

ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。2019年8月16日～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	投函場所	ご意見	ことんからの回答(公開用)
8/16	高松築港	出作第三踏切の「踏切注意」と表示する機械が片方だけ使用中止と出ていました。	ご連絡ありがとうございます。直ちに当該踏切を点検し、修理致しました。この度は、お客様のお申し出により早期に対応が出来ましたことを感謝申し上げます。
8/16	Eメール	失礼します。とても癒されました。災害時のふるえることちゃん。不謹慎ながらちよつと笑えて心がほっこりしました。現在ヤフーさんのリアルタイムでも4位になるほど注目ワードになってます。無事香川も台風は過ぎていったようで安心しております。また元気なことちゃんの絵柄に戻るのを楽しみにしています。	いつもことんでのホームページをご覧いただき誠にありがとうございます。今後とも、お客様が利用しやすいホームページを作成してまいりますので、ことんをよろしく願いたします。
8/16	Eメール	塩上町のダイアパレス前の沿線の雑草どうかなりませんか?車に傷が入りました!	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。8月17日に草刈り作業を行いました。今後は、弊社の敷地から外部に影響がないよう管理してまいります。
8/19	Eメール	来年(令和2年 2020)ゴールデンウィークに20形23号、シルバーウィークに5000形500号の琴電レトロ列車が引退して、再来年(令和3年 2021)ゴールデンウィークにかけて1000形120号、3000形300号がある琴電レトロ列車が引退されていて、その後廃車作業が行われていて、高松市林町にある香川県立文書館にも琴電旧型車で活躍した分があった思い出のまちの記憶あずかり所、琴電旧型車の写真をパネル展示してほしいのです。	ご意見ありがとうございます。2020年までに弊社のレトロ電車の4両を廃車する計画となっています。皆様に親しまれてきたレトロ電車の廃車に向けてのイベントについては、現在のところ考案中です。ご意見はイベント開催時の参考とさせていただきます。
8/19	Eメール	8/5の9:00長尾駅着の便の遅延の理由について問い合わせをした者です。ご回答いただいたことに感謝をお伝えするとともに苦言申し上げます。問い合わせに対するレスポンスが遅すぎます。確かに「弊社からの回答は、お時間を頂きます」という断りは有りましたが、遅延理由を調査して回答することに10日以上もかかると思えません。「乗務員の人為的な誤り」という遅延理由の説明は余りに雑であると感じます。当方が列車遅延の理由を具体的に知りたいと考えたからこそ、わざわざ問い合わせをしたことは容易に想像できるはず。上記のことは顧客を軽視する御社の企業姿勢を示しているように感じます。企業体質の改善を強く求めます。	ご不快なお気持ちをおかけして申し訳ございません。ご指摘いただきました通り、お客様からのご意見につきましては、関係部署間の連携を高め早期に回答できるよう取り組んでまいります。また、お客様のご意見を真摯に受けとめ、ご期待に応えるべく努めてまいりますので、今後とも、ことんのご利用よろしく願致します。
8/19	Eメール	11月16日(土)の午後に、大学の鉄道研究会のOB8名でコトデンの乗車会を計画しています。仏生山の車両工場を見学したいのですが8名でも可能ですか?(HPには10名以上と書いてあります)	ご意見ありがとうございます。車両所見学については貸切列車のオプションとして有料でご利用いただけます。なお、平日のみの実施で、お一人様からご利用いただけます。詳細についてはホームページをご確認いただくか、お問い合わせ窓口までご連絡ください。(ことんホームページ)⇒ <a href="http://www.kotoden.co.jp/publichtm/kotoden/chartered/index2.html">http://www.kotoden.co.jp/publichtm/kotoden/chartered/index2.html</a> (連絡先)運輸サービス部 貸切担当窓口TEL:087-863-7300 (平日9:00~17:00)
