

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2021年3月1日～3月15日まで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
3/1	<p>2/26(金)、木太町〇時〇分発高松駅行。運転士・〇〇氏。バス停に対し、乗降の際の停車位置が後ろすぎます。木太町のバス停は道路に対し少し引っ込んだ位置にあり(バス停前の県営住宅前用水路をまたぐセメントの上)バス待ちはバス手前の人ひとり歩ける幅の歩道に横並びで並ぶようになっています。この日は雨が降っており、木太町にはバス待ちの方が10名以上いました。歩道から10メートル弱は列ができていたと思います。</p> <p>私はその中でも1～2番で着いており、先頭でいつもと同じくバス停に近い歩道で待っていました。雨のため少し遅れたがバスが到着した際、バス停に対し後方に停車しました。</p> <p>そのため乗車ドアが列の後方(5～6メートルほど)に位置し、あとで並び出した方が優先的に乗れることになりました。平日は同時刻のバスを利用していますが、他の運転士はきちんとバス停に近いところに乗車ドアが来るように停車してくれています。このような停車位置にするのはこの〇〇氏だけであり、以前から何度もこのようなことがあって疑問に思い憤りがありました。メガネが特徴的なため外から〇〇氏と判明し、「ああ、またか」とあきれながら、雨降りの始発で大勢の方が利用するこの日はさすがに我慢できなくなり、降車ドアの外から手振りで『もっと前へ停車してほしい』と訴えました。しかし、わかりにくかったようでドアが開いたため、伝えようと中へ入ると〇〇氏から「ここは降りるためのドアなので乗らないで」と言われました。確かに、降車する方がいました。しかし私は乗車したいがために前から乗ったわけではありません。乗客が多いからと、前からなら早く乗れるから乗せてくれ、という意味で乗ったわけではありません。「違うんです、もっと前に停車してください」と言うと、またもや「ここは降りる方がいるから乗るのはダメです」との発言がありました。重ねて言います。乗車したいから前から乗せてくれと訴えた訳ではありません。20年以上前から通勤でことでんを利用している身です。マナーは十分理解していますよ。勘違いして逆に〇〇氏は注意しないといけないマナーの悪い客と思ってしまうので、私はそれが一番腹立たしく感じます。確かに降車する方には降りにくくて申し訳ないと思いましたが、しかし、〇〇氏には謝罪の気持ちは一切ありません。〇〇氏からはその後も「前から乗らないで」と指摘が繰り返されました。私の真意が伝わっていないため「バスをもっと前に停車してください。後ろに停車して後の人が先に乗るようになっていきます。並んでるんですよ」と再度言いました。すると〇〇氏は少し考えて「…ああ、そりゃわからん」との返答でした。…?????何が「そりゃわからん」なのでしょう。その発言がこちらからするとわかりません。〇〇氏からすると私もよらない意見を受けたという意味でしょうか?????〇〇氏は乗客がバスを待つ際、バス停の近くからではなく歩道の中ほどから並び出すとも思っているのでしょうか。この時はバスの前後に乗降の障害になるような車・人はなく、ハンデのある方が乗降者にもなく、とりたてて言うことのないただバスが止まるだけのことでした。ならば停車位置を決めるのは、運転士のさじ加減のみでしょう。〇〇氏があえてあの位置に停めるよう考えているのなら、もっと前に停車するよう改めてください。今のままでは並んでいる方は不満を抱きます。繰り返しますが他の運転士はバス停に近いところに乗車ドアが来るように停めてくれていますよ。乗客としては、並び位置を調整することは不可能ですね。最初から〇〇氏が運転するバスなどわかりませんから、(わかっていれば正直乗りたくありませんが)〇〇氏はこれ以外にも、安全運転のためか非常に速度が遅い時があります。バス停に入る時は安全面からかじわじわと停めるため、バス停で先頭位置にいと「ここまできて止まってくれるのかな」と思いきや後方ですし(その際は自分がドアに急いで向かって他の人に割り込んで乗るようなこともしたくない)、2020年の中頃は新型コロナウイルスの影響で道が空いているから早く着いてしまうのを避けるために道を減速して走ることが多く、かえって危なく感じました。その際はバス停で追い抜かれる時に後ろの車のドライバーが何台も腹立たしそうに〇〇氏の顔を覗き込んでいましたよ。道中で大幅な減速をして走るよりも、着いたバス停で時間調整の方が安全です。毎日乗るバスであんな風に運転士に訴えたくありませんでしたし、こうやって時間をとって苦情を伝えるのも正直嫌です。しかし、〇〇氏にはかなり前から以上の件で思うところがあり、こちらがマナー違反者として思われているのはどうしようもなく腹立たしいのでメールしました。HPのご意見コーナーはいつも拝見しています。この意見にも通り一遍の返答だけで、改善されないことのないようにお願いします。改善がなされるのかどうか、今後乗車の際は見させていただきますので。</p>	<p>この度は、ご迷惑をおかけし申し訳ございません。</p> <p>当該バス停は、バスを停車させる環境上、乗車口をバス停に近づけて停車しますと、降車されるお客様がいらした場合は、安全に降車するだけのスペースが確保できない場合があります。運転士には、降車されるお客様がいらっしやらない時には、状況に応じて乗車されるお客様が乗車しやすいように乗車口をバス停側に近づけて停車するよう指導しました。今後ともことでんバスのご利用をよろしくお願いたします。</p>

