

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2023年6月16日～6月30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
6/16	26日に高松へ伺います。仏生山駅でタクシーを拾うことができますか？	お問い合わせありがとうございます。お申し出いただきました仏生山駅には通常1台のタクシーが常駐しておりますが、不在の際は駅に設置していますタクシーコールをご利用ください。おおよその配車時間をお知らせいたします。
6/17	6/〇(〇)、〇:〇から塩江線の太田下〇:〇のバス停で待っていました。〇:〇になっても来ず、どこにイルカで調べたら定刻通りとのこと。次のバスは2分遅れで運行中だと。予定よりもバスが早く来て、通り過ぎたのかと思ったら、15分遅れで来ました。運転手に聞いたら、「だいぶ遅れとる」の一言。 どこにイルカの精度は??嘘のどこにイルカですね。実際15分遅れなのに表示は定刻通り。利用者を惑わすだけの今のないシステムです。ちゃんとGPSつけて正確に表示してください。運転手:〇〇 〇〇	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。交通状況や旅客対応等により、遅れ運行になる場合もございますが、定時輸送に努めて参ります。また、今回のご意見を真摯に受け止め、遅延発生時などはおお客様へのお詫びと運行状況等の情報提供をおこなって参ります。なお、どこにIruCaなびの表示についてメーカーに確認するも不具合は確認出来ませんでした。
6/17	本日、2023年6月〇日 〇時前後くらいで、高松の屋島から高松駅の区間で走っていた回送中のバスについての苦情です。お客様を乗せてないとはいえ、信号待ちでスマホをさわってるのはどうなのでしょう?制服を着てなかったで御社の社員または、整備会社の社員どちらかはわかりません。ただ、回送中とはいえ事故を起こしてからでは遅いですよ!!!ちゃんと調査と改善をお願いします。	ご不安な思いをおかけし申し訳ございません。ご指摘いただきました回送バスは修理業者より弊社へ回送を行っていたものです。その際、修理業者係員が所持していたスマートフォンを操作していました。その為、修理業者に対し今回のご意見を伝え、誤解や不安視される様な行動は厳に慎むよう厳しく申し入れを行いました。が、同様な行為については、弊社社員においても禁止行為であることを再周知し安全運行に取り組んでまいります。
6/17	〇/〇あじせん〇のうんてんしゅさんていりゅうじょつくまえにドアあけるわ、急ブレーキかけるわ、急ブレーキのしゃざいすらなし、どういうことだ!?	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、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指導を行いました。
6/19	友達と2人でバス停から少し離れた場所でバスを待っていたところ、〇〇という運転手に「分かりにくいからバス停で待つといってくださいねー」と言われた。そこまではいいのだが、友達がバスから降りる時、自分だけ「ありがとうございましたー」と言われなかったと言っていた。私が降りようとした時も、私だけ言われなかった。「すみませんでした。」と謝ったところ、小さい声でぶっきらぼうに「ありがとうございました。」と言われた。バス停から少し離れていたところで待っていただけで、そんな対応をとられるのはおかしくないだろうか。大変不快な気持ちになった。その運転手は人がいないバス停は1秒も止まらずに通り過ぎていた。いくら人がいないとはいえ、止まらないのはよくないと思う。もう二度と〇〇の運転するバスには乗りたくないの、担当を替えて欲しい。〇月〇日の、高松桜井高校前から高松駅までの〇:〇発のバスだ。	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、接客時の案内及び対応など、お客様の立場に立った接客をおこなうよう厳重に注意指導しました。
6/20	JALの1便の時間が早まっているのに、なぜバスの空港着時間が早くなっていないのでしょうか?フライト時間まで35分しかありませんが?カウンターが混んでいたり、何かあって遅れて時間に間に合わなかったら、どうなるのでしょうか?	大変不安な思いをおかけして申し訳ございません。申し出通り7月からは、6月までより10分早く出発するようになっていますが、JRからの乗継等を考慮してダイヤ設定しています。今まで遅れた事例はありませんが、不測の事態においての責任は負いかねます。ご理解ください。

