

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2025年6月16日～6月30日まで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
6/16	<p>いつもお世話になっております。クイックライドの平日定期券を使用しています。これまでは一度もそのようなことは無かったのですが、先日土曜日(6月〇日川島線山田総合センター〇:〇発の便)に使用しようとしたところ、ドライバーさんにお咎めを受けました。日曜・祝日以外は使えるはずですが、とお伝えしたところ、降車はさせてもらえましたが、首を左右に振って納得されていない様子でした。平日定期は土曜日でも使用可能ですよね?今後もこのようなことのないように、ドライバーさんへの周知をお願いしたいです。また、お咎めを受けた際の声のかけ方も、ぞんないな言い方でした。具体的に言うと「ちょっと。その真ん中になんて書いてある?」と言われました。こちら他にも言い方があったのではないかと思います。この件以外は毎日快適にご乗車させていただいております。これからもよろしくお願いします。</p>	<p>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、弊社運転士の知識不足により、お客様に対し不適切な対応を行ったことに対しまして、心よりお詫び申し上げます。今後は、更なる知識習得及び接遇向上に向け、指導教育のレベルアップに努めてまいります。今後ともことでんバスをよろしくお願い申し上げます。</p>
6/17	<p>ことでんグループの企業名のことでんバス株式会社及びことでんタクシー株式会社に努めていらっしゃる男性乗務員さんもこの5月下旬頃から6月初旬、下旬頃にかけて、ことでん(高松琴平電気鉄道)に努めていらっしゃる男性乗務員さんが夏の更衣期間中の白い長袖1枚のみとして、着用をされていたりしていましたので、ことでんのネクタイ着用は、ノーネクタイとなっておりますので、ことでんバス株式会社、ことでんタクシー株式会社に努めていらっしゃる男性乗務員さんもことでん(高松琴平電気鉄道)に努めていらっしゃる男性乗務員さんと同様に合わせて、白い長袖1枚のみだけとして、着用して、ことでんの企業のネクタイは、着用禁止として、ノーネクタイとして、義務付けとして、夏の更衣期間の服装にまとめて、合わせて取り組んで、進めて行ってほしいのです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。弊社従業員につきましては、弊社のサービス規定に則り11月1日から翌年4月30日までの間は長袖のシャツとネクタイの着用を義務付けております。また、5月1日から10月31日の間はノーネクタイ、ノー上着、半袖シャツの「クールビズ」を実施しております。尚、天候、体調等の理由により長袖のシャツを着用する場合はネクタイの着用を義務付けております。現在のところ制服の着用についての規定を変更する予定はございません。ご理解ください。</p>
6/17	<p>昨日6月中旬から気温が35度続いて、夏の更衣期間中になっていて、ことでんバス株式会社及びことでんタクシー事業部に努めていらっしゃる男性乗務員さんは、この暑い時でも白い長袖1枚とネクタイ着用をして続いて、私は、結構暑苦しく感じて、熱中症にもなるケースの時期になり、やっぱり先月5月下旬頃から6月初旬、中旬頃にかけて、ことでん(通称:高松琴平電気鉄道)に努めていらっしゃる男性乗務員さんが白い長袖1枚着用のみだけとして、着用されていて、ノーネクタイの服装でしたので、ことでんバス株式会社、ことでんタクシー事業部として、努めていらっしゃる男性乗務員さんもせっかくことでんグループにがって、ことでん(通称:高松琴平電気鉄道)に努めていらっしゃる男性乗務員さんと同じように白い長袖1枚のみだけとして、ノーネクタイを着用を進めて取り組んで行ってほしくて、私は、そう気づいていたりして行っているのです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。弊社従業員につきましては、弊社のサービス規定に則り11月1日から翌年4月30日までの間は長袖のシャツとネクタイの着用を義務付けております。また、5月1日から10月31日の間はノーネクタイ、ノー上着、半袖シャツの「クールビズ」を実施しております。尚、天候、体調等の理由により長袖のシャツを着用する場合はネクタイの着用を義務付けております。現在のところ制服の着用についての規定を変更する予定はございません。ご理解ください。</p>

6/17	<p>6月〇日          〇時頃旧国道を高松駅だったと思うんですが、走行していたドライバー。留まる際、ハザードをつけず、発射する際も指示器も出さず。。車道と歩道のさかいが無いバス停では、歩道に入り込む形で停車。この時もハザードは出してません。歩行者がきたら通れないし、近すぎて乗り降りの方もびっくりされるレベルでした。とでんバスの運転手さんはマナーもよく、お先にどうぞと思いながら運転していますが、先に行かれてもヒヤヒヤするし、、危ない方だなあと感じてしまいました。</p>	<p>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。          公共交通機関としてご意見を真摯に受け止め、定期的実施している安全教習や添乗指導を通して、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。今後ともこととでんバスをよろしくお願い申し上げます。</p>