3/1	<p>バスに乗る際に前側しか開かなかつたため、前側から入るのかと運転手に聞こうとしたところ、「人が降りたら後ろ開けるから外で待ってろ」と言われました。乗客に対する態度が有り得ませんね。1本遅らせようかと思うくらい腹がたちましたが、あとの便は土日は運行していなかったため仕方なく乗りました。私自身が若いため調子に乗って舐めた態度で接したのでしょうか?とにかく口調はタメ口で馴れ馴れしく、何故こちらが少しキレ気味に言われたいといけないのでしょうか。○○という運転手です。レインボー循環バスを使うことはもう無いかと思います。運転手の質が悪すぎ</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には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おこない、気持ちよく乗車していただけるように努めるよう厳重に注意指導しました。</p>
3/1	<p>26日の○時○分に一宮の里から上りのバスに乗りました。養護学校前から乗って来た子たちが騒がしかったのですが、ドライバーさんが優しく暖かく接していました。とても和み癒されました。頑張ってください。ありがとうございました。</p>	<p>この度は、温かいお言葉頂きありがとうございます。社員の励みとなります。今後お客様にご満足いただけるよう、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。これからもご利用のほど、宜しく願いいたします。</p>
3/1	<p>ことでんバスが主催されている遍路ツアーについて、先達○○氏が、(仙遊寺でお守りを郵送するための)案内ミス理由に個人情報収集はやめてほしい。また、客をりつけることもやめてほしい。先達だからって天狗になっていませんか?あの人がいるうちは貴社ツアーには参加したくありません。</p>	<p>ツアー担当者に事実確認をしたところ申出事項のような事象は確認できませんでしたが、ツアー催行時、情報不備で適切な案内ができなかった際は、○○先達よりお客様へ直接手紙で謝罪や回答をしていると報告がありました。今後は、誤案内等が発生した場合は直接お客様へ連絡をせず観光部へ報告し、対応を委ねるよう派遣会社を通して指示しております。 【土佐24番～29番】2021年12月6日(日)以降のツアーにつきましては、派遣会社の都合により○○様とは別の先達を手配しております。</p>
3/1	<p>4月2日高松空港12:45分着予定です。由佐線、高松空港12:52分→高松駅13:48に間に合うでしょうか。なお、近日中にバス時刻の変更が予定されていますか。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。 通常、飛行機と由佐線との連絡はしていません。 高松駅までご利用されるのであれば、リムジンバスをご利用いただければと思います。 リムジンバスは、必ず飛行機に連絡させますので、飛行機が遅れた場合でも安心してご利用いただけます。 ご利用をおまちしております。</p>
3/1	<p>おとし(平成31年 2019)3月2日(土)に全国交通系ICカードの10社の鉄道会社で使用と可能と導入しているバス車内でのIruCaカード読み取り部があるところにチャージ(入金)は、出来ますか?JR四国の鉄道会社でもバス車内でのIruCaカード読み取り部のところにチャージ(入金)も可能ですか?</p>	<p>バス車内での10カードへのチャージは可能です。 JR四国の車内でのチャージについては、JR四国にお問い合わせください</p>

3/4	<p>リムジンバス(高松空港⇄高松駅) 自転車持参で小豆島に行きたいがリムジンバスに輪行バック(自転車の車輪を外して袋にまとめたもの)をバスに乗せられますか?料金かかる場合はいくらでしょうか? 3月末に計画しているのですが往復割引の場合の自転車輪工事の料金はいくらでしょうか?</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。 空港リムジンバスの場合、袋にまとめていただければトランクに収納可能です。乗務員もしくは、空港係員にお申し付けください。その場合、料金は無料です。ただし、バスの振動等での故障等については責任を負いかねますのでご了承ください。ご利用をお待ちしております。</p>
