

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2024年10月16日～10月31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
10/18	ことでんバスさんいつもお世話になります。10/〇〇:〇高松駅発【75】大学病院・ことでん高田駅のバスにりましたが、とても運転が荒く、立っている人がよろけるぐらいでした。帰宅ラッシュ中の混雑時で時間に間に合うようにするためかもしれませんが安全運転に努めてください。返答不要です。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該運転士には公共交通機関として、ご意見を真摯に受け止め、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。
10/18	過去にも同じ問い合わせがあり既に回答がお済みでしたら申し訳ございません。高松空港リムジンバスの、高松駅～高松空港方面行きの乗り場で、瓦町が少ないのはどのような理由なのでしょう。高松空港～高松駅方面ですと、毎便瓦町での降車ができますので、乗車時にも瓦町が利用できる便が増えると助かります。イオンバスでも瓦町がルートから外れましたが、瓦町は他の乗り降り地に比べ利用客が少ないなどの明確な理由があるのでしょうか。高松空港リムジンバスですと、ことでん瓦町駅から前後の乗り場まで大きな荷物を持つての移動が不便に感じています。ご回答よろしくお願いします。	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。 高松空港リムジンバスは、高松空港行きのアクセスにご利用頂き、瓦町のご利用者が少ないわけではございませんが、特に高松駅及び国道30号線沿いのホテル等からのご利用者様が多いことから瓦町を経由しない便を多く運行しております。イオン高松線(北ルート)が、瓦町発着から高松築港発着に路線再編した理由ですが、お客様のご利用状況や主要施設との効率的なアクセスを勘案し、設定いたしました。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
10/18	ことでんバスのスマホの運賃表(塩江線)が見えなくなっているの、見えるようにしてほしい。	ご意見ありがとうございます。2024年10月1日に塩江線の一部区間の運賃改定を行いました。お申出をいただきホームページを確認致しましたが、問題なく表示しております。引き続きご利用ください。

10/21	10/〇(〇)由佐線、〇のバスで運転士より嫌な思いをさせられ、こちらに投稿いたします。私は〇時〇分発の下円座より乗車しましたが、乗るなり、いきなり運転士よりマイクごしに「お客さん。もう少し見える位置に立っというて下さい」と言われました。その後も2、3言文句を言われました。その時の状況はバスはまずバス停よりいつもより手前の位置に停車し、私は乗車するのに疑問に思うぐらいズレた位置から乗車せざるおえませんでした。下円座のバス停の位置は狭い歩道に位置しておりバス停の真横に私が立つと歩行者や自転車の往來の邪魔になり道路にはみ出す状況になります。その為、バス停真横の脇道に立つようにしバスを待っています。バスが来ているか道路から見えるように、何度か脇道から確認しながらです。今まで200回以上は下円座から乗車していますが、そんなこと言われたことがありません。その日に限って私が奥に引っ込んで立っていたわけでもありません。しかもバス停の位置より少し手前で急ブレーキでもなく停車している状況なので私を目視できたというのは間違いないと思います。大体の運転士さんは私が立っている位置にちょうど乗車口がくるように停めてくれますが、この日はあきらかに手前すぎ。不自然なぐらい歩くのも疑問でしたが、乗車していきなりのこの言葉は本当に感じ悪いと思います。私も抗議しましたがマイクごしに何度か言い返され、謝罪もありませんでした。何度考えても私に落ち度はないと思います。その日に限って違う位置で立っていたわけではないので。他の乗車客もいる中、マイクごしに何度か言われた事。バスはバス停の前より手前で急ブレーキでもなく、ゆっくり停車できていた状況なのでバスからは間違いなく目視できており、注意など受ける筋合いもないと思います。クレーム対象にあたると思います。名前は確認できませんでしたが、注意していただきたいと思います。	平素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。この度はご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、お客様の立場に立った接客を行うよう厳しく注意指導を行いました。今後も快適にバスをご利用いただけるよう努めてまいりますので、引き続きことでんバスをよろしくお願い申し上げます。
-------	---	---

