

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2025年5月1日～5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
5/2	一向に苦情が減らないのは、バス運転手経験者が研修で教えていないから、こうなるし、電車とバスは全く違うのにも関わらず、〇〇は、分かっていないからこの有様、結果、また、運転手が悪く、デフレスパイと同じでクルクル回っている状態がことでんバスで、素人の経営者、電車上がりでは、そりゃ、無理だろうよ。そして、ぞんざいに扱ってきた結果が運転手不足で、低賃金、辞めていく。〇〇は、Facebook、ツイッターは、熱心にされているが、まず、己が現実見た方が良いのでは。高松市民の皆さんもさあ、苦情入れるのは分かるが、行政と経営者の問題だぜ。この会社は、限界を超えて、後は、落ちるだけだと思う。	ご意見ありがとうございます。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。
5/2	2025/5/〇に、バスに乗車した際、身体障害者手帳を見せて、付添者共に半額の運賃で降りようとしたところ、付添者は割引き不可と言われました。 以下の等級で、これまでも付添者半額だったことを運転手の方にお伝えしましたが、1級の必要がある、他の運転手は誤っているとお話されました。どちらが正解なのか、教えて下さい。 身体障害者等等級による級別:3 旅客鉄道株式会社旅客運賃減額:1	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、弊社運転士の知識不足により、お客様に対し不適切な対応を行ったことに対しまして、心よりお詫び申し上げます。 今後は、更なる知識習得及び待遇向上に向け、厳しく指導してまいります。今後ともことでんバスをよろしくお願い申し上げます。
5/5	西植田線を少しでも良いので増便して欲しいです。 川島・西植田線の便で少し来る時間が他の便より遅いです。そこも改善お願いします。	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。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り、自治体の協力のもとバス路線の再編を行っております。ご賢察を賜りますようお願い申し上げます。
5/7	5月〇日の大学病院・高田線の高松〇:〇発のコカ・コーララッピングのバスの運転手の方が声が大きく態度も悪く少し嫌な気持ちになりました。(運転は上手かったです。)注意して頂ければ幸いです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。 該当運転手には、思いやりのある言葉づかいで接客するよう厳しく注意指導致しました。ご指摘いただいた内容を真摯に受け止め、継続的な乗務員の指導教育に取り組み、執務態度の向上に努めてまいります。

5/7	5月〇日 アキ歯科医院前発〇時〇分高松駅行きのバスに乗車したが、座席に座る前にバスが動き出しこけそうになった。 その後かなりのスピードでそうこうし、左折の時もあり減速していなかった瓦町で何人が降りたがその間全くアナウンスがなく降りる時もありがとうございませの言葉がない。 はっきり言って不愉快だった。 乗る前に同じ運転手だと分かれば二度と乗りたくない。 あんな運転をしていたらいずれは大きな事故になる。	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厳しく指導を行いました。 弊社といたしましても、ご指摘を真摯に受け止め、定期的を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。
5/7	初めて高松を訪れ、以下のバスに乗車しました。 ことでんレインボーバス 西廻り 〇:〇高松駅発→〇:〇県庁・日赤前着 フェリーで高松に上陸し、直後に高松駅でバスに乗車する際、目の前で先に夫がスマートフォンのモバイルSuicaをタッチし、ピッと音が鳴り反応したことを確認しました。続いて私もスマートフォンのモバイルSuicaをタッチしました。 県庁前で降車する際、先に夫がスマートフォンを機械にかざしたところ、ブブツッとアラームが鳴り、離して再度かざしましたがエラーになりました。 すると運転手の高齢男性が「ダメ」「ダメ」と繰り返し言い放ち、一度下がるよう指示、続いて私が自身のスマートフォンをかざした所、スムーズに反応。再度夫がかざしましたがやはりエラー。モバイルSuicaの画面の履歴には「5/6 バス200円」の表示があり、日付も本日ですし、バスに乗るのはかなり久しぶりだったため、このバスの支払い履歴で合っていると私も思い、運転手にその旨伝えようとしたのですが、「現金で払って。ダメ。他のお客さんもいるんだから現金で払って」と強く言われ、仕方なく200円の現金を投入しました。 初めての四国、楽しみにしていた香川旅行は大変不快な思いでスタートしました。何より二重で料金を徴収されたことに納得がいきません。モバイルSuicaの残高は十分にありました。なにより男性高齢運転手の対応が最悪で不快極まりありません。適切な指導・改善を望みます。	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、弊社運転士の確認不足により、お客様に対し不適切な対応を行ったことに対しまして、心よりお詫び申し上げます。 当該運転士に対し、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、正確な運賃收受や丁寧な言葉遣い・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取組んで参ります。
5/7	【ヤドンのバス】の時刻表が、4月30日までしか書かれておりません。 5月1日以降も運航しているようであれば、時刻表を教えてください。	ヤドンバス運行日の更新が出来ておらずご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2021/yadonbus/index.html 最新の運行日に更新致しました。ご利用をお待ちしております。

