

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2021年12月16日～12月31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
12/16	〇〇さん感じ良かったです。	温かいお言葉をいただき有難うございます。今後もお客様の立場に立ったサービスと安全運行に努めてまいります。
12/16	少し運転が荒かった。高松築港でボタンを押した人がいたが、過ぎてしまった。朝日町⇒高松築港行きのバスです。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。当該運転士には降車合図の確認を確実に行うよう、また安全を第一に考えた運転に努めて行くよう厳重に注意指導しました。
12/16	10/23瓦町〇〇発弓弦羽行のバス(だったと思いますが)に、娘が友人と利用しました。郷東橋BTにてバスが故障し動かなくなったそうです。何分も待たされ、代替バスに乗り換え、遅れはしたものの、目的地まで到着はしたそうなのですが…降車の際Irucaを持っていなかった娘たちは現金で運賃を支払うように言われ支払いました。しかし、Irucaのお客さんには「もう支払いいいです」と運賃を支払わなくて降車していたそうです。バスの故障で車両が変更になり、システム上仕方ないことかもしれませんが、それなら現金で利用した客も同じように対応しないと理不尽ではないでしょうか。	不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該運転士には運賃収受に関する取り扱いを再教育すると共にお客様ひとりひとり平等にサービスの提供に努めるよう注意指導しました。
12/17	今朝〇時〇分頃、県道266号線を自転車で左路側帯付近を走行中、橋詰バス停付近でそちらの会社の路線バスに後ろから追い越されながら幅寄せされ後部と軽く接触しました。さいわいこちらには怪我、自転車の破損とうはなかったのですが通勤中に時間の余裕もあるほうではなかったのが警察には報告していません。ですが、運転手も全く気付いてないようですし、明らかに危険な運転なため以後注意をお願いします。また同じような事例が再発した場合はひき逃げで110番通報をします。	危険な思いをお掛けし申し訳ございません。今回のご意見を真摯に受け止め、走行中は安全を第一に考え、自転車など他の車両に危険を及ぼす事無く、危険予測運転に努めてまいります。
12/17	12月16日〇時瓦町発、健康ランド行きのバス内で、降りる時に転んだ人がいました。バス停に止まる前にドアがあいたので、その人も焦ったのだと思いますが運転士は知らぬふりで、転んだ人に大丈夫ですかとも言わずに、逆にその人に暴言をあげているようでした。運転自体もスピードが出すぎな感じもあるので、乗っていて乗り心地が悪いです。指導をお願いします。	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対応及び案内など、お客様の立場に立った接客をおこなうよう、また常にお客様の安全を第一に考えた運転操作に努めて行くよう厳重に注意指導しました。
12/17	本日、〇時瓦町発健康ランド行きのバスに乗りました。運転士の態度が酷くてたいへん不快でした。スピードも出しすぎだし、客を転ばせて謝りもしない。こんな運転士はそのうちに事故を起こすのではないかと思う。	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対応及び案内など、お客様の立場に立った接客をおこなうよう、また常にお客様の安全を第一に考えた運転操作に努めて行くよう厳重に注意指導しました。
12/20	12月17日〇時〇分野田池発(レインボー循環バス) 運転士の〇〇さんの態度が悪すぎる。1万円が両替できず、声をかけたところ溜息をついた対応。バスに乗る機会が少なく、両替機では両替できなかった自分が悪かったのも分かる。しかし、あまりのプロ意識の低さと、ことでんの社員教育の行き届かなさにこちらの溜息が出た。ことでんバスのサービスが「人を乗せて運ぶだけ」であり、「快適にバスを利用できるようにする」ことがどうでもいいのであれば、そのようにバス内に明記していただきたい。	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、接客時の案内及び応対など、お客様の立場に立った接客に努め、気持ち良くご乗車していただくよう厳重に注意指導しました。
