

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年4月1日～15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	投函場所	ご意見	ことでのんからの回答
4/1	メール	グリーンイルカについて身体障害者手帳を持っていれば購入できると書いてあったため手帳を持って窓口に行きました。駅員さんに「介助が必要な人しかグリーンイルカは買えません。介助が必要には見えませんが」と言われました。介助が必要な人しか対象にならないのであればその旨表記していただかないとわかりません。(その旨記載しているところがあれば教えてください。なければその旨の連絡と変更をお願いします。また、障がいの内容を見ず、医学知識のないだろろう人にその様に言われるのも不快です。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出のグリーンIruCaにつきましては、第一種身体障害者・第一種知的障害者・第二種身体障害者・第二種知的障害者の方が乗車する場合、購入が可能です。今回のご意見を真摯に受け止め、今後も社員教育を継続し、社員一人一人が正確なご案内を行い、再発防止に努めるとともに、お客様に満足していただける接客対応、サービスの提供が出来るよう努めてまいります。
4/4	メール	先日旅行した時に利用させていただきました。駅員、乗務員の方々の愛想も良く駅ビルなどの設備も充実していてとても満足しました。しかし、いくつか不満に感じたことがあります。まずは揺れが酷かったです。体験したことのない揺れでいつか脱線するのではないかと非常に不安になりました。いち早く改善していただきたいです。また先ほど乗務員の愛想が良いと書かせていただきましたが、やつれていると言えば良いのでしょうか。少ししんどそうにされている方を何人か見かけました。私の地元ではあまりそんな方は見かけません。十分に休みが取れていないのでしょうか？非常にプレッシャーのかかる仕事だと思えます。リフレッシュできるぐらいの休みを与えてあげてください。居眠り運転など、鉄道係員の不祥事が取りざたされている昨今、非常に不安になった点です。長文失礼致しました。ことでのんがもっと素敵な鉄道になるよう、応援しております。	不安な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、直ちに調査したところ、安全運行に支障はありませんが、列車の動揺が大きい箇所があったため、優先的に軌道整備を行ってまいります。今後も計画的に、軌道整備・点検・補修を行うとともに、列車の動揺等に気を配り、施設の改善・乗り心地の向上等に努めてまいります。また、乗務員の体調管理につきましては、出勤点呼の際に、「アルコールチェック・心身状態・睡眠時間」について対面で確認し、乗務員から体調不良の申し出があった場合は、当日の勤務の可否を複数の管理者で判断しております。今後も、厳正な出勤点呼を実施し、お客様が安心・安全にご乗車いただけるよう努めてまいります。
4/4	メール	本日、午前9時52分頃、長尾線、下り、高田駅～池戸駅間において、不要の警笛、あり。よろしく、ご指導されたく思います。ことでのんの能力のなさは、地元ですから、わかりますが、愚かな運転手を放置しておいていい理由には、なりません。必要な時に警笛を鳴らす、という主張はもっともですが、不要な警笛が多すぎると、その主張には、説得力がないのが現状です。愚かな運転手が一人でもいれば、みな、疑われることを考えたほうが良いでしょう。その根拠として、指導内容を書類化されることを、提案したく存じます。官庁によれば、ことでのん次第であるとの由、それでは期待できない旨、述べましたが、しかしながら、対応されることを強く希望します。	不快なお思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、直ちに当該列車の運転状況記録装置を確認しましたが、事故防止のために警笛を使用しておりました。ご意見につきましては真摯に受け止め、運転士には不要な警笛や過度な吹鳴は控えるよう、今後も周知してまいります。ご理解のほどお願い申し上げます。
4/4	高田	高田駅にゴミ箱を設置してほしい	ご意見有難うございます。お申し出を受け、待合所にゴミ箱を設置いたしました。今後もお客様がご利用しやすい駅施設となるよう努めてまいります。
4/4	琴電琴平	ようやく全面禁えんですね。よかったです。これからも琴電を応援しています。	温かいお言葉有難うございます。当社では禁煙志向の高まりや、受動喫煙防止を望まれるお客様のご意見を受け、2016年4月1日より駅構内を終日全面禁煙とさせていただきます。今後もお客様が快適にご利用いただける駅となるよう努めてまいります。
