

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年5月15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
5/16	メール	ことん長尾線の電車でことんの方が利用し平木まで乗ることがあるのですが肩から大きい鞆をかけて無線のようなものが出ていてそれがあたりかなり不快でした!帰宅ラッシュで混みあっているのを鞆を床に置くなどしてほしいです!空いてる席の前に立ち座れなくしていたのも残念ですね。	不快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、全乗務員にご意見を周知し、乗車して移動する際も、周りのお客様に配慮するとともに、お客様が快適にご乗車いただけるよう、社員教育を継続し再発防止に努めてまいります。
5/16	瓦町	ほんまに阿呆げな話やけどのう、昨日の朝も今朝も高田駅の有料駐車場No.25に不法侵入してきて不法駐車していた軽四No.●●の変なおっさんが、盗人猛々しくおけんたいげにおのれの駐車場みたいにこしてからに、我がの車のガラス拭きを長々としよったぞ。その図々しさに呆れ果てたんやけどのう、段々腹が立ってきたけんこれを書いとんじや。確か朝の7時15分前後だったと思うけん、徹底的に取締を強化してくれんかのう、但し常習犯じゃけんかのう、一筋縄ではいかんヤツやけん、そこんところはよく考えてしてのう。ほんまにこんなん許しとつたら、有料駐車場やないで、もう立派な無法駐車場でんがな。みんながこいとんの真似しだしたら、もう取捨がつかんようになってワヤになるでー。こんなヤツからは、罰金(有料駐車料金代の6ヶ月分)を徴収してしるべきではないのか。	当社では、バスの停車時や、混雑時などに、一時的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。なお、違法駐車に関しては、今後も毅然と対応をしております。ご理解のほどお願い申し上げます。
5/16	綾川	やってはいけない重大ミス 20:13高松築港行の所を「琴電琴平行」と間ちがっていた。5月11日PM20:13琴電琴平発	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該車掌には、駅名等を間違えることなく、正確なご案内を行うよう指導いたしました。今後も更なる教習の実施や列車添乗を継続して行き、車内放送のレベルアップを図ってまいります。
5/16	綾川	陶駅のトイレをウォシュレットタイプにしてほしい	ご意見有難うございます。ご意見は今後の陶駅のトイレ改修時の参考とさせていただきます。
5/16	綾川	コンビニ全体「ローソン、サークルK」などでも「イルカ」が使えるようにしてほしい。	ご意見有難うございます。ご意見は、今後のIruCa加盟店拡充の際の参考にさせていただきます。
5/17	瓦町	仏生山駅発早朝電車の座席のホコリやら、チリ、ゴミなどが座席の上をめだつていて、座ることに抵抗をおぼえます。もっと、座席のホコリなどの除去を丁寧をお願いしたい。3日に1日はこういう車両があたります。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内の清掃につきましては、4日に1度の車両検査の時以外に、営業時の始発、終着駅でも清掃を行っておりますが、なお一層お客様に気持ちよくご利用いただけるよう、きめ細かな清掃に努めてまいります。
5/18	メール	最近では駅員の態度がとても悪くなったように感じます。(特に若い駅員さん)まるで破綻する前のコデンの雰囲気そのままです。コンビニみたいに誰にでも愛想を振り撒けとまでは言いませんが、少なくとも誰が見ても面倒臭さそうに仕事をするのは止めて貰いたい。確かに瓦町駅や築港駅は乗客も多くなると色んなトラブルもあり大変だと思いますが、社会人として最低限の態度は保って下さい。	不快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、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、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。
