

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2024年3月16日～3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
3/18	交代運転士がベンチでふんぞりかえって待っていた。他に客がいるのに客は立って待っていた。ふつうは逆だと思いますが。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。全運転士に対し、執務態度の厳正について注意喚起を行うとともに、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。
3/19	レインボー循環線とイオンモール線には、なぜ番号がついてないのでしょうか。英語表記も無く、外国人旅行者が困ってました。	ご意見ありがとうございます。4月1日よりのダイヤ改正時の行先別表示番号は下記のとおりです(循環系路線バスのみ記載しています) ・まちなかループバス 1. 2 ・イオン高松線 15. 16. 17. 18 ・レインボー循環バス なし 上記のとおり、レインボー循環バスのみ表示番号が無い為、今後、同路線のダイヤ改正等の際には表示を行うよう検討してまいります。 また、行先表示の英語表示につきましては、行先表示器の変更に多額の費用を要します。機器更新時の参考とさせていただきます。 ご理解いただけますようお願い致します。
3/19	まちなかループバスで三越前まで行きたかったのに、高松駅で降りなければなりませんでした。高松駅までしか行かないのなら、そう書いておいてほしかったです。時間とお金が無駄になりました。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。まちなかループバスはバスは、同一ルートを通りながら運行していますが、最終便などについては高松駅までとなります。経路等、ご不明な場合につきましては運転士まで尋ね下さいますようお願い致します。
3/19	毎年5月1日から夏の更衣期間中にことでんバス及びことでんタクシー事業部に勤めていらっしゃる男性乗務員のバス男性運転士さん、タクシー事業関連に勤めていらっしゃるタクシー男性運転士さんは、平成23年(2011)3月11日(金)に宮城県三陸沖と震源とされていた場所のマグニチュード9.0震度7に関する大きな揺れが到達されていた自然災害で福島第一原発事故が発生して、汚染水、原発の稼働の影響で電力不足が懸念化されて、東日本大震災が今年(令和6年2024)3月11日(月)で13年が経っていて、バス乗務及びタクシー乗務事業のする時の服装は、やっぱりせっかくクールビズが平成17年(2005)6月1日(水)での法律改正案で当時の自民党政権時代だった元内閣府総理大臣をしていらっしゃる小泉純一郎氏時代にネクタイを着用を取りやめて、ネクタイ無しでの着用を禁じられていて、今年度(令和6年2024)からは、ネクタイ着用無しで、白い長袖着用のみでの業務を執り行ってほしいです。	ご意見ありがとうございます。弊社従業員につきましては、弊社のサービス規定に則り11月1日から翌年4月30日までの間は長袖のシャツとネクタイの着用を義務付けております。また、クールビズ期間中の5月1日から10月31日に長袖のシャツを着用する場合はネクタイの着用を義務付けております。現在のところ制服の着用についての規定を変更する予定はございません。ご理解ください。
3/19	3月〇日〇時〇分発イオンモール高松行を待っていて、バスが来たので乗ろうとしたら、前の高齢の方が乗った瞬間に扉を締められた。時間が来たから、待っていた人がいようと置いていこうとしたのでしょうか?どうにか乗ることは出来たものの、不快です。	この度は不快な思いをお掛けし申し訳ございません。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を行いました。今後も、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。

