

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2023年7月1日～7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
7/3	天候によって遅延するのは仕方ないと思います。しかし、20分以上遅れてきたのに、謝罪の一言もありませんでした。他の地域のバスではありませんでした。そういふところだとも思います。	不快な思いをおかけして申し訳ございません。接客時の言葉遣いや態度はもとより、遅延時のお詫び・ご案内など、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良くご乗車していただけるよう取組んでまいります。
7/3	ご意見,更新遅いですね。募集要項拝見致しましたが、ことでんバスは、何故、通勤手当,正月手当は、無いのでしょうか。これでは、人手不足も解消されませんよね?	ご連絡ありがとうございます。運転士の待遇に関しましては、香川県内の同業他社やその他県内企業の状況等を勘案して決定しています。今後の参考にさせていただきます。
7/3	○月○日午後、島根県～鳥取県の山陰道を走行し、米子市のお菓子の寿城に到着されていた、ことでんバスの車両(香川〇〇〇)片側1車線の有料道路でぴったり後ろに着かれ恐怖を感じました。追い越し車線がある場所で、私の車を追い越し後も、前で別の車両にぴったり着いていたので、普段からそのような運転をする運転手ではないのでしょうか。危険ですし、貴社のイメージを損ねます。車両に大きく、ことでんバスと書いてありましたのでこちらから連絡いたしました。他社等でしたらすみません。	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、適切な車間距離を保ち安全運転を行うこと。また、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、先を急ぐ気持ちは抑え無理はせず、安全を第一に考えた運転操作を行うよう指導しました。
7/3	はじめまして。来週香川県に旅行に行きます。高松市中心街～高松空港を運行しているヤドンバスについて、乗車するともらえるステッカーは、今も配布しているのでしょうか。ご教示いただけますと幸いです。よろしくお願いいたします。	お問合せありがとうございます。大変申し訳ございませんが、ことでんバスでは、ヤドンバスご乗車記念のステッカーの配布は、行っておりません。ヤドンバスの運行時間につきましては、下記ホームページをご参考下さい。ご利用を心よりお待ちしております。 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2021/yadonbus/index.html
7/3	お世話になっております。先日四国八十八ヶ所の、ウェブサイト記載の日程について、ご連絡させていただき、修正いただいていることを確認いたしました。ありがとうございます。再度のご連絡になり恐縮ですが、第7回が、2024年2/2(土)※緑文字の箇所のままになっておりましたので、ご確認をお願いいたします。2/2ですと日付が順番になっておらず、また金曜日です。おそらく3/2(土)かと思われます。よろしくお願い申し上げます。	この度は、弊社webサイト「お遍路の旅」の誤表記により、ご迷惑をお掛けいたしました。申し訳ございませんでした。ご指摘の誤表記箇所につきましては、すでにweb管理会社へ修正手配をしております。7月6日までに修正完了いたします。引き続き、弊社バスツアーをよろしくお願い申し上げます。
7/5	○/○ ○時○分瓦町発健康ランド行きのバスの運転士さんが、非常に運転が荒く、怪我をするかと思いました。〇〇運転士です。バスに乗り、一番前の少し高い席に座ろうとしているのにバスを発車して転げ落ちそうになりました。動き出したら座れないので、柱につかまっていると、直ぐにきついブレーキをかけて体が前に飛ばされました。すぐに信号が変わるのに急いで発車し、上手くこえられないからと、きついブレーキをかけられると危なくて仕方ありません。運転が未熟なのでしょうか?もっと上手な運転士さんを希望します。よろしくお願いします。	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、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。
7/5	LINEで、ことでん沿線で行っているイベントなど紹介してください。	ご意見ありがとうございます。現在、LINEでは、ことでん沿線のイベント情報提供は行っておりません。Instagramにてことでんバス【公式】の情報発信させて頂いております。お客様からのご意見につきましては今後の参考にさせていただきます。

