

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2026年5月1日～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
5/19	<p>ことでんバス 貸切バスご担当者様</p> <p>平素より大変お世話になります。 JTBの●と申します。 大型貸切バス1台+バスガイド様の手配可否及びお見積をメールにてご返信頂けましたら幸いです。 以下記載内容がスケジュールですが、別途行程表を作成済みですので必要でしたらお知らせ頂いたアドレスにメールにてご返信させて頂きます。 ご多忙の中恐れ入りますが何卒宜しく願い申し上げます。</p>	<p>お問合せありがとうございます。弊社担当者より別途お見積りのご連絡を致します。ご検討のほどよろしく願い申し上げます。</p>
5/20	<p>私は、香川大学に留学するアメリカ人学生グループを引率して来日した大学教員です。現在、香川大学教育学部の研究員として短期勤務しております。 先日、5月〇日(〇)午後〇時〇分着のANA便で羽田空港から高松空港に到着し、高松市内行きのリムジンバスを利用しました。飛行機の遅延はなく、到着後すぐに荷物を受け取り、学生達と券売機へ向かいました。 その際、券売機付近で案内業務をされていた高齢の男性職員の対応について、非常に残念に感じる出来事があり、ご連絡させていただきました。 アメリカ人学生たちは日本で公共交通機関を利用するのが初めてでした。券売機は3台で、バスチケットを購入する人数は10名おりましたので、購入に多少時間を要していました。 バス出発まで残り5分ほどであったことは承知しておりましたが、その男性職員は何度も大声で「もう出発します」「もう出発します」と怒鳴るような口調で繰り返し、非常に高圧的な態度を取られました。学生たちは明らかに萎縮し、パニックを起こした学生もおりました。 私は団体の中で唯一の日本人として、「今すぐ購入して乗車しますので、あと5分待っていただけませんか」とお願いしましたが、職員の方は終始非常に苛立った様子で、「もう出発します」と何度も繰り返し、配慮ある対応とは感じられませんでした。 初めて高松を訪れた学生たちにとって、このような対応は非常に残念な印象を与えるものでした。日本のおもてなし文化に期待を持って来日した留学生たちが、最初に経験した日本語でのやりとりがこのようなものとなってしまったことに、引率教員として深い憤りと落胆を感じております。 もちろん、運行スケジュールを守る必要があることは理解しております。しかしながら、海外から到着した留学生団体に対し、もう少し落ち着いた案内や配慮ある声かけがあっても良かったのではないかと感じております。毎年アメリカ人留学生を引率して来高しておりますが、今回のように大声で何度も怒鳴られた経験は初めての事です。 今後、同様のことが起こらないよう、案内業務についてご検討いただけますと幸いです。</p>	<p>香川大学でのご研究ならびに、毎年留学生の皆様を高松へお連れいただいておりますこと、心より御礼申し上げます。 しかしながら、先日の弊社バスご利用時におきまして、係員の対応により、先生ならびに留学生の皆様へ大変不快な思いとご不安を与えてしまいましたこと、お詫び申し上げます。 本来であれば、日本で初めて公共交通機関をご利用される海外からのお客様に対し、安心してご乗車いただけるよう、丁寧かつ落ち着いたご案内を行うべきところ、配慮に欠けた対応となってしまいましたことを、重く受け止めております。 運行時刻を守ることも重要ではございますが、それ以上に、お客様のお立場に寄り添った対応が必要であると認識しております。 今回いただきましたご意見は、関係部署および係員へ共有し、今後このようなことがないよう、接客対応の改善に努めてまいります。 せっかく留学生の皆様が期待を持って高松へお越しくださったにもかかわらず、残念な思いをおかけしましたこと、改めて深くお詫び申し上げます。 貴重なご意見をお寄せいただき、誠にありがとうございました。</p>
5/21	<p>出発時間の2分前には到着してたのにバスが来ず、次の便がきました。おそらく定刻前に出発したかと。困ります。</p> <p>5/〇のこととでんバス、庵治大学病院線の〇時〇分に詰田川を発車するバスです。</p>	<p>このたびは、弊社バスをご利用いただいたにもかかわらず、ご不便・ご心配をおかけしましたこと、お詫び申し上げます。</p> <p>お問い合わせいただきました便の運行実績を確認したところ、降雨および道路混雑の影響により、本来7時41分発の便が遅延して運行しており、7時52分 同バス停を発車しております。 また、ご指摘いただきました7時55分発の便につきましても遅れが発生しており、同バス停を8時08分に発車しております。 そのため、定刻どおりの運行ではなく、定刻前に発車した事実は確認されております。</p> <p>しかしながら、遅延状況が分かりづらく、ご不安とご迷惑をおかけしましたことを、重ねてお詫び申し上げます。 今後も安全運行を最優先に、可能な限り定時運行に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>
