました。ことでん上層部の方々、こんな運転手さんを大切にしてください。ことでんバス、電車共に頼りにしていますが、こんな運転手さんがいると、さらにことでんバスが好きになります</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>
2/9	<p>ゴールドイルカカードを利用させてもらって、助かっています。半額ですから。免許返納してからは、バスが頼りです。4月から減便になると聞いていますが、がんばっていただきたいです。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。路線再編につきましては、日頃よりご利用いただいておりますお客様には減便により大変ご迷惑をお掛けするなか、暖かいお言葉をいただき社員一同嬉しく思います。人出不足が厳しい状況ではございますが、今後も公共交通機関としてできる限りの輸送サービスに努めてまいります。</p>

2/10	2/〇(〇)〇:〇発 ⑤のりば 塩江行き ④番のりばにいた私は〇:〇 バス正面に向かってすぐに大きく手を振っても見ようとせずに出発した。定刻と言っても時間の幅があるはず。	この度は、大変ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。当該運転士には、バス停発車の際には、お客様の有無と動向を確実に確認するよう注意指導しました。なお、バス停でお待ちの際には、バス停横でお待ちくださいますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。
2/11	運転があらい、一番後ろに座っていたが気持ちが悪かった。	ご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、全運転士に対し、公共交通に携わる者として安全意識を強く持つとともに、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、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努めてまいります。
2/13	4月からの新時刻表はいつ公表の予定ですか?	現在4月予定のダイヤ改正に向けて準備中です。もうしばらくお待ち下さい。
2/13	車線を無視してるのにあたかもこっちが悪いみたいにバスの中でグチグチ文句ゆってこっち睨んでくるのは意味わかんないです。とても不愉快でした。	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、定期的実施している安全・サービス教習や添乗指導を通して、周囲の状況をしっかりと見極め、安全を第一に運行するとともに、感情的な言動についても厳に慎むよう注意指導を行ってまいります。
2/13	2月7日、県庁通りでの自転車との事故に遭遇して、救護活動に参加した者です。運転手さんは、救護活動に参加するでもなく電話ばかりしていましたが、事故が起こった時に怪我してる人を介抱したり、救命処置したりする訓練は受けてないのですか?事故から2日経ってだんだん腹が立って来ました。また、バスの中に救急セット等入っていたのでは?運転手さんは、それを出さなくてもなく。もし、路線バスに救急セット等を積んでいないなら、この事故を教訓に車載するようにして下さい。	先日の事故発生時には現場に居合わせた多くの方々が連携し救護活動をいただき大変有難く、また申し訳ございませんでした。また、ご意見主様におかれましても素早いご対応をいただき心より感謝申し上げます。ご指摘のとおり、事故時には負傷者の救護措置が義務付けられておりますが、事故直後の運転士の行動は、事故を引き起こした動揺もあるとはいえ弊社への事故速報に終始していた感が否めませんでした。弊社でも事故発生時の対応マニュアルがございますが、ご指摘を真摯に受け止め、実際の現場で運転士が適切な行動できるよう指導教育に努めてまいります。
2/13	前回、バス路線で川島線から高田までバスが欲しいと意見を言わせていただいたのですが、新たに古川橋バス停で乗り換えて行けるようになるということで大変嬉しく思っております!接続ダイヤが気になるのですが、ありがとうございます。	ご意見ありがとうございます。新しい路線といたしまして、ことでん伏石駅～ことでん高田駅間を平日3便運行致します。ご利用ください。
2/13	バスのダイヤ改正で新路線ができ便利になる矢先大幅減便、路線変更などで大変不便になりました。運転士不足なので仕方ないところですが、	ご不便おかけし申し訳ございません。この度の路線再編につきましては、お客様のご利用状況や主要施設との効率的なアクセスを勘案し、設定いたしました。運転手不足が深刻な状況ではございますが、公共交通機関として安定的に輸送サービスを提供できるよう取り組んでまいります。
2/14	屋島総合病院シャトルバスの運行時刻表が改定前の時間になっているようです。令和2年に時間が改定されているようなので変更をお願いします。間違った時刻に行ってしまい乗れませんでした。	ご不便をおかけして申し訳ございません。ご指摘をいただき確認したところ、ホームページ内の運行時刻表が改定前の時刻が反映されていた為、直ちに現行の時刻表に修正致しました。

2/15	<p>運転手についてです。塩江線のバスに〇時〇分頃瓦町から乗りました。花ノ宮で降りる予定なので、栗林公園を過ぎたあとに停車ボタンを押し、次止まりますのライトがつかしました。しかしバスはスピードをあげバス停を通過されました。その後も一度ボタンを押し、運転席の方に移動すると、「さっき押した人?」のようなことを運転手に言われ、道路の真ん中交差点の右折レーンで降ろされました。運転手は道路の途中まで誘導してくれましたが、私がまだ車道にいる間にバスに帰っていきましました。その際、「さっきお客さんがドアをあけたから」「ごめんごめん」のようなことを独り言のようにブツブツつぶやいていました。〇という運転手だったと思います。私は以前高松駅からレインボー循環に乗った際に室北口で降りる予定が同じように通過されました。その際もちちらにメールをいれました。改善していくというようなお返事を頂いたかと思いますが、まさか同じ運転手ではないですよね?短い期間でまた同じようなことをされ、非常に不快です。ことでんでは、客に「ごめん」と謝るように指導しているのですか?バス停を通り過ぎてしまった場合は道路の真ん中で降ろすように指導しているのですか?ぜひ教えていただければと思います。</p>	<p>この度はご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当日の運転状況を確認したところ、お客様が降車するバス停を誤って通過したうえ、不適切な場所での降車取扱いが判明しました。今回のような場合、他の通行車両や歩行者に支障のない車道の路肩で停車させ、安全を十分確認をしたうえでお客様の降車取扱いを行うよう定めております。関係した運転士に対し、自ら下車し後方確認しているとはいえあり得ない判断、対応であったことを強く認識させ、お客様の安全を第一に行動するとともに、丁寧な言葉遣いや対応などの接客に努め、お客様が安全・安心にご利用いただけるよう注意指導を行いました。今後、お客様が感じた不信感を払拭できるよう教育指導に努めてまいります。</p>
2/15	<p>バス内にアンモニア臭がする意見です。高松駅発県庁通り17時2分発の大学病院線に乗車した際、後部座席の左側前から2番目(タイヤ上の高くなっている座席)にアンモニア臭がします。2/2と2/13、あとその間の別の日にも同席で同じ匂いがしました。乗っていて不快でした。一度はたまらなくなって別の席に移動したほどです。お客さんかなとも思いましたが、乗る方も毎回バラバラで、近くに誰も座っていない時も同様でした。シートなのかカーテンなのか他の部分なのかわかりませんが、一度調べてみてください。</p>	<p>いつもご利用いただきありがとうございます。不快な思いをお掛けし大変申し訳ございません。車内の点検、清掃を徹底し、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。</p>