

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2025年11月1日～11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
11/4	先程、○:○中野町発、伏石駅行のバス(循環バス)を利用して頂きました! 道中のゆめタウンで乗せ忘れに気付かれて戻ろうとされてたのが良いなあとと思いました。結果的に道が細く、戻ることはできませんでしたが、その姿勢が暖かいなと思ってます。乗降も多いバス停で、ミスがあつても仕方ないと思いますので、あまり運転手の方が自分を責めないでほしいなと思います。これからも利用させていただきますいつもありがとうございます。	この度は、弊社バスをご利用の際、乗車扱いに不手際がありご心配をおかけいたしましたこと、お詫び申し上げます。また、そのような中で温かいお言葉をいただき、深く感謝申し上げます。当該運転士には、お客様のお言葉をお伝えしたうえで、再発防止のための安全確認手順を改めて指導いたしました。 今後も、全てのお客様に安心してご利用していただけるよう、安全運行と丁寧な接客に努めてまいります。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した。
11/4	会社で経理を担当しています。 出張について IruCaカードではなく、全国交通系ICカードを使用し、瓦町から高松琴平電気鉄道琴平線で高松築港、高松築港からことでんバスで警察学校前まで乗継いた際の料金は480円になりますか?	お申し出いただいたとおり、全国交通系ICカードを使用し、琴平線で瓦町駅～高松築港駅200円、ことでんバスで高松築港～警察学校前280円ですので、合計運賃は、片道480円になります。宜しくお願ひ致します。
11/4	11/○の○:○高松駅発の空港リムジンバスの運転手があまりにも感じ悪くおどろきました。あの態度は、社会人としと最悪です。タッチ決済がエラーになるので、運転手さんが戻ってきた時におききしたら、面倒くさそいに「あ～あ～、降りる時に言って」と最悪な回答です。オシスケタイムでしたが、仮に時間がなくとも言い方があります。久々にあんなに態度が悪い運転手に会って最悪な気分でした。必ず本人にお伝えください。	この度は、ご迷惑と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遇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。
11/5	いつも貴社のバスを利用させていただいております。このたび、高松空港リムジンバスを利用した際の対応に強い不満を感じましたので、ご報告と改善を要望いたします。前日、韓国からの到着便で高松空港発のリムジンバスに乗車しました。当日は機内持込サイズのスーツケース(約15kg)と手荷物(約10kg)を持っていましたが、乗車時に運転士の方から「スーツケースは車内に持ち込んでください」と指示されました。重さ25kg近い荷物を抱えてステップを上るのは非常に困難であり、海外便到着直後の疲労した身体には過酷な状況でした。途中、他の係員の方が声をかけてくださり、最終的にトランクへ預けられましたが、その際も「本来は預けてほしくない」といった雰囲気があり、大変不快に感じました。以前から、貴社ではトランクへの預け入れを積極的に受け付けない印象がありました。空港リムジンバスという性質上、重い荷物を持つ利用者が多いことは当然のことです。それにもかかわらず、今回のようにトランク利用を制限するような対応が行われるのは、明らかに利用者への配慮を欠いたものと感じます。私は今後も空港便を利用する予定がありますが、今回の件を踏まえ、「重い荷物・スーツケースは原則としてトランクに預け入れる」対応を徹底していただきたいと強く要望いたします。また、接客時の態度についても、お客様に不快感を与えないよう改善をお願いいたします。貴社の今後の対応について、ご見解をお聞かせいただけますと幸いです。よろしくお願ひいたします。	この度はご不快な思いをおかけし申し訳ございません。ご指摘いたしました手荷物や小型のキャリーケース等につきましては、基本的にお客様ご自身で車内へのお持ち込みをお願い致しております。 床下トランクのご利用につきましては、混雑状況や大きさなどによりご相談させていただく場合がございます。 何卒ご理解とご協力をお願い申し上げます。 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取組んで参ります。