5/18	高田	綾川駅にゴミがいっぱいあります。なんとかしてほしいです。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。無人駅の清掃につきましては、弊社が3日に1回、また清掃委託業者が週に3回実施していますが、今後もきめ細やかな清掃を行い、お客様が快適にご利用いただけるよう、清潔なスペースの提供に努めてまいります。
5/19	瓦町	今朝の気温は15℃、涼しい。滝宮駅ぐらいから換気による外気冷房が運転しました。乗客が増えてきたとは言え、寒い。外気温15℃を考えれば当たり前。その上、一宮駅からは扇風機が回り出した。さらに寒くなって膝掛けが欲しくなった。温度計がないので電車内の温度は分かりませんが、多分20℃ぐらいでしょうか。換気も扇風機も無しでちょうどよかった。今日の最高気温は27℃です。それから午後には換気も扇風機を入れるのなら分かりますが、この運転はだれがいつどのようにして決めているのでしょうか。他の乗客に意見を聞いていないので皆さんの感じ方はわかりませんが、少なくとも私はとてもつらくなりました。平成28年5月18日午前7時半頃 琴電琴平線 琴平7時13分発	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内の空調につきましては、車内に設置してある温度計と、お客様の様子を確認しながら、乗務員が管理しております。ご意見を真摯に受け止め、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。
5/20	八栗	運賃値上げを行うべし 琴電の運賃はローカル線にしては安すぎると思う。そろそろ運賃を値上げ(10%程度)してはどうか。過去業務改善・今後フラグ開店等で好転するとはいえ、苦難に耐えた従業員への処遇改善、将来への設備拡充等のためにも資金増強が急務であろう。周辺住民は勿論、香川全域にとって琴電は最大生命線であり、応分の負担増しても、大局的には利用者恩恵大と思う。企業経営も公共も最後はカネ、金欠では何も出来ない。今後、高齢化、増益等で利用増見込めるとはいえ、人口大幅減の将来窮状は必至。琴電存続、新駅増設のためにも、値上げして財務改善を急ぐべし。 新型車両への切替えを急ぐべし 時々旧型車両が使われているが快適さも悪く、スマートな新型車両に早く切り替えてほしい。IruCa提案等で、旧型車両は冷房不良や振動騒音等、悪評が多くみられる。極限使用し経費節減したい台所事情は分かるが、旧式、重鈍過ぎて、経費的にも割損な感じもする。マニアやレトロ連中からは旧型を走らせてとの声もあるが、自分本位で時勢鈍感な少数意見は困りもの、惑わされてはなるまい。新型と言っても都会のお下がり、よく活用と感心するが、順次新型に代えて欲しい。	ご意見有難うございます。現在のところ、運賃改定を実施する計画はございませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。また、現在のところ、車両導入計画につきましては未定となっております。
5/20	琴電琴平	2ヶ月前か？忘れましたが、女子トイレの音姫タイプ、流水音が流れなくて音が出ないことと、もう一方は電池が切れそうだと伝えた者です。すぐに対応して下さい。意見用紙に記入せず、自分のメモで思っていたら、なかなか記入できずに、御礼が遅くなってごめん下さい。早い対応に感激いたしました。本当にありがとうございました。これからも宜しくお願いします。	ご意見有難うございます。今後も、きめ細やかな設備点検を行い、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。
5/20	瓦町	列車に乗ろうと向かっていたが車掌さんが後方を全く確認せずドアを閉め発車させようとした。急いで電車に向かい車掌さんに「後方を確認しないと危ないでしょう？」と注意したが、特に言葉を発さずにニヤニヤ笑っているだけだった。5月14日23時頃松島二丁目駅23:21発瓦町行	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該係員には、周囲の確認を徹底するとともに、接客態度について厳重に注意指導を行いました。今回のご指摘を真摯に受け止め、改めて社員教育の充実をはかるとともに社員一人一人がお客様に満足していただける接客対応、及びサービスの提供が出来るよう努めてまいります。
