

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2025年10月16日から10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
10/17	QUICKRIDEで〇〇から瓦町迄通勤している者です。 本日(10/〇)、〇:〇発のバスに乗車し、瓦町で降車しました。降車の際、スマホでQUICKRIDE(定期券)を表示しようとしたのですが、表示できませんでした。また、あいにく現金も所持しておらず、結果として運賃を支払わないまま降車しました。当初はQUICKRIDEの不具合を疑いましたが、よくよく調べてみると期限が10/16までと判明しました。すぐにクレジットカードで開始日10/17で定期券の購入をしました。運転手さんには調べて後で連絡するという事だったので、当方の購入ミスであった旨連絡をお願いします。お騒がせして申し訳ありませんでした。	いつもことでんバスをご利用いただきありがとうございます お申し出いただき、弊社でも確認いたしました。今後ともご利用下さいますようよろしくお願いいたします。
10/20	ことでんバスの車体に、ことでん電車の車両カラーリングをラッピングされた事は過去にありますか？ たぶん無かったような気がしますが…バスを電車のように模する事で1070形復刻塗装記念イベントのアピールに繋がるのではないのかな、とバスに乗っていた時にふと思ひまして、アイデアとしてこのフォームから提案させていただきます。 ことでん電車が路面電車化しているように見えたり、バスがカーブを曲がる時などには、場所によってはあたかも電車が複線ドリフトをしているように見えて面白い絵になるのではとも思ひ、鉄道マニアの受けが良さそうに感じました。 イベントのフィナーレを迎える頃に、動く広告塔としてバスを有効活用しない手はないのではないのでしょうか。 今後のイベントに向け、ご参考になれば幸いです。	この度は、バス車両への電車風ラッピングにつきまして貴重なご提案をいただき、誠にありがとうございます。 大変興味深いご意見として拝見いたしました。現在のところ弊社では新たなラッピングの実施予定はございません。 折角ご提案いただきましたところ恐縮ですが、今後の参考とさせていただきます。 今後とも弊社バス・電車の運行にご理解とご協力を賜りますよう、お願い申し上げます。
10/20	高松駅〇時〇分の空港バスに乗っていた時、運転手が私のスーツケースを斜面に置いたところ、転がり落ちて車にひかれました。	平素より、高松空港リムジンバスをご利用いただきありがとうございます。 この度は、大変ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございませんでした。 状況確認したところ、ご乗車のため、一旦、お荷物をバストラックルームへ運びましたが、ご乗車を見送るとのことでしたので、お荷物をお返しした後に運転士は車内に乗り込んでいます。 その手荷物は、歩道の傾斜により車道側へ転がりかけていたため、お客様が手で押さえていますが、お客様が数歩ほど手荷物から離れ、目を離れた隙に歩道から車道へ転がっていました。
10/20	先日そちらに旅行で参りました。夜ホテルに行くのにどのバスに乗るのかわからず停まっていた東回りループバスの運転手さんに尋ねました。商工中金前に止まりますか?と何か調べてくださり、まあ、待ってるぐらいなら乗ったらと言われたので乗りました。途中で雨も降り出しすごく、ぐるぐる回り不安に思っていました。ところが、下ろされた所が商工会議所前でした。そこからホテルに行く道もわかりにくく真っ暗で、すごい雨も降っておりずぶ濡れになりながらどうにかやっとのことでホテルに着きました。運転手さんの聞き間違いとは思いましたが、とんだハプニングでした。初めての高松でしたが、あとは楽しく過ごしました。	この度は、弊社バスをご利用いただきありがとうございます。なお、乗務員が降車バス停を聞き間違えたことにより、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。  本来であれば、お客様ご希望をしっかりと確認したうえでご案内すべきところ、確認が出来ておりませんでした。 今後は、施設名や目的地をうかがう際に確認を徹底し、再度お客様に復唱して誤りのないよう努めてまいります。
10/22	新婚旅行先で利用させていただいた際に、運転手の態度が高圧的で不快感を覚えた為意見させていただきます 10/〇日(〇)〇時〇分頃 鹿角線32瓦町・高松駅行き 当方は栗林公園前のバス停から瓦町まで乗車 下車する際に、現金の支払い方法がわからず、戸惑っていたところ、小銭を入れる場所を間違えてしまったのですが、その際に大きな声で「そこ違いますよ!お金戻ってこないんで!」と怒鳴られました。 支払いを間違えてしまったことにも、お金が戻ってこないことにも、何より大声で怒鳴られていることに驚いて頭が真っ白になり、パニックになって降りるしかないのかと思いました。 ですが、後ろから「お釣りいらないんですか!?!」と更に怒鳴られ、戻ると「後ろの人が詰まってんだから先に降ろして!」と更に畳み掛けられ、どうしたらいいかわからずただ恐怖を感じました。 後ろのお客さんは1名だけでしたが、言われて実際に申し訳ないと思ひましたし、先を譲りました。 運転手はため息をつきながらお釣りを渡し「わからないんだったら先に聞いてください!」と最後に言い放ってきました。 