3/4	<p>バスを利用しております。バスは交通渋滞により時間が正確ではないためバスの位置情報が頼りです。それが使えないのは大変不便で困ります。早い復旧をよろしく願います。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。 現在、バスロケ更新のため、端末機器を順次取り換え中です。しばらくお待ちください。</p>
3/4	<p>〇〇って人の運転が荒すぎてこわいです</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には、急の付く運転は避け、乗車していただいているお客様が安心快適にご利用いただけるよう、安全を第一に考えた、運転操作を行うよう厳重に注意指導を行いました。</p>
3/4	<p>御社のバスの運転手で「〇〇」は最低です。行き先が同じだったお年寄りの乗・降車のお手伝いをしながら乗りました。乗ったら「早く座れ」「着いたら早く降りろ」と言わんばかりの口調で指示されました。今後、お年寄りの手伝いは、テメーがやれと伝えとけ!</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。 当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、接客時の案内及び対応など、お客様の立場に立った接客をおこなうと共に、全てのお客様に気持ちよく乗車していただける接客に努めるよう厳重に注意指導しました。</p>
3/4	<p>大企業並みのシステム造りを望むわけではありませんが、今まで頼りにしていたイルカナビ。新しいシステムに同時移行するくらいの企業努力をお願いしたいものです。通勤に利用しておりシステムが途切れると困ります。出来るだけ早く新システムを導入願います。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。 現在、バスロケ更新のため、端末機器を順次取り換え中です。しばらくお待ちください。</p>
3/4	<p>3/4 東廻り循環バス〇便、ゆめタウン→中野町 に乗った。下車する際、50円玉を両替すると同時に200円(100円玉2枚)を先に運賃箱に入れたが、運転手はそれを見逃していた。(運転手は入れたのは見ていないと主張) そのため、210円追加して運賃箱に入れた。ひどい、ちゃんと見といてくれ。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には、接客時の声掛け及び対応など、お客様の立場に立った接客をおこない、気持ちよくご利用していただけるよう厳重に注意指導しました。</p>

3/5	<p>あと5秒あったら乗れたのに、目の前でドアを閉められました。そんなに渋滞している時間でもなかったはずなのですが、今まで、走ってくる客がいたら少し待つてあげる運転手を見ていたので、僕も少しなら待つてくれると思って走ったのに結局雨の中次のバス待つてことになりました。</p>	<p>この度は、ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 バス亭発車時には、お客様の有無や動向を確実に確認するよう努めてまいります。</p>
3/5	<p>3月4日木曜日 弓弦羽～イオン東店の上り、神在口の〇時〇分のバスに乗りました。 昔からことでんバスに乗っていて、あまり良い対応の運転手さんを見たことがないのですが、初めて丁寧な運転手さんでした。小学生一人一人に気をつけてねと声をかけていて見ていて気持ち良かったです。止まる度にバス停の名前、次に止まるバス停の名前をきちんとと言っており、当たり前ですが出来ていない運転手が多い中、全部声掛けていました。降りる際にありがとうございますと言っても返事すらない運転手が多いのですが、きちんと返事して下さいました。短い時間ですが、命を預けているので安心できる運転手さんがいいです。こういう運転手さんが増えるといいなと思います。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。 今回のご意見を受け止め、社員一同お客様にご満足いただけるサービスと安全運行に努めてまいります。 これからもご利用のほど、宜しくお願いします。</p>
3/7	<p>先日、久しぶりにレインボー循環バスに乗りました。すると、座席が汚くて驚きました。コロナ禍でもあるので、よけいに綺麗にそうじしてほしいのですが・・・いつ、どのくらいの頻度でそうじしているのでしょうか。ご返答いただきたいです。お気に入りの服を着ていたのに、どこの席にも座りたくなかったのですが、立っているとバスが発車できないので、仕方なく座りました・・・バスがもっと綺麗だと、利用者も増えるのではないかと思います。なるべく早く改善されることを、そして気持ち良くバスに乗れる日が早く来ることを楽しみにしています。よろしくお願いします。</p>	<p>大変ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。 現在は、清掃係員により清掃を行っていますが、より丁寧な清掃を行ってまいります。</p>