5/24	メール	長尾線の警笛の苦情を入れている方が読んでいて不快です。同一の方がされているのですが、同じ様な内容の意見はまとめて記載していただければ読み飛ばせるので助かります。片原町の駅内踏切ですが電車が来た時通してくれ、くれないの条件はあるのでしょうか？通してもらった時は15分無駄にならずにすむので助かるのですが通してくれないときもあり条件がわかりません…。当然上り車両がきている際は通れないのはわかります。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当社では、イルカのご意見につきましては、いただいた文言のまま、全件回答・全件掲出を行うことを基本としておりますが、ご意見を真摯に受け止め、今後は、表現方法等が読む人を不快にさせる可能性があるご意見につきましては、掲出を控えるようにいたします。なお、構内の通路につきましては、踏切が通路を遮断している間は、事故防止の観点から、通行をご遠慮いただいております。

5/24	八栗	<p>日頃は電車運行にご尽力いただいております各皆様にお礼申し上げます。</p> <p>①4月30日～5月8日までのレトロ電車と、長尾線用車両ポコ電運転、ありがとうございました。5月1日だったか、乗務員さんのご好意？で、滝宮において、電車に積んでいた方向板を使って、何枚か撮影できる機会を設けて頂いて、ありがとうございました。</p> <p>②29日の撮影会、方向板や愛称板を掲出頂いて、いい写真が撮影できました。ご配慮ありがとうございました。</p> <p>③30日に、こちゃんに乗車？乗務？されてました。ええ雰囲気を出して頂いて、よかったです。こちゃん、お疲れさまでした。</p> <p>④8日長尾線で、レトロ電車運転を撮影しよう、レトロ電車運転の2本前の電車で、撮影場所についたのですが、例年であれば水を張っている田んぼが、未着手の状態。残念でした。なかなか都合良く行かないですね。</p> <p>⑤現行琴平線往復で、レトロ電車のダイヤが多いですが、ご理解お許しを頂けるようでしたら、長尾線でレトロ電車特別運転を、時々企画催行して頂けると、なお楽しみです。乗車したいです。</p> <p>⑥時々、1日券を使って電車を沿線撮影しようと、電車で移動するのですが、沿線でカメラを構えて電車の到着・通過を待っていると「なんか珍しい電車が来るん？」と、散歩途中なのか？何人かの沿線住民の方にたずねられることが、よくあります。新聞やリビング新聞、タウン雑誌などで記事を書いて頂いたらよろしいかと、ご提案申し上げます。</p>	<p>ご意見有難うございます。ご意見を参考に、今後もお客様に喜んでいただけるイベントを、企画実施するとともに、効果的なPRを行い、多くのお客様に参加していただけるよう努めてまいります。</p>
5/24	瓦町	<p>知的障がい者には運賃割り引きはあるのですか？</p>	<p>ご意見有難うございます。当社は、「身体障害者・知的障害者旅客運賃割引規則」に則り、第1種・第2種知的障害者への運賃割引制度を設けております。</p>
5/24	メール	<p>5月24日 火曜日長尾駅 7時18分発築港行き 今日は花園までの扇風機が回らなく最悪の室内環境でした。乗車する人が増えてきて人の熱気で、暑く息苦しく気持ちが悪かったです。瓦町で降りている女性が車内暑かった？言葉を漏らしていました。昨日までは良かったのですが、今日は残念です。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。皆様が快適に乗車出来ますように。</p>	<p>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。</p>
5/24	メール	<p>15日曜日、琴平から太田駅(18:29着)まで利用しました。祖父母の家に遊びに行っていた子供たちだけで乗車しました。琴平では祖母に電車の中まで乗せてもらったのですが、夕方ということもあり疲れて太田で下車できるのか心配でした。太田に着いた時、なかなか改札に来ないので心配しましたが、出発ギリギリで降りてきました。後で子供たちに聞くと、琴平で『こんにちは～』と声をかけてくれた車掌さんが、太田までということを知ってくださり、太田駅で降りしてくれたということでした。妹は爆睡してしまい、お兄ちゃんも半分寝てしまっていたようです。祖母に聞くと、電車に乗せてやっていた時にあいさつをしてくれて、とても感じのいい車掌さんだなあ～と思い、ふと名前を見たそうです。間違えなら申し訳ないのですが、やよいさんという女性の若い方だったということでした。子供たちだけで初めてチャレンジされたのですが、こんな気遣いのできる方の電車に乗ることができ、とても嬉しく思います。おそらく、子供たち(お兄ちゃん)はとても不安だったと思いますが、安心して帰ってくる事ができたんだと思います。大変お世話になりました。ぜひ、また、利用したいと思います。お礼が遅くなってしまいましたが、この時の車掌さんにお伝えいただきたいと思います。</p>	<p>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。</p>
