

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年5月1日～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	投函場所	ご意見	ことでのんからの回答
5/2	メール	4月27日瓦町FLAG7階書店で書籍を購入しました。7階男子トイレを使用したのですが汚い臭いですが午前中に利用です。改善出来ませんか?トイレの汚い店舗は話しにならないと思います。他の階のトイレを見ませんが一度貴社の社長が確認してみてもどうでしょうか、魅力的な店舗を誘致するのも大事だと思いますがその前に清掃をちゃんとしてください、あれでは清掃をしていないと思われてもしかたがないですよ、後ついでに言いますが4月24日長尾線築港22時35長尾行き乗車池戸下車運転士挨拶してませんよ、学生時代に通学で貴社を利用していたのですがその時に比べればまあ良くなったと思いますでもそれは当たり前の事であって特設営める事ではないと思います。それと昨日駅でイルカをチャージャーしていたのですが内部の事務室?休憩所?から大きな笑い声が聞こえました。私も楽しい職場はいいと思えずし同僚と会話をするいい事だと思います。ただ小声で話せとはいいいませんが休憩中とはいいい職務中でありちよと考えてるべきだと思いますよ、まあちよと可哀想と思いますがかなりまる聞こえでしたよ、※続きは文字化けしていたため解読不能	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。また、当該運転士には接客姿勢を中心に、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注意指導を行いました。なお、休憩中の会話につきましても、周りのお客様への配慮を怠る事がないよう周知を行ってまいります。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。
5/2	メール	琴電志度線の通勤利用者です。琴電志度線の古高松駅から六万寺駅間の電車の縦揺れが激しいので線路の補修を是非ともお願いいたします。特に香川県高松市牟礼町牟礼〇〇付近を通過する際、線路が沈みこみ、電車が縦揺れています。電車が大きく揺れると安全上問題があるほか、乗客にとっては胃下垂などの健康被害が発生します。何卒補修についてご検討いただけますようお願いいたします。	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、優先的に補修工事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、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。
5/2	瓦町	レトロ電車の運用が駅に掲示してなくて困った。近代化産業遺産のガイドをもらおうとしたところ、普通乗車券ではだめとのこと。ホームページがかいてあるといっても見てない人も多し、インターネットの閲覧時間に制約のある人もいる。そもそも駅の掲示物に無意味なのが多い。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。5月のGWのレトロ電車につきましては、特別ダイヤで運行していましたが、次年度は駅にも時刻表等を掲出し、お客様へのご案内を行ってまいります。なお、お申し出の近代化産業遺産のガイドブックにつきましては、1日フリーきっぷを使用してレトロ電車にご乗車いただいた方への特典となっております。ご理解のほどお願い申し上げます。
5/2	瓦町	①片原町改札においてICカードの読み取りの調子が悪いにもかかわらず、点検・修理をしている形跡がない。毎日毎日、1～2人だけならまだしも、非常に多くの方がエラーで止まっている。ストレスたまります。 ②あと、毎日乗車している中年女性が、往復ともに席に荷物を置き、場所をとっている。車掌は見て見ぬふりである。	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。お申し出の片原町駅の自動改札機につきましては、定期的に保守点検を行っておりますが、ご意見を真摯に受け止め、お客様が快適にご利用いただけるよう、きめ細やかな点検・整備に努めてまいります。また、乗車マナーにつきましては、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の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。
5/2	高松築港	ちゃんとちりかえてくれた(まちがえたちけつ)。うれしかった。	ご意見有難うございます。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。
5/6	高田	5/3 12:40 チャージ係の人一言もなし。窓口でしましたが口がきけません。横むいたまま、失礼です。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該駅係員には言葉遣いや接客姿勢を中心に、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、注意指導を行いました。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。
