ご意見をお寄せいただき有難うございます。2024年11月1日～11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
11/1	20:29五番町発の鹿角線のバス中で、寺井町の火事に遭遇しましたが、燃え盛る横を、バスが通過しました。あのような場合、バスは迂回するなどしないのでしょうか。居酒屋の店舗が燃えているのは、わかっていたと思うのです。ガスなどに引火して、爆発がおきるかもしれません。巻き込まれる可能性など、リスクは回避すべきではないのでしょうか。少し、身の危険を感じました。迷惑メール設定をしていますので、返信は届かないと思いますので、返信不要です。危機管理等の確認や見直しをお願いします。	平素よりことでんバスをご利用くださりましてありがとうございます。この度は大変ご不安な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。このような沿線火災や交通事故などの際、現地に対応している警察や消防等より交通規制の指示がある場合もありますが今回はそのような指示もなかったことから、運転士は進路の安全確認を行い徐行運転で通過しました。今後も、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安全運行に努めてまいります。
11/1	先日、アキ歯科医院前から瓦町までバスに乗りました。整理券番号の表示が間違っていました。金額を運転手さんに聞きましたが、番号の運賃を請求されました。整理券番号の運賃は正しく表示されるようお願いいたします。障害者のグリーンイルカは、付き添い人の運賃分もイルカで支払うことはできますか？	平素よりことでん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。お申出内容を確認したところ、運転士の機器操作誤りにより整理券を誤って発行していました。当該運転士には機器操作の際には確認を十分に行い操作するよう注意指導を行いました。なお、グリーンIruCaを含め全てのIruCaカードで複数名の運賃をお支払いいただくことが出来ます。お支払いの際に運転士へお申し出ください。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。
11/1	10/〇～10/〇の〇日間、塩江〇:〇発の高松駅に向かうバスに乗りました。〇/〇の運転手さんの態度が余りいいように思えず、連絡しました。〇/〇と〇/〇の運転手さんは案内や挨拶もしてくれ、安全運転だったと思います。残念なことに〇/〇の運転手さんは案内や挨拶は無い上、ブレーキが荒く感じました。色々とストレスを感じることは理解していますが、もう少しだけ丁寧な対応をお願いします。利用者が減っている今、とても残念な対応だったかと思えます。	平素よりことでん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、安全第一の運転操作を意識してハンドルを握るとともに、接客時の対応や態度などお客様の立場に立った接客を行うよう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。
11/2	電車・バスのICカード利用可能かを示す表示について ことでん電車とことでんバスのバス停(高松駅～瓦町・栗林公園前。)バスの入口には、統一した表示があると、利用しやすいと思いますが、バス入口には、小さい表示だけ。高松駅や三越前バス停などでバス待ちをして、「この分は、使えるのかな?どこにあてるん?」と尋ねられる。バスに乗るまでにしどろもどろな会話がが増えて疲れます。最低限の表示の改善を頂けるとありがたいです。	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。また、貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。ご提案を参考に今後の検討としてまいります。今後ともご利用をお待ちしております。

11/5	<p>先日、琴電バスに乗っていたところ、80歳くらいのおじさんが「子供は大人の半額でいいんだろ」と運転手さんに念押し、大人一人と子供一人分の料金を払って降りていきました。しかし、もう一人は子供ではなくおばあさん(ハンディキャップがある?)で恐らく夫婦だったと思います。不正乗車なわけですが、手続きしていれば、高齢者は半額?障がい者は無料?でしょうかから本当は1/3の支払いでよかったのではと、そう思うと他人事ながら何とも悲しく。何とか、こういう人たちに補助の情報を伝え、手続きさせることはできないのかと。ご多忙でしょうが、ご考慮いただければ幸いです(難しいとは思いますが)。本件に関し、返信など不要です。よろしくお願ひします。</p>	<p>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。貴重なお申出ありがとうございます。ご利用者様のお申出の状況から瞬時に判断するのは困難な場合もございますが、お客様からのご意見を真摯に受け止め公正な接遇・安心してご乗車いただける環境が出来るように努めてまいります。</p>