6/20	バスに乗ろうとステップに足をかけた所でドアが閉まりかけ、とっさに足を引いたがすぐにドアが閉まり開くまでに少し時間おいて開く。高田駅に着き「ドアの開閉確認してください」と伝えると「あっ、すみません きをつけます。」という返事で「こちらからいう前にあやまるのがじょうしきではないか」と伝えると他人事のような感じの対応でした。その運転士さんは相手がケガした場合どうしたのでしょうか。またその場で「すみません 大丈夫ですか」の言葉があってもよいと回わりに注意して運転してほしいです。	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取り扱いをおこない、ご迷惑をお掛けした際はしっかりとお詫びをおこなうよう厳重に注意指導しました。
6/26	友達と2人でバス停から少し離れた場所でバスを待っていたところ、〇〇という運転手に「分かりにくいからバス停で待っててくださいねー」と言われた。そこまではいいのだが、友達がバスから降りる時、自分だけ「ありがとうございましたー」と言われなかったと言っていた。私が降りようとした時も、私だけ言われなかった。「すみませんでした。」と謝ったところ、小さい声でぶっきらぼうに「ありがとうございました。」と言われた。バス停から少し離れていたところで待っていただけで、そんな対応をとられるのはおかしくないだろうか。大変不快な気持ちになった。その運転手は人がいないバス停は1秒も止まらずに通り過ぎていた。いくら人がいないとはいえ、止まらないのはよくないと思う。もう二度と〇〇の運転するバスには乗りたくないの、担当を替えて欲しい。〇月〇日の、高松桜井高校前から高松駅までの〇:〇発のバスだ。	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、接客時の案内及び対応など、お客様の立場に立った接客をおこなうよう厳重に注意指導しました。
6/26	昨朝ドラレコで撮影した映像です。中央通りに明らかに赤信号で侵入し右折ならまだしも直進しています。既に青になった側は通行を始めていますが強引に横切り停止させています。たまたま直進側のドライバーが安全運転をしていたため事故などはありませんでしたが危険極まりない運転です。御社ではこのような運転が容認されているのでしょうか？	不安な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には道路交通法の順守はもとより、公共交通に携わる者として安全意識を強く持つこと。また、お客様が安全にご乗車していただけるよう安全第一の運転操作を意識してハンドルを握るよう厳しく注意指導しました。また、本事象を運転士全員に共有し、公共交通に携わる者として、安全意識の向上に努めてまいります。
6/26	協和中の前を通るバスで、素顔で乗務されている運転手を見ました。とても嬉しい気持ちになりました。どんどん素顔の運転手が増えてほしいです。早く田舎も通常化してほしいので、素顔の運転手は貴重でとても有り難く応援しています。	ご意見をいただき有難う御座います。申出内容から大川自動車株式会社様であるため、お客様からのご意見をお伝え致しました。
6/26	私は後期高齢者の男です。前々から気付いていましたが、ドライバーの方にはお話ししたことがあります。ローカル線の車内案内の女性スタッフとても親切丁寧でありがたいと思います。流石高松一の大手交通機関と毎回乗る度に感謝しながら利用させて戴いております。同乗していて他車に大変気をつけているなどと思います。イルカカードは大変便利でありがたいが、バス停の時間が見にくいのが残念。	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。

