

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2023年8月1日～8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
8/2	高松築港バス停3番の時刻表灯の表面のパネルが茶色に日焼け?して見づらいのでパネルを交換して頂けないでしょうか?ヒビも入っています。	ご指摘ありがとうございます。バス停の保守管理を定期的に行ってまいります。
8/2	ことでんバスの口コミを拝見致しましたが、その通りの言葉を書いていると思う。経営改革して、社員の待遇改善し無ければ、益々、衰退する会社だと思う。基本給のアップ、通勤手当、年末年始手当、ボーナス2か月分、週休2日制導入するなど、その辺りを改善していくべきだと思う。中身を変えなければ、外ばかり目をやる前に、会社はよく成らないと思う。ちょっと、この会社は、異常だと思う。	ご意見を頂き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。
8/2	共有です。以前京都市バス37系統に乗っていた若者女子2人が他人が迷惑かけるようなことをしていました。まず西賀茂車庫前バスの駅のりばで友達が来ないから「早よこい」「後3分でくるから走れ」とか嘆いていました。その友達は次の神光院前から乗るようなLINEが来たらしく17時48分西賀茂車庫発37系統三条京阪行きに乗り込みました。神光院前に到着すると友達が乗り込み合流していました。若者女子2人は一番後ろの座席に座っていて友達はその横に座っておりました。どこで降車したか知りませんがマスクなしで喋っていました。その日は祇園祭のこともあり混雑しており会話は控えてほしいものです。会話するならマスクしてほしいものです。乗車マナーは守ってほしいものです。若者女子2人の特徴は黒い服で髪は長めでタトゥーを腕かどこかにつけていました。もう1人は緑の服を着ていました。ことでんバスの車内にも乗車マナーのポスターを貼ってほしいです。乗車マナーのポスターの内容に「車内で待ち合わせは他の客に迷惑がかかるのでないように」「車内での大きい声での会話は控えるように」と記載してほしいです。ことでんバスが快適に利用できるバスであってほしいです。	ご指摘ありがとうございます。お客様が快適にバスをご利用いただけますよう乗車マナーについてポスター、放送等によりお願いしてまいります。
8/2	レインボー循環ルートを運転されている「〇」運転手についてです。マニュアル車両でしたか、運転方法が雑に感じます。ローギヤで引っ張ったあと、バス停までニュートラル(またはクラッチを切った状態)で走っています。前の車との車間も極端に近く、トラクションがかかってないバス車両の挙動が不安定で非常に乗心地が悪いです。回送中ならまだしも、乗客を乗せている状態の運転ではないです。アナウンスは問題無いですが、安全運転とは言い難いです。バス停でも時間調整をするぐらいなので、公共交通機関であり安全第一であることを再認識して穏やかな運転を望みます。	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、滑らかな発進や停車、適切な車間距離を保持した安全運転など、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注意指導を行いました。
8/3	〇月〇日〇時〇分頃、三条ジョイフル付近にある信号無しの横断歩道を横断待ちしていたところ、ナンバー〇のバスが止まる気配すら見せずに通過したため、渡れなかったところか、渡るつもりでいたため危険な思いをした。御社のバス運転手は、道路交通法第38条すら守れなくても勤務出来るのでしょうか?警察車両が付近にいないで良かったですね。	ご迷惑をお掛けし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、道路交通法の遵守は勿論の事、公共交通機関として安全な運行をおこなって行くよう注意指導しました。

8/3	今日レインボー循環バスを利用しました。運転士 ○さんの語り口調が穏やかで、とても好感がもてました。乗車後にも発車をせかすこともなく、着席するまで待ってくださいました。復路で利用した際も、偶然同じ運転士さんでした。子どもも運転士さんをよく覚えていて喜んでいました。暑い日の移動でしたが、ホッとできる時間でした。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運行に努めてまいります。
8/3	お疲れ様です＼(^o^)／ 暑い日にちが続くので路線バスや循環バス停の時刻表が…全体的に はがれていたり、はがれてしまっている ので、張り替えや確認をお願いします。お世話になっているのでメールにてお願いします。	ご指摘ありがとうございます。定期的に保守管理をしてまいります。
8/4	普段バス発車優先とか言って迷惑かけとんやから回送の時くらい少しは道を譲ったらいかがかな?こちらはこれからなるべくバスには譲らん様にします。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、公共交通機関に携わる者として、安全を第一に運転することはもとより、道路状況に配慮した運転を行うよう全運転士に対し注意喚起を行いました。