8/19	三条	ことん琴平線を利用しています。思いついた提案ですが、ことん列車走行位置情報サービスを導入してはいかがでしょうか?次の電車はどこにいるのか、何分遅れでどの駅にいるのか、回送・試運転を含め、パソコンからスマートフォンでも検索できるサービスを導入すれば、新しい時代の試みや、利便性の向上につながると思います。ぜひご検討下さい。	ご意見ありがとうございます。当社路線は其々駅間が短く、多額の費用を要する列車位置情報システムについて導入の検討はしておりません。なお、何らかの運行トラブル等により、運転見合わせやダイヤが乱れて運行する場合は、駅放送装置を用いたご案内やHPでの運行情報をリアルタイムに届出・更新しております。今後も緊急時や大幅な遅延発生時においては、必要な情報をいち早く提供し、お客様に安心してご利用いただくよう取り組んでまいります。
8/19	Eメール	岡田駅のゴミ箱が一杯の状態です。今週末にモンスターバッシュあった際に、岡田駅の利用者が増えると思います。ぜひ事前に処分していた方がよいと思います。	ご連絡ありがとうございます。無人駅には、係員が定期的に清掃やゴミの回収等を行っていますが、ご意見をいただき、直ちにゴミ箱内のゴミを回収いたしました。今後も定期的にゴミの回収や清掃を実施し、お客様に気持ちよくご利用いただけるよう駅の美化に努めてまいります。
8/19	Eメール	片原町駅でJRの木太町駅まで行きたくて、どれに乗ればいいか聞こうと思つたらずっとおばあさんと話して聞けず聞けない雰囲気だった。その後、他の駅員さんに聞いて切符を買おうとしたら領収書が発行出来ないため領収書とって聞くと切符を買えば書くところから目録で言われたその、その駅員に何処まで?聞かれたので改めて木太町駅に行きたいといひ近い方はと聞くと、木太町は細長いからどちらもそんなに変わらない、で、どうするの?と頭にくる聞き方をされました。はらがたちすぎてもう良いですって事で240円を無駄にしました。もういいですと言って立ち去る時には駅員さん、お婆さんに笑われすく腹がたっています。イライラする為に240円払ったんですけど、地元で土地勘の無い人間には不親切にするのが琴電のやり方なんですね。	ご不快なお気持ちをおかけして申し訳ございません。当該駅スタッフには、お客様からのお申し出は、聞き間違いや勘違いを行わないよう、また丁寧な接客に心がけるよう注意指導いたしました。今後も継続してサービス教育を実施し、接客対応の向上に取り組んでまいります。
8/20	Eメール	瓦町の駐輪場について。志度線瓦町駅横の駐輪場を毎日利用させていただいています。少し前に8/20～一番南東の駐輪場がバイク専用になる、と掲示があったので、改札から少し遠くなるなど思いながら東側に停めるようにしていました。ところが今朝はその東側にバイク専用の掲示があり、停めていた自転車に張り紙がありました。どっちを使っているの?南東は自転車停めて良いんですか?混乱します。無料で使わせてもらってありがたいのですが。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。バイク・自転車共用駐輪場2か所の内1か所をバイク専用とするため8月11日より告知を行っておりましたが、告知場所が誤っていたため、8月19日に告知場所を変更いたしました。お申し出の東はバイク専用といたしますが、南東はこれまで通り自転車専用を駐輪場としております。どうぞご利用下さい。