5/6	瓦町志度線口	自転車の乗り入れを利用したいのですが、春日川駅上りホームへはスロープがないので上げられません。是非設置して下さい。自転車の巾30cm程度でもいいです。車イスの方は(ペビーカーとか)どうされているのか疑問です。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。お申し出の春日川駅上りホームにつきましては、市道のすぐ側に設置されていることから、スロープを設置する用地の確保が難しく、早期の実現は困難です。ご理解のほどお願い申し上げます。なお、ご利用の際は、乗務員が乗り降りのお手伝いをさせていただきますので、お気軽にお申し付けください。
5/6	メール	瓦町駅から乗り込んで来られた新人の車掌さんの勤務態度が非常に素晴らしかったので投稿させて頂きます。今日、瓦町駅から長尾線の電車に乗りました。新人の方と思われませんが、「〇〇よし!」と大きくはっきりした声で一つ一つ確認し、アナウンスも非常に丁寧で分かりやすく、駅に着いた時には笑顔で対応しておられました。安全運転を徹底していると実感し、おかげで安心して電車に乗ることができました。これからのさらなる活躍、祈っております。	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。
5/6	メール	「くるりん・きっぷ」を5月4日に使う予定があり、朝は同行者と別行動のため前日に購入しておこうと、5月3日の21時過ぎに高松築港駅に行きました。しかし、「明日どこから乗るの?ここから乗るなら明日朝買って」と言われて、事情を説明しても聞いてもらえず、販売してもらえませんでした。納得できず、仕方ないのでJR高松駅に行ったら、快く販売してくれました。有人駅での購入は当日のみに限るのが方針なら、ホームページのきっぷ案内ページにその旨明記してください。そうすれば、雨が降る強風の夜にわざわざホテルから歩いて買いにいかなかったのに。旅行が好きで全国回っていますが、「1ヶ月前から購入可能です」のきっぷを売ってくれなかったのは初めてです。スタンプの日付を変えるのが面倒臭かっただけではないですか? 対応も見下すように高圧的で、腹が立ちました。「ことちゃん」のイメージで親しみも感じていて、楽しみにして5年ぶりに高松まで来たのに、幻滅しました。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出の「ことでのん・JRくるりん・きっぷ」につきましては、当日の利用でなくても販売は可能です。当該駅係員に対しては、執務態度を中心に厳重に注意指導を行いました。ご意見を真摯に受け止め、すべてのお客様への感謝とおもてなしの気持ちを忘れず、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。

5/9	メール	お礼です。 本日、瓦町駅で仏生山温泉のポスターなどを購入しました。旅行で行ってまして、帰りの高速バスの時刻に遅れそうで、対応して頂いた方をかなり焦らせてしまっておめんなさい。そんな中とても丁寧に対応して頂いて、ありがとうございました。みなさん本当に優しく温厚な雰囲気で、好感が持てました。	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。
5/9	メール	5/9 太田駅発7:29の高松築港方面行で利用していた車両ですが、乗降口が2か所しかない車両でした。雨の為、通常よりも利用客が多く、入り口に乗客が固まり、車両の真ん中はガラガラにも関わらず、入り口だけぎゅうぎゅう詰めの状況でした。このような状況で、車掌のアナウンスではだれれ中に詰めません。駅員が積極的に乗客に中へ入るように、ホームから声かけをすべきです。もしできないなら、あの形の車両は利用すべきではないと思います。	不快な思いをおかけし申し訳ございません。今後もお客様のご利用状況に応じた車両運用を行うとともに、車内放送・駅係員による誘導案内等を積極的にを行い、混雑緩和に努めるとともに、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。
5/9	瓦町	高田駐車場における車の回転のご意見に対する反論 ・自宅の駐車場に他人が、黙って回転させていくのを放置できますか？ ・それで容認したら、次々と大勢が自宅の駐車場で車を回転させるのではないですか？ ・他の駐車場で、少し車を回転させるだけだからと不法侵入した場合、地主と賃借人は納得しますか？ ・コトデンの所有駐車場だから、コトデンの送迎のためだからと不法侵入を正当化していませんか？ ・あなたの行為は、明らかに不法侵入行為であり、コトデンと駐車場賃貸借契約を締結している人々の賃借権への詐害行為です。 ・不法侵入することによる当て逃げ、無用な交通事故、人身事故を惹起せしめる可能性が僅かでもあるのなら、直ちにやめるべきではありませんか。 ・コトデンの回答にあるように、無料の送迎車専用駐車場があるので、そこを利用すべきではないですか、もし一杯ならば手前で下車するのが当たり前ではないのですか。 ・要は常識で判断すれば当たり前前のことですが、冒頭でも注意喚起したように、不法行為を黙認すれば、不逞の輩によりさらに不法行為がエスカレートするのは必定です。日本国は法治国家です。法律は遵守すべきであり、不法行為は断じて容認はできません。	高田駅の駐車場につきましては、朝夕の通勤・通学時間帯には、送迎用車両で混みあうこともございます。当社では、バスの停車時や、混雑時などに、駐車場内に入ることににつきましては、事故防止の観点からも、問題はないと考えております。ご理解のほどよろしくお願ひ申し上げます。