6/19	<p>2025/6/〇 木太町バス停〇:〇発バスの運転手の態度が非常に不愉快でした。マイクを通してタメ息をついたり、足が悪く乗り降りから着席にかけて時間がかかったお客さんに対して声をあげたり、終始機嫌が悪く乗客にそんな態度でよくいられるなと思いました。自分自身が高松に越してきて僅かなので、こととでんバスの運転手はみんなこんな態度なのかと非常に嫌な気持ちになりましたが、それ以降乗ったバスの運転手は普通の常識的な態度でしたのでその方だけ突出していたのかもしれませんが。隣の松山市から引っ越してきましたが、比べてみると、伊予鉄道の乗務員は教育が行き届いてたんだなと思いました。今一度教育の見直しを要望いたします。</p>	<p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。          該当運転手には、思いやりのある言葉づかいで接客するよう厳しく注意指導いたしました。          ご指摘いただいた内容を真摯に受け止め、継続的な運転士の指導教育に取り組み、執務態度の向上に努めてまいります。</p>
6/19	<p>いつもお世話になっております。私は公共交通に多大な関心を持ち、そちらへ出かけてバスを利用する予定があります。つきましては、お手数をおかけいたしますが、路線バス各路線時刻表路線図、空港リムジンバス時刻表を、なるべく二部を自宅まで郵送していただけますでしょうか。以前も同様をお願いしておりますが、運行内容の変更があったようなので、再度のお願いをさせていただいております。なお、外出時において現在はネット環境がありません。また自宅にプリンターが無く印刷もできません。また郵送料の負担が必要な場合、なるべく宅急便ゆうパック等ではなく、ゆうメールゆうパケットの着払い、返信用切手等の発送、不足分受取人払いなどの方法にて対応させていただきます。以上何とぞよろしくお願いいたします。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。時刻表郵送をご希望される皆様には送料をご負担いただきたく切手等を事前に弊社にご送付いただきますようお願いいたします。ご賢察のうえ、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>
6/19	<p>6月〇日午後〇時頃、瓦町を出発し、一方通行を直進し、観光通りを左折時に一時停止する箇所がありますが、そのバスが一時停止していない。轢かれそうになったは、言い過ぎですが、危なかった。標識を見落とした?あの道ドライバーなら何百回と通る道ですよ…。見落としはありえない。わざと?ドライバー失格ですね。</p>	<p>この度は、危険な思いをお掛けし申し訳ございません。          同運転士には、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、歩行者や自転車が優先であり、横断歩道等の直前で一時停止するという基本的なルールを守るよう厳しく注意指導を行いました。          今後、このようなことがないよう、改めて全運転士に道路交通法の遵守と安全運転に対する指導を徹底してまいります。</p>
6/20	<p>今日イオン高松行きのこととでんバスを利用しました。自分は俗に言う鉄オタなのでバスの撮影とかをします。今日もこととでんバスに乗車をして少し古めのバスが来たためバスの写真を撮りました。もちろんバスの車内の撮影もしたのですが、その際乗客の方が映らないよう配慮をし撮影をしたのですがまるで私が盗撮犯とされているのか運転手さんにミラー越しにジロジロと何回も見られました。バスの中の撮影は乗客が写ってなくても盗撮なのですか? もしそうなのであればこちら二度と撮らないようにしますがそうでない限り気分が悪い乗車となりました。ご回答お願いします。</p>	<p>この度は大変ご不便な思いをお掛けし誠に申し訳ございませんでした。          弊社は公共交通機関として、通勤や通学、そして日々の移動で利用する多くのお客様に支えられて運行しております。          バス車内には、多くのお客様がご乗車されており、全ての方が快適で安全にご利用いただくために、様々な乗車マナー等をお願いする場合もございます。          ご賢察のうえご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>