8/20	瓦町	また、再び1301編成の試運転列車が琴平線で使用されたが、なぜ前日に601編成と車両取替えたのでしょうか?土曜日の夕方は特に利用客も多いのに小型車で運用する上に、平日と違い本数も少ない、2面しか入線できない長尾線を視野に入れているのか、と感じます。土曜日の瓦町の側線に大型車両が3編成留意しているのを見ると利用客の状況を見ていないように思う。大型車両を100%達成してこのような訓練があった際にも大型車を継続できるように改善したいと思います。	ご不便をおかけして申し訳ございません。運転技術の向上を目的に車両取換を実施しましたが、お申し出の通り、車両運用上の都合を優先した結果、大型車両の運用が少なくなり、ご不便をおかけしました。今後も600形の運用となる場合がございしますが、大型車両を最大限に運用できるよう勘案してまいります。運転技術の向上に関する取り組みにご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
8/21	Eメール	揺れ方が何故、直線の軌道でひどいのですか?線路が歪んでいるか、車両が他県から持って来ているから合っていないのかわかりませんが、いずれにしても早く揺れが少なくなるよう修正を御願したい。特に仏性山過ぎてからが酷過ぎます。	ご不安なお気持ちをおかけして申し訳ございません。電車の揺れについては、線路の状態を確認して計画的に修繕を行っており、安全運行に問題はございません。なお、動揺が大きい箇所では、軌道整備を外部に発注するなどして施設の改善や乗り心地の向上に取り組んでいます。今後も列車の動揺を調査して、計画的に軌道整備・点検・補修を行い施設の改善・乗り心地の向上等に努めてまいります。今後ともことんのご利用よろしく願致します。
8/21	瓦町	スイカやパスでも回数割引が通用できるようにしてほしい。	ご意見ありがとうございます。回数割引は、ことん独自のサービスとして導入しております。現在のところ他社ICカードへの拡充予定はありません。ご理解下さい。回数割引をご希望される場合には、IruOaをご利用下さい。
8/21	瓦町	コンコースにも路線図を置いてほしい。	ご意見ありがとうございます。定期乗車券の発売窓口の上部に運賃表とセットになった路線図を設置していますが、改札内に英語表記に加え、日本語版の路線図を追加いたしました。どうぞご利用下さい。
8/21	瓦町	ラッシュ時は便数が多くて便利だと思う。ラッシュ時の便数を終日走らせてほしい。	ご意見ありがとうございます。運行本数は、お客様のご利用状況を勘案し設定しております。ご意見は今後の参考とさせていただきます。
8/21	瓦町	10月からレトロ電車が高松築港始発ではなく、仏生山始発となりますが、普段営業運転をしている電車はどうなるのでしょうか?便数を減らす感じですか?	ご意見ありがとうございます。ご指摘の通り、10月のレトロ電車特別運行より、仏生山駅～琴電琴平駅の運行区間となります。なお、営業列車につきましては、現在の運行時間や運行本数に変更はございません。今後ともご利用頂けますようお願い申し上げます。
8/21	瓦町	1255編成をツートンカラーに戻した理由は何かあるのですか?	ご意見ありがとうございます。1255・1256号車はラッピング電車となる計画がありましたが、中止となったため、現在の色にしております。
8/22	Eメール	8月21日 定期通勤の為月曜日～金曜日利用してます。高田駅発瓦町までですが、朝の通勤ラッシュで水田から乗客が増え人口密度も増えています。なのに、室内が暑すぎて立っただけでも苦痛なのに熱気で耐えられません。ラッシュ時には扇風機も併用してほしい。乗り換えた琴平線はガンガン効いてます。何の違いでしょか?神棚?ですか?クモが死んでたりして使用したくない。買い物客が、袋から水が床に落ちていることが、たまにあり転んだりする。切符の確認だけでなく、さつと拭くくらい出来ませんか?返信不用です。	ご不快なお気持ちをおかけして申し訳ございません。電車内の温度は、温度計のほか直接、車内に入り確認しております。今後お客様が快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。暑い時や寒いときには乗務員までお申し付け下さい。また、車内の清掃は、4日に1度の車両点検時に実施しておりますが、きめ細やかな点検清掃に努めてまいります。今後ともご利用のほど、よろしく願致します。

ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。2019年8月16日～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	投函場所	ご意見	ことんからの回答(公開用)
8/22	メール	このメールは、掲載されると思うので、この場を借りて報告させていただきます。日8月22日午前7時45分頃に、栗根駅の駐輪場(真ん中辺りだと思います)で現金2,000円を拾いました。自転車のすぐ近くに落ちていました。現金回収後、速やかに車掌に渡しました。落とし主さんが見つかるといいですね。	お申し出ありがとうございます。取得いただきました金銭につきましては、担当車掌より、運転営業所の遺失物取扱者に報告があり、適切に保管しています。なお遺失者からのお申し出があれば手続き後、対応させていただきます。ご連絡をいただき、ありがとうございました。
8/22	メール	ホームに、電車のドアの位置がわかるように印をつけてください。妊娠後、電車に乗る機会が増えましたが、体調が悪く座りたい時に早めに立っていても、後から来た人が抜かしていきます。中には、まだ降りる人がいるのに、先に乗り込む人もいてびっくりします。他県からききましたが、こちらで免許を取得した際、事故死亡率が全国的にも高いことを知りました。電車のマナーを見て納得しました。並んで待つ線があることにより、降りる方のストレスも減るし、ぶつかるなどの危険も回避できると思います。ご検討をお願い致します。	ご不便をおかけして申し訳ございません。弊社の保有する車両は、他社で運用していた車両で形式が異なり、ドア数や間隔に違いがあるため、乗車位置を特定の位置に設定することが出来ません。また、統一するには、車両等の改修に多額の費用が必要となるため、困難です。ご理解ください。乗車マナーにつきましては、ポスターや車内放送などを通じて乗車マナーの向上に取り組んでいます。今後も継続してマナーアップの啓発に取り組み、快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
8/23	メール	精神障害者手帳(3級)を持っています。イルカのカードの購入方法教えてください。	お問い合わせありがとうございます。弊社の旅客営業規則では、お客様のお持ちの手帳の場合には、割引運賃の対象外となり、フリーイルカ等をお求めいただくようになります。ご購入は、イルカ取扱窓口で1枚2,000円から発売しております。詳しくは、弊社のホームページをご覧ください。
8/23	琴電琴平	無人駅が最寄の者なのですが、IruCaの残高が不足した場合、有人駅にまで足を運ばなければ、ならないのですが、現実的に無人駅にチャージ機を設置することは可能なのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。大変申し訳ございませんが、無人駅へのチャージ機の設置予定はありません。無人駅からご乗車の際には、電車内にて車掌にお申し付けいただければ、チャージすることが可能ですので、どうぞご利用下さい。
8/26	メール	先ほど15時33分ごろ林道駅花園、瓦町、片原町、高松築港行の1250形の1253-1254号の車両がある電車が来た時に行き先方向幕が「長尾」となっていました。	ご不安なお声をお掛けし申し訳ございません。事実確認を行なったところ、お客様のご指摘通り、誤った行き先表示のまま運行しておりました。当該乗務員には、厳重に注意指導を行いました。また、今回の事象を乗務員全体の問題として重く受け止め、全乗務員に対して事象説明と再発防止の注意喚起を行なっております。
8/26	メール	現在ことん琴平線がある三条-太田-仏生山間に2つの新駅を整備を続けられている複線化工事が行われていて、今後高松市中心部、高松市郊外に新たな次世代型(LRT)付の路面電車を導入して新交通システムに繋げて、交通活性化に躍動を応じられるような感じにしてほしいのです。	ご意見ありがとうございます。現在、三条-太田間の新駅開業に向け、新駅の整備ならびに同区間の複線化の整備を進めているところです。今後人も人と環境にやさしく快適で利用しやすい公共交通機関を目指し事業に取り組んでまいります。