3/21	<p>3月〇日、五番町乗り場〇時〇分発のことでんバス64・川島線を高松駅まで利用しました。この日は、〇時〇分発のイオン高松線で瀬戸内町まで乗る予定だったのですが、誤って上記のバスに乗車してしまいました。高松駅が終点だというアナウンスを聞いてバスを間違えたことに気づき、もしかするとこのままイオン行きのバスに行先が変わるのかもしれないと思い、運転手さんに質問したところ、とても態度や口調が悪く、間違ったバスに乗ったことを叱られました。新500円玉が両替出来なかったのが交換して頂けたのはとても有難かったのですが、バスについて質問しただけできつく当たられたのでとても悲しい気持ちになりました。今後もことでんバスを利用する予定があるので、運転手さんの態度を改めて頂きたいです。</p>	<p>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を含め、大勢のお客様が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。</p>
3/21	<p>南新町バス停を確認せず通り過ぎる 思い切り手を振ったら急停車する 瓦町発なのに南新町え2分遅れはあり得ない もうすぐなくなる路線だからか？いい加減すぎる ご利用2024.3.〇 イオン高松行き 南新町発〇:〇 車番〇</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。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を行いました。今後も、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>
3/24	<p>花ノ宮町バス停でバスを待っていましたが、バス停のかなり手前で車線変更されてしまい見つけてもらえませんでした。たまたま信号で停車したので追いかけて乗りました。が、時刻表通りにバス停にいるのにスルーされる意味がわかりません。乗り込んでも特に謝罪はなく、何もなかった様に運行していました。乗客に自分のミスを知られたくなかったのでしょうか？降りる時に謝ってくれましたが、今言わなくてもな一っと。もし置いていかれたら、次まで1時間近く待たされるので、勘弁してほしいです。 ご利用 2024年3月〇日 午後〇時頃 塩江線 塩江行 花ノ宮バス停〇時〇分</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。全乗務員に対し、バス停付近でのお客様の有無や動向に十分注意し運行するよう注意しました。</p>
3/25	<p>乗車した際に「おい、ドア閉まらないから中入って」と威圧的な感じで言われ怖かったです。</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、接客時の言葉遣いや態度など、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>

<p>3/26</p>	<p>車いすで利用の際、ことடன்バスへ電話で「〇です」と名乗り連絡して、利用させてもらっています。その際ことடன்バス本社へ利用予定時間と区間を伝えると「伝えられたら伝えておきます」と言われ、実際に乗車すると運転手さんからは「いつもと利用時間が違うね」という風に言われ「本社に乗車することを電話したのですが…」と伝えると「聞いていない」と言われました。そういう風なことが何度かあり、それなら直接運転手さんに言った方がいいのかと思って伝えると「そういうのは本社に直接言ってもらいたいな…」と言われて、どこに伝えるのがいちばんいいのか思案し、高松駅案内所の窓口の方に相談しました。高松駅案内所では「運転手ではなく本社にご連絡頂いたほうがよい」とのことでした。今は大体行きが庵治保健センター〇：〇発で県庁通り中央公園まで利用していますが、4月から時刻表改定がありまた私自身も勤務体系が変更になるため行きは庵治保健センター〇：〇発、帰りが県庁通り中央公園〇：〇発で庵治保健センターまでの区間を7月ごろまで利用させていただく予定です。これからも本社のほうへ電話でご連絡しようと思いませんのでよろしくお願ひします。</p>	<p>この度は社員の電話対応でご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。ご乗車予定は弊社運輸サービス部(821-3033)までご連絡いただけたらと思います。また、事務方と乗務員との情報共有を徹底し、スムーズにご乗車いただけるよう努めてまいります。</p>
<p>3/29</p>	<p>塩江のとある学生です。HPで、バスの路線改定があることを伺いました。塩江線の塩江バス停発着便は1日3往復まで減らすとありました。一体どういうことですか。新しい道の駅の開業への塩江町の魅力アップを高松市さんと観光協会、町の人たちが努力しているのを分かったうえでの減便ですか?本当にいい加減にしてください。地域住民(特に学生)の怒りの声はとて多いです。今すぐ元に戻してください。これ以上塩江地域から大切な公共交通をなくさないでください。</p>	<p>2024年4月1日より実施致しましたダイヤ改正につきましては、少子高齢化や移動手段の多様化による社会環境の変化に加え、近年では新型コロナウイルスの影響に伴う新しい生活様式の定着により、輸送人員は大幅に減少するなか、弊社におきましては輸送サービスの維持に努めてまいりました。</p> <p>しかしながら、全国的な交通業界での人手不足や「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」(いわゆる2024年問題)により、運転士不足はさらに深刻な状況に直面しており、弊社も例外ではなく現在のサービス水準(便数)を維持するのは極めて厳しい状況となっております。このような中、公共交通事業者として、安全輸送を確保した上で安定的にサービスを提供していく為には、輸送の効率化および新規路線による利用者の利便性向上に取り組むことが必要であると判断し、自治体の協力のもとバス路線の再編をするものです。</p> <p>大変ご不便をお掛け致しますが、今後も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のでご理解を賜りますようお願い致します。</p>