

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2023年9月16日～9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
9/21	お世話になります。路線拡張のお願いです。レインボー循環バスを高松中央インター付近、できればさらに東まで伸ばしてもらえないでしょうか?現在、林地区には新しい住宅の建設が相次いでおり、通勤、通学時のニーズはかなり見込めると思います。時間にして10分程度の大回りになると思いますが、一日三本しかない川島線よりもはるかにニーズがあると思います。長尾線の駅は徒歩10分圏内ですが、レインボー循環バスが停車するバス停付近に向かうには乗り換えが不可欠です。子供達はサンメッセ香川から伏石駅までバスで向かい、瓦町で乗り換えてイオン高松東に行っています。循環バスが東に伸びてくれれば、スムーズにことでんが利用できると思います。今の時代、人がいる場所に柔軟に対応することが公共交通機関に求められるていると思います。交通弱者は老人だけでなく、免許を持たない若者も交通弱者です。早期のご対応、よろしくお願いします。追伸 高速バスとのアクセスもさらに向上すると思います。	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、延伸、新規路線についての計画はありませんが、お客様のご意見を参考にして利便向上に努めてまいります。
9/21	肢体不自由(2級)の障害者です。御社の路線バスの車輛のノンステップ化は何%ぐらいでしょうか?	お問い合わせありがとうございます。空港リムジンバスを除くと、ノンステップ率は93.8%、含めると77.3%です。また、空港リムジンバスを除く低床率は、98.8%含めると81.4%です。どうぞ、ご利用ください。
9/25	私は香港からの観光客です。9月〇日、高松空港のバス内で黒のiPhone 7 Plusを紛失してしまいました。画面の壁紙は赤ちゃんで、私の母国語は中国語です。日本を出国しましたが、携帯電話を香港に送ることはできますか?	ことでんバスをご利用いただきありがとうございます。大変申し訳ございませんが、本人確認および国際便送付が難しいため、対応致しかねます。また、貴重品であるため、高松北警察署へ届出致しました。
9/25	9月〇日瓦町〇:〇発 〇便バスの運転手さん!この日も娘が大変お世話になりました!〇〇に通う娘の母ですが、娘からいつもとても丁寧親切という話を聞きました。お名前は、〇なんとかさんと思うと申しておりました。いつも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。
9/25	9/〇、高松駅を〇:〇に発車する弓弦羽行きバスを郷東橋まで利用しました。とても感じの良い運転手さんで気持ちのいい接客、車内放送をして頂きました。ぜひ御本人にお伝えください。	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。
9/25	令和6年度の四国88ヶ所逆打ちのコースが出たら、資料を送ってくれませんか?よろしくお願いします。	お問い合わせありがとうございます。2024年度版四国八十八ヶ所めぐり逆打ちコースのバスツアーにつきましては、現在作成中でございます。パンフレットの完成予定が11月下旬頃となっておりますので、完成次第送付させていただきます。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よりお待ちしております。
9/25	9/〇 高松駅〇:〇発 由佐線 高松空港行きに乗車した際、2回程信号が青になってもなかなかバスが発車しない事象があり、2回目の時に運転士を見てみるとどうも寝てる雰囲気がありました。また、高松空港付近で追越車線を走行中センターガード側に寄り慌てて内側にハンドルを切るシーンがあり、乗ってて恐怖がありました。	この度は、ご不安な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。直ちにドライブレコーダーにより、運転中眠気を催す様子を確認しました。当該運転士には、自身の健康管理を徹底させ、公共交通従事者である認識を強く持ち二度と同様のことを発生させることの無いよう厳しく指導致しました。また本事象を全乗務員に共有し、お客様が安心してご利用いただけるよう安全教育に取り組んで参ります。

