

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年6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
6/1	メール	高松商業高校の長尾線を使っている生徒は定期を購入する際、瓦町まで買うことは違反しているんですか？車掌さんに、定期更新の際、花園までから瓦町に変えました。すると、高松商業だから花園までかと思ったと言われ紙に書いていたのにも関わらずこちらが怒られました。花園までがほとんどなのかもしれませんがこちらが書いたの見ていないのがわるいのではないんですか？違反しているなら理由を教えてください。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。高松商業高校の生徒様が定期券をお買い求めになる場合の指定駅は「瓦町駅・花園駅・今橋駅」となっております。当該係員には厳重に注意指導を行うとともに、ご意見を真摯に受け止め、社員教育を継続し、業務知識とサービスの向上に努めてまいります。
6/1	メール	ご厚意に心から謝意を表します。高校生の娘が5/30の夕方に高田駅から上りの長尾線を利用しました。その際、車両内に弁当箱の入った袋を忘れてしまった様で、帰りに気付いて瓦町の車掌様にその旨を伝えたそうです。本日最寄りの高田駅にて受け取ったのですが、驚いた事に綺麗に洗っていただけておりました。娘の不注意から、お忙しい中大変なお手間をとらせて申し訳ございませんでした。お手を煩わせてしまった職員様に心から感謝を申し上げます。本当にありがとうございます。返信は不要です。	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いただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。
6/1	メール	農学部前から利用してます。自転車置き場の放置自転車に撤去予告が付けられていますが、期限が5/27です。期日は過ぎましたので張り紙した以上は予告通り撤去して下さい。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。放置自転車につきましては、予告期日が来た後に所轄警察署に防犯登録の確認等を行った上で、駐輪場利用者の少ない土日を利用して、放置台数の多い駅から撤去を行っております。お申し出の農学部前駅につきましては、6月12日に撤去が完了いたしました。今後も定期的に放置自転車の整理を行い、利用しやすい駐輪場となるよう努めてまいります。
6/1	綾川	現在、高松市在住の70才以上の方が使用している「ゴールドイルカ」を「087」にお住まいの方「70才以上」にも広げてほしいと思います。(個人の私見です)	ご意見有難うございます。お申し出のゴールドIruCaにつきましては、高松市が行政サービスとして取り組んでいる事業であることから、高松市在住の70歳以上の方に使用が限られております。
6/1	太田	駅長の態度が悪い。挨拶をしない。お客さんを無視している(軽視)	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。
6/1	高田	観光通りの琴平線の踏切、待ち時間長過ぎ。待つ間、手前のバイク王の交差点と連動しとる為か、信号待ちでかなりの車が並んでいる。あれどうにかならないか？朝の通勤時間帯とかひどすぎる。改善お願いしたい。	ご意見有難うございます。踏切の降下するタイミング・制御時間等につきましては「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」に定められている基準時間を基に設定しており、変更は困難です。また、お申し出の信号機は交差点内の渋滞緩和・事故防止のため、踏切と連動しております。ご理解のほどお願い申し上げます。
6/1	琴電琴平	どこの路線でも、自転車を乗せられる車両をつくってほしいです。	ご意見有難うございます。自転車につきましては、解体して専用の袋に収納したもの、又は折りたたみ式自転車であって、折りたたんで専用の袋に収納したものであれば、全線で持ち込みが可能です。なお琴平線・長尾線でのサイクルトレインの実施につきましては、今後のイベント時の参考とさせていただきます。
6/3	高田	花園駅の自動販売機がいつになったらイルカ対応になるのか。自転車置き場がせまい。いそいでいる時自転車がじゃまで通行できずに時間がかかり、行ってしまう事がよくある。よくひっかかり倒してしまいそうになる。	ご意見有難うございます。現在のところ、花園駅の自動販売機へのIruCa導入予定はございませんが、今後の参考とさせていただきます。なお、お申し出の駐輪場につきましては、定期的に整頓等を行っておりますが、今後もきめ細やかな自転車整理を行うとともに、定期的に放置自転車の回収をしております。