11/7	11月○日○時○分高松駅から高松空港まで乗りました。その時の若い運転手のスーツケースが乱暴だったためお知らせします。中には貴重品も入っているため、丁寧に収納していただきたいと思います。	この度は、スーツケースの積み込みが丁寧でなかったとのご指摘をいただき、ご不快な思いをおかけしましたことをお詫び申し上げます。 今後はお預かりしたお手荷物を一層丁寧で安心感のある対応に努めてまいります。
11/7	四国88か所めぐりのバスツアーに対しての質問です。愛媛県出身なので、終活として、とても興味があります。そこで質問なのですが、毎回、何人の方が参加されるのでしょうか。一人での参加でも良いのでしょうか? 前日、当日の申し込みでも空席があれば、受け入れてもらえるのでしょうか。また、参加人数が少ない場合は、ツアー中止(最小催行人数)もありうるのでしょうか。ご教示いただければ幸いです。	お問い合わせありがとうございます。ご質問順に回答申し上げます。 弊社ツアーの参加人数について、日程行先にもよりますが、30名程度から満席にて運行することが多いです。おひとり様での申込・参加も大歓迎となっております。ツアー参加にあたり、事前にお申し込みをいただきツアーワークご入金をお願いしております。そのため当日を含め直前のお申込みについてはお引き受けいたしかねます。 ツアー中止については、2025年についてはありませんでしたが、人数の集まりが悪ければ中止となる可能性はございます。どうぞよろしくお願いします。
11/12	バス停で待っていたにも関わらず、バスが通り過ぎて行きました。11/○のまちなかループバス東回り末広町○時○分発です。私含めて3人待っていました。 塩屋町北のバス停まで行き、バスに乗車できた為、仕事に遅れることはなかったですが、以前も同じことがあったので、気を付けて頂きたいです。	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、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・快適にご乗車していただけるよう取組んで参ります。
11/12	本日11月○日朝塩江を○時○分発のバス。バス乗り場でまっていると自分がバスが来ているのに気づいているにもかかわらず、軽くポンポンと音を鳴らして走ってきて停車した。以前は1回だけであった。この運転手の方のバスには3、4回ほど乗っているが、ポンポンと音を朝に鳴らされるのはあまり気持ちの良いものではなかったです。基本バスは人がいたら停車する、降りる人がいたら停車するだと思っているのですが違うのでしょうか。よければポンポンと鳴らすのをやめてほしいと伝えていただきたいです。	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。この度はご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。 クラクションは安全確保のために使用すべきものであり、バス停到着時の案内目的での使用は適切ではありません。 今後は、運転士への指導を行ない案内方法を適切に行うよう努めてまいります。
11/12	補助表示(バス・主要バス停)クレジットカードが利用できるようになって、クレジット関連から表示できるものを頂いて、表示されているようですが、大手私鉄やJRのカード(いわゆる交通系10種カード)の表示をバス側面に表示されていない状況ですが、全車種にICカード運賃収受機を装備されておられるのなら、ある程度必要ではないか?と思いますが、いかがでしょうか?バスマップについて。昔から、大阪シティバス(社局名は、黒塗り可)には、運賃箱近くにバスマップを数冊、お客様が持ち帰れるよう、出口付近に概ね準備しているバスがあります。(チラシを含めた管理は、別会社が管理。運転士は運転に集中らしい。京都市営バスは、1dayバス販売機の上に大量につみあげてあります)現在マスマップを用意しているバスが数台居て、いいと思います。より多くの利用者に知って頂いて、乗る機会を増やすいいチャンスだと思いますが、運転席後ろのポケット2つ、空いている時期で結構ですので、ポケットを活用するのはいかがでしょうか?代走するバスについて。バスには、時刻表を一番前の席の背面やラックがあって、これでお客様を増やせる要素になっているとおもいますが、例えば「ショッピング・レインボーリンゴ」の代走車に「郊外路線」の時刻表があつて、「レインボーリンゴの時刻表がない」、逆に「郊外路線」のバスに「レインボーリンゴの時刻表ばっかりある」…車検や代走で、いつもと違う車両で運行する場合あると思います。「あ!