10/21	先ほど送ったクレームですがバスの時間を間違えました。始発ではなく下円座から〇時〇分発のバスです。10/〇(〇)由佐線のバスで運転士より嫌な思いをさせられ、こちらに投稿いたします。私は〇時〇分発の下円座より乗車しましたが、乗るなり、いきなり運転士よりマイクごしに「お客さん。もう少し見える位置に立っという下さい」と言われました。その後も2、3言文句を言われました。その時の状況はバスはバス停より手前の位置に停車し、私は乗車するのに疑問に思うぐらいズレた位置から乗車せざるおえませんでした。下円座のバス停の位置は狭い歩道に位置しておりバス停の真横に私が立つと歩行者や自転車が道路にはみ出す状況になります。その為、バス停真横にある脇道に立つようにしバスを待っています。バスが来ているか確認しながらです。今まで200回以上は同じ状態で下円座から乗車していますが、そんなこと言われたことがありません。その日に限って私が奥に引っ込んで立っていたわけでもありません。しかもバスはバス停の位置より少し手前で急ブレーキでもなく停車している状況なので私を目視できたというのは間違いないと思います。大体の運転士さんは私が立っている位置にちょうど乗車口がくるように停めてくれますが、この日はあきらかに手前でしたを不自然なぐらい歩くのも疑問でしたが、乗車していきなりのこの言葉は本当に感じ悪いと思います。私も抗議しましたがマイクごしに何度か言い返され、謝罪もありませんでした。何度考えても私に落ち度はないと思います。その日に限って違う位置で立っていたわけではないので。他の乗車客もいる中、マイクごしに何度か言われた事。バスはバス停より手前で急ブレーキでもなく、ゆっくり停車できていた状況でバスからは間違いなく目視できており、注意など受かる筋合いもない事をふまえると納得がいきません。10/〇由佐線、下円座は〇時〇分発のバスの運転士ですを名前は確認できませんでした。注意していただかないと利用するのが憂鬱になります。	平素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。この度はご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、お客様の立場に立った接客を行うよう厳しく注意指導を行いました。今後も快適にバスをご利用いただけるよう努めてまいりますので、引き続きことでんバスをよろしくお願い申し上げます。
10/23	今度、高松旅行を計画しているのですが、いくつか質問があつてお問い合わせします。 1. 河原町停留所は配車が少ないのですが、バスが満席の場合は乗れないのですか?それとも追加で配車されるのでしょうか? 2. 3人でバスに乗る場合、ICカードでまとめて支払うことはできますか? 3. 高松空港で往復切符を買った場合、帰りは同じ料金の別の停留所で乗ってもいいですか? ご返信お待ちしております。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。ご質問について回答させていただきます。1. 高松空港行きの便につきましては、瓦町を含む途中バス停で満席になった場合は続行便という形でバスを配車致しますので安心してご乗車いただけます。2.3名様分の運賃をICカードでまとめてお支払いいただけます。降車時に乗車地とご利用人数を運転士にお申出ください。3.往復で切符をご購入いただいた場合、同じ料金区間でしたら別の停留所からでもご乗車いただけます。お客様の高松へのご旅行のお手伝いになれば幸いです。ご利用をお待ちしております。

10/23	不定期で利用させていただいています。日時まで覚えていませんが… ○7: ○ ○で運転手が停車した時、バス停標識にカーブミラー？(サイドミラー)が当たり、大きい音がしたのに何も言わず、運転を続けた。 ○(別の日)高松築港行の運転手、中新町のバス停を正規のバス停でなく、中央通り沿いのレインボー循環バスの中新町に停車。誰も降車しなかったので、「ここじゃないの？」と車内放送する始末… ○ほとんどのドライバーさんは親切でプロフェッショナルな対応をしてくれますが…。こんな方々がいると… 運転席うしろに運転手の名前を差す場所ありますよね。あれを使えば責任感が少しは出るのでは(私が子供の時はありました)？ 御廐線 高松築港行	平素よりことடன்バスをご利用いただきありがとうございます。この度はご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。担当運転士には、それぞれに基本的な確認が全くできていなかったことを指摘するとともに、お客様が安心・快適にご乗車していただけるよう注意指導を行いました。なお、バス車内に掲出していた氏名札につきましては、2023年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とした車内での氏名掲示義務が廃止されています。弊社においても、現在は氏名札の掲出を廃止していますのでご理解を賜りますようお願いいたします。今後も快適にバスをご利用いただけるよう努めてまいりますので、引き続きことடன்バスをよろしくお願い申し上げます。