4/4	三條	ホームのゆかに合計3～5かしょくくらいひびわれや穴ができていてつまづきそうになったので直してください。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該箇所につきましては、補修方法を検討し、早期に補修作業を行います。
4/4	三條	トイレにべんごのアルコールしょうどくをせつちしてください。	ご意見有難うございます。お申し出を受け、トイレの便座アルコール消毒の設置を検討してまいります。
4/6	メール	不要な警笛は、沿線住民にとって、不快ですので、一年中を通して、正確に対応していただきたいと思います。以下 午後5時53分頃長尾線 下り 高田駅から池戸駅間にて 不要と思われる警笛 運転手を特定してご指導いただけますように。さらに、頭の悪い社員は可能な限り雇わないようにお願いします。迷惑の何たるかを理解できる社員が採用されるようにお願いしたい。ことでのんには、無理かもしれませんが、ご善処ください	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、直ちに当該列車の運転状況記録装置を確認しましたが、事故防止のために警笛を使用しておりました。ご意見につきましては真摯に受け止め、運転士には不要な警笛や過度な吹鳴は控えるよう、今後も周知してまいります。ご理解のほどお願い申し上げます。
4/11	メール	朝夕、平日は通勤に乘車しています。最近、車内が蒸し暑く感じています。席の譲り合い、携帯のマナーモード、手荷物の網棚置き、いろいろとアナウンスがあり最もだと思っています。個人のマナーですね。快適な車内空間として、車内空調の適切な作動を是非ともお願いいたします。	ご意見有難うございます。車内の空調管理は、特に朝晩の外気温に注意すると共に、お客様が快適にご乗車していただける、適切な車内温度の管理に努めてまいります。なお、車内が寒い時や暑い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。また乗車マナーにつきましては、ポスターの掲示や車内放送等で乗車マナー向上のお願いに、積極的に取り組んでおります。今後も乗車マナー向上の呼びかけを継続し、お客様にご協力いただきながら快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
4/11	メール	提案です。フリーイルカを持っていましたが定期券に変更しました。定期券の購入の際今まで使っていたフリーイルカを返却しました。定期券を渡されてフリーイルカのデポジットとチャージの残とポイントをチャージに変更してありますと説明されました。問題は何も無いのですが(^_^) 駅員さんに渡したフリーイルカにいくら入っていた(チャージ残)のかと訪ねると〇〇円だったと思います。とおっしゃいます。イルカを預かる場合は必ず客にいくらチャージ残があるという事を、客とお互い確認してから定期券発行等の作業をしてもらわないと疑問?が残ります。お金であればいくらお預かりしますとおっしゃる筈です。このプロセスを加えていただくとお互い確認出来る良いと思います。対応していただいた駅員さんは一生懸命説明してくれましたがちょっと??が残りましたので提案させていただきました。	不安な思いをお掛けし申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め、IruCaの払い戻しの際にも、残額の確認を徹底し、お客様に確認をしていただいからカードの処理を行うよう周知、指導いたしました。今後もお客様が安心してご利用いただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。
4/11	メール	三條駅の〇〇さんの接客態度が素晴らしいので毎日頭が下がります。〇〇さんがお休みで他の人が交替で勤務されているときは残念な気持ちになるほどです。これからも健康に気をつけて出来るだけ長くお勤めして欲しいです。朝、電車が遅れた日に夕方帰ると『朝は電車が遅れて申し訳ありませんでした。』と言いながら頭を下げられます。素晴らしいです*¥(´o´)/*	温かいお言葉有難うございます。お申し出内容を本人に伝えたと、お言葉に励みに、今後もより良いサービスの提供に努めます。」と大変喜んでおりました。今後もお客様が快適にご利用していただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。

