

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2023年9月1日～9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
9/1	2023年8月〇日、瓦町駅から、〇:〇発の大学病院線(高松駅行)のバスに乗ろうとしたところ、降車のための扱いで、乗車はさせてもらえませんでした。(ドアが開きませんでした)バス停では私を含め2名が待っていました。もうひとりの方が動き出したバスを叩いてアピールしていましたが、それでも無視して行かれてしまいました。瓦町駅は降車だけで、乗車の扱いはなしでしょうか?どこイルカナナビで検索して出てきたので待っていたのですが。	この度は、大変不快な思いをお掛けし、且つ、多大なご迷惑をおかけいたしましたこととお詫び申し上げます。運転士には、基本的な確認が全くできていなかったことを指摘し、今後、一つひとつのバス停でお客様の有無を確実に確認し運行するように厳重に注意指導を行いました。また、今回のご意見を真摯に受け止め、お客様が安心・快適にご乗車していただけるよう取組んで参ります。
9/1	〇〇シャトルバスのある1人の運転士についてです。次は〇〇(バス停)の表示を手動で変えているのは知っていますが、次に進んでも全く更新しない人がいます。自分が乗る時点でどこのバス停になっているかはわかりませんし、それで運賃が違ってしまうような事になったら非常に迷惑です。実際自分が乗車した際、2つか3つ前のバス停になっており、慌てて正しいものに進めていました。たまたま運賃が同じ範囲だったので良かったのですが、違っていたら面倒です。改善よろしく願います。	ご意見をいただき有難う御座います。申出内容につきましては、〇〇バス株式会社様が運行しております。お客様からのご意見をお伝え致しました。
9/2	75番線高松〇時〇分発の運転手に高額紙幣しかなく両替をお願いしたら断られた。こちらも悪いが朝から両替が多かったためできないなどわかりやすい嘘をつく。せめてごめんなさい、申し訳ないなどの断りを先に言うくらいはできないのですか。さらバスに乗るなら先に崩してから乗れとも言われた。本当に素晴らしい教育をしていますね。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。運転士には両替金を所持させており出勤点呼の際、確認しておりますが、両替のご要望が連続してあった場合など対応致しかねることがございます。なお、接客時の言葉遣いや態度はもとより、両替金の管理を含め、お客様が快適にご乗車していただけるよう取組んでまいります。
9/2	私はいつもことでんバス大学病院線を利用させていただいている学生です!最近この線のバスに運転手さんの名前の掲示板(運転手席の裏側のプラカードでお分かり頂けるでしょうか…)がありません。先日、丁寧な運転、アナウンスをしてくださった運転手がいらっしゃって、このフォームで感謝を伝えたく(いつも降車の前に必ずありがとうございますとは言わせて頂いていますが伝えきれず、、笑)いつもはお名前をメモさせていただいているのですがその時に掲示板が無くてメモ出来ませんでした感謝のきもちを伝えたいので名前の掲示を戻してくださると嬉しいです!あと、運転手さん、いつも丁寧な運転をありがとうございますと伝えてほしいです!	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。これからもご利用のほど、宜しくお願いいたします。
9/4	すいません、2023年9月28日から高松=上海線が再開にあたって、バスの時刻表が調整されるかどうかお問い合わせしたいのですが、その時は航空から高松駅へ行きたい。上海発の航空便は高松空港に約11時25分に到着してから、その時相応しいのバスあるかどうか聞きたい。失礼以上です、ありがとうございます。	お問い合わせありがとうございます。上海発 高松空港11時25分到着予定の航空便に合わせ、高松駅行きの空港リムジンバスは2番乗場から12時25分発の便が御座います。詳しくはことでんバスHPをご確認下さい。 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/limousine/2012/pdf/20230901nobori2.pdf