10/24	10月○日、高松駅発大学病院線。16時56分発県庁通り中央公園前駅。 県庁通り中央公園前駅に着いた際、バスの停止位置がバス停から大きく前方に外れて止まりました。その先にある信号の横断歩道前での停止、という形をとったため、バス1台分ほど前での停止になり、1～2メートル程度ならともかくバス停からかなり外れた位置になり大変不愉快です。並んでいても意味がなく、県庁通りのバス停は屋根付きのためその柱と停止したバスの狭い間を縫って移動しなければなりません。この時は降車の方々が複数いましたが、乗降客に車椅子の方など、バスの停止位置を調整するような方はいませんでした。なのにバス停ではなくこの位置に止める理由はなんなのでしょう。この時の運転手はこの日だけではなく、いつもこのような停止位置で止めています。毎度毎度イラっとしますよ。意図的に大幅にズレた位置に止めたバスに、バス停で待っていた客をなぜ歩かせて乗車させるのか、バスの運転手に聞いてその理由を教えてください。バスの前後に他のバスが来ている、渋滞の緩和、降りる客の安全のためなどの理由をつけるかもしれませんが。しかしいずれにしても、大きな遅れのない、乗降に際しその位置でないといけいない利用客がいらない以上は、バス停の前に止めてもらわないと。こちらはまさかそんなところで止まるとも思っていないので普通にバス停の中で待ちますよ。馬鹿にされてるのかな、とまで感じます。長い間バスを利用していますが、この『バス到着時の停止位置』のことで何度も嫌な思いをしています。バスの運転手は、待っている客の位置を把握しているはず。こんなに外れた位置で毎回止めるのはなぜ？運転手の言い分は？納得のいく回答をよろしくお願いします。	平素よりことடன்バスをご利用くださりましてありがとうございます。この度は大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。運転士に対する聞き取りでは、同バス停に停車の際に上屋等の施設を外した位置で停車していることを認めています。理由につきましては自己中心的な内容であり言い訳にすぎません。その為、バス運転士としてバス停での所定位置での停車は当然であり、自己中心的な考えや停止位置の変更は決してあってはならないことを厳しく指導しました。今後も、同運転士に対し添乗指導やドライブレコーダーの確認等を継続して行なってまいります。
10/27	10/○(○)レインボー循環西廻の栗林公園13:44～瓦町14:23に乗っていた時、交差点で赤信号を無視して運転をした。お客の命を預かつとんやで…帽子も横かぶりしていて態度が良くないと思う	平素よりことடன்バスをご利用くださりましてありがとうございます。この度はご不安な思いをおかけし誠に申し訳ございません。当該運転士には、交通法規の遵守は出来て当然であることや、公共交通従事者として周囲の状況をしっかりと見極め、先を急ぐことなく安全運行に努めるよう厳しく指導を行いました。弊社といたしましても、ご指摘を真摯に受け止め、定期的に実施しております安全教習・添乗指導等を通し、今後も、周囲のドライバーの皆様を始め、ご乗車頂いているお客様が安心してご乗車頂けますよう安全運行に努めてまいります。

10/28	定期乗車券の期間が最長3ヶ月です。ぜひ、6ヶ月にして欲しいです。	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。ことでんバスの定期乗車券は紙ベースで発行しております。紛失された場合、再発行が出来ず、定期代金も高額であることから現在6ヶ月の定期乗車券の発行はしていません。案内所の営業時間内に、ご来所頂くことが難しい場合等の場合は、スマホ乗車券アプリ「QUICK RIDE」もございます。ご検討ください。 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/bus/new/2024/quickride/index.html
10/29	10/〇のイオン高松線に乗車しました。道路が混雑していて浜ノ町3分ほど遅れていましたが、浜ノ町から高松駅前までのルートが迂回するようになっており、高松駅前6分ほど遅れて到着しました。工事の関係で迂回したと思いましたが、ホームページには迂回のこと書かれていません。JRや高速バスへの乗り継ぎもあるので、迂回で遅れることをホームページにきちっと書いてほしいです。	ことでんバスをご利用いただきありがとうございます。先日ご利用当日は沿線上でイベントがあり遅延が発生しておりご迷惑をお掛け致しました。また、現在高松駅周辺でプロムナード化の工事により迂回運行を実施しております。ご利用者の皆様にはご不便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、迂回運行につきましての案内をご車内に掲出いたします。