6/28	今朝〇時〇分頃松縄道バス停留所発サンメッセ川島線瓦町・県庁通り・中央公園前経由高松駅行のバスに乗車して、玉藻中学前の信号機があるところの交差点でしばらく信号待ちして、バス停車していた時に私のIruCaグリーンカードの残額が7966円残っていましたので、バス男性運転士に勤めていらっしゃる〇〇さんに「すいません!5000円チャージお願いします!」とお申し付けて行きましたので、バス男性運転士に勤めていらっしゃる〇〇さんの方からも「5000円チャージです!」と言って下さっていて、私の方からも「はい!そうです!」と言って行きましたので、IruCaカードのチャージ機能を設定して下さっていて、1000札を1枚ずつ入れて行きましたので、IruCaカードのチャージが終わっていた時に私のIruCaカードの残額が12966円になっていて、ちゃんと5000円チャージした分の金額になっていましたので、バス男性運転士として、勤めていらっしゃる〇〇さんの方からは、別に私に対して、嫌味とか接客の態度とかの対応は、非常的に良かったです。	温かいお言葉をいただき有難うございます。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。
6/28	本日〇/〇、定刻〇:〇高松駅着の屋島大橋線を利用しました。いつになく加減速の激しい、荒い運転で交差点のカーブでは吊り革で体を支えるのもやっと、また座席に座っている方も思わず手摺りを握むような方も数名見かけました。中央通りに入る際も横断歩道で歩行者を確認しながら対応していただいているのはわかりますが、そもそもアクセルを強く踏むので乗客の体は揺れて揺れて。もう少し優しいアクセルワークをしなければ、怪我人がでてもおかしく無いと感じました。改善をお願い致します。	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、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指導を行いました。
6/28	①難病患者に対する障害者割引適用は検討できないか。 ②朝夕学生が横に荷物置いて1人で2席占領しているのが多々みられる。(学生でなく一般人もあり)立ってる人が多い場合は、積極的にアナウンスをして下さい。詰めて座っていたり、立っている人が損しています。	ご意見ありがとうございます。難病患者の方への割引制度の導入につきましては、国の福祉施策の一環として行政が主体となり行うべきと考えており、弊社では運賃割引の原資を捻出することが困難な為、実施する予定はございません。ご理解ください。 なお、乗車マナーにつきましては、お客様のモラルや善意に委ねるところが大きく、通常は車内放送を通じて注意喚起を促す対応を取るなどしております。迷惑と感じられた場合には、速やかに運転士までお申し付け下さい。今後も安全運行に努めるとともに快適な車内環境の保持に努めてまいります。
6/30	お世話になっております。一昨日の朝にもお電話でお伝えさせていただいたのですが、まだ修正がされていないようでしたので、再度ご連絡いたします。 ことடன்バスツアー「四国八十八ヶ所めぐりと高野山お礼参り」のサイト内、コース別日程表の、第6～8回に誤りがあるかと思われます。 第6回 2024/2/17(日)→(土) 第7回 2024/2/2→おそらく2024/3/2 第8回 2024/2/17→おそらく2024/3/17 ※いずれも緑文字の箇所です。 また、サイトより申し込んだ際に、自動返信メールが届かず、お電話でお伺いしたところ、たまに自動返信メールが届かないシステム上の不具合があるとのことでしたので、もしフリーメールだと不具合が起きる等の原因が分かっておられましたら、申し込み画面の注意事項にて記載いただけますと幸いです。どうぞよろしくお願い致します。	この度は、弊社webサイトの誤表記によりご迷惑をお掛けしてしまったこと、大変失礼いたしました。深くお詫び申し上げます。今後はこのようなことがないように、細心の注意を払って確認いたしますので、何卒ご容赦ください。また、自動返信メールの未着信につきましては、お客様のメールソフトの迷惑メールフォルダに自動振り分けされている可能性がございます。こちらはgmail等での受信側の問題となりますので、迷惑メールフォルダをご確認いただけますようお願いいたします。なお、申込画面への自動返信メールに関する注意事項の記載につきましては、内容を検討し対応させていただきます。引き続き、弊社バスツアーを宜しく願いたします。