9/7	来年、四国八十八所詣りバスツアーに参加したいと考えています。納経帳は準備しようと思っているのですが、経本や納札も必要でしょうか?	この度は、四国八十八ヶ所霊場めぐりツアーのお問い合わせをいただきまして誠にありがとうございます。四国八十八ヶ所霊場めぐりには経本や納札が必要となります。納札につきましては参加者各自でご購入となりますが、経本につきましては、バス車内にて経本コピーをお配りしております。なお、弊社では巡拝用品のご注文も承りますので、お気軽にお申出ください。ことでんバスツアーへのご参加心
9/7	10月7日土曜日の朝リムジンバスで、空港通り一宮8時20分発8時37着・空港通り一宮8時23分発8時40着か空港通り一宮8時31分発8時45着で行こうと思うんですが運行されますか?また、Suicaは対応してますか?	この度は、ことでんバスのご利用ありがとうございます。ご質問頂きました、高松空港リムジンバスは、10月7日 土曜日にも運行を予定しておりますので、ぜひご利用いただけますようお願い致します。また、Suicaにも対応しておりますのでご利用ください。なお、弊社ホームページにも時刻表を掲出しておりますので、ご確認頂けますようお願い致します。 弊社ホームページ(高松空港リムジンバス)

9/7	はじめまして。普段このようなところで意見する事はないのですが、あまりにも気分を害する場面に居合わせましたので、改善していただきたく書かせて頂きます。 9/〇(〇)の〇:〇高松駅前発、三越駅前経由の〇番乗り場から出発するバスに乗りました。乗って座る前にすでに乗っていた女性が運転士におそらく目的の所までに行くかの質問をされていたのですが、運転士の方はやや怒り気味に『そうや〜』その一言のみの返事。そして私と同じ後ろで並んでた方が同じ質問されたら、バスが違ったようで、『ちゃんと行き先をみて、書いてるやろ』とあまりにも不親切かつキレた感じでの対応で、その後もマイクで拾えるくらいブツブツと怒りが現れておりました。バスの中は居心地が悪く、これがいつもの対応なのか不明ですがあの対応は改善して頂いた方がいいかと思うほどでした。もし、お客様から同様の質問が立て続けにあってイライラしておりましたら、それはご案内の掲示を見直すべきだと思います。ただ、あの対応は改善していただきたく、よろしくお願い致します。	不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該運転士には、接客時の言葉遣いや態度はもとより、乗り慣れていないお客様や、行先に不安を感じたお客様も大勢ご乗車していることを忘れることなく接客に努めるよう厳しく注意指導を行いました。また、ご意見を真摯に受け止め、社内教育の徹底を図り、安全快適にご乗車頂けるよう安全とサービス向上に努めてまいります。
9/7	先ほど、高松空港リムジンバスに、空港通り一宮駅から乗車し、高松空港で下車しました、モバイルpasmolにて運賃を支払いましたが、履歴を見ると、本来600円のところ、900円差し引かれています。(添付参照)降車の際前の乗客のICカード不良？で運転士の方が支払機を操作していましたが、その際何か不具合が起こったのでしょうか？過大に支払った差額の返金を受けるにはどのようにすればよいですか？	この度は、大変ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。添付頂きました、残高履歴などを確認させていただいたところ、本来600円の区間運賃にも関わらず300円を過剰にお支払いいただいています。今後、車両の整備を含め、運転士へ正確な運賃精算を行うよう注意喚起を行いました。
9/7	10/21(土)貸し切りバスの見積もりをお願いしたいのですが、空いていますか?小型バス希望です。7:00~17:30頃までです。	この度は、貸切バスについてのお問い合わせをいただき、ありがとうございます。10月21日は、既に予定数を超えての受注があり、空きがございません。折角の機会にご希望に添えず、誠に申し訳ございません。ご了承のほど、どうぞよろしくお願いいたします。