5/7	5月〇日紺屋町〇時〇分発〇〇行きバス 先日ことでんバス沿線に引っ越しまして、よく利用しています。小さい子供がチャイルドシートを嫌がるのでバスで移動できるのは大変助かっております。今後とも路線の維持をお願い致します。 上記のバスですが、今まで乗ったどのバスよりも運転が下手くそで、全て急ブレーキからのカックンブレーキで耐え難い酷さでした。技術指導を求めます。ブレーキの減速Gは一定、いつ止まったか分からない様にブレーキを抜くのはバスも乗用車も必須の技術です。しかしながら全く気にしない人もおり、意識しないと何十年乗ろうが身につかない技術です。おかしい会社だと、こういうクレームが入ると運転が上手い人から下手が目立つのだと、ブレーキの圧抜きを禁止したりしそうですが、ことでんバスはそうでは無いと信じておりますので意見させていただきます。下ではなく上に揃えるようにお願いします。出来ている運転士も多数おります。	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厳しく指導を行いました。 弊社といたしましても、定期的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。
5/7	③バスを利用するとき、「ありがとうございました」と降りると、運転士さん表情よく「はい ありがとうございます」と全員言い方違えど返礼頂けて感謝しております。バス運転士さんお疲れ様です。 ④空港リムジンバスの表装について 従来のタイプだとリムジンバスの文字の上に帯シール？を貼付されておりましたが、近年導入されたものは、省略されておりますが、根本ポ意味があればお示しいただきたいのと、貼付されなくなった理由？根拠？的なものをお示しいただければと思いました。 ⑥バスの時刻表サイトに時刻が書いていないサイトがある。ことでんばすさんのサイトでも、PDF表示しかない。サイト事業は、バス会社の情報を欲しがっていると以前運輸局さんの勉強会でなされていましたが、「バス停名0:00発車見込み」がないと使いづらいです。可能な範囲バス時刻表をご紹介いただけるよう、お願いしたいです。	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。これからもご利用者が快適にご利用出来るように努めてまいります。 高松空港リムジンバスにつきましては、新車導入に伴い、デザイン変更となっております。 最新の時刻表につきましては、弊社ウェブサイトをご確認ください。。また、運行状況につきまして、Googleマップ検索を併せてご活用いただきますようご案内させていただきます。 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2019/google_kensaku/index.html よろしく願いいたします。
5/8	いつもことでんバスを、利用しています。今日5番乗り場の高松築港の、レインボー循環バスのバス停にパトカーが止まっていて、9時33分のバスに乗車しにくかったし、運転手の方も停めにくそうでした。普段から5番乗り場のバス停に、観光バスなど止まっていて乗車するのに、とても困ります。高松築港のバス停に、パトカーや観光バスなど停車しないように、注意書きの立て札をたてて頂けませんか。よろしくお願い致します。	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。ご利用の際に、ご不便をおかけし申し訳ございませんでした。緊急車両等の停車時は、やむ得ず従来の停留所に停車出来ない場合もございます。お客様のご利用に支障をきたす事が無い様に安全運行に努めてまいります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

5/8	高松駅バスターミナルについてです。 7月5日に貸切バスを乗り降りの為に停車したいのですが、何番乗り場なら利用可能でしょうか？ 聴覚障害があるので、回答はメールでお願いいたします。	ことடன்バスにお問合せいただきましてありがとうございます。高松駅バスターミナルにつきましては、⑩番乗り場から⑭番乗り場が貸切バスの乗降場となっております。短時間で乗降する場合は、⑬番乗り場をご利用ください。 なお、ご不明な点がございましたら、香川県バス協会までお問い合わせください。 【香川県バス協会】 Tel／087-851-2320 【高松駅バスターミナル】 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/information_c/takamatsu-annai.html
5/9	運転士が運転席の右側窓付近にスマホを置いてLINEを開いて見えています。 浦生南行き〇:〇瓦町発のバスです。〇/〇 注意していただきますようお願い致します。	弊社運転士の不安全な行為によりご不安をお掛けし誠に申し訳ございません。当該便の車載ドライブレコーダーで確認したところ、乗務中のスマートフォン操作を確認致しました。 このような行為は大変危険であり、当該運転士には公共交通機関の運転士として決してあってはならない愚かな行為であることを厳しく指導しました。 この度の事態を重く受け止め、全ての運転士に対し、社内規則遵守の周知徹底を図るとともに、再発防止の実践に取り組んでまいります。
5/9	先日 バスの運転の荒さについてメールしましたが、まさか回答がないとは思っていませんでした。今後同じことがあれば他の機関に通報しようかと思います。	平素よりことடன்バスをご利用くださりましてありがとうございます。この度はご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。またご回答が遅くなりましたことも重ねてお詫び申し上げます。 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厳しく指導を行いました。 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。
5/12	本日(5/〇)、国際ホテル前のバス停からバスに乗車しようとしたのですが、おひとりだけ乗せて発車しました。9分遅れていたからといって、これはひどいです。早く着いた時は、待つのにどういことですか。仕事に遅刻しましたよ。	ご不快な思いを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しました。 なお、バス停でお待ちの際には、バス停横でお待ちくださいますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。