8/4	8/○の○:○香川日産前出発の庵治線バスを利用しました。発車時まだ席に着いていない状態でバスが急発進をしたため、転んでしまい足を怪我しました。そこでお伝えしたい点が複数あります。 ・運転手の方のその場で乗客が席に着いているかどうかの確認不足。 ・乗客が転んだとわかった時点でバスを止めて、確認にこなかったこと。おそらく発車時に音がしたのでわかったはずですが、業務が優先ですか? これらは私が30代男だから足を怪我した程度で済みますが、高齢者であればまず受け身を取れずに打ちどころによっては大怪我につながる可能性があります。 ・次のバス停で怪我をしたかの確認はありましたが口頭のみでその後の処置などなにもなかったこと。 これは転んだことがわかっていたのであれば、怪我の有無に関わらず最優先で確認して場合によってはバスを停めて会社に連絡などするべきでしょう。 ・運賃無料でその場を過ごそうとしたこと Suicaなので出入場記録が適正についていないと今後エラーが出てしまうのももちろん運賃は払いました。 そういうマニュアルでもあるのでしょうか? 転んだ方の名前や住所を聞いて会社からの謝罪があってしかるべきではないでしょうか? 以上改善を求めます。自分が怪我をしたことよりも、あのような運転や対応が日常化していたのであれば他のお客さんが大怪我しないかが心配です。このご時世どちらかというと利用者は高齢の方がメインだと思いますので。	ご迷惑をお掛けし大変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、お客様がご乗車された際には確実な着座確認と「発車します。」と車内アナウンスを徹底し、安心してご乗車して頂ける運行に努めるよう指導致しました。

8/7	2023年8月〇日 〇時〇分 香川町川東下交差点 空港リムジンバス 自車は上記交差点を右折待ちで信号待ちしてました。対向から直進して貴社バスが黄色から赤色に変わるタイミングで交差点に侵入して来ました。明らかに黄色信号になってから加速して侵入しています。とても危険でプロのドライバーとしては失格です。ドライブレコーダーの動画を送りますので、送信先のメールアドレスを教えてください。	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ち、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。
8/10	待遇改善につきましては、同業他者、県内企業の状況を勘案してと記入されていますが、同じ定型文ばかりでは、いつまで経っても、変わらずだと思います。大胆に思い切って、待遇改善して見なければ、いつまで経っても、変わらずでしょうね。具体的に、何を勘案されるのかが、分かりません。せめてですね、通勤手当、週休二日制位は、早く勧めては、如何でしょうか？日本で1番お休みの少ないバス会社では、ちょっと、如何かと思いますよ。	ご意見を頂きありがとうございます。コロナ禍による利用者の減少、昨今の燃料費高騰、物価上昇により必要経費が増加し会社の経営が圧迫しており厳しい状況は今もお継続しています。その中で2023年度の定期昇給は、四国の同業他社と比較して多い額を設定し実施しています。賞与につきましても、僅かですが支給月数を増やし支給しています。今後も収支を勘案して検討していきます。週休二日制につきましては、現状難しいと思われませんが、運転士が不足している中、勤務時間においてご負担をおかけしていることは十分に理解しております。負担を軽減するため路線の減便等につきましては、行政と協議してまいります。ご理解くださいますようお願いいたします。
8/10	何回もしゃくるスタート、いつまでも低速ギヤーでの加速走行。中新町から栗林公園前迄の加速走行。乗っていて恐怖感でした。車内アナウンスは丁寧なのに運転はどうして乱暴なのか？ 8月〇日 高松駅 〇時〇発の事です。	ご不安な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士にはご意見を真摯に受け止め、滑らかな発進や加速、適切な車間距離を保持した安全運転など、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注意指導を行いました。
8/14	本件発生後即座にお電話でも苦情を伝えましたが、本日(〇日)の屋島大橋線上り〇便・汐入橋北〇時〇分発に乗車しました。高松駅到着前(高松築港駅通過後)に停車ボタンを押しました。しかし当該便の運転手さん(降車時に本件発生につき、お名前は確認できていません)が高松駅近くになると「高松駅大丈夫ですか」「お降りの方おられますか」とあまりにもしつこくアナウンスされたので、不思議に思いながら「降ります!」と申し出ると「ボタン押してもらわないと困ります」こちらが悪いように文句を言われました。すぐさま「いやいや、ボタン押しましたよ」と伝え、他の乗客の方も「ちゃんと押されてましたよ!」と伝えてくれましたが、「あー、押されてました」の一言だけで全く悪びれる様子もなければ謝罪の言葉もありませんでした。そもそも高松駅や瓦町駅といった基幹となる停留所では仮にボタンが押されていなくても普通は一旦停車するのではないですか？それがほぼ定刻で遅れてもいない中でこのような対応は残念でなりません。先日〇さんという素晴らしい運転手さんのことでメールさせて頂いたばかりですが、このような真逆の二度と当たりたくない運転手さんがいらっしゃるのはなぜでしょうか。誰にでも間違いはあるかもしれませんが、停車ボタンが押されているのを見落としておきながら全て乗客のせいにしてそれを押し通すのは人として許せません。	不快な思いをお掛けし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、お客様の乗降の際には確実な確認をおこない、お客様が安心してご乗車して頂ける運行に努めるよう指導しました。