9/7	お世話になっております。〇〇トラベルの〇でございます。貸切バス手配見積とスケジュールは添付にて送付いたします。ご確認お願い致します。引き続きよろしくお願いいたします。	貸切バスのお問い合わせをいただき、ありがとうございます。誠に申し訳ございませんが、9月18日から23日にかけては、満車となっており、お引き受けすることができません。ご希望に添えず申し訳ございません。また、満車の場合はお見積回答を控えていただいております。ご了承のほど、どうぞよろしくお願いいたします。
9/8	ことでんバス運転士をしていらっしゃるバス男性運転士さんは、夏の更衣期間の服装を着用する時にだいたいいつも白い長袖1枚着用されて、ことでんの企業のネクタイを着用していて、来年(令和6年 2024)の5月1日(水)からの夏の更衣期間の服装があっていた時には、ことでん企業のネクタイを着用するのを廃止に応じて、白い長袖1枚だけ着用して頂けるような考えを徹底して参るように行ってほしいのです。普段ことでんバスに勤めていらっしゃるバス男性運転士さんは、毎年夏の更衣の服装で水色の半袖1枚着用していて、ことでんの企業のネクタイは、着用していませんので、白い長袖1枚着用と水色の半袖1枚着用と同じように進めて行ってほしいです。	ご意見ありがとうございます。夏季において乗務員の制服については気温の体感も個人差がありますので半袖、長袖の着用は個々人の判断に委ねております。ご利用されるお客様に不快感をおかけしないよう身だしなみを整えるよう指導するとともに社員の体調管理にも気を付けてまいります。
9/8	由佐線の高松空港乗り入れをやめて香南楽湯折り返しにしてほしい。たまに由佐線の高松空港発着便に、いかにも大型キャリーバッグを抱えた空港アクセス目的の客が乗っていて、キャリーバッグが邪魔になって乗り降りに不自由するときがあるのを改善してほしい。空港リムジンの増便や高松駅から高松空港までノンストップ便の運行と合わせて。	ことでんバスをご利用いただきありがとうございます。大型のキャリーケース等の持ち込みにつきましては、他のお客様の乗降にご配慮いただくよう車内放送を通じて声かけを行なってまいります。なお、路線の変更等につきましては今後の参考にさせていただきます。ご理解いただけますようお願い致します。
9/8	大人複数人でバスを利用しIruCaにて支払いをしたいのですが、その中の一人しかIruCaを持っていない場合、一枚のIruCaで複数人の支払いは可能でしょうか？	弊社バスのご利用有難うございます。ご質問についてですが、お一人様がお持ちのIruCaカードで、「大人」複数人のお支払いは可能でございます。ご乗車の際、カードをお持ちの方は、車載器へカードをかざしてください。その他の方は、整理券をお取りいただき、ご乗車してください。目的地へ到着時に運転士へ、1枚のカードで複数人の精算を行う旨、お伝えいただきますと対応させていただきます。ご利用

9/8	9/〇 ことでん高田駅〇:〇発 高松駅行のバスに乗りましたが、途中、香川日産前～瓦町間の旧国道で運転士がシートベルトを外し、そのまま運転されました。氏名札が無かった為、氏名は不明です。(サングラスをかけていました)。また9月に入り、どのバスにも氏名札が無くなったように思いますが合わせてご回答お願い致します。	この度は、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、道路交通法に違反する行為であるとともに、交通従事者としてあるまじき行為であることを厳しく指導致しました。今回のご指摘を真摯に受け止め、社内教育の徹底を図り再発防止に努めてまいります。なお、氏名札につきましては、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ています。ご理解を賜りますようお願いいたします。
