

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2024年2月16日～2月29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 |
|------|---|---|
| 2/16 | <p>お忙しいところ失礼いたします。ことでんバスの回数券について質問させていただきます。</p> <p>(1)今から25年ぐらい前に、3000円で購入したセット回数乗車券(100円券・50円券・20円券・10円券を綴りから切り取って使用するもので、コトデンバスと記載されています)は、今でも使用する事は出来るのでしょうか？</p> <p>(2)セット回数乗車券の払い戻しは可能でしょうか？</p> <p>(3)現在でもセット回数乗車券は販売されているのでしょうか？</p> <p>お手数をお掛けして申し訳ありませんが、ご回答よろしくお願ひいたします。</p> | <p>お問合せありがとうございます。回答させていただきます。</p> <p>(1)コトデンバスと記載されている回数乗車券には、現在もご利用いただけますが、お釣りは出ません。</p> <p>(2)高松駅・瓦町のことでんバス案内所にて払戻手続きが可能です。現金に払戻の場合手数料210円かかりますが、イルカにチャージいただく場合は無手数料となっております。</p> <p>(3)回数乗車券は現在、販売しておりません。</p> <p>宜しくお願ひ致します。</p> |
| 2/18 | <p>香川中央高校行きのバスの車内についての様子。学生さん達がたくさん乗車されている中、座席にまともに座らずに、横に向いて座ったりしている為通路が通り難くなり、他のお客様もご迷惑がかかっていると思うのですがお客様が直接注意をする事はできない場合、乗務員さんがご注意をすべきだと思うのですが、そんな時常に乗務員さんは知らんぷりなんですか？ そういう時こそ、乗務員さん達に力になって頂きたいと思ひます。いろいろと乗務員さん達も大変だと思ひますが、宜しく願ひします。</p> | <p>この度は、ご不快な思ひをお掛けし申し訳ございません。乗車マナーにつきまして、お客様のモラルや善意に委ねるところが大きく、通常は車内放送を通じて注意喚起を促すなどしています。ご迷惑と感じられた場合等には、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> |
| 2/18 | <p>乗務員さんの運転が荒くて怖かったとのご報告です。</p> <p>2024/2/〇(〇) 瓦町・高松駅行き 鶴尾〇:〇発～瓦町〇:〇着の便</p> <p>ご報告しなくても良い事かも知れませんがもしもこの先、あの様な運転だと事故に繋がりがかねないと心配に思ひ、ご報告致しましたとの事。乗務員さんにくれぐれもご注意をお願いしますとおっしゃっていました。</p> | <p>ご不快な思ひ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。</p> |
| 2/19 | <p>2024/〇/〇 〇時〇分 春日町浜免発のバスを待っておりましたら、バスが止まらないで通り過ぎました。どうしたことなんでしょうか。これでバス停にバスが止まらなかったことに対する問い合わせは3回目です。改善する気はあるのでしょうか。なぜ止まらずに通り過ぎたのか教えてください。</p> | <p>この度は、大変不快な思ひをお掛けし、且つ、多大なご迷惑をおかけいたしましたこととお詫び申し上げます。運転士には、基本的な確認が全くできていなかったことを指摘し、今後、一つひとつのバス停で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、お客様が安心してご乗車していただけるよう取組んでまいります。</p> |
| 2/19 | <p>2月〇日瓦町から〇時〇分発の川島線でさこバス停まで乗車しました。運転手さんの対応が嬉しくご連絡しました。車内温度について心を配っていただいたり、歩行者や自転車、駐停車している車などを丁寧に注視されていて、細やかな安全運転に努められているんだと安心して乗車ができました。ありがとうございます!(返信は不要です)</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> |

| | | |
|------|---|--|
| 2/19 | <p>バスの車内での飲食について、常識の範囲内であれば構わないとの認識でしたが、ある方から水分補給以外にはしてはならないというご意見をいただきました。御社ではどのように対応をされていますでしょうか。</p> | <p>お問い合わせ有難うございます。バス車内での飲食については、多くのお客様がご利用されることから基本的には、ご遠慮いただいております。なお、体調管理なども大切ですので、適度な水分等の補給につきましては制限をしております。ご理解を賜りますようお願い致します。</p> |
