

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年4月15日～30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	ことでのんからの回答
4/18	メール	本日(4/16)栗林公園駅、午前5時50分発の電車について。電車に乗ってから「夜の地震の影響で、安全確認のため速度を落として運行。そのため5分の遅れ」とアナウンスがありました。安全確認は重要ですが、駅で散々待っていた乗る前の時間にその旨の案内が無いのは何故でしょうか。駅員が寝ぼけた声で「おはようございます」と声をかけていただけでした。午前6時8分発のマリンライナーに乗るために急いでおり、乗る前に分かっていたら栗林公園駅前からタクシーを利用しましたが、そういう選択肢も奪われました。JRの駅まで全力疾走し何とか1分前に改札を通りましたが、周りの乗客も同じように走っており、中には杖を片手に走る高齢者もいらっしゃいました。「安全確認」とは、ことでのんさ安全ならば後はどうでもいいのかということでしょうか。いま一度、安全輸送とは何なのか、御社の事業の目的について再考されるべきではないかと思えます。	2016年4月16日に香川県全域で発生した地震の影響で、琴平線のダイヤが乱れ、ご利用のお客様には、多大なご不便をお掛けいたしました。また、的確な情報提供が行われていなかったことを、深くお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、今後は異常時の迅速・的確な情報提供と、お客様の立場に立った対応や案内に努めてまいります。
4/18	メール	4月13日瓦町フラッグに買い物に行った者です紳士服を見に行ったのですが残念ながら気に入った物は無く他店で購入しました。もう少し魅力的な店舗を入れていただければと思います。7Fの本屋にて書籍を買いましたが男性トイレが汚いです。確か時間が10時40分位です。通常開店前に清掃をしたいと思いますかしてなかったのですか?設備的にそごう、天満屋から使っているの細かい所にはホコリがこびりつき臭いも・まあ駅のトイレと考えるとそんな物かもしれませんがしかし駅ではないのでもう少し改善をお願いします。あれでは清掃してないと言われても仕方ないと思えます。後駅トイレ築港、片原町、瓦町駅トイレ汚いですよ、一度責任者なり担当者の方に見てもらいます。担当者が見て仮に問題ないと言うのなら利用客として言う事はありません。二度利用しません	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。瓦町FLAGのお客様用トイレにつきましては、毎日開館前に清掃を実施しておりますが、ご意見を真摯に受け止め、今後もきめ細やかな清掃・点検を実施し、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。
4/18	メール	ことでのんは、静かな住環境を、返して欲しいと思えます。保育園も、社会上必要ですが、うるさうので、断られます。警笛に関しては、子供よりもっとうるさく、静かな日常を壊します。こちらの苦情は、書類に残さないのは、改善する気がないためだと考えます。こちらが、いい放しになるわけですね。この部分の、改善をお願いしたい。ことでのんには、迷惑をかけた歴史があります。税金投入など、過去を反省し、心を入れ替えて、経営してください。もう少し、強硬な態度に出てもいいのかもしれませんが、その前に、態度を改めてください。ことでのんみたいな会社に、能力はないのかもしれませんが、静かな生活を返して欲しい。理解できますか?書類に残し、改善の素材にする。その程度のことが、ことでのんにはできないのでしょうか。馬鹿を雇うのは、馬鹿だから使いたいのだと思えますが、住民は、迷惑しています。保育所並みに、周囲には、気を使ってください。9時45分頃長尾線 池戸 高田間上り	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。
4/18	片原町	駅の全面禁煙について健康増進法が施行されてすでに何年も経過して今更全面的禁煙とは驚きました。せめて瓦町のようなターミナル駅、円座以西の電車を30分待つ駅は喫煙コーナーを残すべきではなかったかと思えます。本当は清掃費の削減ではないかとの声もありますが、そうであれば勝手な話ですね。もっと本業に専念されてはいかがですか。	ご意見有難うございます。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。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
4/18	綾川	「さぬき弁のマナー講座」のポスターを全駅に貼り出してほしい。	ご意見有難うございます。お申し出を受け、全ての駅に「さぬき弁のマナー講座」のポスターを掲出いたしました。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。
4/18	琴電琴平	ローソンの「ポンタカード」と「イルカ」を一緒にしてほしい。	ご意見有難うございます。他電子マネーとの共通利用には会社間の調整やそれ相応のコスト負担等、課題が多々ございます。IruCaと他電子マネーとの共通利用については、現時点での予定はございません。