6/6	メール	この間、旅行でことでのんを利用致しました。ことでのんでは、IruCaが使えますが他の鉄道会社が発売しているICカードが使えません。もし旅行で高松に来た時に、Suica等のICカードが使えると便利なのですが、また逆にIruCaが他の地域で使えると便利になると思うのですが、今のところ共通化の予定はないのでしょうか？	ご意見有難うございます。ICカード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の他鉄道会社との共通利用について、現時点での予定はございません。
6/6	瓦町	早速ですが、福田町第四踏切内の線路の件ですが、東から2本目のレールが一カ所(約3M)浮いています。電車はレールを垂直方向に踏みつけて走りますので異常は感じないと思いますが車が横切った時、浮いているレールを横から踏みつけるため、パンジャパンヤと大きな音が出ています。一度点検をお願いします。	ご意見有難うございます。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、車が通過した際に音が出ている箇所を確認しましたので、早期に補修計画を立て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、施設の改善等に努めてまいります。
6/6	琴電琴平	電車の振動がはげしく、子どもが座っているとあたまをイスのせもたれ上部のステンレスの角によくぶつける。角ガードなどの対策がレールにもんだいがあるなら今スグなおしてほしいです。もしくはスピードをおとすなど…。とくに畑田⇄すえ間がひどい…。いつも車しょうさんが手をふってくださり子どもがよろこんでいます。ありがとうございます。	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を特定しましたので、軌道整備を行います。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。
6/6	片原町	主要な駅にWiFiスポットを設置してほしい(有料でもよい)	ご意見有難うございます。現在のところ当社では、高松築港駅、瓦町駅、栗林公園駅、琴電琴平駅の4駅で、「かがわWi-Fi」がご利用いただけますが、Wi-Fiスポットの更なる増設につきましては、ご利用状況を調査し、今後の検討課題とさせていただきます。
6/6	三条	いつになったら太田-三条間に駅が出来るんだ？ふざけんな、早く駅作れよ！だから高松市民はダメなんだよ！	ご意見有難うございます。お申し出の太田駅～三条駅間の新駅につきましては、高松市総合都市交通計画の中で検討がされており、現在のところ、開業日等は未定ではありますが、今後も関係機関との協議を積極的に進めてまいります。

6/7	メール	いつも通勤の足として利用させていただいております。JR線との連絡や、接続といった考えはありますか?関西方面ではJRや私鉄、地下鉄など様々な交通手段が広く網羅されており、なおかつ本数も多く人口に見合った列車ダイヤを組んでいると思います。四国島内、そして香川県では、JRとことでの2社のみが鉄道網としての役割を担っており、本数も少なければ、一本乗り過ごすこと1時間後など、当たり前地域になっています。甲乙つける訳ではありませんが、地元企業としてここはひとつ接続待ちを取り、出発しても良いのでは?と思います。JR線の松山からの列車 いしづち104号は終点の高松駅に22:58に到着します、琴平線、滝宮以遠最終列車は23:00発、2分ではさすがに乗り継ぎは難しいです。幼少期より地元の足として利用されていることでJRさん、くるりんきつぷなど、手を組んでいることは昨今と比べ、一目瞭然です。ご検討のほどよろしく申し上げます。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。お申し出の他社線との接続につきましては、運行本数等の違いから大幅な改善は困難ですが、ご意見は今後のダイヤ改正時の参考とさせていただきます。
6/7	メール	瓦町駅2番ホームにて最終電車待ちでタバコを吸っているおじさんを見かけるのですが?カメラを付けるなり監視に駅員を巡回するなどして対処していただきたく思います。その方は乗車時の割り込みも平気でしてくる様なおじさんですから…マナーを守るかどうかはわかりませんがね	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当社では駅構内の全面禁煙に伴い、ポスターの掲出や、構内放送等によるご案内を行い、お客様にご協力をお願いしておりますが、ご意見を真摯に受け止め、ホームの巡回を強化するとともに、喫煙者を発見した場合は禁煙のご協力をお願いしてまいります。