| 2/20 | <p>バスの時刻表変更とのことですが、3月1日より変更の「レインボー循環バス」の変更後の時刻表をご提供をお願いします。</p> | <p>ことடன்バスにお問合せいただきありがとうございます。3/1ダイヤ改正のレインボー循環バス時刻表につきましては、ことடன்グループのホームページに掲載致しました。ご覧ください。 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/rosen/rainbow/img/pdf/rainbow.pdf</p> |
| 2/22 | <p>国道193号を塩江まで週に2回ほど運動がてらサイクリングしていますが、貴社路線バス(塩江着13時半頃)に度々、ぎりぎりに幅寄せされることがあり、身の危険を感じています。対向車が来ているわけでもなく、その前後の車は十分に間隔を空けて追い越していくにも係わらず、ぎりぎりに寄せて追い越されます。日も危うく巻込まれそうになって急ブレーキを余儀なくされ、縁石に接触するところでした(接触、転倒となれば、命の危険もありました)。他にも幅寄せ(証拠はありませんが、故意かどうかは何となくわかります)してくる車はいますが、こう何度も危険な目に遭わされるとたまったものではありません。自らも車を運転する身であり、トロトロと走る自転車が目障りであることは重々承知しています。しかし、貴社は公共交通機関という立場でもあり、安全(人に優しい)運転の徹底をお願いします。</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、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。</p> |
| 2/22 | <p>空港リムジンバスをよく利用します。混雑時に座席にカバンを置いてる人がよくいるため、座れずに困っている人を見かけます。他空港のリムジンバスでよく聞く1人でも多く座れるようなアナウンスを積極的にすべきだと思います。</p> | <p>いつもご利用いただき有難うございます。乗務員には、車内が混み合っている際には定期的に乗車マナー向上のお願いを車内放送等で行うよう注意喚起を行いました。なお、乗車マナーに関してはお客様のモラルや善意に委ねるところが大きく、今後も粘り強く啓発活動を行ってまいります。</p> |
| 2/26 | <p>2/〇の瓦町駅からフジグラン十川までの〇:〇発を利用した際の運転手さんのことについてご連絡させていただきました。本当は書きたくなかったのですが、見ていて悲しかったので…ご意見を見る方には、ご迷惑おかけ致しますがよろしく願い致します。バスを降りる際のお客様が、交通系ICをタッチする場所を2.3回間違えてしまいエラーの音が鳴っていたのですが、運転手さんがきつくそこではないと発言しており間違えていただけでそんなきつい言い方ではなくても良かったと思います。また、違うお客さんが降りる際に残高が足りなくそのお客さんは年配の方で行動が遅いのは仕方ないと思うのです。それで、後ろが渋滞しているからといってお客さんに後ろを待たせていると感じ悪く発言し対応も適当で、お客さんが降りて出発する際にもぶつぶつ言っており運転も荒かったです。以前利用した際にもそちらの運転手さんで、その際にも気にはなりましたが今回はさすがにひどい対応だったので書かせていただきます。申し訳ないですが、今後はそちらの運転手さんの際は利用したくないと思いました。</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、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> |

| | | |
|------|---|---|
| 2/26 | <p>2月25日無料開放の日に15時13分のシャトルバスでことでん屋島駅から屋島水族館へ向かいましたが、バスの中で一時間以上要しました。バス乗車前に運転手から「凄い渋滞で数時間到着に要するかもしれない、トイレは大丈夫か」という周知があったため、その際の判断としては、「数時間要しても承知のうえ(子供がいきたくっていたため)。トイレもその時は全くいきたくはない状態のため、大丈夫」と回答。結果、運転手の予想通り、1時間以上バスの中になった。1時間以上経過すると、乗車前に行きたくなかったトイレも体の体調変化によりいきたくなくなった。その状態で10分前後我慢したが、どうにも難しいため、運転手に「料金払うから降ろしてくれないか、トイレの問題だ」と申し出たが、「途中では降ろせない。