10/29	10/〇 〇時頃。貴社の路線バス車両が高松市福岡町の石原自動車前で歩道を占拠して違法駐車しており、歩道通行が困難な状況となっていました。今後このような違法行為は断じてしないでください。また、石原自動車は工場前の道路への違法駐車でたびたび警察より警告・指導を受けている会社なので、公共交通を担う会社として車両整備を委託するのは不相当だとも思います。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申出内容を同社の担当者に連絡し、今後このようなことがないように厳重に注意しました。
10/29	ご意見で、社会通念上、問題の有る発言と書かれていたが、社会通念上、お宅の会社自体問題あるのでは無いだろうか。 例えば、従業員をリストラしてきて、経営陣が楽をしている行為は、社会通念上問題あるのでは?リストラ助成金、いわゆる、雇用調整助成金の欲しさで、従業員をリストラして、一人当たり、約60万円入る政府の仕組みを理解して、代わりに従業員次第に責任を押しつける行為次第が下品極まりない行為に社会通念上問題あると思う。勿論、法に従って行っている事だから問題無いと言えば、問題は無い。ただ、可哀想なのは、気の毒なのは、従業員だと思う。だから、入ってきては、退職、退職の負の連鎖から抜け出せていない。はっきり言うと、よくもまあ、ドラナヒなどに、出店出来る企業では無いのは確かだが、現実を知らない庶民は、ことでんバスが以下に従業員を大切にしていなくて、これまで、散々と、リストラ助成金、雇用調整助成金をお目当てにした、また、してきた、そして、従業員を苗が白にしてきた結果が、こんにちのことでんバスの結果では無いだろうか。そして、そのツケが、経営陣に返って来ている。これが、現実であると言う事を認識するべきだし、貴方達が、日本一、世界一と思う接客や経営は、時代遅れと言う事を認識するべきだ。そのうぬぼれた認識を経営陣が認識しない限り未来永劫は無い。社会通念上問題あるのは、君達、経営陣では無いだろうか。それが分からないのであれば、時代と共に、何れ、消えて逝くだろうな。	この度のご意見についてですが、前回の申出事項で「ご意見は社会通念上適切な表現にてご投稿をお願いいたします。」とお願いいたしました。イルカBOXは、ホームページや瓦町案内所に掲示しており、お客様はもとより不特定多数の方々の目にとまります。よって、不適切な表現を控えていただくよう回答いたしました。何卒、ご理解いただけますようお願いいたします。

10/30	10月〇日(〇)9:10頃リムジンバス上り便、瓦町駅に入らず直進 次の1016号は右折して駅の方に入っていました。そんな事あるんですか？	お問い合わせありがとうございます。瓦町を経由する高松空港リムジンバス(1台目)が既に満席の場合には、今回のように瓦町バスのりばへ立ち寄らず後続便がのりばへ停車いたします。今後も快適にバスをご利用いただけるよう努めてまいりますので、引き続きことடன்バスをよろしくお願い申し上げます。
10/30	いつも通勤にバスを利用させていただいております。024年10月〇日(〇)、鹿角線下り、高松築港前バス停を17時34分発のバス(クリーム色車体の新しいバス)が、バス停で停車してくれませんでした。私含め2名、バス停で待っていたにも関わらず乗車できませんでした。慌てて雨の中を追いかけて追いつけるはずもなく、気づいていただけませんでした。時間的に薄暗く、小雨も降っており、また立っていた場所が死角になった等で遠目から確認できなかったのか、バス停の番号を見間違ったのか。気づいた時には目の前を通り過ぎていたので理由はわかりませんが、バス停の近くで減速していただければ、人が待っているのは気づいていただけたのではないかなと思います。日々大変な中で運行いただいていることと思いますが、待っている人の有無はしっかり確認いただければと思います。よろしくお願いいたします。	平素よりことடன்バスをご利用くださりましてありがとうございます。この度は大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。同バスを担当した運転士には、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。
10/30	普段、伏石駅～香川大学創造工学部前のバスを利用しているのですが、大学からの帰りの際(創造工学部発)、予定時刻より五分以上遅れていることが多々あり、高松築港駅行きの電車の方は間に合うのですが、琴電琴平行きの電車にはほとんど間に合いません。2分程度の遅れならまだギリギリ電車に間に合うのですが、普段から5分以上の遅れだと絶対に間に合わないので、どうにかして琴電琴平行きの電車に間に合うように時刻変更等はできないでしょうか？	平素よりことடன்バスをご利用くださりまして誠にありがとうございます。また、バスの遅れによりご不便、ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。定時性が守れるダイヤを常に心がけて設定しておりますが、交通混雑によってダイヤどおりに運行できない場合がございます。今後も引き続き、分析・調査を行いながら可能な限りダイヤどおりに運行できるように改善を図ってまいりますので、何卒ご理解のほどよろしくお願いいたします。
