

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2022年3月16日～3月31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
3/17	精神障害者手帳持ちです。ことでんバスにICカードで乗って精神障害者割引を使うことはできますか？ また、その場合電車との乗継割引は効きますか？	お問い合わせありがとうございます。フリーイルカをお持ちであれば降車リーダにかざす前に運転士に手帳を提示して手動で精算してもらってください。毎回、必要です。また、毎回半額になりますので電車との乗り継ぎ割引はありません。ご利用をお待ちしております。
3/23	川島西植田の3月20日午前〇時〇分サンメッセ発のバスに乗りました。運転手は〇〇さんという方でしたが、とても気持ちのいい方でした。運転は丁寧かつ穏やかで安心して乗せていただきましたし、アナウンスはとても聞き取りやすく、乗客に話しかけるようなアナウンスはマニュアル的でないと感じました。また、〇〇さんはお年寄りや若い方が両替等で近づくたびに、笑顔で丁寧に対応されており、降車する人全てに、行ってらっしゃい、お気をつけて等と声をかけておられ、側から見ている私達まで幸せな気持ちになりました。あまりの感じ良さからか、若いカップルの方が、終点の高松駅で降車後、運転手さんに手を振って挨拶され、運転手さんも手を振り返していました。その光景はとても微笑ましく、コロナ禍やウクライナ侵攻等で閉塞した空気が一気に吹き飛んだ気がしました。久しぶりのバス利用でしたが、こんなにも気持ちのいい運転手さんは初めてでしたし、またバスを利用したいと思いました。〇〇さん、最高の朝をくださり、ありがとうございました。お陰様で良い1日になりました。	温かいお言葉をいただき有難うございます。社員の励みとなります。今後もお客様にご満足いただけるよう、サービスの向上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、宜しく願いいたします。
3/23	いつも生活の足として利用しております。ありがとうございます。私自身、精神障害者手帳を持っています。提示の上いつも現金で半額割引でお支払っておりますが、一般のイルカでも精算できるのでしょうか？今後、グリーンイルカで利用できるようご検討いただけたらありがたいです。お忙しいところすみません。	ご不便をおかけして申し訳ございません。フリーIruCaで障がい者手帳を運転士に提示して手動で引き去ることは、可能です。また、グリーンIruCaでの利用については、今後の参考とさせていただきます。

3/23	<p>私は視覚障がい者で車の免許を持ってないので、いつもバスや電車をとでもありがたく利用させていただいています。平日3日間ほど、鹿角線の川東～養護学校前まで利用しています。突然の路線廃止にショックを受け、また4月からどうしたらよいのかと困惑しています。養護学校前には養護学校だけでなくリハビリセンターや病院、支援施設もあります。乗客が少ないこともわかりますが、せめて月・水・金とか火・木とか曜日を決めての運行とかに出来なかったのかと、残念でなりません。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。 おっしゃるとおり宮前～日生ニュータウン間のご利用が少ないため、全便香川中央高校行きに変更します。ご意見は、今後の参考とさせていただきます。</p>
3/24	<p>朝日町線ダイヤ改正について 高松港へ着く船(フェリー・高速艇)やマリナーライナー(岡山から)、いしづち(愛媛から)に乗っている人ことを何も考えていないかのようなダイヤになっていました。驚きです。大変残念です。今まで通院や通勤で使っていた方たち(毎日10人ほどいたと思います)は皆乗れなくなってしまいます。可及的速やかに前のダイヤに戻して下さることを願っています。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。 おっしゃるとおり、他の交通機関との連絡は、必要と考えます。全便に対応することは困難ですが、できるだけ早い機会に検討します</p>
3/24	<p>いつも琴電バスを通勤で利用しております。本日、中三名を〇:〇発、田町〇:〇着のバスに乗車しましたが、降りる際にまだ降りていないにもかかわらず、ドアを閉められ、結構な勢いで体を挟まれました。バスのドアはなかなかの勢いで閉まりますので、お年寄りの方が万が一挟まれた場合には、非常に危険かと思えます。今後は、乗客がしっかりと下りたことを確認してから閉めるようにして頂けますと幸いです。</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運転操作をおこない安全運行に努めて行くよう厳重に注意指導しました。また、今回のご意見を他の運転士も周知し再発防止に努めてまいります。</p>
3/24	<p>ゆめタウン前バス停から高松空港に向かいたいのですが、ゆめタウンバス停には駐車場がありますでしょうか？</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。申し訳ありません。ゆめタウンバス停に弊社でご用意している駐車場はありません。よろしく願い致します。</p>

