

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2025年8月16日～8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
8/18	8/〇の朝10時～10時半頃に高松駅行のバスを利用していたが、〇〇で降りようと停止ボタンを押したところ、停車せずに次の〇〇まで進んでしまった。私が降車した後、バスはすぐに出発してしまい、五番丁で乗車しようと待っていたお客さんは走ってバスを追いかけたが乗ることができなかったようだった。バスに乗れないことで次の予定に支障を来す人もいると思うので、待っている人を放置しないようにしたほうがいいのではないかな。	平素よりことでんバスをご利用くださいましてありがとうございます。この度は大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。同バスを担当した運転士には、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、降車ボタンの確実な確認と併せて、バス停では必ずお客様の有無を目視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努めてまいります。
8/18	8月〇日 〇〇 〇時〇分発 高松駅行きに乗車 めっちゃくちゃ運転が荒い 停車時 出発時全くアナウンスなし しかも瓦町に定刻より10分早く到着し 定刻前に出発していた この路線のバスの運転手は運転が洗い、人が多い	この度は、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。いただいたご指摘を真摯に受け止め、丁寧で安全な運転、ならびに必要なご案内を行うよう乗務員への指導を徹底してまいります なお、ご指摘にございます一部のバス停での早着や早発といった事実はございませんので、ご理解の上ご賢察を賜りますようお願い申し上げます。
8/18	こんにちは。 日本語が話せないため、英語で書いてしまい申し訳ございません。 高松空港リムジンバスの10月のスケジュールはありますか？ 2025年10月〇日に羽田空港に到着し、〇〇の〇:〇発便(高松空港には〇:〇到着)を利用したいと思っています。 現在の8月のスケジュールでは、リムジンバスは高松駅行きで〇:〇に出発すると記載されていますが、これはわずか5分遅いのでしょうか？10月も同じでしょうか？ もしそうなら、リムジンバスへの乗り換えには時間が足りないのでしょうか？ご協力ありがとうございます。	ことでんバスにお問い合わせありがとうございます。 10月の高松空港リムジンバスの時刻表につきましては、全てのフライトスケジュール及びリムジンバスのダイヤが決定次第ご案内いたします。高松空港から高松駅行きのバスの出発時間は、航空機到着後15分後を予定しております。ご利用をお待ちしております。
8/19	お世話になります。 2023年の省令改正で、バス運転士の乗務員氏名の車内掲示義務が無くなりました。 ・貴社では掲示を継続中、廃止済のどちらになりますでしょうか。 ・廃止の場合、廃止日はいつでしたでしょうか。 ご教示賜りたくよろしく願いいたします。	お問い合わせいただきありがとうございます。バス車内へ掲出していた氏名札につきましては、2023年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ています。 弊社においても、2023年8月23日より氏名札の掲出を廃止しています。

8/19	18:〇瓦町駅発の〇線〇〇行き に乗りました。 運転がとにかく荒くてバス停に止まる時は急ブレーキ、逆にカーブはブレーキ踏んでる感じがなくて怖かったです。終点まで乗ってましたが酔ってしまいすごく気持ち悪かったです。もう少し運転を優しくして欲しいです。	平素よりことでんバスをご利用くださいまして誠にありがとうございます。この度は弊社の運行便において大変ご不安な思いをおかけし誠に申し訳ございません。当該運転士の運行状況を確認したところ、お申し出の通りご不安をおかけするような運転であったため、当該運転士に対して注意指導いたしました。また、全運転士に対しても改めて安全かつ丁寧な運転を徹底するよう周知いたしました。今後お客様に安心してご乗車いただけるよう努めてまいりますので、引き続きのご愛顧賜りますようお願い申し上げます。