4/11	瓦町	通勤に志度線を利用している者です。朝、車内アナウンスで気持ちよく通勤できる日、はあ〜!と思える日があります。大きな声でアナウンスすればいいと思うのか!?怒鳴ってるみたいなのも時々あります。声が小さく聞こえない時も……。4/6の通勤時のアナウンスは、なんともさわやかで聞き易く今日もがんばって仕事しよう!と思えました。3両編成の2両目に乗っていたので、お名前は分かりませんが、男性の方です。朝の時間帯の乗客は、もう分かっていると思われるが…乗り換え案内(2F通路を使っの)を聞かない朝も多々ありますが……。瓦町のホームにすべりこむ直前まで、乗り換え案内もされていました。それもいねいに。ひさびさに気持ちよい朝でした。これからもご活躍祈っていますね。4月6日八栗駅7:56発	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車掌には、発車前や走行中に適時マイクの音量等の確認をするとともに、適切な音量でわかりやすい放送を行うよう指導しておりますが、ご意見を真摯に受け止め、今後も更なる教習の実施や列車添乗を継続して行い、車内放送のレベルアップを図ってまいります。なお、お褒めを頂いた車掌にご意見を伝えたところ、「お言葉を励みに今後もより良いサービスの提供に努めます。」と大変喜んでおりました。今後もお客様が快適にご利用していただけるようサービスの向上に努めてまいります。
4/12	メール	拝啓 コトデン琴平線沿線に住む者です。過日、悲しい光景を目撃しました。貴社車両が「モンスターバッシュ」と銘打って、車両いっぱいラッピングされて走っていたのです。モクモクと描かれたその様は、まるでかつての落書きにまみれたNYの地下鉄の車両を思い起こさせました。私は大きな違和感を覚えました。なぜ、このどかな讃岐の田園地帯にNYの地下鉄が走っているのだろう。一体いつからここは犯罪都市になったのだろうか。コトちゃん、コトミちゃんの癒されるラッピングは大変好評なことと思いますが、あのラッピングには失望と嫌悪感しか覚えません。スポンサーの意向があることは重々承知しておりますが、コトデンが走る風景は我々沿線住民にとってもかけがえのない宝。美しい讃岐の田園風景にそぐわないあの車両を、どうか再考していただければと存じます。	ご意見有難うございます。お申し出のラッピング電車は、2016年8月20日、21日に、国営讃岐まんのう公園で開催される、四国最大級の野外フェス「モンスターバッシュ2016」のデザインですが、当社の広告基準を満たしており、8月下旬までの運行予定となっております。ご意見は今後のラッピング電車のデザイン選考の際の参考とさせていただきます。ご理解のほどよろしくお願ひ申し上げます。
4/13	メール	警笛がうるさいと思います。長尾線 池戸 高田間 上り 10時23分頃。客の声を聞きたいらしいのですが、ことでの場合、どこまで本気なのでしょう?疑わしいと思います。ことでんに、能力がないことは存じておりますが、もう少し、対応能力を身に付けてはいかがでしょうか?書類に残さないと、法的な対応ができないと思われませんが、そういうことで、良いのだろうかと思ひます。的確に対処していただければと思ひます。保育所も、うるさければ、住民の反発を招きますし、建設に反対されます。ことでんに、もう少し現在よりも以上の対応能力を期待したいと思います。今までの経緯を見れば、無理かもしれませんが。しかし、迷惑なことは事実ですから、少し、努力をしてほしいと考えます。	不快なお思ひをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、直ちに当該列車の運転状況記録装置を確認しましたが、事故防止のために警笛を使用しておりました。ご意見につきましては真摯に受け止め、運転士には不要な警笛や過度な吹鳴は控えるよう、今後も周知してまいります。ご理解のほどお願ひ申し上げます。
4/14	高田	高田駅のトイレをウォシュレットにしてほしい。	ご意見有難うございます。現在のところ、高田駅のトイレにウォシュレットを設置する予定はありませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
4/15	高田	コトデンバスへ。4/13(水)付属行急行バス(たぶん1便)。瓦町で学生の乗車を見ていて、たしかにさっさと乗ればいいのに…。という乗り方をしていました。さっさと乗って前に行けば乗車はスムーズにいくと思うような感じはしましたが、それに対して運転手さんは「グズグズせんとさっさと乗れや」とマイクを通して言っていました。運転手さんの言うこともたしかに…。とは思ひますが、それをそのまま口に出していいものかどうか。対お客様ですから言い方には問題があると思ひますが、コトデンバスの皆様どう思ひますか?	不快な思ひ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、接客時の案内及び対応など、お客様の立場に立った接客をおこなうと共に、全てのお客様に気持ちよく乗車していただける接客に努めるよう厳重に注意指導しました。-ことでんバス(株)-