3/8	<p>空港リムジンバスをいつも利用させて貰っています。最近バスが混雑していることが多く、続行便を出すなど需要に合った運行をお願いしたいです。今朝の空港行きは瓦町で満席、その後乗った方は補助席でした。2月21日夜は高松市内行きが積み残しを出して市内行きの路線バスを案内されました。羽田線は大体3日前には予約が入り切っています。事前に航空会社と連携して頂ければ、需要予想は可能ではないでしょうか。時節柄、混雑した車内はしんどいですし、乗降りに時間がかかって乗務員さんも大変そうです。この先はもっと利用客が増えると思います。対応をご検討ください。</p>	<p>ご不便とご心配をおかけして申し訳ございません。 続行便については、各航空会社から搭乗人数のデータをいただき対応しておりますが、配慮できるよう努めてまいります。また、新型コロナウイルス感染症対策として、天窓開放、外気導入による換気、光触媒による除菌、抗菌施工を行い、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。ご理解ください</p>
3/9	<p>3/8 〇:〇ゆめタウン高松発の西回りのバスに乗り、中新町で降りたかったのでアナウンスが流れて、流れている途中で降車ボタンを押したのですが、止まってくれず、また次のバス停のアナウンスを流され、結局そこで降りられました。謝罪の言葉等もありませんでした。どういうことでしょうか？</p>	<p>ご迷惑をお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士には、漫然な運行は避け、確実な操作で運行をおこなって行くと共にお客様にご案内とお詫びをおこなうよう厳重に注意指導しました。</p>
3/10	<p>どこにiruCaナビが無くなりとても不便なので変わりのサービスが早く開始されることを願います。宜しくお願いします。</p>	<p>現在、新しいバスロケーションシステムへの変更にあたり、端末機器を順次取り換えております。どこにiruCaナビの再開は、4月1日を予定しております。ご不便をお掛け致しますが、もししばらくお待ちください。</p>

3/11	<p>朝、混んでいる時間帯に利用する事が有るのですが、小学生も乗っている事が有るのですが、運転に興味の有るのかも知れませんが、運転席横で立っているのはどうなの？って思います。降り口が前がわなので、降りるのに、降りにくいです。</p> <p>ランドセルも背中に背負っているもので、何度かあたって事も有ります。荷物を持っている人や子供をだっこされている方など色々なので運転士さんも注意されないのはどうなのかな？って思っています。小学生でもマナーは知っておいた方が良い事も有ると思います。</p> <p>ご利用 令和3年3月1日午前〇時頃 バス内 庵治線 高松駅行 木太町バス停〇時〇分発</p>	<p>この度は不快な思いをお掛けし申し訳ございません。</p> <p>ご利用頂いている学校様と協力して、乗車マナーの向上に努めてまいります。</p>
3/15	<p>ことでんバス高松西高線で、鬼無駅を750前に発車して、瓦町に向かう便を作ってほしい。西讃からJRで乗り継いで通勤するのに使えません。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。</p> <p>お客様のご意見を参考にして利便向上に努めてまいります。</p>
3/15	<p>3月21日に高松駅8時44分発塩江行きに栗林公園前まで、そのあと栗林公園前から9時49分発鹿角線で高松築港まで乗る予定で1人はJRのイコカ、もう1人はことでんのイルカで乗車です。どのドアから乗るかや、どのタイミングでICカードをタッチするかなどバスの乗り方についておしえてください。特に塩江線は始発の高松駅から乗車ですがICカードは乗車するときもタッチが必要ですか</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。</p> <p>イコカ、イルカともに利用方法は共通です。</p> <p>バスは、乗車専用の中扉と降車専用の前扉があります。</p> <p>乗車した際に添付写真のリーダにかざしてください。</p> <p>また、降車の際も運転席横の降車リーダにかざしていただければ自動で運賃を引き去ります。ご利用をお待ちしております。</p>
3/15	<p>〇時〇分高松駅(8)番乗り場発レインボー通り・サンメッセ香川・川島・フジグラン十川行のバスに乗車していた時バス車内放送のアナウンスの音が若い女性スタイルな感じでしたので、これまでは、いつものアナウンスが女性の声でしたので、ちょっとバス車内放送のアナウンスの声の性格のタイプも変わっていたのです。これまでの次のバス停留所の行き先の系統がいつもの女性の声とは違って、若い女性スタイルの声になっていたのです。</p>	<p>貴重なご意見を頂きありがとうございます。この度、バスロケーションシステムの更新に伴い、路線バス全車両に新型音声合成装置を搭載いたしました。そのため、車内の案内放送が旧放送とは異なっておりますので、ご理解のほどよろしく願いたします。</p>