思わず硬直してしまったのですが、運転手もこちらの返事をまっているのかなかなかお釣りを渡してくれませんでした。 県外から旅行で訪れたのですが、減多にバスを利用しない為、支払い方法が理解できず、不慣れな態度にイライラさせてしまったのかもかもしれませんし、 外国人観光客なども増えて日々の対応に疲弊しているのかもしれませんが、 乗客に対する態度が酷いです。 2度と高松には旅行したくないと感じましたし、新婚旅行の最後にこのような接客を受けて恐怖と悔しさを感じました。 乗客の目線に立った接客ができる方の採用、指導を望みますが、今後2度と訪れる予定はありません。そのくらい不快でした。	この度は、新婚旅行という大切な折に弊社のバスをご利用いただいたにもかかわらず、運転士の不適切な対応によりご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。  本来であれば、快適で安心してご利用いただけるサービスを提供すべきところ、弊社の教育・指導が至らず誠に申し訳ございませんでした。 当該運転士には、事実確認のうえ厳正に指導を行っておりますが、全乗務員にも改めて接客教育を徹底してまいります。 このようなことが二度と起こらぬよう、再発防止に努めてまいります。
10/23	バスと電車で、精神障害者保健福祉手帳3級は割引がありますか？	お問い合わせありがとうございます。ことでん電車及びことでんバスでは、精神障害者保健福祉手帳の「旅客鉄道株式会社旅客運賃減額」欄に、第1種または第2種の記載があり、顔写真の貼付、有効期限内ものをお持ちのお客様の割引率は、5割となります。精神障害者保健福祉手帳3級は第2種に該当するため、前述の条件を満たしていれば割引の対象となります。減額欄への証明は、お住まいの市町の福祉課でご申請ください。なお、ご乗降の際には、手帳のご呈示が必要です。
10/23	グリーンイルカでの支払いは、付き添いも半額になりますか 今日、バスに乗った際 鹿角線は2人とも半額でしたが レインボー循環バスは正規の値段でした。	ことでんバスをご利用いただきありがとうございます。お手帳の種類も確認させて頂きました。レインボー循環バスをご利用いただきました際に、お付き添いの方の運賃を多くいただいておりますのでご返金させていただきます。 この度は、ご迷惑をおかけいたし大変申し訳ございませんでした。
10/23	2025/10/〇 午前〇時〇分ごろ 国道193号 高松空港⇄高松駅 ナンバー 〇(うる覚え) 無理な車線変更 割り込み 迷惑です。	この度は弊社運行便において大変ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。 今後は、より一層の安全確認と慎重な運転を徹底し安全運転に努めてまいります。

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2025年10月16日から10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
10/27	10月〇日6時42分高松駅発琴電高田駅行きのバスの車内に帽子(キャップ)を忘れてしまいました。 来週、琴電瓦町駅バスきっぷ売り場に、取りに行くので、保管しておいていただけませんか。 お手数をおかけします。	ことでんバスにご乗車いただきありがとうございます。お問い合わせいただいたお品がございましたので、ご指定の場所へお持ちさせていただきます。よろしく願います。
10/27	10月〇日の〇〇から〇〇までの帰りのバスに乗ろうと、19時〇分のバスがあったのでそれに乗るために時間前から待っていたんですが一向にバスが来ず、時間が変わったのかと思うくらい遅く結局40分ぐらい外に待たされました。 運転手さんも何も遅れただの言わず運転していました。遅延したという情報もなかったのですがこの19時〇分のバスは無くなったのですか?それともただの遅延ですか?	平素より弊社バスをご利用いただきありがとうございます。同便におきましては、車両不調により大幅に遅れての運行となりました。ご利用のお客様にはご迷惑をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。 当該運転士には、遅延時のお詫び、ご案内に努めるよう注意指導を行ないました。 今後とも安全で円滑な運行に努めてまいりますので、何卒御理解を賜りますようお願い申し上げます。
10/27	本日のイオンモール行き〇:〇頃着の「香川230あ〇」の運転手の操作が荒い 郷東交番前バス停付近でホーンを鳴らしたり、指示器出してから車線変更までの時間がすぐだつたりと、ちょっと二種のプロだとは思えない 丁寧な人だと、車内マイクで案内したりするが、そういうのも一切なし	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。 当該運転士には、公共交通従事者として安心・安全な運行及びマナー向上に努めるよう指導を行いました。 弊社といたしましても、ご指摘を真摯に受け止め、定期的に実施しております安全教習・添乗指導等を通し、今後も、周囲のドライバーの皆様を始め、ご乗車頂いているお客様が安心してご乗車頂けますよう安全運行に努めてまいります。