4/18	高松築港	統合失調症(2001年頃までは精神分裂症という呼称でした)は100人に1人が発症するとされます。また、うつ病や発達障がいや認知症も精神障がいには分類されます。つまり、精神障がいは一般の健常者が考えているほど特別な障がいはないのです。誰もがなる可能性があるのです。こうした事情をふまえ、精神障がい者への運賃割引を前向きに検討して下さるよう切にお願い申し上げます。	ご意見有難うございます。お申し出の精神障がい者に対する割引につきましては、従前より同様のご意見を頂いておりますが、地方民鉄は厳しい経営状況にあり、新たな運賃割引の導入は計画していません。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
4/18	琴電琴平	〇〇さん愛そが悪すぎ。瓦町駅での接客を見習って下さい。ありがとうございます一言も言ったのかどうか聞こえませんでしたが。観光客もたくさんくるのにはずかしいですよ。4月16日午後3時頃琴電琴平駅	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。ご指摘を真摯に受け止め、言葉遣いを中心に、すべてのお客様への感謝とおもてなしの気持ちをお忘れず、常にお客様の立場に立ったサービスの提供が出来るよう、社員教育を継続してまいります。今後も社員一人一人がお客様に満足していただける接客対応および、サービス提供が出来るよう努めてまいります。

4/18	滝宮	間違えて出勤してしまった日の朝、滝宮駅の駅員さんがいてねいに対応して下さい、公衆電話の代金(40円)をお貸して下さいました。ほんの少しの気持ちでもありがたかったです。助かりました。ケータイお金を全て家においてきてしまっていたのでかなり焦りましたが…。町内に住んでいて良かったです。4月17日滝宮駅	温かいお言葉有難うございます。社員の業務の励みになります。今後もお客様の立場に立った対応が出来るよう、サービスの向上に努めてまいります。
4/18	片原町	瓦町駅の改札を出たFLAGの前の広場ですが、閑散としています(改装前の方が賑わいがあった)。もっと椅子を多くする、イトコーナーを設ける等、人を呼び込み賑わいを取り戻すことが、FLAGの為にも良いと思います。また、FLAGは各フロアのSHOP案内表示の字が小さく(パンフレット及びエレベーター横等の表示)、特に年配の方には利用しづらく、店のPRのためにも一層の工夫が必要と思います。	ご意見有難うございます。お申し出の瓦町駅改札前コンコースにつきましては、今年度から物品や飲食の販売等の商業利用が可能になりました。今後は、様々なイベントを開催し、幅広い用途で活用していくことで、新たな賑わいの場の創出に向け、取り組んでまいります。なお、館内の案内表記につきましては次回更新時に変更を検討してまいります。
4/18	片原町	「ことちゃんひやく号」が好きなのですが、5年間も運行してくれたのは幸いです。	温かいお言葉有難うございます。今後もお客様に喜んでいただけるよう、「ことちゃんひやく号」の運行を継続してまいります。ご利用のほどよろしく願い申し上げます。
4/19	一宮	4月17日月よう日にことでんを利用しました。その時の車しょうが高松ちこうえきにつくまえに、名前はわかりませんが、このさきもお気をつけて旅をつづけてくださいませといってくれたので安心しました。ちょうどその時、せと大はしにきょう風がふいていたので自分自しんもちょうとビビりましたが、車しょうさんのおかげであんしんして行くことができました。本当にありがとうございました。4月18日午後13:30頃	温かいお言葉有難うございます。社員の業務の励みになります。今後も、お客様が快適に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。
4/19	片原町	・4月に入って(人事異動が行われたのだと思いますが)、片原町の駅員の方の朝の挨拶が行われるようになり、通勤時に清しい気持ちとなります。今後多くの駅で挨拶が行われ、地域から「愛されるコトデン」を目指してほしいと思います。4月12日片原町駅	温かいお言葉有難うございます。お申し出内容を当該駅係員に伝えたと、「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いただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。
4/20	八栗	上り瓦町行き入線、遮断機が降りる、列車が停止、遮断機上がる、3秒くらいして降りる。降りる時間が短いので危険です。せめて5秒～10秒位にしてはどうか？早すぎると思う。改善の余地あり。以上志度線八栗駅	ご意見有難うございます。お申し出を受け、当該駅の踏切が再度降下するまでの時間を調整してまいります。
4/21	メール	仏生山駅で切り離しがある時になぜ出発する前にホーム等でアナウンスがないのですか?ゆっくり座りたいから早くから並んでいるのに残念です。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。仏生山駅での車両解放のご案内につきましては、駅構内での掲示物によるご案内の他、構内放送でのアナウンスを実施しておりますが、今後も駅構内でのきめ細かな案内放送を行い、お客様が「快適・便利」にご利用いただけるよう情報提供の充実とサービスの向上に努めてまいります。