8/20	伏石駅の下、道路の路肩に、知人を迎えに車で向かい、ハザードをつけて一時停止しているときに、ことでんバスが後ろから来てぶつかるほど近距離で停車し、停めるなと窓の外からすごい剣幕で言われて怖かったです。バスが停まることも考えてかなり路肩の前の方に一時停止していたのに、あえてギリギリまで寄せてきて、威圧的に言われて、すごく怖かったです。ずっと停めていたら言われるのもわかるのですが、こちらは一時停止してハザードも付けていました。降りてもいません。普通の道路でも路肩に一時停止することはあることですよ？バス優先とも書いていないところで、このような威圧的な態度を取られて驚いています。18:25～30頃に着くminiのバスでした。車が一時停止すらしてはいけないんだったら、わかりやすく書いておいてください。たまたま見かけた私だけじゃなく、どの車でも停められないようにしてください。ほんと不愉快で恐怖でした。	この度は、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。同運転士には、公共交通機関に携わる者として、丁寧な言葉遣いや対応に努めるよう厳しく指導を行いました。 なお、停留所につきましては道路交通法により駐停車禁止とされておりますのでご賢察を賜りますようお願い申し上げます。
8/20	夜、高松市内を走っているバスで荒い運転手がありますが、しっかり研修してますか？ 譲り合い精神が全く無い。ベタ付けにされた。急ハンドルを切るなど、路線バスの運転手とは思えない運転をしているバスに2度会いました。 再度教育をお願いします。	この度は大変ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。お客様に安心してご乗車いただくことが大切であるにもかかわらず、この様なご指摘をいただいたことを真摯に受け止め、全乗務員に対し安全運行に努めるよう再周知を行い再発防止に努めてまいります。 今後お客様に安心してご利用していただける公共交通機関として、安全運行とサービス向上に取り組んでまいります。
8/20	バス車内は禁煙ですよ？運転手が喫煙しておりました。動画も撮影しております。連絡をお願いします。	この度は、ご不快かつご不安な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。弊社ではこれまでも車内禁煙を徹底してまいりましたが、このような事態が発生したことを重く受け止め、当該社員へ厳正な対応を行うとともに、全乗務員へ再周知を行い再発防止を徹底してまいります。 今後とも安心してご利用いただけるよう、より一層の安全・快適なサービスの提供に努めてまいります。

8/20	追加です。 ナンバ－○の○色の○○ 運転手名 ○ 喫煙日時 2025/8/○ ○:○頃 ○のバス、タクシー待機所で運転席にて喫煙。	この度は、ご不快かつご不安な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。 弊社ではこれまでも車内禁煙を徹底してまいりましたが、このような事態が発生したことを重く受け止め、当該社員へ厳正な対応を行うとともに、全乗務員へ再周知を行い再発防止を徹底してまいります。 今後とも安心してご利用いただけるよう、より一層の安全・快適なサービスの提供に努めてまいります。
8/21	交差点近くのバス停でのことですが、時刻待ちなのか、方向指示器を付けているにも関わらず、左折せずに、そのままバス停横で待ってる事が、何度かありました。後続車は、左折すると思ってしまうので、その場に留まるなら、ハザードとかにして欲しいです。	この度はバス停での停車時の合図につきましてご指摘をいただきありがとうございます。 弊社ではバス停に停車する際、左方向指示器(ウインカー)を点灯して安全確認を行ったうえで停車することを基本としておりますが、いただきましたご指摘は大変参考になりました。 今後も、周囲の状況をしっかりと見極め、安全運行に努めてまいりますのでご理解を賜りますようお願い申し上げます。