4/15	高田	コトデンさんへ。高田駅の駐車場について教えて下さい。お客様の声の中に高田駅の月ギメ駐車場に進入している車のことがありました。駅ですので送りの車もあると思ひます。送ってきて降ろしたあと、車を回すために入ることも許されないのでしょうか?月ギメの駐車場の中に入るとめているのであれば、もちろん許されないと思ひます。ただ、車をまわすだけに入ることだけでもいいですか?教えて下さい。私も時々送迎のために車をまわすために利用することもありますので、よろしくお願ひします。	ご質問有難うございます。お申し出の高田駅の月極駐車場で、方向転換を行う場合は、周囲の安全を良くお確かめの上、駐車場内にお入り下さい。なお、送迎のために駐車車を行う場合は、送迎車専用区画をご利用いただけますようお願い申し上げます。
4/15	瓦町	「もうええ加減にしてくれんかのうコトデンさんよ」 ・4/13、7時42分瓦町駅着の車掌が、「ゴジョッシャーアリガトゴザイマシター」の一点張り、一体全体アナウンス研修は受けているのかどうか以前にも注意喚起したが、全く改善できていない、そして乗客への感謝の気持ちが全く入っていない。一昔前のコトデンそのままに、乗客無視の酷いアナウンスである。感じの良い女性車掌のアナウンスでも録音して流したらどうですか。朝っぱらから気分が悪くなるアナウンスを聞かされる乗客の身になって、一度でも考えてみたことがありますか。 ・同じ便で精神異常者が、毎度のことながら先頭の優先席を占領しており運転手が注意していたが(これでやっと2回目である)、全く言うことを聞かずまたまた大きな声で喚びていた。これはもう、関係当局に相談して然るべき措置を早急に取るしかないのではあるまいか、以前にも言ったが、コトデンの危機管理態勢は一体全体どうなっているのか、コトデンの代表者に改めて問いたい。臭いものに蓋をしたら、腐敗するだけではないのですか。一人の馬鹿者のために他の何十人もの乗客が迷惑を蒙っているにも拘らず、放置し続けるのですか。それでも乗客から高い運賃を搾り取るのは、許されるのですか。 ・ジェイアール高速バスのアナウンス例「お客様同士の会話であっても、周りのお客様のご迷惑とならないように、気配りをお願い致します。」新入生が乗車しているせいか、大声での高校生の会話が他の乗客に大迷惑を及ぼしている。上記を参考に直ちにアナウンスしてもらいたい。 ・車両が大きくなったのは良いことだが、座っている乗客が如何せん詰め合わせる気がないものだから、ゆるゆるで座っており、立っている乗客で超満員になっても平気の平左で知らん顔をしている。それと高校生が足下に荷物を置いて大場を取っているのが散見される。そもそも学割乗車の身分でのうのうと座って、年寄り席を譲ろうともしないのも腹が立つ。アナウンスでの注意喚起は当然だが、学校当局へも代表者が行って校長にでも談判すべき事案であると判断する。どこか狂っているとしたら、思えない。 ・最近また電車とか信号機の故障とかで、ダイヤが乱れているのが散見されている。何度でも言うが、新駅作る金があったら、保守点検整備費用等につき込んで絶対に故障が起きないようにして頂きたい。高松市が作るからと逃げの抗弁をしていたが、それならば辞退すればいいのではないかと。完璧に優先順位を間違えているとしか思えない。また今度何らかの故障で電車が動かなくなり、バス等を利用せざるを得なかったときは絶対に運賃補填をして頂くよう強く申し入れをする次第である。 ・以上幾々申し上げたが、全て常識で判断すれば解決する事案であると思う。速やかな対処をお願いする。以上	不快な思ひをお掛けし申し訳ございません。車掌には、適切な音量でわかりやすい放送を行うよう指導しておりますが、今後も更なる教習の実施や列車添乗を継続して行い、車内放送のレベルアップを図ってまいります。乗車マナーにつきましては、ポスターの掲示や車内放送等で乗車マナー向上に取り組んでおります。今後も問題意識を持ち地道なマナー向上の取組みを継続することで、お客様に快適な車内空間が提供できるよう努めてまいります。また、悪質な事象につきましては、学校など関係機関と連携を取ってまいります。車両や設備につきましては、今後も計画的に、きめ細かな点検・補修を実施し、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。