違う路線やな」といったん見て戻される光景を時々見ます。バスに乗る意欲の出ている人を、軽く応援できるツールだと思うので、できる範囲ご配慮いただけるとよろしいかと思います。バスに乗る女性のカバンから出てきた物。時々、普段使いのお客様が、だいぶ傷んだ時刻表を持って、おでかけなのか?大切に路線だけの時刻表を持ち歩いているではありませんか?毎日ではないかもしれないが、(週1回or週2回か、わかりません)ちょっと、お!と思ったので、報告を入れます。	この度、弊社バス車両における交通系ICカード利用案内ステッカーの掲出、ならびにバスマップ・時刻表設置等について、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。 お客様からのご提案は、より分かりやすくご利用いただくための大切な視点として受け止めており、今後の車内案内の改善検討に活かしてまいります。 引き続き、皆様に安心してご利用いただけるバス運行を目指して取り組んでまいります。

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2025年11月1日～11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
11/13	<p>はじめまして 以下スケジュールで観光タクシーチャーター 見積もりをお願いします 当方は〇名です 利用日 2026年〇月〇日(〇曜日) 出発時間 11:30 出発場所 高松空港 最終目的地 〇店 終了予定時間 18:〇頃(約〇時間のチャーター) 経由地・訪問先 1.〇 2.〇 3.〇 4.〇 5.〇</p>	<p>この度は、弊社タクシーをご利用いただきありがとうございます。ご依頼いただきました件につきまして添付のとおりお見積書をお送りいたします。内容をご確認のうえ、ご不明点がございましたらお気軽にお問い合わせください。</p>
11/13	<p>苦情です。11月〇日の塩江線の高松駅〇時〇分発塩江行き及び塩江〇時〇分発高松駅経由県立ミュージアム行きに〇号車が運用されたので、高松駅～塩江間を往復で乗車させて頂きました。その際、〇号車にて上記の便に乗務されていた乗務員さんの運転操作が粗くて乗車していて気分が悪くなりました。 塩江行きで終点の塩江にて下車時には私のお礼にお礼の言葉を返して頂けましたが、折り返しの高松駅経由県立ミュージアム行きの際に高松駅で降車時にはお礼の言葉を返して頂けなかったです。私がことでんバスさんの路線バスに乗車時には運よく今まででは愛想も良くてバス停の通過や到着のマイクアナウンスもはっきりと聞こえる方ばかりだったので、久々に不快で高松駅～塩江間を往復で乗車した甲斐が台無しです。当該乗務員さんに注意喚起及び再度教育指導をよろしくお願い致します。</p>	<p>この度は、弊社バスをご利用の際、運転操作が荒く感じられたうえ、降車時にもお礼のご挨拶がなく、ご不快の思いをかけし申し訳ございませんでした。 安全で快適な運行に十分な配慮が行き届かなかったこと、高松駅到着時、運転士はマイク放送対応中であったとはいえ、お客様への感謝の言葉を欠いたことを真摯に受け止め、より丁寧な運転と接遇に努めてまいります。</p>
11/14	<p>本日〇時〇分高松駅発のレインボー循環バスに乗りました。降りる際にIrucaにチャージをお願いしますと伝えた後すぐにバスの運転手さんに手を振り払われました、その後も手をまた振り払われました。言葉で伝えずにいきなり無言でただ手を振り払うという行動にパニックになってしまい思わず敬語を忘れて、なんで手を振り払うのか問いましたらICカードが反応するからと言われました。カードを持っていた手はカード精算機に近い場所になかったです。近かつたらチャージをお願いしますと伝えた後鳴ると思います。こちらもお忙しい中対応していただき申し訳ないのですが、手を振り払うのではなく言葉で伝えていただけたらと思いました。</p>	<p>この度は、大変ご不快な思いをかけし誠に申し訳ございませんでした。 状況を確認したところ、運転士がICカードのチャージ設定中にカードをタッチされそうになりエラーが2回発生しております。 本来であれば、ご指摘いただきましたように、状況をご説明したうえで丁寧にお声がけすべきところ、仕草だけで対応しており、不愛想な対応と受け取られる結果となってしまいました。配慮に欠けた点があり、大変申し訳ございませんでした。 当該運転士には、接客時の言葉遣いとお客様への配慮について改めて指導を行なうとともに、今後はこのようなことのないよう丁寧な接客に努めてまいります。今後とも弊社バスをご利用いただけますようお願い申し上げます。</p>