6/23	<p>今日の朝〇時ごろ着の庵治高松駅行きのバスの運転手さん車椅子の女性に強めな口調で言われておられましたでしたが気にしないでくださいと伝えてほしいです。その女性が降車するところに観光バスが停まっており、いつもはその観光バスが停まるところまで進んでその女性を降ろしてありますが、今回は観光バスが停まっており観光バスの運転手さんに進んでくださいとお願いしてもちょっとしか移動しなかった&amp;#2264;ステップが歩道側まで足りなかった為何度かバックをして近づけることをされておりました。その女性がもういいから!!!はやくして!!!他の人も急いでるのに!!!と責め立てるように強めな口調で言われており最終的にお名前お伺いしていたので流石に可哀想と思って今回メールしました。運転手さんに落ち度はないと思います。自分うたた寝してたのでもう少し早く気づいてバックして歩道側寄せるの手伝ってあげたら良かったです。気にせずお仕事頑張ってください。世知辛い世の中になってますが運転手さんいつもありがとうございます。イライラすることもあると思いますがこれからもお仕事頑張ってください!ご安全に!</p>	<p>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。今後も、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。今後ともことでんバスをよろしくお願ひ申し上げます。</p>
6/23	<p>初めまして、9月8日から四国への旅行を予定している者です。 高松空港リムジンバスとIruCaカードについて幾つか質問したく、ご連絡させていただきました。 ・旅行の記念兼、弟へのお土産のひとつとしてIruCaカードの購入を検討しております。「バス車内では無記名式のフリーIruCaが購入できます。」との記載がありましたが、こちらはリムジンバスでも同様に車内での購入は可能でしょうか ・リムジンバス車内での購入が可能な場合、そのままりムジンバスの運賃をIruCaカードでお支払いすることはできますでしょうか。また一枚のIruCaカードで複数人の運賃をまとめてお支払いすることは可能でしょうか 初めて保護者のいない旅行で不安があり、色々質問してしまい申し訳ありません。 大学の同期で旅行を予定しており、全員免許を持っていないため交通手段に悩んでいた中で御社のリムジンバスの存在を知り、本当に助かりました。ありがとうございます。 友人たちだけでの初めての旅行ということもあり、皆とても楽しみにしております。</p>	<p>ことでんバスにお問い合わせありがとうございます。お申出いただいたとおり、車内で運転士にお申出いただきますと無記名式のフリーIruCaが購入でき、すぐにご利用いただけます。また、一枚のIruCaカードで複数人の運賃をまとめてお支払いすることも可能です。一枚2,000円(デポジット500円含む)の販売となっております。ご利用金額は、1,500円からのご利用となり、20,000円までチャージ出来ます。ご不明な点等ございましたら、お気軽にお問い合わせください。ご利用を心よりお待ちしております。</p>
6/23	<p>この度のバスの利用ではお世話になりました。6月〇日に庵治温泉7時30分発の便に乗車、最終の高松駅で降車した者です。 降りるときにSuicaが残額不足で、バス社内でのSuicaチャージの勝手が分からず手間取っていたところ、運転手の方に「ここ、ここ(Suicaを置く場所)に置いて!」と怒り気味に言われました。 普段バスを利用しないので、残額不足分を現金で払うのかと勘違いしてしまったのが手間取ってしまった理由です。 自分の常識が他人の常識とは限らないです。中には、上記のようなことを分からない方もいるかと思ひます。ぶっきらぼうで呆れたような物言ひは、無礼な行為だと思ひました。 バスという乗り物は時間に追われ、忙しくて余裕がなくなってしまうのも理解しております。手間取ってしまったことは申し訳なかつたです。香川旅行の最終日、嫌な気持ちを抱えながらの帰路でした。改善を願ひます。</p>	<p>この度はご不快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、公共交通従事者として安心・安全な運行及びマナー向上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、定期的を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。</p>

6/24	お世話になります。6月〇日、10時57分高松駅発、高松予備校前で下車しました。息子が第一種障害につき、イルカで手帳提示して二人分引き去りを運転手に依頼しました。荒げた声(そう受け取りました)でこれで引くんやな!といった高圧的態度に怖くなりました。今日同じく弓弦羽行きを今乗っていますがほんとに丁寧親切な運転手です。ものすごい違いが感じました。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。 該当運転手には、思いやりのある言葉づかいで接客するよう厳しく注意指導致しました。ご指摘いただいた内容を真摯に受け止め、継続的な乗務員の指導教育に取り組み、執務態度の向上に努めてまいります。