12/20	〇〇さんという運転手が運転するバスに乗車しました。終始、急発進急ブレーキと、とても危なく身の危険を感じる荒い運転でした。それだけでなく、お客さまの降りるバス停を通り過ぎ、バス停では無い信号機前で急停止。よく後ろから追突されなかったなと思います。交通量の多い帰宅ラッシュの時間に、そのような危険運転をされてもう利用したくないと思いました。	ご迷惑をお掛けし誠に申し訳御座いません。当該運転士には公共交通の運転士として今回のご意見を真摯に受け止め、常にお客様の安全を第一に考えた優しい運転操作を心がけ安全運行に努めて行くよう、またバス停では降車合図の確認を確実にを行い、運行していくよう厳重に注意指導しました。

12/20	<p>12/16(木)切戸○:○→瓦町 とっても品よく、言葉使いは人柄が出ますね。ていねいで、下車する時も「お気をつけて行ってらっしゃいませ」など、とても感心しました。バスの運転手さんは、一言も言わない人が多いなか心ほっこり！！です。(前にレインボーバスに乗った時はケイタイメールの着信音が鳴っただけで、マイクで注意され、他の方の前で謝まされました。苦情でかきました)Very goodな○○さん</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。これからも社員一同、お客様の立場に立った優しい接客に努めてまいります。</p>
12/21	<p>令和3年12月17日安全統括管理者殿 前略 お世話になっております。通勤で御社路線バスを利用させていただいている者です。令和3年○月○日、私は屋島大橋線の高松駅・三越前・健康ランド行き第8便に乗車しました。運転士は「○○」と運転席の背面に掲示されていました。運転士名と一緒に「私は安全運転に努めます」という言葉も誇らしげに掲示されていました。市立体育館前(だったと思うのですが)で、ご婦人(40～50代)の方が、バスが完全に停車する前に席を立ったようで、バスの床面で転倒されました。膝をつくとか腰を落とすとかの程度ではなく、私が見たときには完全に後方に倒れ背中全体がフロアについていました。(停車しようとしたのだったら、前方につんのめるといのはわかるのですが後方に倒れていました)後頭部も打っていたかもしれません。そばの座席に座っていた他の女性客があわてて席を立て駆け寄り「大丈夫ですか!」と声を掛けましたが、運転士からはその乗客を気遣う様子は少しもありませんでした。倒れた女性客の声は動揺していたせいかかほそく、何を言っているのか私には聞き取れませんでした。少し間をおいて、その方はようやく立ち上がり降車しました。その直後です。降車口のドアを開けたままで、貴社の運転士はその背中に大きな声で言い放ったのです。「バスが停車してから席を立ってください!」降車された女性客とバス内の他の乗車客の両方に向けて言ったように思われます。実際両者に大きな声が聞こえたと思います。それは安全へのお願いと言うには、あまりに威圧的な言葉でした。男性の私でもおびえるほどでした。倒れた女性客の心境はいかばかりであったでしょうか。転倒した動揺に加え、運転士のこの言葉、心情を察するに余りあります。公共交通機関のお世話にならざるを得ない方は大勢いらっしゃると思います。この方も恐怖を覚えながら、今後モト電バスに乗らなければならないかもしれません。安全統括管理者様にあたっては、旅客輸送業の「イロハ」である【乗客の安全・安心】に立ち返って職務(運転士の教育、運転士としての向き不向きの判断等)にあたっていたきたいと思います。言葉づかいで、乗客におびえを与えてどうするのですか。安全統括管理者様にお聞きます。この「乗客の転倒事案」についての報告は、○○運転士からあがっていますか。このような場合の会社としてのルールはどのようになっていますか。転倒した乗客の保護、けがの有無の確認を含めていかがでしょうか。たまたま、私が降車したバス停でほかに2名の方も降りました。面識のない方たちでしたが、私が思わず「今の運転士はひどかったですね」と言うと、お二方も異口同音に「ほんとですね。バス会社に言ったほうがいいですね」「明らかにスピードも出しすぎですね」などと話していました。イオン高松東バス停を過ぎて信号を右折すると、瀬戸内観光専門職短大バス停まで直線が続きます。ここは制限速度が50km/hだったと思いますが、このバスはビュンビュン飛ばしました。アクセルワークも荒いです。60km/h以上は出ていたでしょう。ずいぶん前になりますが、JR西日本の運転手が「遅れ」を取り戻そうとしてスピードを出しすぎ、カーブを曲がり切れずマンションに突っ込み大惨事を起こしたことがありました。それを彷彿とさせるものでした。この事故は電車が遅れると厳しいペナルティがあったことも原因とされています。御社にもこのようなペナルティ制度があるのでしょうか。そのようなことを思わせるような運転でした。路線バスのスピード超過は運転士だけでなく会社側にも監督官庁の指導の対象となると思います。路線バスにはタコグラフはついていないのでしょうか、ついていれればすぐに確認できると思いますし、運転士の法違反に対する抑止力にもなると思うのですが。