6/7	一宮	コトデン様 コトデン駅西側の住民です。今年も線路沿線に雑草がはえてきています。刈り込みをお願いします。	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6月17日に、当該箇所の除草作業を実施いたしました。今後も計画的に除草作業を実施してまいります。
6/7	仏生山	電車内では携帯電話はマナーモードではないんですか。もしくは電源をOFFにするとか…。心臓にペースメーカーをつけていらっしゃる方もいると思いますが、それを考えると車内で電源を切らない方が多いかと思えます。また、アナウンス、車内アナウンスがききとりにくい場合があります。車しょうさん本人は気づいていないのかもしれませんが、乗りがえのさいなどアナウンスがききとりづらいと雰囲気もよくないと思います。なにとぞ考慮をお願いします。	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お客様のモラルや善意に委ねるところが大きく、さぬき弁のマナー講座など、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。今後も乗車マナー向上についての車内放送の頻度を上げて実施し、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。また、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。
6/8	メール	栗熊から瓦町まで毎日利用させていただいております。昨年は殆ど毎日座席に座ることができましたが、今年度に入ってから、いつも満席で殆ど座れません。昨年との違いは、利用者が増えたことに加え、古いタイプの電車が多く走っています。古いタイプの電車は、出入口が多い分、座席が少ないのが原因です。栗熊から瓦町まで約45分かかるのでできれば座りたいので、車両を増やすか増便するか、新しいタイプの電車で運用するか、ご検討いただけないでしょうか?よろしく申し上げます。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。車両の運用につきましては、お客様のご利用状況を勘案し、旅客定員の多い大型車両を優先して運用しておりますが、ご意見を真摯に受け止め、今後も定期的に乗降調査を実施し、利用者数に応じた車両運用を心掛けてまいります。
6/8	メール	車内が蒸し暑いにもかかわらず、エアコンも入れない。車掌は窓から顔を出したりして、涼しい顔。乗客がハンカチで汗を拭いたりしているのに、完全無視!どんな教育しているのでしょうか?	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、お客様の様子に気を配り、すべてのお客様が快適にご利用していただける空間を提供していくよう再度指導してまいります。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。
6/8	瓦町	仏生山発(5:42発)に乗って通勤しているが、空いているので駅員(車掌?)は座ってはどうか。目の前に立っていられると落ちつかない。勤務態度のまじめさはよくわかります。然し乗客としては、すぐ近くで立っている人間がいるとおちつかない。ご一考願えませんか。	ご意見有難うございます。当社では係員が勤務中に、電車で移動する際の着席を禁止しておりますが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
6/9	メール	朝の自動車ラッシュ時間帯に、遮断機を5分もあげないのはいかがなものか。一駅手前に電車がいた段階で踏切を鳴らし、遮断機をおろすのは早いのではないのでしょうか?市民の交通手段なのは理解していますが、首都圏などの大都市ではない地方都市です。ダイヤ編成や遮断機の設定など見直すべきかと思えます。高松市内の渋滞を引き起こしているひとつにこの問題が影響していると感じますが、今後どうされるのかの回答を求めます。	ご意見有難うございます。踏切の降下するタイミング・制御時間等につきましては「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」に定められている基準時間を基に設定しており、変更は困難です。また、高松築港駅～瓦町駅の間につきましては、琴平線と長尾線の両路線の電車が走行しており、特にラッシュ時間帯には、連続で電車が交差することもあり、踏切でお待ちの方にはご不便をおかけする場合がございますが、ご意見を真摯に受け止め、今後のダイヤ改正時には、渋滞緩和につながるダイヤの設定の可能性を検討してまいります。ご理解のほどお願い申し上げます。