乗車前に言ったでしょう」と言われた。どうにもならないのか、と思い、再度10分程我慢することにした。しかし、これ以上は我慢も無理と思ひ、運転手に二度目の申し出。やり取りは、一回目と同じ結果となった。席に戻り子供とどうするかを考えていたところ、10代後半ぐらいの男性も同じように苦しんでいた。その人は前の席だった。バス内から警察に電話しようと思っていたところ、運転手から降りても良いというアナウンスがあったため、すぐに下車した。前の席にいた男性も私たちを追うように下車し、助かった。トイレは、人間である以上、いつ襲ってくるか分からないこと。ことさら、乗車前のやり取りを盾にして下車を認めない行為はいかがなものか。このような渋滞で1時間以上拘束されているような状況で、この対応は無いと思う。前の席にいた人も同様だった。おそらく、最終的には無線で運転手は許可をとり、下車許可を出したのであろうが、納得できる対応ではない。今後、ことでんバスを使うことは正直、怖い。</p> | <p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当日は屋島山上でイベントが催され、屋島山上シャトルバスも非常に遅れて運行いたしました。当該運転士には、ご意見を真摯に受け止め、今回のように非常に遅延が生じた際には、お客様の立場に立った対応も必要であることを注意指導しました。今後も、お客様が安心してご乗車して頂けるよう努めてまいります。</p> |
| 2/26 | <p>よく利用させてもらっていますがいつも 空港リムジンバス 満席です。増便してください。乗車人数も多く 荷物の出し入れなども多くて 定刻に到着しないことが多く飛行機への時間が タイトです。</p> | <p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。高松空港リムジンバスにつきましては、お客様のご利用に応じて可能な限り、増発便対応をさせていただいております。なお、お客様の荷物の出入れのみならず、道路状況によっては、運行に遅れが生じる場合もあり、航空機ご利用のお客様にご負担をお掛けすることもございます。ご理解を賜りますようお願い致します。</p> |
| 2/26 | <p>2/〇 〇:〇ごろ あ〇(番号間違っているかもしれませんが) 観光通りの踏切から瓦町に曲がるあたりの道にて、ことでんバスが無理な車線変更による危険運転をしていました。筆者はことでんバスに前に割り込みされたかたちでしたが、踏切で止まった後発車しようというタイミングでいきなりことでんバスが割り込みしてきたためぶつかりそうになり非常に危険でした。ことでんバスの前が混雑していたことの回避と急いでいたためが理由かもしれませんが、踏切付近における無理な割り込みは非常に危険であり、またバスという大きな車体、かつ公共交通機関のこのような行動には問題があると感じます。ことでんバスの皆様には危険意識をもち、交通マナーを再確認していただき、安全運転に勤めていただきませうお願いいたします。</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、定期的に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。</p> |

| | | |
|------|---|---|
| 2/26 | <p>高松空港リムジンバスにおいて、満席ではないのにも関わらず次のバスに乗るよう指示されたが、人の時間を奪うものであり、きちんと満席にしてから次のバスに誘導するようにして欲しい。また乗車前に切符を買うように掲示があり、券売機ではSuicaが使えないが車内で直接使えるのを知るのは切符を買ったあとなので、券売機や看板にSuicaを使う場合は車内で使える旨掲示して欲しい。</p> | <p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。高松空港リムジンバスにつきましては、キャリーケース等の手荷物を所持されたお客様が多くご利用されています。その為、トランクルームに手荷物が収容できかねる場合は、ご乗車をお断りする場合がございます。本来であれば、運転士がその旨をご案内しなければなりません。丁寧な説明が出来ていませんでした。今後、お客様の立場に立ったきめ細やかな説明や接客を行うよう取り組んで参ります。なお、運賃支払いなどで、ご不明な場合は高松空港内にいる弊社係員などにお問い合わせください。</p> |