9/26	2023年9月〇日〇曜日の〇:〇発高松駅バス〇番乗り場のバスの運転手さんがとても親切で丁寧な方でした。名前はわかりませんでした。どのバスに乗ったらいいか分からなかった私に、わざわざお店の場所まで調べて最短で行けるバスを教えてくださいととても助かりました。とても嬉しかったので、こちらでコメントさせていただきました。あの時は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。
9/26	いつもお世話になっております。〇〇エンジニアリング株式会社の〇〇と申します。通勤費の遡及精算額の算出に、普通運賃の金額が必要なため、2023年9月1日改定前のことでんバス由佐・岩崎線 西光寺前～ことでん円座駅前までの普通運賃を可能であればご教示いただけますと幸いです。お忙しいところ恐縮でございますが、何卒よろしくお願いいたします。	日頃より、ことでんバスをご利用いただきありがとうございます。弊社の路線バスは、2023年9月1日(金)より運賃改定を実施いたしております。ご利用のお客様にはご負担をおかけいたしますが、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。なお、ご質問頂きました「由佐・岩崎線 西光寺前～ことでん円座駅前」までの旧運賃は300円です。
9/26	9/1運賃改定前のイオン高松線 高松築港～警察学校前の運賃を教えてください。(現在は280円)	日頃より、ことでんバスをご利用いただきありがとうございます。弊社の路線バスは、2023年9月1日(金)より運賃改定を実施いたしております。ご利用のお客様にはご負担をおかけいたしますが、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。なお、ご質問頂きました「イオン高松線 高松築港～警察学校前」までの旧運賃は240円です。
9/26	9/〇 瓦町駅〇時〇分発の県立プール行きのバスに乗りました。前から見て左側後方座席の前から2番目に座ったところ、座席が冷たく濡れており、帰宅後確認すると尿のような匂いとシミがついておりました。どなたかが漏らしたのかと思われますが早急に座席のクリーニングをしていただけますでしょうか。かなり不快でしたのでよろしくお願いいたします。(少し古めのバスで、停車ボタンの音がピーッというタイプで、前の席(階段付近)の位置は低かったです。)	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。ご指摘の座席につきましては、直ちに清掃及び消毒作業を行いました。今後もきめ細かな点検や清掃を行い、お客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
9/27	下笠居線の、9月〇日の定刻〇時〇分に香西中央通り着のバスの運転手に関しての件です。運転手の名前は〇さんだったかと思います。まず最初に、バスの到着が定刻より数分遅れていたのに「お待たせしました。」のような一言はありませんでした。また、今回乗った時間が私が普段あまり乗らない時間帯でしたので私が降りる目的地に止まるのかと聞こうとして「すみません」と声をかけたものの運転手からは「乗らんの?」と若干高圧的に言われました。(その後目的地のバス停に止まる事は教えてもらいました。)私を乗せた後も、イラついていたのか荒々しい運転をしたり、目的地で降りようとして通勤平日定期乗車券を見せたら私がバスを丁度降りた所で引き止められ、期間前通用が見えなかったからだとは思いますが故意に隠したつもりはなかったのに「隠さないでくれる?数字(恐らく定期に記載されている日付)見て判断してるから」のような事を若干高圧的に言われました。運転手の方にも色々大変な事があるとは思いますが、今回程バスに乗って不愉快な気分になったのは初めてでしたので、問い合わせフォームを利用しました。今後ともことでんバスは利用しようと思いますので、よろしくお願いします。	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、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、丁寧な言葉遣いや対応などの接客に努め、お客様が安心・快適にご利用いただけるよう注意指導を行いました。
9/27	朝、庵治、大学病院線の〇バス停から乗って来る〇～〇歳ぐらいの〇が喚き散らして五月蠅のですが。全く意味不明の言動を繰り返し、非常に気分が悪いです。調べたところ、別の方が同じ様な投書をされてますね。運転手さんには気の毒ですがどうにかありませんかね?声がでかいんですよ!	ことでんバスにご乗車いただきありがとうございます。ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。お客様が安心してご乗車頂けるように社内でも協議し対策を講じてまいります。

9/29	香川医大→高田駅間遅延発生で電車連動出来ず、次の電車まで長く待たされる、が最近、頻繁です。運転士から遅延に関して何も説明もなく、また、乗客から高田に行くか?を3回ほど聞かれ(高齢者)おお!と横柄な返答に周りが気分害する対応でした。運賃値上げと共に品質向上も目指して頂きたいです!	ご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。ラッシュ時間帯や雨天時など交通状況等により、ダイヤが乱れる場合もございますが、お客様を安全・快適に目的地までお送りすることを第一に定時運行に努めてまいります。なお、遅延状況は調査し次回のダイヤ改正時の参考にさせていただきます。また、全運転士に対し、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再周知を行いました。
9/29	〇と申します。弊社従業員が伏石駅サンメッセ線のバスを利用し伏石駅から湯元駅までの定期を使用しております。以前まで伏石駅サンメッセ線が乗り継ぎの割引で無料になっていたところ40円かかるようになったのですが、バス代まで合わせた定期券はあるのでしょうか。また、定期がない場合はバス代についてはバスの運転手から領収書等をいただくことはできるのでしょうか。通勤費の精算に必要になります。恐れ入りますがご確認のほどよろしくお願いいたします。	お問い合わせありがとうございます。弊社では、運賃の領収書に代わり、ご乗車区間の運賃証明書を発行しております。しかしながら、伏石サンメッセ線の正規運賃は均一料金の150円ですので、運賃証明書も150円での発行となります。40円分のご利用に関しては、ご利用者様がバス案内所もしくは電車有人駅で、IruCa定期券の利用履歴を定期的に発行していただくことで、乗継割引適用後のご利用分と回数をご確認いただけます。お手数をおかけいたしますが、通勤費の精算業務にあたり、ご検討いただけますと幸いです。
9/29	五番町バス停(南行き)の、乗降位置の真上が、雨漏りしていて、雨が降ると濡れます。修理してください。	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。ご不便をお掛けし申し訳ございません。業者に点検作業を依頼し早急に対応致します。
9/29	運転手名表示の復活を希望します。バス社内に表示されていた、運転手名が無くなりました。個人情報保護のため、法改正があったためと思います。今までは、乗車時に、運転が乱暴な運転手かどうか、確認して、乗車中に怪我しないよう気をつけていたのですが、それができなくなりました。姓だけでも表示するように、「復活」を希望します。	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。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。ご理解いただけますようお願いいたします。なお、今回のご意見を真摯に受け止め、お客様が快適にご利用いただけるよう、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、お客様に気持ち良くご利用していただけるよう全運転士に対し、添乗指導・安全教習などを行ってまいります。