

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年8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
8/2	高松築港	7/29 14:00築港発の車掌、仏生山で降りる時見たのだが、暑いからか車内にこもったままドアを開けていた(外を全く見ていない)。事故が起こってからでは遅いよ。やる気ないならやめなさい。	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、ドアを操作する際の安全確認を徹底するよう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、今後お客様が安心してご乗車いただけるよう、社員教育を継続するとともに、基本動作を徹底してまいります。
8/2	綾川	7月にスタートした「ポケモンGO」対さくをやしてほしい。	ご意見有難うございます。お申し出の「ポケモンGO」の利用をはじめ、「歩きスマホ」の対策として、当社では従前より、ポスターの掲示や車内放送等で、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。
8/2	瓦町	・違法駐車差したらいかんが、見つければその都度罰金をとってくれんかのう。 ・何時になったら、プラットフォームの屋根を作ってくれんんな。雨が降ったら濡れるし、こんだけ朝から暑かったら、熱中症になってしまふが。新駅みたいなん作って大金ぶち込むより、こっちの方が先にせないかんのと違ふんな。 ・それと電車も、旧型車両やのうて、少しでも大きい新型車両にして三両編成にしてくれんかな、座れんどころか、超満員の飽和状態やが、痴漢が蔓延る原因になっとるぜ。 ・電車の変なヤツ、満員電車で足を組むヤツ、大きな声で喚くヤツ、足下にカバンを置いて足を広げ晒すヤツ、携帯で電話するヤツ、宛に角、人様に大迷惑を掛けるヤツは徹底的に取締りして、もう二度と電車に乗せんように乗車拒否してくれんかのう。	・現在のところ、罰金を徴収する計画はございませんが、違法駐車に関しては、今後も毅然と対応をしてまいります。 ・ご意見は今後の駅施設改修時の参考とさせていただきます。 ・長尾線で3両編成の電車を運行するには、ホームの長さ等の問題があり困難です。 ・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。
8/2	綾川	ゆれすぎなので少しおさえてほしいです。もっとクーラーをきかしてほしいです	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。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。
8/2	琴電琴平	ごみが散らかりすぎれあまりにひどい 7月31日16:30綾川駅	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、8月2日に綾川駅の清掃を実施いたしました。なお、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。
8/2	湯元	いつもお世話になっております。湯元駅を利用させていただいています。電車が来るまで椅子にすわらせていただいているのですが、一週間に一度でもふいていただけたらと思います。掃除はトイレもして下さっていると思いますが、椅子もふいたりして下さっているとは思いますが、横のさんとカイスの後の方がきたないです。風等でよごれるのでしょうかが気持ちよく座れる様にご指導願います。	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、8月2日に湯元駅の清掃を実施いたしました。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。
8/3	メール	琴平線の列車の車内のカーテンに汚れが目立っていましたが、定期的に清掃は行っていますか。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内のカーテンにつきましては、入庫の際にカーテンの清掃を実施するとともに、定期的に取り外し、洗浄を行っております。今後もきめ細やかな清掃を実施し、お客様が快適にご乗車いただけるよう清潔な車内環境の提供に努めてまいります。
8/4	高松築港	初めて琴電に乗ったが、車内で5千円札で切符を買ったが、注意されとも感じが悪かった。しかも他の客もいるのではありませんか。できないのなら書いてほしい接客している意識がない。上から目線である。企業としての質をうたがう。車掌の名は〇〇さんという人だったと思う(琴平線)。もう乗らない	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。