9/12	今朝〇時〇分松縄道発サンメッセ香川・川島線瓦町・県庁通り・中央公園前經由高松駅行のバスに乗車して、また〇時〇分頃に高松築港(4)番乗り場バス停留所発庵治温泉行のバスに乗車した時にバス運転士を誰がしていたのかもとても気になっていらっしゃる乗客の人達もいらっしゃるで、名前を知る人達も結構たくさんいらっしゃる人達も「イルカBOX」お聞かせください!お客様の声にも書いてあった分のことでんバスからの回答をことでんバス瓦町バス案内所にて、掲載されていた分を掲示板にもされているのです。私は、時々瓦町バス案内所周辺辺りを通り坂っていた時にその「イルカBOX」お聞かせください!お客様の声を掲載されていた分の掲示板が貼り出しをしていた分を見ていて、どんな状況なのかも詳しく分かりやすいように知り添えているのです。	ご連絡ありがとうございます。バス車内へ掲出していた氏名札につきましては、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ています。 なお、お客様より頂いたご意見につきましては、ことでんホームページへ掲出するとともに、瓦町バス案内所へ掲出していますのでご覧いただけますようお願い致します。
9/12	9月〇日 川島線のバスで、レインボー伏石に〇:〇にきた便のバス運転士についてです。ちょっと理解出来ないような運転でした。何もない所でブレーキを踏みまくるし、ノロノロ走ってるかと思いきや、数十メートル先で信号待ちしてる車めがけて、急にアクセルを踏み込んで加速し、急ブレーキで停車。座席からお尻が浮くほどでした。目的地までバスに乗り続けるのがイヤになるほどでした。挙句の果てに、かなり空いてる車間に隣車線から車線変更してきた車に、パッシングの嵐。本当に2種免許持ってるの!?って思うほどでした。会社その運転士にきちんと指導した方が良くと思います。たった1人のせいで、会社の評判落としますよ。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。確認したところ、不必要なブレーキ操作・前方交差点が赤信号にも関わらずの加速、隣車線より車線変更してきた乗用車へのパッシングなど、公共交通機関の運転士として、ふさわしくない運転操作を行っておりました。当該運転士には、道路状況の応じた運転を行うとともに、ご乗車していただいているお客様等が安心快適にご利用いただけるよう、運転操作に細心の注意を払うことを注意指導しました。ご意見を真摯に受け止め、お客様が快適にご乗車していただけるよう取組んで参ります。
9/14	バスと電車は連携していないのでしょうか。伏石駅からサンメッセ行きのバスについて、最近よく電車が遅延していますが、始発である伏石駅発のバスは定刻通りで発車しています。電車との時間を合わせて運行しているのではないのでしょうか。電車が遅れる場合、大幅に遅れる場合には仕方ありませんが、5分程度であれば待ってもよいのではないかと思います。朝のバスは定刻通りにはきませんし、着きません。待つことによりダイヤが乱れるのですか?	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。伏石駅サンメッセ線は、ダイヤ上、バス、電車の相互で連携している便もございますが、全てのバス、電車連携はしておりません。また、電車・バスの遅延時に、相互で発車時間の調整なども行っておりません。ご理解賜りますようお願いいたします。
9/15	9月〇日の一宮の里〇時〇分のバスで、ことでんバスアプリ情報ではその日はバス到着時間に遅れが生じていました。いつもの定時の時間にはバス停で待っていたにも関わらず、バス停にバスが停車することも無く素通りして行き、高校生の子供が乗車出来ず、学校を遅刻する事態となりました!!!!!! 運転士は、バス停に乗客が居るか居ないかの確認はしないのでしょうか?交通状況により、遅れが生じるのは仕方の無い事ですが、バス停で乗客が待っているにも関わらず素通りするとはどういうことでしょうか?時間調整するために、待っている乗客が居ても無視をするのでしょうか?時々、運転の荒い運転士さんも居るようです! だいたい運転の荒い運転士さんは決まっているそうです!	いつもご利用いただきありがとうございます。この度はご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。頂戴した日時情報から当日のドライブレコーダーを調査致しました。ご指摘のとおり、当該便は「一宮の里前」を約3分遅延して運行しておりました。ただ、当該バス停でお待ちのお客様の姿は確認することができませんでした。お申し出のようにお待ちいただいているバス停を通過することはプロとしてあり得ません。全運転士に安全運転はもとより、バス停でのお客様の動向や有無を十分確認して運行するよう指導を致します。