8/26	メール	瓦町駅改札前のイベントスペースに嘔吐物がある。清掃したと思われるが、残っており、気持ち悪い。	ご不快なお声をおかけして申し訳ございません。ご指摘いただき、速やかに清掃いたしました。今後もお客様に快適にご利用いただけるよう駅の美化に努めてまいります。
8/26	瓦町志度線口	車内が暑い。もっと冷房を強くしてほしい。	ご不快なお声をおかけして申し訳ございません。各駅でのドア取扱等により冷気が漏れ、車内の温度保持に苦慮しており、ご迷惑をおかけします。なお、各車両の冷房機については、現有機器の最大限まで稼働するよう整備しています。今以上に冷房を強くする為には、冷房機器の本体の更新に伴い、多額の費用が必要となるため、困難です。ご理解ください。
8/26	瓦町	8月24日瓦町駅発AM11:33発長尾行き車掌さんはとても感じが良く、駅名もはっきり伝わり良いと思いました。時々しか乗りませんが、駅名等分りにくい時があります。県外からの人は迷うと思われます。	温かいお言葉ありがとうございます。お申し出内容を本人に伝えたと、「お言葉を励みに今後もお客様目線のサービス提供に努めてまいります。」と大変喜んでおりました。今後も、わかりやすい放送案内が出来るよう車内放送のレベルアップに取り組んでまいります。
8/26	瓦町	1091編成のセブンイレブン号、よく見たら「5」から「6」周年になっていましたが、いつ頃張り替えたのでしょうか？実際にセブンイレブンの電車を、コンビニ電車として走らせる、運用するお店(店ぼ)(セブンイレブンことでん電車内店)として検討しても良いかと思えます。	ご意見ありがとうございます。1091号セブンイレブンのロゴの修正は8月中旬に実施いたしました。ラッピング電車を活用したイベントについては、今後の参考とさせていただきます。
8/27	メール	16時50分瓦町発、17時頃、仏生山にて運転手さんが乗務員窓を乱暴に開けた。しかも適当そうに放送して本当に呆れました。	ご不快なお声をおかけして申し訳ございません。これまでも運行中の乗務員室扉の開閉や車内放送について、ご意見をいただいており担当乗務員には注意指導いたしました。なお、今後も定期的に実施しているサービス教育において、定められた車内放送の徹底や案内レベルの向上に取り組んでまいります。
8/27	メール	次回のダイヤ改正の際、長尾線の始発電車の時間を早めてほしいです。琴平線は5時57分に高松築港駅に着く始発電車があるのに、長尾線は、6時32分に高松築港駅に着くのが一番早い電車です。JRに乗り継いで利用するのに、6時位に高松築港駅に着く電車があると非常に便利なのですが、現在の長尾線の始発電車の乗客数を見ると、始発を早めても充分利用が見込めると思えますし、始発を早めてほしいと思っている乗客も多いと思います。長尾発ではなく平木発でもかまいませんので始発電車の前倒しの検討をぜひお願いします。	ご意見ありがとうございます。ダイヤの設定はお客様のご利用状況を勘案して設定しております。ご意見は今後のダイヤ改正時にお客様の利便性が向上するよう検討してまいります。
8/27	片原町	神奈川から来て、利用させていただきました。とても楽しかったです。ありがとうございます。	温かいお言葉ありがとうございます。お客様に満足いただけるよう、今後も輸送の安全とサービスの向上に取り組んでまいります。
8/28	メール	車掌の言動が悪すぎです。どんな指導をしているのですか?前にも意見があったと思いますが、アナウンス何を言ってるかさっぱりわからないし、車掌はヘラヘラしているし、待ってくださいと言っても「早よして」など、全くもって不愉快です。笑顔もない車掌は接客業向いてないですよ。改善してください。	ご不快なお声をおかけして申し訳ございません。お客様からの申し出内容を真摯に受け止め、今後も定期的に実施している社員教育時に言葉遣いや接客姿勢など、お客様に満足して頂けるサービスレベルの向上に取り組んでまいります。