5/25	メール	<p>5月25日 水曜日7時18分発、長尾駅昨日より車内の温度管理最悪でした。 今日の車掌は素人ですか？瓦町まで扇風機が回らなく、着いた頃には車内がサウナー状態でした。車外の温度、外気は低いんですけど車内は別の話です。息苦しく密室した環境考えてみて下さい。こちらは、お金を払って乗っているのです。気持ちよく乗車したいです。昨日、お願いしたにも関わらずこの対応？バカにされた気持ちになりました。いまの時期、温度管理は大変だと思います。でも、気持ちよく乗車したいのでよろしく願います。扇風機回してください。密室した環境で息苦しく気持ち悪いです。農学部前までは環境はいいのですが、その辺りから人が増え熱気で だんだん環境が悪くなっていきます。よろしく願います。明日も同じ電車に乗車します。</p>	<p>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。</p>
5/26	メール	<p>5月26日 木曜日長尾駅 7時18分発、築港行き温度管理対応ありがとうございます。気持ちよく快適に乗車できました。今後とも宜しくお願いします。</p>	<p>ご意見有難うございます。今後も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。</p>
5/26	瓦町	<p>ねたふりをするラッシュ時のおやじ！ゆうせんせきにどうどうとすわるJK！ちゅういしたら逆ギレ。ムかつくんですけど。営業やしゅつちよう帰りの人の事も考えずに大声でしゃべるやつ。</p>	<p>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、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。</p>
5/26	高松築港	<p>通勤で毎日利用させてもらっています。高松築港駅一番ホームですが、お城の下の石垣のジャリの所の木の葉の掃除、ホームにあるオリーブの木の周辺の掃除がされているのを見たことがありません。あまり気持ち良くないです。毎日していただいた手間ではないと思います。ぜひ願います。</p>	<p>不快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、今後もきめ細やかな清掃を行い、お客様が快適にご利用いただけるよう、清潔なスペースの提供に努めてまいります。</p>
5/26	八栗	<p>①5月17日八栗駅午前8:06発の列車に乗り、大町駅で下車。2人乗られたので研修の方でしょうか？車掌さんの元気でさわやかなあいさつ気持ち良かったです。</p> <p>②「お客様の声」けいじばんを見ていると、理不尽なモンスタークレイマーが多すぎる。お客は神ではないし、ことでんさんだってがんばっている。あまりにも理不尽なクレームをつける奴は利用しなくて良い。ひどいのは営業妨害で法的そちをけんこうしてはどうでしょうか？</p>	<p>①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。</p> <p>②今後も全てのお客様の声に真摯に対応し、サービスの向上に努めてまいります</p>
5/27	メール	<p>5月20日琴電屋島駅1521発瓦町行きに乗車したさい前方の景色を楽しもうと一番前にいたのですが運転手に凄いい形相で文句を言われました。こちらは邪魔をした訳でもなく、ただ電車に乗車しているだけで乗務員に○○を言われるなど前代未聞です。御社の乗務員は何様ですか？非常に不愉快でした。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には接客姿勢を中心に厳重に注意指導を行いました。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。</p>
5/30	三条	<p>○○さんは、きもちよくあかるくあいさつをしてくれてありがとうございます。」と6才の娘が書いてあります。読めないといけないうので代筆を添えておきます。</p>	<p>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。</p>