6/24	いつもことでんバスを利用しています。昨日、レインボー循環バスの西廻りの〇時〇分着の、高松築港の5番のバス停で待っていました。レインボー循環バスの西廻りのバスが来たと思ったら、レインボー循環バスの5番乗り場のバス停に止まらず、間違っって全く関係のない4番乗り場のバス停に止まって、そのまま行ってしまいました。高松築港のバス停は、1番から5番までありややこしいとは思いますが、運転手の方も止まるバス停を、確認して頂きますように、よろしくお願い致します。	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。この度は大変ご迷惑をおかけし誠に申し訳ございません。 同便に車載しているドライブレコーダーで確認したところ、バス停車前に一般車両が停車していたため所定バスのりばである5番乗り場に停車できず、4番乗り場へ停車しています。 同バスを担当した運転士には、この様に所定バスのりばに停車できない場合には、細心の注意を払いお客様の有無を確認するよう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。
6/24	電車のフリーきっぷのようにバスのフリーきっぷも欲しいです※子供料金もご検討いただけないでしょうか？	ご意見ありがとうございます。バスのフリーきっぷについては、現在のところ商品化する予定はございませんが、ご意見は今後の商品開発の参考とさせていただきます。今後ともことでんバスをよろしくお願い申し上げます。
6/24	返金はいつになるんですか？	高松空港リムジンバスをご利用いただきありがとうございます。 また、この度はご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません。 運賃の誤収受に伴う返金手続きにつきましては弊社から対応済みですのでカード会社から通知が届くまで今しばらくお待ちくださいませ。
6/24	2025/06/〇 塩江線の塩江発の朝一番のバスで、分かりづらいバス停で乗客がスルーされて乗れていませんでした。ゆっくり走るなど対策して頂きたいです。可哀想でした。	ご連絡ありがとうございます。ご指摘を頂きましたバス車載のドライブレコーダーで確認いたしましたが、バス停付近にお客様はいませんでした。 バスをお待ちの際は、バス停横でお待ちくださいますよう、ご理解とご協力をお願いいたします。
6/24	6月24日、高松駅から7時55分に空港行きのリムジンバスに乗りました。座席は後ろの左側の窓側でした。黒い帽子をバスの中に忘れてしまいました。探すのを手伝っていただけますか?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。 お申し出のお品をお探しましたが、該当のものはございませんでした。

6/27	<p>私は、とても大好きな街並み風景がある香川県中讃地域の香川県丸亀市内に行っていて、たまに琴参バス株式会社がある丸亀コミュニティバスのも乗車して行っているのです。琴参バス株式会社に勤めていらっしゃるバス男性乗務員さんは、夏の更衣期間中の服装は、大川バスグループの企業に連携して行っている「KOTOSAN BUS」と白い半袖1枚と白い長袖1枚袖に刺繍(ししゅう)の模柄がついている分の制服をノーネクタイとして着用として行っているのです。今後ことでんバス株式会社に勤めていらっしゃるバス男性運転士さんも琴参バス株式会社の企業があるバス男性運転士さんと同様なかたちに合わせて、夏の更衣期間中の服装をことでんバス株式会社に勤めていらっしゃるバス男性運転士さんと同様な感じで水色の半袖1枚着用と白い長袖1枚のみとして、ノーネクタイの着用に合わせて、着実に進めて行って参りながら取り組んで行ってほしいのです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。弊社従業員につきましては、弊社のサービス規定に則り11月1日から翌年4月30日までの間は長袖のシャツとネクタイの着用を義務付けております。また、5月1日から10月31日の間はノーネクタイ、ノー上着、半袖シャツの「クールビズ」を実施しております。尚、天候、体調等の理由により長袖のシャツを着用する場合はネクタイの着用を義務付けております。現在のところ制服の着用についての規定を変更する予定はございません。ご理解ください。</p>
6/30	<p>レインボー循環バスについて、特に土日昼間(12時～17時)混雑がひどいです。運行車両を大型の路線バスに変更することはできませんか？</p>	<p>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。この度は貴重なご意見をお寄せいただきありがとうございます。車両運用につきましては、今後もお客様のご利用状況等を注視し、運用変更時の貴重なご意見として参考にさせていただきます。今後ともことでんバスをよろしく願い申し上げます。</p>
6/30	<p>川島町Hotto Motto前のバス停、〇時〇分発高松駅行きに乗ろうとした時、〇時〇分の時点ですでに出発してました。どうなってるんですか？</p>	<p>ご連絡を頂きありがとうございます。お申し出を頂きましたバス停の運行状況を調査しましたが、定刻前発車は確認できませんでした。今後ともことでんバスをよろしく願いいたします。</p>