5/10	メール	(1)片原町駅の禁煙ポスターが古いままだと思います。これだと、駅構内に喫煙所があるような書き方に見えて、全面禁煙の書き方ではないと思います。 (2)高松築港駅ホームにある大きいマップでは、瓦町駅のビルに看板がなくて寂しく見えました。今は瓦町FLAGのアピールポイントだと思うのでロゴを付けては、いかがでしょうか。 (3)三条駅の男性の駅員さん、気配りある言葉遣いが、素晴らしいと思いました。これからも、頑張ってください。	ご意見有難うございます。 (1)お申し出を受け、5月11日に当該掲示物を撤去いたしました。 (2)お申し出の高松築港駅の看板につきましては、今後瓦町FLAGのロゴに変更してまいります。 (3)お申し出内容を駅係員に伝えたと、「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。今後もお客様の立場に立った接客を行い、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。
5/10	高松築港	毎度お世話になっております。羽間駅横の駐車場ですが、23:30になると場内の照明が一斉に消灯されます。駐輪場の照明以外に明かりがないため、防犯面など好ましくない状態がございます。要望として、琴平方面の終電が羽間駅を出発する時間まで、照明を点灯してもらえよう、駐車場を運営している側と交渉して頂けないでしょうか。よろしくお願ひいたします。	ご意見有難うございます。ご意見は駐車場を管理する関係機関にお伝えいたしました。
5/11	高松築港	トイレを改修工事を希望します。東京のトイレはともキレイです。コトデンのトイレや香川のトイレはキタない。東京のトイレみたいにキレイな心地良いトイレを作ってください。	ご意見有難うございます。ご意見は今後のトイレ改修工事の際の参考とさせていただきます。なお、今後もきめ細やかに清掃を実施し、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。
5/11	仏生山	100年の時計以来のことでんファンです。レトロ電車乗りこぎ玉から来ました。レトロ電車の保守や維持していく上で大変だと思いますが、産業遺産として大事に育ててください。私も口ばかりでなく、通販などグッズ購入などできる限り協力していきたいと思っています。 さて、1日フリーでしたので全線乗りました。一つだけ気になったことがあります。それは乗り心地が悪いということです。特に琴平線が特定の形式の車両と場所などというのではなく全体的に乗り心地が悪い！不快な上下動がひどい。レトロ電車の方が乗り心地が良いくらいでした。あと志度線は不快な揺れを感じる事がなかった。早急に手を打たないと、利用者から見放されると思いますので改善をお願いします。軌道側が悪いのなら整備強化を、車両が和が悪いのなら京急や京成等から廃車になる車両から空気バネ台車を格安で譲ってもらい交換したらどうですか？	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。
5/12	瓦町	綾川駅 ・駅がバリアフリーとなり、イオン綾川とも近くなったことから利便性も含めて、障がい者の方々も補助者なしで移動しているなど、たいへん良くなったと思います。一点、駅からイオンへの道途中に、線路を跨ぐこととなりますので、「車椅子」の小前輪が線路すきまに落ち、動けなくなると心配です。仏生山整備場の技術者の方々など古～最新車両をメンテナンスされている柔軟で高い技術力で、対策を御案内願ひします。	ご意見有難うございます。踏切の構造上、お申し出のすき間を完全に無くすることはできませんが、今後、段差を緩和できる方法や材料等を検討してまいります。
5/12	瓦町	今日もまた、7時42分瓦町駅着で、ド阿呆が最前列の優先席で三人がけを一人占めにして思い切り大声で喚き倒していた。また、老婦人が座ろうとしていたのに、席を譲らなかった。超満員の電車の中で、乗客全員が驚愕を買うところか、激しい怒りを買っていたと思う。またしても乗務員は、見て見ぬふりの知らぬ顔の半兵衛を決め込んでいた。史上最低のド阿呆にも呆れ果てるが、コトデンもこのまま放置するのなら、この先このことに関しての何らかの事件が起こった場合の管理監督責任は、先ず免れ得ないものと心得るべきではないのか。恥を知るべきである。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。乗車マナーにつきましては、車内放送等で乗車マナー向上のお願いに取り組んでおりますが、今後も車内の様子に気を配り、積極的にマナー向上の呼びかけや車内巡視を行い、今後も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。
5/13	メール	前回のお問い合わせのあとすぐに対策して頂いたみたいですが、あまり変化も無いようです。レールの継ぎ目を溶接するとか、ロングレールは使えないのでしょうか。古い車両を修理して使用する技術力で音と振動を減らす対策を考えて下さい。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出のレールの継目部分の音・振動が大きくなるように、今後も軌道の整備を定期的に行うとともに、今後のレール交換時に、継目溶接等の工事を検討してまいります。ご理解のほどお願ひ申し上げます。