<p>3/24</p>	<p>出張帰りにリムジンバスを利用したが、運転士の態度が悪く不愉快な思いをした。まず、帽子をかぶらずに運転、制服を着ていない、非常識だ！よくこんな馬鹿げた運転士を採用してますな。ことでのレベルの低さを証明しているように思える。情けない！20日も市内で見た。同じ〇〇という運転士でした。帽子をかぶっていない。最低！！</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、接客時の第一印象である身だしなみ等、お客様に不快な思いをお掛けしないよう嚴重に注意指導しました。</p>
<p>3/25</p>	<p>高校3年生の者です。高校1年時から3年間通学でお世話になりました。おかげさまで3年間大きな事故に合うこともなく通学させていただきました。その節はありがとうございました。バスの運転手さんの方で〇〇さんの安全な運転、細やかで丁寧なアナウンス、優しい対応がとても素晴らしく、バスに乗るだけでとても良い気持ちになりました。本当に良い方です。なかには安全ではないような運転の方も以前お見受けしたことがあったので最近ヒヤヒヤしたこともあったのですが、この方の運転はとても丁寧で乗り心地が大変良かったです。私はバス酔いしてしまうことが多く、3年間他に交通手段が無く耐えるしかない！とと思っていましたが、この方の時はその心配もありませんでした。本当にお世話になりました。ありがとうございました。これからも応援しています！！</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。社員の励みとなります。また、ご卒業おめでとうございます。今後もお客様にご満足いただけるよう、サービスの向上と安全運行に努めてまいります。これからもご利用お待ちしております。</p>
<p>3/25</p>	<p>まちなかループバスについて 最終便が午後6:07やて。中央病院～瓦町までもっと遅い時間までにして</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。 今のところ、最終便の繰り下げの予定はありませんが、今後の参考とさせていただきます。</p>

3/25

私は、平日の朝、屋島大橋線乗り午前〇時〇分健康ランド発便を通勤で利用している視覚障がい者です。3/18のバス運転手さんは、今までも何度か乗務されている方ですが、バスがバス停に停車して乗降扉を開く際、まだバスが停車しきれない時から乗降扉を開けます。以前からずっと気になっていたのですが、今回意見させていただきます。雨の日の朝の通勤時間帯はバスを利用する方が多く、バス内が混雑している時は、運転手さんによっては、バスの乗車扉だけではなく、降車扉も開けて乗車させていただける場合もあります。前記の便の時も雨が降っており、私が先頭で待っていたバス停にバスが到着した際、乗車扉と降車扉が開きました。私はてっきり車内が混雑しているの降車扉も開いてこちらからも乗って良いものと思い、降車扉側から乗車してしまいました。(降車扉から乗っても良いというアナウンスはありませんでしたが、降車扉から乗車する際、運転手さんから「乗車口から乗ってください。」などの注意・指示もありませんでした。)車内は、雨が降っていない時よりは混んでいましたので、乗降扉付近にあるICカード読み取り機に乗車時のICカードをかざすことができませんでしたので降りる時に「〇〇から乗りました。」と告げました。すると運転手さんは直ぐに返答してくれず、再度「すいません」と声掛けしたところ「何番かな」と聞いてきました。普段、ICカードを使用してバスを利用しているので、何番のバス停かは覚えていないので「わかりません」と答えたところ、運転手さんは「前は降りる人用なので、後から乗って下さい」と言い、ICカードの乗車登録をしてくれましたので、降車のICカードをかざして降りました。普段、今回利用したバスの便では、バス停で降車される方がいらっしゃるのに、この時は降車される方がおられ、降車される方及び私と同じバス停で降りられた方には申し訳ないと思っています。しかしながら、そもそも私が、降車扉側から乗り込もうとした時に、運転手さんが「乗車扉側から乗って下さい」などと声掛けしていただければ、私も乗車扉側から乗っていました。また、運転手さんであれば乗客に「何番かな」と尋ねなくても、バス停が何番か覚えておく(覚えてないにしても乗客に尋ねず最初から調べる)べきだと思います。このほかにも、今回の運転手さんは、運転中に車内マイクがオンになった状態で、たびたび独り言を言っており、これが車内に聞こえてきます。内容によっては乗客を不愉快にさせるものもあります。多数の運転手さんに言えることですが、私は視覚障がい者ですので、バスに表示されている電光の行先表示が見えず、多数の路線バスが停車するバス停では、車外アナウンスがなければ、どこ行きのバスか分からず、たびたび乗り間違えることがありますので、バス停に停車した際は、必ずどこ行きかを車外アナウンスしていただくようご指導願います。たくさん意見させていただきますが、ご対応をよろしくお願いいたします。