| 2/26 | <p>制帽は、個人の判断に委ねているのコメントを拝見致しましたが、阪急バスのように、制帽無くても良いと思う。制帽無い方が運転しやすいと思う。また、見た目を重要視する前に、会社の中身を改善に取り組むべき。安い給与だから、いつまで経っても、苦情が減らない。また、高松市民の皆さんも、ちょっと、うるさすぎ。これでは運転手の人手不足に拍車止まらない。何なら、苦情出している方は、入社して運転手すれば、相手の気持ちも分かると思う。制帽は、経費削減で必要無いと思う。良いと思う所は真似して会社を伸ばすべき。</p> | <p>ご意見を頂きありがとうございます。弊社での制帽着用につきましては、社内の規定により運転中には被るように定めており変更する予定はございません。なお、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。また、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、真摯に向き合っており対応してまいります。ご理解くださいますようお願いいたします。</p> |
| 2/26 | <p>昼休みに職場の同僚から聞いたのですが、昨日の夕方の庵治行きのバスが20分遅れていて、同僚は待てどバスが来ない不安と雨や寒さが体に染みこんでイライラしていたそうです。やっとバスが到着して乗った時にすぐさま運転手から謝罪のアナウンスがあり、瓦町発車後にはお客様全員にバスが遅れていた理由と謝罪をアナウンスされたそうです。そして降りる時にもひとりひとりに謝罪され、同僚はイライラしていた気持ちがなくなり恐縮したようです。私もバスを利用しますが、道路事情による数分の遅れなら仕方がないと思います。でも10分以上遅れた時にはお客様への説明は必要だと感じています。過去に運転手が謝罪されたバスに乗ったことがなく、同僚の話を聞いた時はこの運転手のようなアナウンスを共有すればいいのではないかなと感じました。 追記、琴電バスの運転手は帽子を被らなくてもよくなったのですか?先月の意見を讀むと社内規定により着用と回答されていますが被っていませんよ。帽子を被っていない運転手は無口で態度も悪いです。社内規定ならきちんと被りなさいよ。</p> | <p>この度は、庵治線において大幅な遅延が生じご利用のお客様へ多大なご迷惑をお掛けしました。その際、運転士の対応について温かいお言葉を頂き有難うございます。今後もお客様の立場に立ったサービスと安全運行に努めてまいります。なお、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着用を徹底してまいります。</p> |
| 2/28 | <p>2/25の屋島山上バス、長時間遅れていくせに、バス運行状況は現在30分以上の遅延はありませんって、ウソつくな!しごとちゃんやれよ。できんのなら閉鎖しろ。なにやってもだめな会社やの。返事はいらん。</p> | <p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。2024年2月25日は、屋島山上でイベントが催され、屋島山上シャトルバスも非常に遅れて運行いたしました。ご利用のお客様にはご不便をおかけ致しましたことお詫び申し上げます。なお、ご指摘の通り、お客様への情報提供につきましても出来ておりませんでした。今後は迅速かつ正確にお客様への情報提供が出来るよう社員教育に取り組んでまいります。</p> |

| | | |
|------|---|---|
| 2/28 | <p>瓦町から利用すると中央病院に行く方によく会います。中央病院までは東回りでも行けますよね。けど何回も遭遇してるのですが、運転手さんは決まって「行きません!」と言います。この場合、「行きますが遠回りになるので西回りを利用してください」と言うべきなのでは?知らないお客さんは凄く戸惑ってるのを見て、何故言い切るのかいつも不思議に思ってます。</p> | <p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。 全運転士に、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。</p> |
| 2/28 | <p>精神障害者で毎日バスを利用しています。支払いはイルカカードと手帳の提示をしていますが、毎回運転手のため息、降車の流れを止める、バス専用のICカードを作ってもらえることはできませんか?更新手続きが必要でもかまいません。もしくは、もう少し愛想よくしてください。県外でもバスを利用することもあるし、手帳を提示することもあります。こんなに不快な思いをすることはありません。</p> | <p>支払い時の対応にお手数をお掛けするうえ、不快な思いをお掛けし申し訳ございません。ことடன்バスでは精神障害者の方に対する割引制度がございますが、電車には制度がないためグリーンIruCaの発行はできません。また、バス専用IruCaにつきましても多額の費用を要することから対応が難しいことご理解下さい。なお、全乗務員に対しお客様の立場に立った接遇を心がけるよう指導してまいります。</p> |