5/12	○日の夜行バスで四国の○○まで(便名○○)予約した○○です。予約番号は○○○○です。自転車を輪行袋に入れて運びたいと思います。サイズは240ギリギリですよろしくお願いいたします。	ことでんバスにお問い合わせありがとうございます。 大変申し訳ありませんが、弊社は夜行バスの運行をしておりません。恐れ入りますが、お申込みいただきましたバス会社様をもう一度ご確認の上、ご連絡をお願いいたします。
5/13	5/○ ○時○分発の街中ループバス西廻りのバスの運転手なのですが、発車の前に何も言わずに急発進し、アナウンスも何も言わずに無愛想に運転していました。他の運転手は次は○○ですよ、発進しますなどアナウンスがあったので今回乗ったバスの運転手の態度はどうかと思いました。高齢の方も乗っているのに安全運転とは言えないと思います。	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厳しく指導を行いました。 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。
5/14	先日大川バスの定期更新に瓦町の窓口へ行きました。その日プリンターの調子が悪いのか「定期への印字が不鮮明になってしまうんです」とスタッフの方から困ったように定期券を見せられました。そのあと何度か試しても同じく不鮮明で、後ろにもお客さんが何人か待っていたため、『じゃあ一旦出直して明日もう一度来ます』という、スタッフの方が「分かりました、引継ぎしておきます、申し訳ありませんでした」と言ってくれました。そのとき時間が午後2時くらいでした。翌日、再度窓口に向かうとスタッフ間で引継ぎはされておりましたが、プリンターに関しては全くメンテナンスも修理もされていなかったみたいで定期券は結局不鮮明のまま印字されてしまう状態でした。定期券も期限が迫っていたのでまた出直します、と言うこともできず、仕方なくそのまま不鮮明の印字のまま、定期券を発行してもらいましたが、やっぱり不鮮明の定期券を使用するのも気持ちが良くなく、バスの運転手さんからも見にくだろうと心配でしたので、次の日に結局会社を遅刻して、大川バスの本社(長尾)まで行き、定期券を発行してもらいました。定期券発行をお願いする側は時間が限られていていつでも行けるわけではありません。次の日にこちらが再度来ることが分かっているのなら、予めプリンターがまだ直っていないことなど、連絡くれても良かったのではないのでしょうか?(名前や電話番号など分かっていたはずです) 実は瓦町窓口でのプリンターの不具合は今回だけではなく過去にも何度かありました。こういうときのためにプリンターの予備をもう1台用意するなど、対策を早急にお願いしたいです。本当に時間の無駄です。ご検討宜しくお願い致します。	この度は、定期券発行に関しまして何度もご足労お掛けしまたご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。現在、瓦町案内所には新しいプリンターを導入致しております。今後は、不具合が発生した際には迅速に対応できるよう努めて参ります。