いつも、市民のために公共交通の運営に尽力いただきましてありがとうございます。本日こんな事がありましたので、ご連絡しました。あるバス停で、男性が二人路線バスを待たれていました。一人は、杖を両手に一本ずつ持ち、杖に縋る様にバス停で立っていました。もう一人は、電動車椅子で項垂れてバス停から少し離れた所で待っていました。私は、体調でも悪くされたのかと気になりお二方に声をかけました。バス停の前には、車道と歩道を分ける輪止めブロック、バス停から少し離れたところに輪止めブロックの切間が2メートル程ありますが、真ん中あたりに1m四方の水溜まりがありました。車椅子の方はその水溜まりのすぐ手前で待っていました。私が車椅子の方と話をしている間に定期バスが来ました。バスは、乗車口がちょうど水溜まりの位置で停車し、運転手も直ぐに車椅子の乗車準備を始めました。わたしは、すかさず運転手に「水たまりがあるので、少しずらして貰っていいですか」とお願いしましたが、運転手は水たまりを見るなり「無理」と一言、「ちょっとだけ動かしてもらえれば良いので、」と再度依頼しましたが、「出来ないね」と黙々と準備を進めながら言い放ち、スロープを水溜りに入水。車椅子の方が、私に「水に濡れても大丈夫」なのと言いながら、水溜りに入り乗車して行きました。私は、虚を衝かれた状態でしばらく呆然としました。そこで、質問です。これが、御社系列会社のクオリティなののでしょうか？また、停車位置に決まりが有ってずれたり、止め直したりしたら罰則があるのでしょうか？それとも停車時間が決まっていて1秒超過するごとに罰金が発生するのでしょうか？個人の問題なののでしょうか？これから脱炭素、高齢者社会が進む中で、公共交通機関を利用する頻度は増えてくると思います。私自身も数年前から出来るだけ車の使用を控え公共交通機関の利用をしてきましたが、今後は考え直さなければと思います。また、弱者に対するバリアフリー社会、マイノリティーへの理解及び社会への参加言われている現日本社会で、正直時間が経っても驚きが隠せません。

この度は弊社社員が車椅子のお客様に心無い対応をしてしまい申し訳ありませんでした。また配慮のない言動にお客様ご自身が落胆されたこと、重ねてお詫び申し上げます。降雨の場合、通常より遅延することが多々あり、定時性を確保することが難しく、運転士自身焦りを感じるような状況でも落ち着いてお客様の立場に立った接客対応ができるよう指導致します。またバス停付近の道路状況も調査し、道路管理者への情報提供も取り組んでまいります。今回のご指摘を真摯に受け止め、弊社バスを利用して良かったと思っていただけるようサービス向上に努めてまいります。

6/30	ことでんバス株式会社 広報ご担当者様 お忙しいところ失礼致します。私は「移動手段全般ライター」〇〇と申します。 先日は、御社路線の停留所名、運賃についてお問い合わせをさせていただきました。ご対応いただき、ありがとうございました。いただいた情報をもとに、以下の書籍で御社路線を掲載させていただきましたので、お知らせいたします。「路線バスで日本縦断～乗り継ぎルート決定版!」(〇〇出版。2023年6月〇日発売 「東海道乗りバス本線」「山陽乗りバス本線」など、90ルートを私が僭越ながら設定。ほぼ全て踏破したうえでの旅行記ですが、全国を自由自在に路線バスで乗り継ぐためのガイドブックがわりにもできるようになっています。(御社路線は「四国一周乗りバス本線」の第4居ランナー(下笠居線)と第35ランナー(由佐線・高松空港リムジンバス)での掲載です。(このあと200本ほどバスに乗車すれば、九州まで乗り継げます)全体のサンプルも含め、以下に格納しています。 【ささやかなお願い】 もし可能であれば、SNS・ホームページなどでに触れていただけると幸いです。(一例:「当社路線が書籍「路線バスで日本縦断!～乗り継ぎルート決定版」で、〇〇乗りバス本線に指定されました!」など ハッシュタグで #路線バスで日本縦断 #乗りバス本線 など、思いつくままつけていただければ幸いです。この書籍がきっかけで、「バス乗り継ぎ旅」をゆったり楽しむ方、各社のバス路線を利用する方が増えれば、と願っております。(早くに転校したとはいえ高松市出身なので、個人的にもことでんバス様、高松琴平電気鉄道様を応援しております。)宜しくお願い致します。	この度は、弊社バス路線を貴著にて取り上げていただき誠にありがとうございました。弊社ホームページ等では、現在お客様へ向けての運行情報や自社イベント等の告知を主に発信しておりますので恐れ入りますがご期待にはお応えできかねます。路線バスの時刻、運賃等につきましてはお気軽にお問い合わせいただければと存じます。
------	---	--