8/29	今橋	志度線の増結車(800形)が検査入場すると、3両での運用が減少してしまう。長尾線からの車両導入の際は、600形(601,613)2編成を転属して、800形を増備(1本は検査等の予備車として)願う。	ご不便なお声をおかけして申し訳ありません。長尾線からの車両転属の予定はありません。ご意見は今後の車両導入時の参考にさせていただきます。
8/30	栗林公園	検査中だった1083編成に「長尾」側面にありましたが、長尾線用の幕も取り付けたのでしょうか？現在琴平線用の車両に長尾線の幕が表示できる車両はどの編成でしょうか？(車両の編成まで回答いただけたらとありがたい。)	ご意見ありがとうございます。異常時に双方の路線で運用が可能となるよう行先表示を順次、更新しています。車両の前面、側面、後面に方向幕があり、一度に全ての幕を更新しない状況です。
8/30	メール	ドイツ国籍 78歳の後期高齢者です。12月初旬 羽田から高松空港へ 目的は小豆島のエンジェルロードが見たいのです。千葉市内に住んでいるのでSUICAカードを利用します。出来たら香川県と愛媛県内で電車とバスを利用可能でしょうか?小豆島内バスにも乗ってみたいです。翌日高松駅から両親が眠っている今治までJR電車に乗ります。IruCaは便利だと思うので買いたいのですがどこで購入できますか。たった三日間の旅行中ですが年金細々暮らしのばあさんなので無駄にしたくないのです。アドバイス宜しくお願い致します。	ご意見ありがとうございます。ことんでは、SUICAカードの使用が可能です。また、ことんでのIruCaカードでは、ことんでの電車・バスがご利用いただけます。また、小豆島オーリーブスでもご利用いただけます。ただIruCaカードは、愛媛県ではご利用できませんのでご注意ください。IruCaカードの買える弊社窓口は、【ことん駅の駅】高松築港、片原町、瓦町、栗林公園、太田、仏生山、一宮、滝宮、琴電琴平 高田、長尾、瓦町(志度線口)、今橋、八栗、琴電志度【ことんバス】高松駅バス案内所、瓦町バス案内所となっております。香川にいられますことを心よりお待ちしております。
8/31	メール	たまには、ことんでの電車に利用していますので、今後、高松市上福岡町周辺があることん長尾線に新たな「レインボー通り」がある新しい駅を作ってください。	ご意見ありがとうございます。駅の新設は用地の取得をはじめ、多額の費用を要するため、弊社単独での実施は困難です。ご理解のほど、よろしくお願ひ申し上げます。
8/31	瓦町志度線口	車内が暑い。もっと冷房を強くしてほしい。	ご不快なお声をおかけして申し訳ございません。各駅でのドア取扱等により冷気が漏れ、車内の温度保持に苦慮しており、ご迷惑をおかけします。なお、各車両の冷房機については、現有機器の最大限まで稼働するよう整備しています。今以上に冷房を強くする為には、冷房機器の本体の更新に伴い、多額の費用が必要となるため、困難です。ご理解ください。
8/31	高松築港	関東から家族旅行で四国に来ました。電車好きの息子のためにと、琴平鉄道に乗り、かわいらしい電車に息子とテンションupでした。琴電志度で降りて、JRに乗換えの時、旅行鞆を置き忘れてしまいました。ですが、電話をするとう職員さんはとても親切に対応してくださり、高松駅に向かっていた私たちのために、高松築港駅まで荷物を届けてくださり、本当にあたたかい対応、親切に感謝いたします。ありがとうございます。	温かいお言葉ありがとうございます。今回のご意見を当該係員に伝えたと、「ありがとうございます。特別なことはしていませんが、今後もお客様の目線に立ったサービスに努めてまいります。」と大変喜んでおりました。今後も、社員一同、お客様の対面に立ったサービスの提供に努めてまいります。
8/31	瓦町志度線口	八栗新道で列車を待っていると、何かアナウンスが聞こえてきた。でも音量は低いし、音質は悪くて、何を言っているのか全くわからなかった。聞き取れるように改善してもらいたい。改善出来ない、改善したくないなら、もうアナウンスしないでほしい。無意味だから。	ご不快なお声をおかけして申し訳ございません。お申し出を受け、直ちに放送装置の点検を実施しましたが、音量、音質に異常はありませんでした。八栗新道駅は、車の騒音など聞き取りづらい場合がありますので、より丁寧な放送を心がけてまいります。