6/10	メール	長尾線は平日朝タ=12分ヘッド、平日日中・土休日=20分ヘッドに統一のわかりやすいダイヤにしてほしい。平日19～20時台や土休日夕方の約24分ヘッドは正直不便で使いつらい。琴平線の夕方の一部の2両しかない電車、どうにかならないのか。せめて築港～仏生山は平日朝と同じく7～8分ヘッドになるようにするとか方法はあるだろ。夕方の仏生山に600形が留置されているのを見ると余計にそう感じてしまう。	ご意見有難うございます。ダイヤの設定・車両編成数につきましては、お客様のご利用状況を勘案して設定しておりますが、お客様の利便性が向上するよう、ご意見は今後のダイヤ改正時の参考とさせていただきます。
6/13	瓦町	琴平線の観光通の踏切の待ち合わせ時間の短縮のお願い。 毎日正確な運行におどろいています。この正確な運行を信じて、瓦町発下り便を15～20秒遅く発車させるか、栗林公園駅を15～20秒早く発車させて踏切の近くで交差するようにすれば現在の下り電車が通り過ぎようとする時、上り電車の矢印が付き、車、自転車、歩行者が2本の列車を待つようになり、東側の交差点の信号機と連動して西行きの車は大変です。ぜひ現地で確認いただき、短くしていただければ幸いです。このくらの時間なら駅の時刻改正もいらないのではないかと思います。記してみました。待っていても目の前で上り、下りが同時に通るのは、待っている人に幸せ感とおどろきをあたえると思います。ぜひ期待しています。ちいさな幸せ。	ご意見有難うございます。お申し出の踏切の降下するタイミング・制御時間等につきましては、「鉄道に関する技術上の基準を定める省令」に定められている基準時間を基に設定しており、変更は困難です。なお、ダイヤの設定につきましては、今後のダイヤ改正時の参考とさせていただきます。

6/13	瓦町	<p>私は、高松琴平電気鉄道株式会社(こでん)を30年以上前から通学・通勤定期等で、主に長尾線、志度線、たまに琴平線を利用しています。いうまでもなく公共交通機関は、安全が第一であり、併せて、乗客等の利用者からは、正確・便利・快適などを求められます。このため、平常運行時はもちろんであるが、事故、故障等の非常時の対応が大切になります。例えば、急ブレーキをかけた場合とか、駅ではない場所で止まった場合などで、「なぜ止まったか、原因は何、いつ発車できるか」を乗客に対して、すぐに、適切・適切な車内アナウンスをすることが必須です。過去に何度かそのような状況に遭遇したことがありますが、何もアナウンスがないまま発車したことがあります。その時は、信号が赤になっていたか、ポイントが切り替わっていない場合だと思いますが、すぐ発車できる場合でも、乗客は、なぜ、この場所で止まったのか、少なからずとも不安がよぎっているのです、すぐアナウンスをして不安解消を図るべきではないでしょうか。事故の場合は人命救助と安全を最優先し、その時の状況に応じて臨機応変で速やかな対応が必要です。</p> <p>こでんの全職員、その他、下請、保守、清掃等の委託作業をされている全ての人は、駅員、運転士、車掌、その他、各持ち場である自分の仕事への対応について、今一度よく見直して、安全、乗客、利用者、サービス、全ての対応において、個人のレベルを上げて、仕事のクオリティを上げるようにしてもらいたい。どのような分野でも、同じ仕事をしていても、1よくできるもの、2その次にできるもの、3普通にできるもの、4あまりできない者、5できない者がいるように、あまりにも個人差が大きいと思うことがある。改札時などにおいて、駅員、車掌、運転士の対応では、気持ちよく挨拶しながら対応して、きちんと仕事をしている者、挨拶もしないでイルカカードをかざしているのかだけを高圧的態度でチェックしている者、乗客等に対して「ありがとうございます」等が言えない者、運転の上手な者、下手で荒い者、車内アナウンスを的確に聞き取りやすく放送できる者、マニュアルがあっても聞き取りにくくて基本的なアナウンスもできない者、電車が駅に着いてもなかなか乗降ドアを開けない者、そのような車掌に限ってあきれようないいかげんな者が多く、乗客が乗ろうとしている時(まだ乗車していない時点)に、催促するように発車の笛を鳴らす者、その他、数えたらきりがないほどたくさんあるため、文章が長くなるので、この程度で止めておきます。現在まで、こでんに対して、多くの乗客等の利用者から、たくさんのおかしい意見・叱責などを、何度も読み返してください。</p> <p>イルカBOXに入れられた意見等とそれに対する回答が主要な駅に掲示されています。その中には、感情的になって何でこんなことまでというような意見・叱責が見受けられますが、こでんに対しての乗客等の利用者からの厳しい意見・叱責などがあいかかわらず減らないのは、こでんが、乗客等の利用者からの建設的かつ前向きで真摯な意見・叱責等を本当に糧にして、改善できることはすぐ実行しているかどうか疑問である。