8/14	問い合わせというわけではないので匿名です。○日夜信号待ちをしていて目の前で空港リムジンバスが左折しようとしていました。外へのマイクで「バス左折します。ご注意ください」とこれは「トラックみたいだな」と思ったくらいだったんですが次に「(信号)渡らないんですか?曲がりますよ。暗うて見えんけんあ!」と。びっくりしましたし、運転あらそう、乗ってる人怖くなかったかなあ…と心配になりました。運転手さんも疲れはするでしょうが、仕事なので乗客の方だけでなく外の人にまで怖い、不快な思いはさせないで欲しいと思います。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。また、ご指摘有難うございます。お客様のご意見を真摯に受け止め、接客時の言葉遣い・態度など、お客様はもとより今回のように通行されている方へも丁寧な対応をおこなっていくよう、社員一丸となって取組んで参ります。
8/14	先ほど○時○分パワーシティーレインボー店前発レインボー通り経由川島線瓦町・県庁通り・中央公園前経由高松駅行のバスに乗車した時にバス男性運転士をしていらっしゃった運転士氏名のネームが表れされていませんでした。バス男性運転士をしていらっしゃった○さんでした。やっぱりバス路線を運転の仕事をする時は必ず「私は、安全運転を努めます。運転士 氏名○○○○ ご利用ありがとうございます。」とバス運転席の後側に乗務専用のネームを表れして参るように安全対策に繋げて行ってもらうようにご協力をお願い致します。またことடன்バスの白い長袖1枚を着用されていて、ことடன்バスの名札も付いてありませんでした。(バス	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。車内氏名札の掲出を適切に行うよう社内で再度周知を行いました。なお、8月1日より、道路運送法が改正され、タクシーやバスの運転士を対象とした車内での氏名掲示義務が廃止されています。当社においても、8月23日より氏名札の掲出を廃止します。
8/15	運転手の待遇改善は、県内企業の情勢を勘案して決めているのは分かりますが、物価上昇、高騰している中、賃金安すぎるのではと思う。毎年香川県は、人口減少に歯止め掛かっていない状況、バスは、交通の足かせなので、早い所、待遇改善は急務だと思う。四国全体安すぎ。これでは、人が入ってきては、直ぐに退職する。一部の上の人は、通勤手当出ているのに、何故運転手は、発生しないのか、理由を知りたい。また、以前、本社に意見述べたが、対応悪すぎだと思う。上から目線だった。ボーナスも、最低2カ月分は出してあげましょうよ。	ご意見を頂きありがとうございます。お申し出の通り、運転士が不足している中、地域交通の安定を維持するため、運転士の待遇改善は必要であると考えております。ただし現在の経営状況は、コロナの影響により利用されるお客様の減少、燃料費や物価高騰のあおりを受け、現在も厳しい状況は継続しています。しかしながら、2023年度の定時昇給は、四国の同業他社と比較して多い額を設定し実施しています。賞与につきましても、僅かですが支給月を増やし支給しています。今後も収支を勘案しながら検討してまいります。また、通勤手当に関しましては、社内規程により、他社の交通機関使用時に通勤手当を支給するとしており、現在のところ変更する予定はありません。何卒、ご理解くださいますようお願いいたします。
8/15	台風7号による運行情報を教えてください。	8月15日 8時30分時点での運行情報をお伝えさせていただきます。 現在、全てのバス路線で、30分以上の遅延・運休はございません。 ◆8/13～8/15は、休日ダイヤで運行しております。 ◆台風7号の影響により、遅延又は運行見合わせが発生する可能性があります。最新の気象情報や運行状況にご注意下さい。 なお、イルカBOXでの運行情報お問い合わせは、ご返答に時間を要する場合がございます。ことடன்バス(Tel087-821-3033)までご連絡を頂きますか、弊社ホームページ「ことடன்バス運行状況」(kotoden.co.jp)でのご確認をお願いいたします。
8/15	○月○日○時○分発 まちなかループバス西回り調剤薬局前を利用しました。その時の○の運転手さんのアナウンスと運転がとても丁寧で、おもわず眠くなってしまふほど乗り心地が良かったです。いつも安全運転を心がけていただき、ありがとうございます。	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。