ないのであれば、これは安全統括管理者様の力量に頼るしかありませんね。善処を強く望みます。つぎに一般的に貴社運行バス(屋島大橋線)の、踏切前の一旦停止の状況について述べます。通勤のため屋島大橋線が高松駅方面行きに毎日乗るのですが、「片原町駅前バス停」の手前に踏切があります。ここで完全に一旦停止している運転士がほとんどいません。安全統括管理者様はどのようにこの状況を把握していますか?電車も同系列会社だから「一旦停止も適当でいいや」とでも言われますか?現状で良好だというのであれば、見解の相違というほかありませんので、別途警察とか監督官庁に相談します。安全統括管理者様をお願いするのですが、このことを直接に運転士に質すのではなく、運転士に内密に、管理部門の方が実際に乗車するなどの内部調査をしていただきたいのです。バスの運行に関して問題があるのは今回の「○○運転士」だけではないと思うのです。</p>	<p>いつもことでんバスをご利用くださりまして有難うございます。この度は大変ご不快な思いをお掛けしましたことを心よりお詫び申し上げます。今回のご意見を真摯に受け止め、当該運転士からの聞き取りと添乗指導をおこなったところ、ご指摘通りの運行状況が見受けられました。当該運転士につきましては、ことでんバスの運転士としての自覚と再発防止のために指導すると共に、ことでんバス全体のご意見と捉え、継続した指導に努め改善に向け取り組んでまいります。今後ともことでんバスを宜しく願い申し上げます。</p>

	<p>そのようにして正しく現状を把握したのち、会社全体としての改善処置を実施していただきたいと思います。直接運転士に質しても、実情は浮かび上がりません。(今までのご意見箱の Q & A をみると直接、質していたようですが)私は、今年の3月に高松に引っ越ししてまいりました。4月から御社の路線バスを利用していますが、まず感じたことは、「今まで、住んでいたところの路線バスに比べて、総体に運転が荒い」ということです。安全統括管理者様にあたっては視点を高く、広く持っていただき全国の他社と比べてもそんな色のない安全運行を実現していただきたいと思います。私が7月に、屋島大橋線にのって感じたことをメモしたものを同封します。良い運転士もいます。感じたことを是々非々に書いています。参考になりましたらと思い添付します。このメモには「〇〇運転士」の踏切一旦停止は大変良いとのメモもあります。「帰り」と書いているのは屋島大橋線、健康ランド行き第8便、そのほかは三越前・高松駅・片原町行きの1便です。勤務日報を確認すれば運転士が各便に乗務していたことがわかるでしょう。メモの清書 ①〇 / 〇 (月) 〇〇 運転が荒い。→よろける人もある。ブレーキ、発進体がGを感じる。 ②〇 / 〇 (火) 〇〇 丁寧な運転、停・発車時にGを感じない。 ③〇 / 〇 (火) 帰り 〇〇 停車スムーズOK 降車時に「足元に気を付けて」の言葉が良い。発車も悪くない。スピードは出すほうだ。 ④〇 / 〇 (水) 〇〇 マイクの説明が絞切りで聞き取りにくい。走行中のアクセルワーク、停止時のブレーキ操作が荒い。それぞれ体にGを感じる。踏切一旦停止をしない。 ⑤〇 / 〇 (木) 〇〇 発車スムーズ、マイク案内も聞き取りやすい。カーブもゆっくりと廻り、スムーズ。停車も前のめりにならない。OK「道路の段差によりバスが揺れます。ご注意ください」のアナウンス、親切でよい。他の運転手では聞いたことがない。Very good ⑥〇 / 〇 (木) 帰り 〇〇 踏切の一旦停止大へん良い。</p>	
12/21	<p>本日、午前に両親が伏石駅よりレインボー循環バスで香川県済生会病院に行くためにバスに乗車しました。済生会病院前のバス停で降りる時に母親はシルバーカーを押しているので父親が2人分のバス代220円を支払ったのにもかかわらず、運転手が降りてきて、母親に「バス代を支払っていないから支払え」みたいになってきたそうです。母親が「父親が2人分を支払った」と言ったら、謝りもせずバスに乗って行ってしまったという事です。自分が間違えて、お客に嫌な思いをさせたのにもかかわらず、謝りもしないとは貴社はどういう社員教育をしているのでしょうか?両親とも高齢で車の運転も出来ないのではやはりバスに頼るしかないのに、公共交通機関であるはずのバスで嫌な思いをするのは納得できません。きちんと対処して社員教育もやり直してください。自分が間違えてたら、謝るのは幼稚園児でもわかる事だと思いますが、貴社は違うのですか?</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士には今回のご意見を真摯に受け止め、接客時における声掛け・言葉遣いは勿論の事、お客様を不快に感じさせた時は、「失礼しました」「申し訳御座いません」などの言葉も合わせ、ご利用して頂いている事に感謝の気持ちを持ち、丁寧な応対に努めるよう接客姿勢を中心に注意指導をおこないました。</p>