8/21	琴電バス会社の皆様へ、 私は日本時間2025年1月○日の○:○に○○停留所で添付画像にある路線の○:案る発のバスに乗り、○:○頃に○○で降りました。降りる際、整理券と1000円をバスの運転手に渡しました(言葉が通じないので、これまでもバスの運転手に手伝ってもらっていました)。この運転手は全程冷たく、お釣りを返した後、残りの現金と硬貨を掴んで、投幣機にぶつけて大きな音を立てました。この行為に私はびっくりしました。日本にこんな低質なサービスの人がいるとは思いませんでした。(国外の観光客をひどく差別しています!!) 私は日本のたくさんの都市に行ったことがあり、親切で笑顔でサービスの良さが私が日本を好きになった理由でした。しかし今回の高松旅行は大失所望でした。このバス運転手の利己的な行為が、他のサービス業の人たちが苦勞して作り上げた環境を一掃してしまったのです。栗林公園がどんなに美しくても、この運転手の心は同じくらい醜く、サービス態度は悪く、仕事にも不誠実です。 基本的な交通サービスの担当者のサービスの質は、都市のイメージと観光客の旅行体験に直接関係しています。彼らの仕事態度と専門的な素養は、都市の全体的なイメージだけでなく、観光客の旅行の安全と満足度にも直接影響を与えます。琴電バス会社がこの問題に気づき、この運転手を特定して厳重に処分していただきたいです。 なぜこれまで苦情を言わなかったかというと、彼も大変だと思っていたからです。しかしまた日本を旅行する予定があるので、この件には結果が出る必要があると思いました。 貴社からの返信と処分の進捗状況をお知らせいただけることを楽しみにしております。ありがとうございます。 敬具、	この度は、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。同運転士に対し、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。
8/22	瓦町案内所窓口に会社に伝えて欲しいと、依頼がありました。 由佐線の本数が少ないので、増やして欲しい。 瓦町発10時24発の後、13時12分までないので、11時台と12時台に運行して欲しい。 ぜひ、お願いしたい。	平素よりことでんバスをご利用くださりましてありがとうございます。この度は貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 ダイヤ等につきましては、今後もお客様のご利用状況等を注視し、今後の改正時における貴重なご意見として参考にさせていただきます。今後ともことでんバスをよろしくお願い申し上げます。

8/25	朝の通勤時間帯に、東横インからクレメントホテルの間の道において、バスの車線変更により渋滞が発生しているため、車線変更せずバス優先レーンを走行していただきたい。 バスが安全のためにとってある車間距離において、明らかにバスが入ることができる車間ではないにも関わらず、無理やりバスの頭をねじ込むせいで、後続車が急ブレーキを行わざるを得ない状況を作り、渋滞を発生させている。そのため、原因である車線変更を行わず、優先レーンを走り抜けて欲しい。 左折車両による渋滞により時間が遅れるのであれば、渋滞を加味したダイヤに改正すべきであると考えています。通常、車両を運転する場合は渋滞が発生する時間を運転する際、渋滞で遅れることを加味して出発時間を決めているはずですので。	ご意見ありがとうございます。このたびは、弊社バスがバス優先レーンを走行せず、第二車線を走行していたことによりご不快な思いをおかけしましたこと、お詫び申し上げます。 本来、バス優先レーンを安全かつ円滑に走行すべきところではございますが、当該区間におきましては違法駐停車車両が多数見受けられる状況にあり、やむを得ず第二車線へ車線変更を行って運行する場合がございます。結果としてお客様や周辺ドライバーの皆様にご不安やご不便をおかけしましたことをお詫び申し上げます。 今後につきましては、関係機関と連携し、違法駐停車の改善を働きかけるとともに、運転士には車線変更時の安全確認の徹底を指導するとともに、お客様の安全と安心を最優先にした丁寧な運行を行ってまいります。
8/25	貴社ホームページの「MONSTER baSH2025シャトルバス乗車券の発売について」のページ(https://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2025/mb2025/mb.html)閲覧後、上部の「電車バス乗換検索」をクリックしたところ、ボンズカジノを名乗る偽サイト(と思われるページ)が読み込まれた。	平素より弊社ホームページをご利用いただき、誠にありがとうございます。この度、弊社ホームページのリンク先の一部において、意図しない外部サイトへ接続される不具合が発生しておりました。現在は修正を完了し、正常にご利用いただける状態となっております。 お客様にご不安とご迷惑をおかけしましたことお詫び申し上げます。今後は再発防止のため、リンク先の管理・確認を徹底してまいります。