10/27	高松西高線についてなのですが、伏石駅発の朝の便をもう一本増やすことはできないのでしょうか。また、西高発の夜の便も増やせないのでしょうか。折り返しなどを考慮して19時50分発はどうでしょうか。また、学校の最寄りの鬼無駅から高松西高までが遠いので、2019年に経路を変更する前の瓦町駅発の便を復活できないのでしょうか。もしくは、高松駅発でも良いです。高松駅周辺や中央通り、県道33号線沿いに住んでいる西高生徒が多く、十分に採算が取れると思います。以上、2点ご検討をよろしくお願いいたします。	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。現状ダイヤにつきましては、日頃よりご利用いただいておりますお客様に大変ご不便をおかけいたしますことお詫び申し上げます。 いただきましたご意見は、ダイヤ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、弊社バスをご利用いただけますようお願い致します。
10/30	聞かれても「行きません」としか答えない乗務員が多い。不親切すぎるのではないか。9/〇の投稿です。別に問題ない。行かないから、行かないと言っている。これは、逆にお客の言い方の問題では。きちんと、客は聞いたか?また、運転手を悪者にしていないか、検証したか?すいません、ちょっと聞きたいのですが、と、丁寧な聞き方有るのではないだろうか。逆にこの投稿が幼稚過ぎる。投稿した幼稚なレベルの低い人、もっと建設的な投稿しようね。また、会社は、指導する、言い方がダメと言うのだらうな。だから、運転手辞めるんだよね。投稿した輩も、協力しなさいね。また、しょうもない投稿しないように。会社も、相手にしないように。	ご意見につきましては、ホームページで回答しており、お客様はもとより不特定多数の方々の目にとまります。不適切な表現につきましてはご遠慮いただけますようお願いいたします。
10/30	両替しようとお金入れたら 何度も戻ってきて それを見て〇〇運転手さんが 入れてくれたんですが 無言でお金取られて入れてくれました 一言あってもいいんじゃないですか? 無言で現金、人から取るとか ありえないくないですか? 気分悪いし お礼も言いたくない	この度は、両替対応の際に運転士が無言で対応し、ご不快な思いをおかけしたことをお詫び申し上げます。  当該運転士には接客時の言葉遣いについて指導を行ない、再発防止に努めております。 今後もお客様に安心してご利用いただけるよう、丁寧な対応を心がけてまいりますので、弊社バスをご利用いただけますようお願い申し上げます。
10/30	10月〇日14時40分着のJAL便で高松空港に到着後、空港リムジンバスにて高松市内へ向かいました。 その際、係員の方に案内されたバスはほぼ満席で、空いている席がありませんでした。 小型スーツケースを隣の座席に置いて2席を使用している男性がいたため、係員の方が「荷物を預けるか上の棚に置いて席を空けるように」と声をかけられましたが、その男性は応じず、スーツケースを自分の足元に寄せて無理やり1席分を空けました。 私はそこに案内されて着席しましたが、男性の足が私(女性)の方に密着するような状態になり、非常に不快でした。体を斜めにして座るしかなく、30分以上大変窮屈な姿勢で過ごすことになりました。 私は自分のスーツケースを前方の荷物置き場に預けていましたが、その男性のように手元に荷物を置いて他人のスペースを侵食する行為は不公平だと感じます。 一方、車内では「荷物の取り違え、盗難、破損が増えています。弊社では責任を負いかねます」というアナウンスが流れており、荷物を預けることにも不安を覚えました。 結果として、「荷物を預けると不安」「手元に置くと他人に迷惑」と、どちらを選んでも利用者が困る状況になっています。 今後は、スーツケースなど座席を占有する大きな荷物の持ち込みを禁止する、または適切に預けるよう徹底していただけないでしょうか。荷物の取り違え、盗難、破損が増えているなら何か対策をしていることをアナウンスに追加していただけると不安が幾分和らぎます。 参考までに、当日の状況がわかる写真を添付いたします。 どうぞご確認のほど、よろしくお願いいたします。	ご意見ありがとうございます。乗車マナー向上の取り組みとして、各種媒体や啓発ポスター等を掲示しておりますが、お客様のモラルに委ねられている部分が多いのが実情です。なお、車内で迷惑行為等がございましたら、乗務員までお申し付けください。 また、高松空港リムジンバスでは、お客様の手荷物を安全にお預かりできるよう、トランクルーム等のご利用をサービスとして行っておりますが、あくまでお客様の責任のもとでのお預かりとなっております。車両運行上、運転士が常時お荷物の管理・監視を行うことが難しいため、紛失や破損等につきましては保障いたしかねます。ご不便をお掛け致しますが、何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
10/31	財布の入ったポーチを紛失しました。10月〇日 〇:〇発 高松築港→高松空港行きのリムジンバス(高松築港前4番乗り場から乗車)に乗車していました。高松→羽田の飛行機に乗り、東京に着いてからポーチの紛失に気づいたのですが、記憶している限りでは高松空港での保安検査の時点からポーチを持っていなかったもので、バスの中で落とした・おき忘れたのではないかとあって、ご連絡いたしました。 〇の長方形型のポーチで、その中に小物入れ(リュック型の小物入れ)、と財布(〇色・二つ折り・〇・〇)が入っているかと思います。 忘れ物のかとして類似のものが届けられていた場合はご連絡していただけますと幸いです。	この度は、ことでんバスをご利用いただきありがとうございました。お申出のお品をお探しいたしましたが、お預かりはございませんでした。