7/5	昨日(○月○日)イオン高松線の警察学校前(○時○分発)から高松駅(○時○分着)のことでんバスを利用させていただきました。降りる前に財布を確認すると財布を落としてしまった事に気づき、身分証も無く、どうすれば良いかわからず、とても焦ってしまいました。正直に運転手の方に伝えたとこ、今は大丈夫なのと言ってくださり、落とした財布の心配までしてくださりました。運転手さんが優しく声掛けしてくださった事がとても嬉しく思いました。先程、落とした財布が無事帰ってきました。運転手の方のお名前を見ていなかったことが悔やまれますが、本当に助かりました。本当にありがとうございます。感謝の気持ちでいっぱいです。明日(○月○日)、ことでんバスの瓦町の窓口の方で240円必ず精算させていただきます。本当に、本当にありがとうございました。	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、宜しくお願いいたします。
7/5	ことでんのことで(JRもふくむ) 身障・療育手帳は障害者割引(×0.5)だと思うが精神障害、難病患者は対象外である。ことでんバスやタクシーは(×0.5)は身障、療育に加え精神手帳取得者も対象である(難病は対象外)この違いは何故？	ご意見ありがとうございます。高松琴平電気鉄道株式会社よりご回答いたします。弊社で導入している身体障がい者や知的障がい者のお客様に対する旅客運賃割引制度は国の施策により日本国有鉄道が導入し、それに伴い全国の民営鉄道も同制度を導入した経緯がございます。現在も制度を引き続き実施しておりますが、公的な支援等は受けておらず、割引をしていないお客様にご負担いただいている状況です。本来、福祉割引は国や自治体等の行政が福祉政策の一環として実施するべきものと考えており、割引制度の拡充は、お客様へのご負担増にも繋がることから、これ以上の割引対象の拡大は考えておりません。ご理解ください。
7/10	先程、○:○兵庫町より川島線でさこで降りようと降車ボタンを押しましたが、さこでとまらず次の林町で止まりました。仕方ないのでそこで降りました。歩いてさこまで戻りました。運転手の方にさこで押したことを伝えと、押されたことに気付いてないようでした。ストップストップとアナウンス流れていましたが、こういう方が運転手というのは、どうでしょうか。聞こえていないのか、ボーっとしていたのか。どちらにしてもあかんのとちがいますか。お客さんの安全面など大丈夫ですか。今までこの路線で何度かこういう事ありました。返答していただかなくて結構ですので、こういうことはない様お願いいたします。	大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。当該運転士に対し、ご乗車していただいているお客様が安心してご利用いただけるよう緊張感を持った運転業務を行い、今後、漫然運転を行わないよう厳しく注意指導を行いました。
7/10	高松駅～南新町 まで路線バス往復乗車したいのですが、何番の何行に乗れば良いですか？	この度は弊社バスをご利用いただきありがとうございます。高松駅～南新町まで運行するバスについては、以下の通りでございます。 ■高松駅より南新町までご乗車の際は、高松駅バスターミナル「7番/8番のりば」より、下記のバスへご乗車ください。 ・行先別表示番号61 サンメッセ 川島・フジグラン十川 ・行先別表示番号63 サンメッセ 西植田 ・行先別表示番号65 レインボーサンメッセ 川島・フジグラン十川 ・行先別表示番号67 中央インター 林新道 川島・フジグラン十川 ・行先別表示番号73 国際ホテル・庵治 ・行先別表示番号75 大学病院・ことでん高田駅 ■南新町より高松駅までご乗車の際は、同一バス停よりご乗車になり、下記のバスへご乗車ください。 ・行先別表示番号62 サンメッセ高松駅 ・行先別表示番号64 サンメッセ レインボー 高松駅 ・行先別表示番号66 中央インター 瓦町 高松駅 ・行先別表示番号74 瓦町・高松駅 ご利用をお待ちいたしております。

7/10	6:30頃の飛行機で高松空港行き、7:00頃の2番バスに乗り、7:30頃兵庫町で降りたのですが、携帯電話を車内に忘れてしまいました。それを見つけた?私たちは最後から2列目の右側に座っています。見つけたらメールで連絡してください。またはラインID:〇までご連絡ください。ありがとう。	この度はことでんバスをご利用いただきありがとうございます。ご連絡をいただきました携帯電話ですが、本日まで拾得されておりません。
7/10	古い,大きなバスは、もう取り止めて、新しい,綺麗なバスを,順次取り入れて行くべきでは無いでしょうか、入れ替えて行くべきです。苦情が、相変わらずですが、変なお客は、毎回書いていると思います。正当な理由なら、まだしも、そうでない言い分は、受け入れるべきではないと思います。カスハラの問題も、検討するべきだと、思います。全て、お客が正しい訳では,有りませんよ。御社は、接客教育は、マナー講師招いて取り組んでますでしょうか。	ご意見ありがとうございます。今年度は路線バス1台を新車導入の予定です。今後も老朽化した車両については、お客様に快適にご利用いただけるよう計画的に更新してまいります。乗務員教育については、年間計画に基づき、取り組んでおります。お客様からのご意見を真摯に受け止め、より一層の安全運行に努め、お客様の立場に立った接遇を心がけ、取り組んで参ります。