5/22	<p>園外保育でことでんバスを利用させていただくのですが、毎回ことでんバスの方へお電話をする際に、話している途中で「団体利用ですね!少々お待ちください!」と怒ったような口調で保留にされます。また、切る時にガチャン!と勢よく切られます。担当の方が同じなのは分かりませんが、年配の男性の方でした。毎回お電話をする度に嫌な気持ちになります。過去に園外保育でことでんバスを利用した先生方は数人おりますが、みなさん口を揃えて「ことでんバスは電話した時の対応が怖い。」とおっしゃってました。これから先も毎年利用させていただきたいと思っておりますが、毎回お電話をかけてそのような対応を取られるのであれば、園外保育の時の交通機関を変えようと思います。そのくらい嫌な気持ちになりました。どうか改善していただきたいです。</p>	<p>このたびは、園外保育でのご利用に際し、弊社へのお電話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。 せっかく毎年ご利用をご検討いただいているにもかかわらず、電話応対において不安や恐怖を感じさせてしまいましたことを、大変重く受け止めております。また、複数の先生方からも同様のお声があったとのこと、深く反省しております。 いただきましたご意見は関係部署へ共有し、電話応対時の言葉遣いや対応姿勢について、改めて指導・改善を徹底してまいります。 今後は安心してお問い合わせ・ご利用いただけるよう努めてまいりますので、何卒よろしく願い申し上げます。 このたび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。</p>
5/22	<p>電車は値上げするとのことだが、バスも値上げするのか？ どれくらい上がるのか知りたい。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。現在、バス運賃につきましても、利用状況や各種コストの動向を踏まえながら検討を行っておりますが、具体的な実施時期や改定内容については未定です。 今後とも、弊社バスのご利用を賜りますようお願い申し上げます。</p>
5/22	<p>高松空港からリムジンバスを利用させていただいています。 ANA最終便で到着し、高松駅行きバスに今乗っていますが、補助席まで利用してます。 今どき、これ、安全面でどうなのでしょう? 急ブレーキかけたら、前まで吹っ飛びますよ、この補助席のお客さん。 そしたら、救護で定刻運行も難しくなりますね。 安全とは何か、をもう一度考えてみてください。 次に利用したときに、補助席使うようなら、巻き添えくわないように気をつけるようにします。</p>	<p>このたびは、高松空港リムジンバスをご利用いただき、また貴重なご意見をお寄せいただきましてありがとうございます。 ご指摘いただきました補助席の利用につきましては、道路運送車両法等の関係法令に基づき、定員の範囲内で運用しております。また、車両には急ブレーキ時等の安全性を考慮した設備を備えておりますが、お客様に安心してご利用いただくことが何より重要であると考えております。 特に最終便到着後の便では、多くのお客様にご利用いただくことがあり、混雑により補助席をご利用いただく場合がございます。 いただいたご意見は真摯に受け止め、今後の運行方法や安全対策、輸送サービスの改善に向けた参考とさせていただきます。 今後とも安全・安心な輸送サービスの提供に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>
5/25	<p>いつも庵治線の庵治発馬場先着が5分以上遅れます。全く改善が見られません。いつもです。5分以上の遅れは酷くないですか？交通事情もあるかとは思いますが、ちゃんと運行システムを見直してもらえたらありがたいです。5/〇はすでに6分以上遅れてます。最悪です(笑)</p>	<p>このたびは、庵治線の運行遅延によりご不便をおかけし、申し訳ございません。 ご指摘いただきました運行状況につきましては、日頃から定時運行に努めておりますが、道路状況や交通集中等の影響により遅延が発生する場合がございます。 しかしながら、継続的に遅延が発生しているのご指摘を重く受け止め、運行実績の確認を行うとともに、ダイヤ設定や運行管理のあり方について検証してまいります。 今後とも可能な限り定時運行に努めてまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。 このたび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。</p>