5/14	5/〇の〇時半前後に、高松駅からレインボー循環(西回り)に乗ったものです。運転手の方が、どなたか乗る度に「座るなら早く座ってください!立つなら立つ!座るなら座る!」と強い口調で急かしていました。近いけど分らず乗った外国の女性には「次やのに勿体ない!歩いても近いのに!」と言いつつも降ろすわけでもなく。途中の停留所で乗り場を聞いてきた方にも、「反対側!」と怒鳴った後バスでついて行きながら車外に聞こえるマイクで怒鳴る感じで。 老齡の、県外から来ていた初めて乗車した母など驚いて、「運転手さんもおじいちゃんやから仕方ないのかねえ」と言うものの、危ないし乗ってる方は不快です。私も普段あまり乗ることはありませんが、あの余計なことを怒鳴る運転手さんだったおかげで目的地まで10分遅く着きました…(戻りも同じ高松駅までだったので時間はわかりました。)	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。 該当運転手には、思いやりのある言葉づかいで接客するよう注意指導致しました。ご指摘いただいた内容を真摯に受け止め、継続的な乗務員の指導教育に取り組み、執務態度の向上に努めてまいります。
5/14	高松市役所一階ロビー・瓦町駅3番乗り場付近に、バス発車案内(遅れなどのリアルタイム情報込み)の表示機がありますけれど、あれってなにも注意書きがありませんけれど大川自動車の便も案内されているのでしょうか。 もし、表示されていないのであれば、注意書きがないのは問題だと思慮します。	ご意見ありがとうございます。この度はご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございませんでした。 高松市役所等に設置している発車案内機につきましては、運行中のバス位置情報等を収集し車両の現在位置からご案内していますが、他社バス会社様と弊社が使用しているシステムは構成が異なることから他社バス会社様の運行情報を表示させることは困難です。 ご意見を参考に、他社バス会社様に関係するバス発車案内標にその旨ご案内を行います。
5/14	5/〇、浦生南行きで〇:〇に兵庫町を通るバスに乗りました。その運転手さんがとても不安になるような言動ばかりで、乗っていて非常に不安でした。乗客から「イオン止まりますか?」という質問に「止まりません!」と返しました。イオン高松東には止まるのですから、ここで「イオン高松東ですか?」と聞きませんか?乗客はすぐ「イオン高松東です」と言い直すと「そっちは止まると思いますが、代車なので料金は分かりません」と答えていました。さらに、片原町駅前ベンチに座っていた乗客を見逃し、その後追いかけてきた乗客を乗せてあげていました。「本当はダメですからね!」と言っていました。ここで乗ってきた乗客が「待ってたんですけど」と言うと運転手は「ちゃんと見ましたけど!?!10キロまでスピード落としたけど居なかった」と言い返し、しばらく言い合いをしていました。運転手も頭に血が上っていたのか、その言い合い直後の信号で信号無視を仕掛けるなど、その時は本当に不安でした。 それ以外はあまり気にならなかったのですが、上記の事柄が本当に不安で、そんなに怒るくらいなら最初から見逃してしまっただけで乗せなければいいし、乗せたのなら表面的には謝るなり穏やかに済ませるべきでは無いのですか? 本当のことは分かりませんが、言い合いはすべきでないと思いました。運転手がそのように激高するタイプだととても不安になります。	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、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厳しく指導を行いました。 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。

5/14	5月〇日〇時半の浦南線を利用しております。椅子に座って待ってましたが一時停止する事無く通り過ぎたので走りながら50メートル追いかけて信号で止まったバスの窓を叩き乗りました。今回の様な事は辞めて下さい!と言われたので駅で待ってましてけど!と言い返したら、おりませんでした〜キチンと確認しました〜と人をバカにした様な言い方、語尾を伸ばして言われました。私も本当に座って待っておりますので直ぐに置き掛ける事が出来ましたし、もし、私がバス停に向かって走ったら運転手は気が付きますよね!駅の何処に居たんですか〜!椅子に座ってました!居ません出した〜と又舐めた口の聞き方でした。 カメラを見ますか?と言いたかったのですがバスもほぼ満員で私と運転手の会話を全員が2駅位話してるのを聞いている訳で相手にするだけ無駄だし、他のお客様に迷惑がかかると思い辞めました。どんな教育をしているのでしょうか? もう12年バスを利用させて頂いておりますがこんな不愉快な思いをしたのは初めてです。他の運転手さんは、本来ならしては行けない事かと思いますが私がバス停まで一生懸命走っていると、バス停で待ってるお客様を待たす事になると考えられたのでしょうか、ここから乗られますか?と声を掛けて下さった運転手さんには、本当に感謝しております。が今回の事で夜も寝れ無い位腹が立ちましたのであの方は、又同じ事をすると同時に私と同じ目に遭う方が必ず出て来ると思うので徹底した教育をお願い致します。	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、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厳しく指導を行いました。 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。
5/14	黒い帽子の落とし物について お世話になっております。4/〇高松空港のリムジンバスに乗車した際に、黒い帽子を車内に落としてしまいました。どなたかが拾われたか、ご確認いただけますでしょうか。ご迷惑をおかけして申し訳ありませんが、どうぞよろしくお願い致します。	ことடன்バスをご利用いただきありがとうございます。お申出いただきご利用の車両を確認致しましたが、該当のお品は見つかりませんでした。
5/15	高松駅正午に発車するレインボー東廻りの運転手、運転が雑で荒く恐かったです。交差点を曲がる時に速度を落とさないから乗り心地が悪くて不快でした。人間を乗せているの分かってます???命をあずけているのを理解していますか?それに白昼にもかかわらずヘッドライトを点灯していれ、バス停で待っている時にまぶしかったです。点灯は暗い時だけにして下さい。	平素よりことடன்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厳しく指導を行いました。 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、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。