7/11	本日三越前からことでんバスを利用しました。バスの前面にあるレインボー行きの表示を確認し乗車したのですが、本来利用しなかったレインボー循環バス(三越〇:〇発)ではなく、まちなかループバス(三越〇:〇発)に乗車したようで乗車予定のバスと違う旨を運転士に伝えたところ、片原町駅のバス停もないところで降ろされました。私のほかにもう一人同じような状況の方もいてその方は足が悪くてとても辛そうでした。バスではそのような対応をいつもされるのでしょうか。	いつもご利用ありがとうございます。お客様がご乗車されました三越前バス停は、レインボー循環バス・まちなかループバス・屋島大橋線の3路線が停まります。行先にご不安がある場合は運転士へご確認をいただけますようお願いいたします。なお、次のバス停は500m離れていることから、運転士は、お客様の徒歩移動の負担を最小限に抑えようと臨機の対応を行っております。ご理解下さい。
7/13	7月〇日買物した卵が袋の中で割れてしまった。別の日、孫が乗った時も同じ運転士で、お茶がこぼれて服が汚れた。とにかく運転が荒いので注意、ご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、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。
7/14	7月〇日、〇時〇分くらいに伏石駅着のサンメッセ線を利用。運転手、〇。乗車時にICカードをタッチしたのに、降車時エラーとなった。何度もやり直しさせられたが、通らなかった。最終的に「もういいです」と言われたばかりか早く降りろと言わんばかりに腕を押してきた。他にもたくさん利用客がいて、最初の降車客だったため後ろに人が並んでいて屈辱を味わった。「もういいです」とは何だ??せめて「大丈夫です」じゃないのか?なぜ客に触る??追い出すかごとく。失礼過ぎる。不愉快極まりない。サンメッセ線と循環バスは度々利用するので、この運転手を別のルートに変えてほしい、絶対に。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当日の状況を車内のドライブレコーダーで確認致しましたところ、ご指摘いただきましたとおり、お客様へ不適切な対応を行っておりました。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当該運転士に対し厳しく指導を行いました。お客様が、今後、快適にご乗車していただけるよう、今回の事象を反省し取組んで参ります。
7/14	7月〇日〇時台にレインボー循環のゆめタウン高松～兵庫町間をベビーカー付きで利用しました。〇さんという運転士さんが、乗車時には一つ椅子を倒してベビーカー置き場にしてくださり、降車時にはベビーカーを下から支えてバス停に降ろしてくださいました。とても丁寧に対応していただき有り難かったです。	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。
7/14	屋島大橋線利用 必要で屋島大橋線を利用させていただいています。いつもありがとうございます。一点、バスの終点利用ですが便数が少なすぎてフェリーから降りて必ず1時間待ち。もう少し便数を増やしていただければ幸いです	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。ご不便をおかけし申し訳ございません。弊社のバスダイヤについては、フェリーとの接続はしておりません。お客様からいただきましたご意見を今後のダイヤ改正の参考とさせていただきます。

7/14	いつもありがとうございます。30代男性です。ことでんバスは高松での出張のときに利用しています。夕方出張終わりにバス停に向かっていたところ、後方から乗りたいバスが迫って来ているのに気づき、バス停まで100mほど走り途中バスに抜かれてしまいました。バス停までまだ50mほどもあったので「さすがにあかんか」と思ったのですが、ドアを開けて待ってくれました。バスに乗っても座席に座るまで発車を待ってくれました。他のお客さんもおられたので大変恐縮でしたが、運転手さんの声も心地よく、優しく対応していただいて大変嬉しく思いました。今後もルールの許す範囲で大丈夫なので、優しい対応をお願いいたします。	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。これからもご利用のほど、宜しくお願いいたします。
7/14	本日、レインボー循環バス東廻り〇便に瓦町から乗車しましたが、乗車時からほとんど効いていなかったエアコンが藤塚町手前で切られ、降車時まで非常に暑かったです。夕方とは言え、この時期にエアコンなしの車両に乗車するのは非常につらいです。今回のような場合、運転手の方に申し出てもいいのでしょうか。今回以外にも、エアコンの効きが悪いことが度々あり、エアコンを強くしてもらうようお願いしたいと思いますが、こちらも気が引け、我慢して乗車しています。毎日の通勤で利用するので、乗客からこのような申し出をしなくてもいいような快適な車内環境づくりをしてほしいと思います。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。エアコンについては、自動調整で対応しております。連日の猛暑日の中、扉の開閉や車内換気で窓を開けての運行等、外気が入りエアコンの効きが悪くなる時期であります。空調管理には気を配り運行して参りますので、ご理解ご協力をお願い致します。