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2026年5月1日～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
5/25	<p>5月〇日(〇)〇:〇 高松駅発 川島山田総合センター行きのバスについて</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ブレーキがきつい(常時急ブレーキ) ・未停車でのドア扱い(停留所停車前にドア開ける) ・乗客にほとんど言葉を発さない(バス停名はかろうじて、乗客への感謝なし) <p>これら諸々が10分程度の短い乗車で見受けられました。とても旅客を乗せているバスでの運転、態度ではないと思います。電車の乗務員や係員の方のサービスや態度は最近すごく良いなど感じているゆえ、同グループ内での大きな差を感じ、残念でした。ほとんどのの方が気持ちの良いサービスを行ってくださいます。いつもありがとうございます。</p>	<p>このたびは、弊社バスをご利用いただいた際に、ご不快な思いをお掛けしましたこととお詫び申し上げます。ご指摘いただきました運転操作やドアの取扱い、接客対応につきましては、社内確認を行い、当該乗務員への指導を実施いたしました。また、社内においても安全運転および接客サービスの徹底について改めて周知しております。弊社では、安全・安心な輸送はもとより、お客様に気持ちよくご利用いただけるサービスの提供を心掛けております。今後も乗務員教育を継続し、サービス向上に努めてまいります。一方で、多くの乗務員への温かいお言葉も頂戴し、誠にありがとうございます。いただいたお声は社内で共有し、励みとさせていただきます。今後とも、ことでんバスをご利用いただきますようお願い申し上げます。</p>
5/25	<p>高松空港行きのリムジンバスの運賃支払にクレジットカードのタッチ決済を利用したのですが、クレジットカード会社の明細に間違った料金が記載されていました。詳細は以下の通りです。</p> <p>5月15日 高松空港→空港通り 600円 5月17日 空港通り→高松空港 900円</p> <p>帰りが900円となっているので、早急に原因を調べていただけますでしょうか。日中は電話に出られませんので、メールで返信をお願いします。</p>	<p>この度はご不便をおかけして申し訳ございません。お申し出をいただき、ご利用いただいたリムジンバスの乗降に関する決済レポートを調査いたしました。調査の結果、5月17日にご利用された際、ご乗車された時間帯にタッチ決済のカードリーダーの不具合により、運賃を過収受していたことが判明いたしました。つきましては、差額分をご返金させていただきます。お客様から正確な運賃をいただく重要性を理解し、このようなことがないように再発防止に努めてまいります。</p>
5/26	<p>本日5/〇山田総合センター行きのバスに玉藻中学校前(〇:〇発)から乗ったところ、途中で左折して、道を間違えて迂回し、レインボー伏石への到着が10分程度遅れた件については仕方がないと思いましたが、同日レインボー伏石から高松駅へのバス(〇:〇発)(循環バスではない)に乗ったところ、まだ私が後ろの席に向かって歩いていて座ってもないのに、突然動きだしました! そのせいで左足をステップのところをこすりながら打ち、そのまま最後部席に倒れ込むように腰を打ちました。変な姿勢で体をひねり首も痛く、打った足をかばったせいで右足のふくらはぎが痺れています。降りる際、運転手に止まらなかったのを足を打ったと伝えましたが何のお詫びもなく憤っています。通常、客がきちんと着席するまでは発車しませんよね。謝罪してほしいです。毎日気持ちよく利用しているのに今日は行きも帰りも散々です。</p>	<p>このたびは、弊社バスをご利用いただいた際にご不快な思いをおかけしたうえ、お怪我をされたとのこと、誠に申し訳ございません。また、朝のご乗車時には運行経路の誤りにより到着が遅れ、ご迷惑をおかけしましたことにつきましても、重ねてお詫び申し上げます。特に、レインボーロード伏石バス停からご乗車の際に不安な思いをされ、お怪我をされたことのお申し出につきましては、真摯に受け止めております。また、降車時に運転士へお申し出いただいたにもかかわらず、十分な対応がなかったとのことにつきましても、ご不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。いただいたご意見を踏まえ、今後も安全運行および接客向上に努めてまいります。</p> <p>日頃より弊社バスをご利用いただいているにもかかわらず、このようなご迷惑をおかけしましたことを改めてお詫び申し上げます。お寄せいただきましたご意見に感謝申し上げますとともに、お身体の一日も早いご回復をお祈り申し上げます。</p>