10/30	希望ですが、イオン高松東のバス停の前に、守里会前、のバス停を作ってほしいです。お年寄りや看護学生が利用するでしょう。	ご意見ありがとうございます。お客様のご利用状況等を引き続き注視し、今後の改正時における貴重なご意見として参考にさせていただきます。
10/30	2024年問題で、御社バスのダイヤは勿論路線にも不備をきたしている利用者です(イオン高松線利用)。ご時世で仕方ないかという気持ちはありますが、何とか瓦町駅まで走らせていただく事は難しいでしょうか。現状ではバス⇒バスの乗り継ぎをしています、路線延長が難しいのであればバス⇒電車のようにイルカ乗り継ぎ割引を適用していただきますようご検討下さい。	イオン高松線(北ルート)が、お客様のご利用状況や主要施設との効率的なアクセスを勘案し、設定いたしました。運転手不足が深刻な状況ではございますが、公共交通機関として安定的に輸送サービスを提供できるよう取り組んでまいります。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

10/30	私は、一日にかなりの頻度でコトデンバスに乗ります。 →足を手術してからは、家→瓦町→〃→会社、会社→瓦町→〃→家(毎日往復)ほとんどの方が、感じの良い運転手さんで中にはアナウンサーなみにものすごく流暢にお喋りになる+手術後杖をついている時、下車する時に“ゆっくりでいいですよ”と氣遣っていただきありがたいなあとと思った程。大川で時間を聞いてもものすごく感じの良い人ばかりで中には調べて下さるのがものすごく早い男性で〇〇さんという方もいらっしゃるいつもコトデンは感じの良い方が多いというか殆どと思っていたましたが、マサカ！？とびっくりしたのでつい書きました元健康ランド便、今、うろ？12:04発歯科救急センター発で瓦町便の運転士さんはものすごく運転がとにかく荒く酷かった。おどろいた次第です。あまりにも荒いので座っていたのに荷物が落ちた。それを取ろうとしていすから立っていたのに、動きますよとも言わずころびそうでした。着いたら殆どの方がお礼を言って下さり恐縮するのにその方はムゴンでした もう二度とのりたくない。その人の運転のバスは怖かったです。	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には、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。
10/31	さきほど、〇〇高松築港発、香川中央高校行きのバスが高松築港のバス停を3番と間違え、一旦停止して正しいバス停2番に停車すると思ったら、そのまま行ってしまいましたわたしを含めて2名が乗車拒否にあうという、信じられない事態です。単なるミスではすまされないと思います。電話が繋がらない時間の緊急連絡先のホームページ掲載もあるのかなのかよくわかりません。ですので、メールいたします。	平素よりことடன்バスをご利用くださりましてありがとうございます。この度は大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。同バスを担当した運転士には、基本的な確認が全くていか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。
10/31	高松空港行きのリムジンバスを月に1度往復で利用しています。毎回不便に感じることがあります。飛行機利用なので、それなりに重いスーツケースを持参してのバスの利用になりますが、どの運転手さんも口裏合わせでもしてるかのように荷物をバスの下に入れることを手伝うことをあからさまに嫌そうな顔をされます。今回(10月〇日〇時高松空港発高松駅行き)に至っては、スーツケースをバスの中に持って上がってください、と促されました。ことடன்バスの入り口はかなり高低差のある段差の上、狭いステップです。そこを重いスーツケースを持ってバスの中に持ちこむように促すとは…。リムジンバスという役割り上、バスの荷台くらいさっさと開けていただきたい。重たくて自分の力で入れられないときは気持ちよく手伝っていただきたい。首都圏のリムジンバスのサービスとあまりに違うので見習ってほしいです。(乗車代は同額です。)外国からの観光客もたくさん高松を訪れているので、とても大きなスーツケースを戸惑いながらセルフでぶち込んでます。リムジンバスは香川の窓口でもあるという意識がないのかと非常に残念です。	この度は、不快な思いをお掛けし申し訳ございません。該当運転士に対し、公共交通機関に携わる者としてお客様の動向を十分確認するとともに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。また、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今回の事象を反省し取組んで参ります。