12/21	<p>伏石駅で電車から降りて駅員に東廻りの乗り場を確かめて待っていたが、レインボー循環東廻りの乗り場表示がないため、高速バス停と同じところに停まると思っていたが、一向に乗るバスが来ないので、バス会社へ電話した所、指定のバスは定刻に発車し、すでに栗林公園前から中新町の間あたりに達している返事でした。伏石駅までは9時発太田駅からの電車で来ました。何故、表示をしていないのか知りたいです。おかげで日赤の予約時間に間に合いませんでした。</p>	<p>伏石駅からバスをご利用の際に、誤ったご案内をしまいご迷惑をお掛けし申し訳ございません。係員の周知徹底及び掲出方法を検討し、再発防止に取り組んでまいります。</p>
12/22	<p>年明けに初詣に屋島寺にお参りしようと思っているのですが、駅-山頂間のバスは、三ヶ日もサイト記載の本数なのでしょうか?</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。1月1日は、JR屋島駅6時18分発、8時17分発、屋島山上7時42分発、8時54分発の4便を増発します。1月2日、3日については、通常の6往復で運行します。どうぞ、ご利用ください。</p>
12/22	<p>レインボー循環バスに定期券が発行されないのなぜでしょうか。会社規定で通勤費は、定期券のみ支払われる社内規定があり大変困っています。発行できない理由を教えてください。また、理由にもよりますが、発行開始するよう要望します。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。ご不便をお掛けし申し訳ございません。バス運賃は、通常営業キロ数によって運賃を設定していますが、レインボー循環バスは、運行当初2路線を統合して他の路線に比べて安価に設定しています。そのために定期券の発行はしていません。今のところ、定期券発行の計画はありません。ご理解ください。</p>
12/22	<p>ことでんバス定期券を購入後、定期期間開始前に使用しなくなった場合は、払い戻しできますか?</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。 期間開始前であれば、購入金額から解約手数料の520円を差し引き、残額を返金します。</p>

12/22	<p>私の70代の母が乗車した際の事です。母は事故で入院していつい先日退院したばかりです。移動手段がないので、用事の際にシルバーカーを押してバス停に行き、バスに乗車したのですが、降りる時に運転手さんの声掛けや手伝いもなく、一人で頑張って降りたそうです。けれど、最後の段差で上手く着地できず尻もちをついてしまったそうです。事故で膝を骨折したので膝の曲げ伸ばしも不安な中です。そしてその帰りのバスでは前側のドアでは狭く降りにくいので、後ろを開けてもらえるようにその件をメモに書いて運転手さんに見せたのですが、ドアは開けてくれたものの、メモはまともに見てくれなかったようです。以前、母が入院する前には他のシルバーカーの乗客の降車を手伝っている運転手さんを見かけたそうなのですが、あれはたまたま親切な運転手さんやったんやね…と呟いていました。そして、もう二度とバスには乗らないと言っています。色々な事情の乗客がいらっやいます。運転手さんも大変かもしれませんが、シルバーカーやベビーカー、杖をついている方など、見たら分かると思います。もう少し気にかけてもらえたらと思います。母はもう乗る事はないと思いますが。</p>	<p>この度、大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。お客様のご意見を真摯に受け止め、安心・安全にご利用していただけますよう周知してまいります。</p>
12/23	<p>初めて乗る人間に対して乗務員の態度が非常にでかく、乗客をなめくさってる態度が丸見えで不快感しかなかった。言葉の使い方、態度などきちんと教育してるのか甚だ疑問で他府県のバスにも乗ったことがあるが、ここまで不愉快な対応をするバス会社はなかった。一度、他のところのバスに乗って勉強したらいい。非常に不愉快でした。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。また、ご指摘をいただき有難うございます。お客様のご意見を真摯に受け止め、接客時の対応・態度など、お客様の立場に立った接客をおこない、全てのお客様が気持ちよく乗車していただけるよう、社員一丸となって取り組んでまいります。</p>