不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。
当該運転士にはドアの開閉は確実に停車したのち操作を行なうこと。また、お客様の立場に立った接客を行うよう厳重に注意指導しました。

3/26	<p>2/26(土)〇:〇兵庫町に止まる予定の屋島大橋線の方に質問です。どうして止まっていたけなかったのでしょうか？電車に乗りつけず大変でした。減便にする為に乗客を乗せない方針ですかいじめですか</p>	<p>ご不快な思いをお掛けして誠に申し訳ございません。 当該運転士には、バス停車前では減速し、お客様の有無を確実に確認してから運行するよう厳重に注意指導いたしました。 今回のご意見を他の運転士にも周知し、再発防止に努めてまいります。</p>
3/27	<p>私は、下大内駅発8:44のバスで、駅前まで通っていたサービス業の者です。4月からの土、日、祝運休で、もうバスでは通えなくなってしまいました。毎日10人前後は乗っていたし、コロナがおちつけば、駅前に10時前に着くバスは利用したいと思う方も増えると思います。どうか、状況を見て、また変更の時がありますようお願いしています。</p>	<p>大変ご不便をおかけして申し訳ございません。申し出の便は、ご利用が少なく休日運休にしました。お客様のご意見は次回ダイヤ改正時の参考とさせていただきます。</p>
3/28	<p>27日・日曜に〇時過ぎに「健康ランド前」のバス停から出発した運転手。出発前に立入禁止になっている健康ランド跡地に無断で侵入していた。</p>	<p>ご意見をいただき有難うございます。 申し出の便についてドライブレコーダーを確認するも、正規のルート及びバス停から運行しており、当該運転士自身も健康ランド跡地に立ち入ってはおりません。</p>
3/29	<p>3月28日の〇時頃に瓦町駅前(ローソン前)の交差点にて赤信号で停車していると「日赤シャトルバス」にギリギリまで詰められ追突されるのかとハラハラした。ひとつ前の信号でも信号無視がみ。停車中には運転席でござと。お客様の命を預かっているプロの運転手としてどうなのか。その運転手の癖なのか分からないが、ドラレコが普及してるなか、まだそんなドライバーがいるのですね。はっきり言って周りから見られている意識、安全に対する意識が薄いと思います。また普段から利用している「ことでんバス」さんだけに残念な気持ちです。指導よろしく願います。</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、常に安全を第一に考えた運転をおこない安全運行に努めて行くよう厳重に注意指導しました。</p>

<p>3/29</p>	<p>3月26日朝に高松市内から空港リムジンバスを利用しました。降車時にカードのチャージをお願いしたら、一度目は無反応、二度お願いしたら無言でカバーのかかったままのカードリーダーを指差してカードをタッチしろと言う。カバーもかかったままでどこへタッチするのも判りません。日頃から貴社のバスはよく利用しており、乗務員さんも丁寧な方が多いのですが、こんな対応をされたのは初めてでした。過剰なサービスは期待しませんが、聞かれたことぐらいは応えて下さい。なお、乗ったのは〇時ぐらいに空港に着く便でした。社内にネームプレートは入っておらず、バスのナンバープレートは〇〇でした。</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。 当該運転士には接客時における言葉遣いは勿論の事、お客様に対する思いやりや感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に注意指導をおこないました。今後もお客様に満足していただける接客対応とサービスの提供が出来るよう努めてまいります。</p>
<p>3/29</p>	<p>3月25日金曜日、〇時台の庵治行きのバスに乗りました。4月からダイヤが改正になるのはバス内の掲示板などで存じ上げていたのですが、バスに乗った際、運転手さんから改めて、4月からダイヤが変更になる旨のアナウンスがあり、ありがたかったです。またその時に乗っていた庵治温泉行きに関してはダイヤの改正はない、との説明もありました。 ダイヤ改正の際には何度も貼り紙のお知らせを見ている、4月1日当日になると忘れてしまうものですが、今回はバス内で案内していただき、とても丁寧なご対応で記憶にも残りました。そのときいた乗客はもちろんのこと、アナウンスを聞いた乗客が家族に伝えることもできるので、より多くの人に知っていただけるきっかけになると思いました。ドライバーは〇〇さん。車椅子のお客様が乗ってこられたときのご対応も素晴らしく、私自身も高齢の両親を持つ身ですが、その接し方を拝見していると、自分の家族に関しても安心していられます。この度のダイヤ改正に関してのお心遣い、ありがとうございました。</p>	<p>温かいお言葉をいただき有難うございます。社員の励みとなります。今後もお客様にご満足いただけるよう、サービスの向上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、宜しく願いいたします。</p>