5/26	<p>運賃支払いで分からず困ってました 運転手が「ICはこっち」と上から言葉(命令)で不快な気分になりました。利用するしかない私です。バスに乗車してすぐに分かる絵表示にしてくれると助かります。 運転手の接客を教育するか!誰でも分かる乗車案内(困らない支払い)をお願いします。四国のJRとバスの社員は接客ダメですわ教育が必要と思います 〇:〇高松空港行き どうせ一方的なご意見として何もしないと思うけど</p>	<p>このたびは、高松空港リムジンバスをご利用いただいた際、運賃のお支払い方法が分かりづらく、ご不便をおかけしましたこと、また乗務員のご案内により不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。運賃のお支払い方法やICカードのご利用位置につきましては、初めてご利用されるお客様にも分かりやすくご利用いただけるよう、車内案内表示の充実や案内方法の改善について検討してまいります。また、お客様へのご案内は、分かりやすく丁寧な言葉遣いを心掛けるよう、乗務員への指導を徹底してまいります。このたびは貴重なご意見をいただき、ありがとうございました。</p>
5/26	<p>ことでんグループ ご担当者様 お世話になります。●工業会事務局の●と申します。 2026/7/●(●)に次の行程にて貸切バスの使用を考えており、まずはお見積書をメールにていただきたく存じます。</p> <p>●株式会社●工場で、当会の見学会を13:00～16:00に実施し、見学会終了後には一部の参加者で、JR●駅周辺の飲食店で懇親会を開催。とする行程になります。 見学会を実施中は同社の駐車場でお待ちいただくかたちになります。 人数は30名を予定しております。 下記にご依頼する場合の行程案を4種記載しておりますので、それぞれの税込金額をご連絡いただけますようお願い申し上げます。 また、お支払い条件については、当日現金でのお支払いは可能でしょうか? 以上、お忙しいなか恐れ入りますが、何卒ご確認いただけますよう、よろしくお願い申し上げます。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。弊社担当者より別途お見積りのご連絡を致します。ご検討のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
5/28	<p>高松空港からのリムジンバスの床下トランクにゴルフのキャディバッグは収納可能でしょうか。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。 高松空港リムジンバスでは、ゴルフのキャディバッグを床下トランクに収納してお預かりすることが可能です。ただし、当日のご利用状況により、他のお客様のお荷物が多い場合にはトランクスペースを確保できない場合がございます。その際は、恐れ入りますが次発便のご利用をご案内させていただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。また、お預かりしたお荷物につきましては、盗難・紛失・破損等に関して責任を負いかねますので、貴重品はお手元で管理いただきますようお願いいたします。</p> <p>ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>
5/29	<p>高松空港のバス乗り場で荷物に鳥のフンがついた これからも利用するので対策をお願いしたい</p>	<p>このたびは、高松空港バスのり場をご利用の際、お荷物に鳥のフンが付着し、ご不快な思いをおかけしましたこととお詫び申し上げます。ご連絡いただきました内容につきましては、関係機関へお伝えし、状況の確認をお願いしております。今後もお客様に気持ちよくご利用いただけるよう、関係機関と連携しながら環境の改善に努めてまいります。これからもご利用いただけるとのお言葉をいただき、ありがとうございます。このたびは貴重なご意見をありがとうございました。</p>