8/26	瓦町から桜井高校、済生会病院前までのバスの時刻、料金について教えてください。 通勤するのですが、時刻表の見方が分かりません。 何番乗り場も分かりません。 平日、土日祝日関係なく8時半までに着くのと帰り18時以降の済生会病院前から瓦町も教えていただきたいです。	お問い合わせいただきありがとうございます。 時刻につきましては、瓦町②番乗り場を7時43分に出発するバスにご乗車いただくと、香川県済生会病院・高松桜井高校のバス停に8時6分に到着予定です。 また、18時以降の便でございましたら、済生会病院のバス停を18時43分に出発し、瓦町⑤番乗り場に19時6分に到着予定です。 料金につきましては、片道410円でございます。
8/28	病院実習で香川大学医学部附属病院まで、ことடன்バスを利用しようと考えております。 (1)「実習定期」は通学定期と同じように利用できるのでしょうか。 (2)高松駅～大学病院までの区間に定期券はありますか。 (3)通学定期(または実習定期)を購入する際には、通学証明書が必要でしょうか。	お問い合わせありがとうございます。①病院実習などで、学校以外に通学される場合は、学校が作成した書類を弊社に申請いただければ、通学定期乗車券でご利用いただけます。②高松駅～大学病院までの大人片道普通運賃は720円で、通学定期乗車券の1ヶ月は15,000円、3ヶ月は42,750円です。なお、1ヶ月以上で月単位とならない期間をご利用される場合には、必要日数に応じた「学期定期乗車券」もございます。③学校から「実習用の通学定期乗車券発売申請書」を申請いただきましたら、発行手続きをさせていただきますので、通学証明書の提出は必要ございません。定期乗車券の販売につきましては、ことடன்バス高松駅案内所または瓦町案内所にて、ご利用開始日の2週間前からお求めいただけます。また、弊社ではモバイル定期乗車券の取り扱いを行っており、ご購入の為に窓口へ赴く必要がなく、いつでもどこでもキャッシュレスで購入が可能です。是非、ご検討いただけますようお願いいたします。 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2024/quickride/index.html

8/28	R7.8.○ ○○線19時代の○方面行きのバスで、降りようとしていましたが、発車されました 通路にいたのに見てなかったんだと思います 「あっ」みたいに言われても、急ブレーキだったので、よろけて怖かったです 今までバスに乗ってこんなことはなかったので、ちょっとなと思いました	この度は、ご不安な思いをおかけし申し訳ございません。本来であれば、バス停では降車希望のお客様の有無を十分に確認したうえで安全に発車すべきところ、確認が不十分でありご不安な思いをおかけいたしました。 今後はバス停での降車確認を徹底するとともに、運転士への再指導を行い同様の事態が再び生じないよう再発防止に努めてまいります。
8/29	8月○日の朝8:○瓦町駅発のバスに乗車しました。(数分遅れておりました) 乗車した女性二人組が車内の中程で立ち止まり、ずっとおしゃべりをされていました。 大変混み合っていた車両でしたが、横の席が空いても座らず、前にも詰めずで非常に邪魔になっておりました。 こういう場合には乗車員の方よりお声掛けがあるものかと思っておりましたが(大変混み合っておりますので前方にお願いします等)今回の運転手さんは何もお声掛けされず、私の降車までに後ろ半分は立ちの方でいっぱいになっておりました。 以下要望です。 混み合っている際は車内の状況を把握していただきたいです。 混み合っているのに前に寄らないお客には、きちんと声掛けをして欲しいです。 乗車降車の邪魔になっている時はお通しくださいなどの声掛けもいただきたいです。 もちろん他の運転手さんできちんと声掛けいただけてスムーズに整列、乗降できる場合も多々あります。 ですがこのようなパターンに当たってしまうと不信感が募ります。 研修等もう一度この場合はどうする、などの確認をいただきたいです。	平素より弊社バスをご利用いただき、誠にありがとうございます。この度は、一部乗車マナーの不適切な行為により、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。本来であれば、運転士は安全運行に加え、快適な車内環境を維持するための対応を行うことも必要になりますが、今回その対応が不十分でございました。 今後は改めて運転士への再周知を行い、乗車されるお客様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。