4/21	メール	4月21日 木曜日長尾駅 7時18分発築港行き この時期暖房は運転していないと思いますが?運転しているように感じました。乗車して最初の方は、室内環境良かったのですが水田駅あたりになると乗車する人が増え熱気で車内環境は最悪でした。最近の朝、少しずつ温くなってきました。季節の変わり目で温度管理難しいと思いますが、気持ちよく乗車したいので宜しくお願いします。明日も同じ時間の電車に乗車します。	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、特に朝晩の外気温に注意すると共に、お客様が快適にご利用いただける、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。
4/21	高田	ことでん高田駅の1番のりばのイルカカードタッチが丁度新設されたスロープの柱の前にあり、タッチしづらく思います。2番のりばと同じように2つ入と出のタッチのを並べてくれないでしょうか。電車に乗るのをいそいでいる時困ります。あと、2番のりばのふみきりよこのフェンスをなくしてほしいです。わざわざふみきりをこえて凹凸の所を渡って行くのは時間のむだにもなるので。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。今後の改修時に改札機の設置位置を検討してまいります。なお2番乗り場のフェンスにつきましては、当社と民地の敷地境界線に設置されているため、撤去は困難です。ご理解のほどお願い申し上げます。
4/21	琴電琴平	有人駅のほとんどで「ポコでん」のぬり絵を配布できるようにしてほしい。	ご意見有難うございます。お申し出を受け5月6日より全ての有人駅で配布が可能になりました。ご希望の際は、駅係員までお気軽にお申し付けください。
4/21	片原町	片原町のプラットホームが昼から西日が当たって暑く、みんな除けております。どうにかありませんか？	ご意見有難うございます。お申し出の西日に対する対策につきましては、早期の実現は困難ですが、今後の駅舎改修計画の参考とさせていただきます。
4/22	一宮	琴平線の車りょうとりかえがあるんですけど、その車りょうとりあえするびんの行きさきが、仏生山行きにしたほうがわかりやすいですし、電こうけいじばんに「仏生山駅から滝の宮行きにせつぞくしております」ってやったほうがわかりやすいですし、じこくひょうにも車りょうとりかえがあるれっしゃは、仏生山行きとかいてオレンジ色くらいにして車りょうとりかえをしてせつぞくするようにしてください。	ご意見有難うございます。車両の行先方向幕につきましては、各列車の終点駅を表示する事で統一しています。ご理解のほどよろしく願い申し上げます。

4/22	高田	ことでん各駅のトイレ(トイレがある駅)を全て洋式のウォシュレット式にしてほしいです。	ご意見有難うございます。ご意見は今後の参考とさせていただきます。
4/22	太田	・琴電太田駅付近で右折するため、指示器を出していたが、バスが強引につこんできて右折できなくなった。このため、バスか、私の車がバックすることになったが、バスの交通整備員はバスに乗ったまま、動こうとしなかった。しかたなく交通整備員の誘導なくバックしたが、何のための交通整備員がいるのか分からない。この交通整備員はいつもバスに乗っていて、乗り降りの人の事しかしていない。これでは交通整備員の意味がない。対応をお願いしたい。 このことを言うと「はいはいわかりました」とおこったように言い、「さっさと行ってくれ」とまで言われました。回答は太田駅の掲示板をお願いしたい。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。運転士には、周囲の状況に気を配り運行をするよう周知・指導をしました。なお、交通整備員につきましては、所属警備会社に誘導方法の再確認及び教育を依頼しました。ことでんバス(株)
4/22	綾川	こら、くそふみきり、はよあげろや 待たせたぶん、くそしゃしょう、まてや、のれんだろ	ご迷惑をお掛けして大変申し訳ございません。踏切につきましては、「鉄道の技術上の基準に関する省令」に基づいて整備を行っており、踏切の制御時間を変更することはできません。ご理解のほどよろしくお申し上げます。
4/23	三条	入場記録がありませんとでしたが職員がいません。いかがでしたら??? 4月22日23時頃	ご不便をお掛けし申し訳ございません。お申し出の三条駅につきましては、平日6時30分～22時30分、土日祝日は7時30分から19時30分まで駅員が滞在しておりますが、その他の時間帯につきましては、列車乗務員が対応させていただきますので、お気軽にお申し付けください。
4/25	瓦町	ニュースで今日の最高気温は23℃と言っていたように思いますが、電車内は多分10℃台だと思います。そこへ天井の扇風機が回り出して気分が悪くなりました。最高気温にあわせて少しウス着にしてきたのに、もっていたヒザカケをしましたが、それでも寒い。	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、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。