12/25	<p>運転シフト切替時、身体にショックを感じた。ブレーキもエンジンブレーキの工夫が必要では？</p>	<p>この度は、貴重なご意見いただきありがとうございます。お客様のご意見を真摯に受け止め、安全・安心にご乗車していただけるよう、優しい運転と優しい接客に取り組んでまいります。</p>
12/25	<p>おたくの運転手、ベスト禁止と聞いたが、ベストを着ているのがいます。新米バスの運転手は当たり前のように着ている。他にも夜になったら着ているのがいます。決まりも守れないなら辞めたら？情けない！上司はチェックもしないのか？</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。ベストの着用につきましては、全運転士に周知しております。引き続き、身だしなみを整えてお客様に不快感を与えないよう取り組んでまいります。</p>
12/25	<p>制服が統一していない。電車の人はきちんとしているのに、バスの人はばらばら。なぜ？どうして？バスの運転手さん、ちゃんとしてくださいよ！ベストも禁止だろ！まともな運転手いないの？</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。11月の衣替え時に周知を図ってまいりましたが、引き続き身だしなみを整えて、お客様に不快感を与えないよう取り組んでまいります。</p>
12/27	<p>伏石駅行きのバスは、電車には接続していないようですね。その事を運転手に問うと、「道路が混んでいるんだから仕方ないでしょ。」みたいな言われ方をしました。混むのが分かっているのなら、もっとダイヤ編成を考えてください。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。恒常的な遅れについては、運行記録を基に次回のダイヤ改正時に考慮致します。また、運転士の接遇については、遅延が発生した場合、まずはお詫びを行い、お客様の立場に立った言葉遣いをするよう指導してまいります。</p>
12/28	<p>塩江線の上之町バス停ですが、いつも時間まで待たずに出発します。先程も2分前に出発されました。寒かったので近くのコンビニで時間を潰し、時間前にバス停に行こうとした矢先です。どういった時間管理をされているのかご返答いただけますか？また、明らかに乗りそうな方が走って手を振っていても毎回無視しています。時間前にバス停に着くように出ても、3分前や2分前などは発車されているのでこれでは時間表の意味がないのでは？</p>	<p>この度は、大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。バス停通過の際は、お客様の有無や動向及び通過時間を確実に確認して通過するよう取り組んでまいります。</p>
12/28	<p>バスの運転手、乗り口のドア開けてくれません。しかも、2回も。こちらは、開くの待っているのに、スルーされてそのまま出発しました。発車前に乗客がいるの確認しないんですか？2回も同じようなことがあるとは…。発車前の確認をもう少し徹底させてください。</p>	<p>この度は、大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。バス停停車時には、乗車されるお客様がいらっやらない場合でも乗車ドアを開けるよう周知しています。また、発車の際はサイドミラー等を活用して再度確認するよう取り組んでまいります。</p>

12/28	<p>本日昼ごろ乗車した者です 運転手の方がとても親切でした 発着点の高松駅で出発まで車内で待っていると、どうやら行き先を間違えられたお2人組がいらっしゃり、降りたり乗ったりしていたのですが、運転手の方が突然外に飛び出し、走ってどこへ行くのかと思ったら近くにいた同僚と思われる方と話されていて 結果その同僚と運転手の方が親切にお2人組に教えていたように見えました また、私が栗林公園の停留所で降り、入口はどこかと迷っていたら降りた後にもマイクで入口の方向を教えてくださいました。単純なことですが、東京でそこまでしてくれる方はいません。とても嬉しかったです。メガネの男性の方で名前は覚えていませんがありがとうございます。素敵なお仕事これからも続けてください!</p>	<p>温かいお言葉をいただきありがとうございます。社員の励みになります。引き続き、お客様が快適にご利用いただけるよう、優しい接客に取り組んでまいります。</p>
12/28	<p>道路状況で遅くなるのはわかりますがさすがに20分近くも遅れるのはどうなんですか?たいして混んでる感じでもないのに、余裕持って出勤してるのに意味ないと思います。意味がわかりません。10年近く利用してますが、こんなに長い時間待ったのは初めてです。</p>	<p>この度は大変ご迷惑をおかけし申し訳ございません。当該運転士には遅延が発生した際、お客様へのお詫びとご案内を徹底するよう注意指導しました。</p>