6/30	<p>初めて利用させていただきました。 乗車時から運転手の言葉に余裕の無さがうかがえ、他のお客様への対応も傍から聞いていて気分のよいものではありませんでした。 高松駅での降車時、小銭の持ち合わせがなかったため両替機で両替させていたどころかと思いましたが、五千円札は対応していないようで運転手にどうすればよいか尋ねたところ「後にして」とのことだったのでどうでもよくなりそのまま五千円札を投入して降車させていただきました。 小銭も千円札も用意していなかったことはこちらの落ち度ですが、乗客への言葉はもう少し選んで欲しいです。</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。同運転士には、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厳しく指導を行いました。 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り組んで参ります。</p>
6/30	<p>空港スタッフに対するクレームです。リムジンバスのお客さんのスーツケースは手伝うくせに、ローカルバスのお客さんは相手にもせず放置。さらにリムジンバスには頭を下げて見送り、ローカルバスは見向きもせず無視。同じ高松駅行きのバスなのにこの違いはナニ?ふーん、客をえこひいきしているわけ?とくに〇〇というスタッフの態度は上から目線でした。羽田空港や関西空港では、お客さんを差別することはありません。ここのスタッフはローカルバスに対する不満でもあるのか?返信不要。高松の恥にならぬよう差別なくやってほしい。</p>	<p>この度はご不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございませんでした。 今後は、このようなことがないよう、公共交通機関に携わる者として、常にお客様の立場に立ち、お客様が安心・快適にご利用いただけるよう社員一同、取り組んでまいります。 今後ともことでんバスをよろしく願い申し上げます。</p>

<p>6/30</p>	<p>琴電株式会社  お世話になっております。乗客ワンと申します。日本語は少し話せるレベルですが、貴社の運転手さんのやり方にクレームがあります。  昨日午後〇時過ぎ、家族連れ、高松空港に到着した。後、栗林公園へ行きたいから、貴社のリムジンバスを利用させていただきます。そして、不愉快なこと、発生した。初めて乗るので、チケットは最初に整理ボックスに入れる必要がないということ、分かりません。〇時〇発、2番乗り場のバスの運転手さん、嫌な語気で催促してくれた。これはまだ我慢できます。  栗林公園駅降りた時、私が降りる階段から地面に転落した、急に足が腫れた。この時、この運転手さんは何も手伝ってくれないの上に、そのまま嫌な顔と視線でこっちにじっと見ていました。多分半分近くの後、他の客様に影響を及ぼさないように、自分で痛みを耐えた立ちました。そして、二つの荷物ケース、この運転手さんは相変わらずそばに何も関心の態度も無かった。私が自分で涙を呑む、ケースをバスから運んできた。もし、栗林公園駅防犯カメラがあったら、調べてしても、大丈夫です。正直に言うと、私が何度も日本に来ました、こんなリムジンバスや運転手さんを初めて会った。多分、彼は中国人に何か変な怒りがあるかもしれない、或いは、家で何か不幸なことがある。でも、とりあえず、表面に出さないで、仕事に巻き込まれないように、プロの態度を示す、これは基本的ルールではないか。本当にこの仕事を嫌いなら、辞めてしてください。金を使うはこんな運転手さんと会うためにはないと思っております。間違いないうちに、この運転手さんは灰色髪型、多分60歳感じの?せる男性です。窓口としての仕事、冷淡な態度で、更に恨みあるの対応仕方、本当に残念です。  ですから、貴社へにメールを発信します。ご返信のほどよろしく願いいたします。お待ちしております。添付のファイルは領収書と私個人のチケットです。ご照合になれば、幸いです。宜しく願い致します。</p>	<p>この度は、ご不快 且つ ご不安な思いをお掛けし申し訳ございません。同運転士には、公共交通機関に携わる者として、お客様の安全を最優先するとともに、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、定期的を実施しております安全教習・添乗指導等を通し、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努めてまいります。</p>
<p>6/30</p>	<p>すみませんでした。先日に送ったメール発信について何か返信してくれないと言うつもりですか。もし、メールアドレスは間違い場合は正しいことを是非教えてください。もし、そのまま黙って、庇う態度を示すなら、こちらも日本のマナーと礼儀が分かった。ただでは済まないです、次の法的な手段を行います。では、宜しく願い致します。</p>	<p>この度は、ご不快 且つ ご不安な思いをお掛けし申し訳ございません。同運転士には、公共交通機関に携わる者として、お客様の安全を最優先するとともに、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、定期的を実施しております安全教習・添乗指導等を通し、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努めてまいります。</p>