11/5	<p>バスから下車をする際、交通系ICをタッチし忘れてました。すると運転手から「おい」と呼び止められ、タッチし忘れた事を思い出してタッチしました。その後、運転手から「払わずに行くつもりだったんか?」と強い口調のタメロで言われました。私がタッチを忘れた事は悪いですが「おい」やタメロ。ましてや故意の無賃乗車を疑う物言いは非常に気分が悪かったです。○時○分紺屋町発の大学病院行きの中年の運転手でした。よく使うバスです。同じ事がないよう、社員教育の徹底をお願いいたします。</p>	<p>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。お客様に対しまして大変失礼な対応を行ったこと、且つ、大変ご不快な思いをお掛けする内容であったことを心よりお詫び申し上げます。当該運転士に対しましては、接遇の再教育を行うとともに、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厳しく指導を行いました。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。</p>
11/5	<p>ことでんさんのドライバーの方について意見があるので書かせていただきます。11/○の11時半頃から12時頃まで岡山空港のレンタカー送迎車専用スペースにことでんの車両が駐車されていました。車両ナンバーは○○○○ キャラバンです。駐車スペースには大きくレンタカー送迎車専用と書かれているので見落とし、分からなかったというのは通用しないと思います。ドライバーの方を見つけて移動するようお願いをした所、分かりましたと言って車両の方に行かれましたが、その直後に車両の移動をせずに再度戻ってきていました。送迎車専用のスペースを占有され、本来停めれる場所にうちの送迎車が駐車できずにお客様にご迷惑がかりました。雨も強く降っていた時間帯なので雨の中お客様に移動をお願いせざるを得ませんでした。うちの会社だけでなく他のレンタカー会社も迷惑していました。ドライバーの方にはしっかりと指導を行っていただき、今後このような事が起きないようによろしくお願ひします。</p>	<p>この度は弊社の乗務員が大変ご迷惑をお掛けしました。定められた場所に駐車することは当然のことと指導し、二度と同様の事象を発生させないよう指導致しました。</p>
11/6	<p>本日<11月○日>○時過ぎ、京都駅前<塩小路通>京都タワー前に違反駐車中の御社観光バス2台<ナンバー不明>が、前方が渋滞中の烏丸塩小路交差点に無理やり進入し、第2車線市バスの前に交差点内で無理やり割り込むのを見ました。またそのあともバス停から発車し信号を左折する市バスを妨害しながら、右の直進専用レーンから無理やり河原町通りに左折していく危険運転を見ました。ドライブレコーダーの確認をおねがいします。国内旅行が趣味で香川県にもなんどもお伺いし、御社鉄道や路線バスを利用させていただいた楽しい記憶もあり、今回の危険運転は残念でなりません。</p>	<p>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。</p>

11/6	<p>ことでんバスを利用させていただいているものです。定時刻前にバスが出発することがあり乗り遅れることがあります。定時刻前に出発することは仕方ないのでしょうか？</p>	<p>ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。バス車内には、電子スタッフが設置されており、停車する停留所、及び、発車時刻が表示され、運転士は発車時刻の確認を行いながら運行しています。なお、全運転士に対し、一つひとつのバス停でお客様の有無を確実に確認したうえ、運行していくよう注意喚起を行いました。</p>
11/8	<p>「浜ノ町」～「紺屋町」までの片道金額および定期金額を教えてください。これまでこちらの経路は片道金額220円の26020円(3ヶ月定期)となっていたと思われませんが、現在の検索結果では「浜ノ町」～「高松駅」～「紺屋町」の乗り継ぎで片道金額400円となりました。恐れ入りますが、以下の3点に関してご回答ご教示ください。 (1)該当経路の乗り継ぎなしで可能な経路の有無 (2)該当経路の片道金額および3ヶ月定期金額 (3)10/1運賃改定の影響の有無 社員の通勤定期代に関する清算をしております。お忙しいところ申し訳ありませんが、ご確認どうぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>いつも大変お世話になっております。お問い合わせありがとうございます。下記のご質問につきましてご回答させていただきます。宜しくお願い致します。 (1)該当経路の乗り継ぎなしで可能な経路の有無 →無し ※2024年4月1日に、ご利用のイオン高松線が経路変更したため、乗継が必要となった。 (2)該当経路の片道金額および3ヶ月定期金額 →浜ノ町～高松駅(乗継)～紺屋町 乗継定期券 基準運賃 300円 普通3ヶ月定期券 35,510円 平日3ヶ月定期券 29,580円(※参考) (3)10/1運賃改定の影響の有無 →無し</p>