公共交通機関である以上は、あきれような対応をする職員に対して研修指導し、改善するのは当たり前である。会社組織には裏表なく(陰日なたなく)まじめに仕事をしている優秀な職員もいる。しかし、その一方では、職員の一部分であるとは思いたい、まともな仕事ができないうえに、目に余るような対応をする職員もいる。そのようないいかげんな職員が公共交通機関である会社の評価を大きく下げている。会社組織として、その者たちに対して厳重注意をするだけでなく、改善が見込めない場合にはペナルティを科すことも時には必要になる。幹部等指導職員は、常に現場に出て乗客等に混じって、その者たちに気付かれないように、その後の常日頃の勤務状況等を把握することが大切である。いいかげんな職員に限って幹部等指導職員の前では、表面だけ取り繕ってその場だけ良い職員となることが多い。そのため、常日頃の監視等が必要である。その者たちを長期間何回も見張って指導した結果、裏表なくまじめに仕事をしていった場合で、その後に改善が見込めるようであれば褒めることである。</p> <p>偶然見た光景であるが、長尾線の無人駅(西前田駅)に配電盤の保守点検に来ていた作業服の男性2人が帰った後では、配電盤に蔓草が巻きつこうとしている状態がそのままになっていた。素人目から見ても危ないのではないかと思った。配電盤の中だけ見て周囲は気にならないのか不思議である。また、各駅のゴミ箱のゴミは定期的に処理しているようであるが、特に無人の各駅と線路内その周辺、駐輪場等に、ポイ捨てゴミが1〜3ヶ月以上も放置されているところがたくさん目につく。世間には色々な人間がいて、公共の場所に平気でゴミを捨てるような公衆道徳のない人間がいます。ゴミがゴミを呼ぶというように、ゴミがあるところにはゴミを捨てやすくなる心理がはたらくそうです。片付け掃除してもイタチごっこで無駄だと放置していたら、たいへんなことになります。警告の看板を設置したり、駅に掲示したりして工夫しながら、きれいにしておくことが必要です。長尾線の高田駅は近隣住民の方の好意によりボランティアで掃除してくれているので、常にきれいになっていますが、こでんと高松市役所が、いつまでもその好意に甘えているだけではないかと思えます。これは全線の各駅に該当することであると思われず。各駅に隣接した駐輪場は、高松市役所の担当課が管理しているそうですが、1ヶ月に2回ほど放置自転車のチェックに来て、期限を記入した札を自転車のハンドルにつけているようです。なぜ、その時に、駐輪場と周辺市道に捨てられている空き缶とかゴミをかたづけけないのか不思議である。駐輪場に設置されている外灯(防犯灯)が2ヶ月以上も点灯してなく、利用者が不便を感じて、こでんに報告連絡してから何日も経てやっと蛍光灯管球を替替しているのが現状である。設置だけして現地にある設備等の定期的チェックも管理も実質的にしていないようである。これがお役所仕事といわれる所以かも知れません。公共交通機関である以上は、高松市役所とこでんが連携協力して対応するべきではないでしょうか。また、瓦町駅構内の各トイレ(他の駅のトイレでも同じ状態かも知れません)では、掃除したすぐ後(掃除した時間が記入されている札を見てわかった)に入っても十分な掃除ができていないように感じたことがある。</p> <p>以上の記入した全てのことは、こでん全線の各駅に該当することであると思われずので、何かの対策を講じてください。公共交通機関である高松琴平電気鉄道株式会社(こでん)を利用している大部分の乗客等の利用者は、せめて「普通にできる者」以上の仕事のクオリティと対応(公共交通機関サービス)を求めていると思います。高松琴平電気鉄道株式会社(こでん)は、会社組織として本気になって改善し、利用者と地域の皆様に好まれ親しまれる公共交通機関となっただけです。平成28年6月10日利用者※長い文章になりましたが、私としては建設的かつ前向きで真摯な意見・改善要望を記入したつもりです。現在の仕事(職務)の関係上、匿名とさせていただきます。</p> <p>なお、これに対する回答の掲示をくださらなくてもよいですが、改善できることはすぐ実行して下さいますようお願いいたします。</p>	<p>ご意見有難うございます。今回のご意見を真摯に受け止め、社員一人一人がお客様に満足していただける接客対応や、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するとともに、駅施設等においては、快適にご利用いただけるよう、きめ細やかな清掃・点検を行ってまいります。今後も社員が一丸となって、サービスの向上に努めてまいります。</p>
------	----	---	--