4/26	メール	警笛が迷惑です 長尾線 池戸 高田の間上り午後2時21分頃いい加減にしていだきたいと思えます 静かな環境を維持したいのですが、ことでん電車が一向に、協力しないのはどういう訳なのでしょうか?一朝一夕では、ありません。あなたの方の先輩たちが形成した負の印象は、あなたの方が、背負い、そして解消していかねばなりません。長い間、迷惑をこうむっている沿線住民の恨みは深いのです。よく考えて対策しないと、実力行使をしかねませんから、そのつもりで、真剣に対応してください。よろしくお祈いします。甘く見れば、それなりの実力を行使することも、考えなければなりません。後悔することが、ないように行動してください。失敬	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。ご理解のほどお祈い申し上げます。
4/26	メール	自宅の北側に長尾線が通っていてレールのつなぎ目が有ります。電車を通る度にレールの継ぎ目で音と振動がします。この音と振動を減らす対策をして頂けませんか。昨年も連絡してすぐに工事等をして頂きました。工事をしてすぐは確かに音・振動とも減少したようでしたが、何度か電車を通ると元の状態です。根本的な対策は出来ないのでしょうか。長いレールを使用するとか、継ぎ目を溶接する等、よろしくお祈い致します。	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、直ちに点検を行ったところ、レール継目部分の枕木に腐食を発見しましたので、4月28日に枕木の交換作業と軌道整備を行いました。今後も、計画的に軌道整備・点検・補修を行うとともに、音・振動の軽減に気を配り、きめ細やかな軌道の整備をおこなってまいります。
4/26	瓦町	半年ほど前より利用させていただいている者です。現在妊娠中ですが、この前初めて「どうぞ座って下さい」と優先席を変わって下さった方がおり、とても感激したのでここに書こうと思いました。しかし、半年に1回しか代わってもらえないという環境に寂しさも感じ、今後、このような気持ちを感じてしまう人が少しでも減ったら素敵だなと思います。優先席に座っているのに、学生や会社員のような人ばかりで、携帯イヤホンを聞く、本を読む、眠っている方がほとんどで、妊婦マークに気付くことに難しいのではないかと思います。お年寄りの方に席をゆずっている姿も1度しか見たことがありません。お客自身の問題も大きいかと思うのですが、何か改善策があれば、席が座れないから乗らないという人も減るのではないのでしょうか。	ご不快な思いをお掛けいたしまして申し訳ございません。乗車マナーについてはお客様のモラルや善意にゆだねるところが大きく、当社ではポスターの掲示や車内放送等で乗車マナー向上に積極的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。
4/26	メール	電車警笛数回長尾線池戸 高田 田舎の会社とはいいながら、苦情受付位、まともな体制を整えていただきたい。静かに走るくらい、できそうなものですが、できない人間の集まりなのか、ことでんは。できない人間ばかり、入社させている実情は、ある程度、存じておりますが、少くく改善の意欲を見せてほしいものだと思います。馬鹿ばかり、集めているからこそ、現状だろうが。改善しなさい、いい加減。手間ばかり、かけるのが能ではないと思うのですけれど。覚えの悪い犬みたいな運転手は、交替させてくださればと思います。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。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。ご理解のほどお祈い申し上げます。
4/27	高田	片原町でおいたとき、何も分かっていなかった。私たちに、おもしろく、ていねいに駅員さんが教えてくれました。	温かいお言葉有難うございます。社員の業務の励みになります。今後もお客様が快適に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。
4/28	メール	昨日、琴電を利用しました。約40年前、通学で利用していましたが、揺れが大きいのは、岡本～円座間くらいでした。それに比べ、昨日は、どの区間においても上下の振動がとても酷く、鞭打ち症になるかと思ったほどです。脱線の心配はないのでしょうか?サービスより、安全第一です。レールの整備が滞っているのでしょうか?	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、直ちに点検を行ったところ、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、優先的に軌道の整備を行ってまいります。今後も、軌道の点検・整備・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・乗り心地の向上に努めてまいります。
4/28	メール	・長尾線を3輛編成にしてほしい ・女性専用車両を設けてほしい	ご意見有難うございます。お申し出の長尾線では、ホームの長さ等の問題があり、3両編成での運行は困難です。また、現在のところ、女性専用車両の設置予定はありません。ご理解のほどお祈い申し上げます。