11/8	<p>現在、障害者手帳の提示で運賃の割引が適用されますが、デジタル障害者手帳(MIRAIROID)でも、障害者手帳と同じく、運賃の割引に対応できるようにしてほしいです。電車では、すでに対応しているようです。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。ことでんバスでもミライロIDを採用しております。お手帳と同様に降車時にご提示いただきましたら運賃の割引適用させていただきます。宜しくお願い致します。</p>
11/8	<p>11月〇日の高松駅〇時〇分発のショッピングレインボー循環バス西廻り便に乗車したのですが、運用されていた予備車両の235号車で乗務されていた運転手さんの勤務態度について、苦情です。該当乗務員さんは、高松駅から乗車して高松築港通過までは車内アナウンスを行っていたのに、高松駅到着時の「ご乗車有難うございました。高松駅到着です。」のアナウンスは行われなく、高松駅で降車した私に対してだけお礼の言葉を返して頂けなくて乗客を差別された感じで不快でした。循環路線を1周乗車するお客さんがごく少数な事は理解していますが、乗客を差別して特定のお客さんに対してだけお礼を言わないというのは失礼極まりない勤務態度だと思います。他の乗車したバスの貴社乗務員さんは、私に対してもお礼を返して頂けただけに残念です。お礼を返して頂けない運転手さんが運転するバスには、二度と乗りたくないですし、会社のイメージダウンで印象悪化に繋がるだけだと思います。該当乗務員さんへのご指導よろしくお願い致します。</p>	<p>この度は、ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士に対し、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。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。</p>
11/11	<p>出勤時間帯のバス、暖房を効かせすぎなので設定温度を下げてほしい。皆さん冬場は外気温に合わせて着込むのでバスの中が暑すぎる。真冬でもない今の時期に暖房をバンバン効かすほど余裕があるなら運賃を下げてはいかがか？</p>	<p>ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内の空調管理は、お客様の様子に気を配り、快適にご利用いただける空間を提供していくよう再度指導してまいります。車内空調などにつきましては、遠慮なく乗務員までお申し付けください。</p>

11/11	長距離バスの運行状況を知りたいです	お問い合わせありがとうございます。ことでんバスでは、高速バスの運行はございません。大変申し訳ございませんが他社様にお問合せください。
11/12	川島線について 帰宅時間のバスの本数を増やしてください。18時02分高松駅発のバスが毎日混みすぎです。1本前のバスではフルタイム勤務の人は乗れません。時間帯を考えるか、本数を増やしてください。山田総合センターで時間待ちをする時間があるなら、ダイヤを変えて、早く運行させて1便増やすように努力してください。乗車人数や、行き先についてリサーチをしているのか?行政だよりで企業努力が足りないと思います。	平素よりことでんバスをご利用くださいまして誠にありがとうございます。2024年4月1日より実施したダイヤ改正バスに関しましてご不便をお掛けし申し訳ございません。今回、実施致しましたダイヤ改正につきましては、少子高齢化や移動手段の多様化による社会環境の変化に加え、近年では新型コロナウイルスの影響に伴う新しい生活様式の定着により、輸送人員は大幅に減少するなか、弊社におきましては輸送サービスの維持に努めてまいりました。しかしながら、全国的な交通業界での人手不足や「自動車運転者の労働時間等の改善のための基準」(いわゆる2024年問題)により、運転士不足はさらに深刻な状況に直面しており、弊社も例外ではなくサービス水準(便数)を維持するのは極めて厳しい状況となっております。このような中、公共交通事業者として、安全輸送を確保した上で安定的にサービスを提供していく為には、輸送の効率化に取り組むことが必要であると判断し、自治体の協力のもとバス路線を再編させていただきました。ご不便をお掛け致しますが何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。