8/8	メール	冷房が全然効いてない、コスト削減ですか?	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、直ちに全車両の空調機器を検査しましたが、故障している物はありませんでした。冷房の設定を限界値まで下げっていますが、連日の酷暑のため、ご迷惑をお掛けしています。なにとぞご理解下さい。
8/8	メール	朝の電車は冷房が効いてない 蒸し暑くて快適とは程遠い 服装の問題ではない	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、直ちに全車両の空調機器を検査しましたが、故障している物はありませんでした。冷房の設定を限界値まで下げっていますが、連日の酷暑のため、ご迷惑をお掛けしています。なにとぞご理解下さい。
8/8	メール	遠目なので、ちょっと分かりにくいのですが、数日前に木太東口駅の線路枕石?に亀裂のようなものがあつたので、万が一のことを考慮してご連絡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。お申し出を受け、直ちに調査したところ、安全運行に支障は有りませんが、枕石にヒビ割れがあるものを確認しましたので、順次交換を行ってまいります。
8/8	メール	長尾線の朝の上り電車が冷房が動いていない、高田駅近辺からようやく動き出して涼しくなるのは花園駅近辺になってから、という有様である。本当かどうかは判らないが、運転手や車掌が涼しい所と暑い所を行き来するのが嫌で冷房を入れたがらない、そんな噂まである始末。ホントにサービス業ですか?	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、直ちに全車両の空調機器を検査しましたが、故障している物はありませんでした。冷房の設定を限界値まで下げっていますが、連日の酷暑のため、ご迷惑をお掛けしています。なにとぞご理解下さい。
8/8	メール	20時頃の長尾線の運転手?車掌?安全注意のアナウンスは大事ですが、聞いてる他の乗客が不快になるような発言は止めて下さい、まるでチンピラみたいでしたよ!	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車掌には、適切な言葉づかいで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。
8/8	メール	更なるファン獲得についての提案です(特に関東方面の方から) 京急や京王の古い車両を導入されることを利用し、一編成ずつ元の所属会社のカラーに塗装してみてもどうでしょうか?わざわざ関東方面から列車に来てくれるかもしれません。どの鉄道会社さんもわざわざ乗りに来てくれる列車を走らせています。(ことでもんさんもレトロ列車などの取り組みも同じです)塗り料などのお金がかかる話ではあります、ぜひ検討よろしく願います。	ご意見有難うございます。お申し出のリバイバルカラーでの運行につきましては、今後のイベント時の参考とさせていただきます。
8/9	綾川	有人駅のほとんどで「ガイドブック」の配布が出来るようにしてほしい。	ご意見有難うございます。お申し出の「ことでのんガイドブック」につきましては、全有人駅で配布を行っております。
8/9	湯元	日頃乗車しているなかで、ふと疑問に感じたことがあり、今回意見をさせて頂きます。 琴電に日頃乗り全面展望をしていると、多々速度超過をしている場面が多く見受けられます。 例として、志度線では路線の最高速度が65km/hにも関わらず、70km/h以上の走行、長尾線では池戸～農学部前制限が45km/hを60km/hで走行。琴平線では三条～太田の制限70km/hを80km/hで走行等、その他多数です。 ことでのんでは運転状況記録装置を設け、速度をデジタル画像で記録しているそうですが、ここまで、複数の運転士が複数のポイントで速度超過をしているのは会社として安全を軽視し、速度超過を黙認しているとしたかと思えません。 なぜ会社として安全を軽視し速度超過を黙認するのでしょうか。速度超過は国土交通省が制定した動力車操縦者運転免許の取消等の基準第4条の(5)に該当するが、会社としてどの様な再発防止策を作り、実行するのでしょうか。状況次第では運輸局に報告しなければならないが、どのように報告するのでしょうか。 以上のことをふまえて、速度超過せずに、安全に乗ることができることでもんに今後なることを強く願います。	お申し出を受け、直ちに調査しましたが、速度超過等の運転はありませんでした。今後も、安心・快適にご利用頂けるよう安全運転に努めてまいります。また、運転状況記録装置による点検及び添乗指導を継続的にを行い、更なる安全意識の向上に取り組んでまいります。

8/10	長尾	白山一学園通り間で電車が上下にはげしくゆれます。特に連結部分に近い席で、1200又は1250番の電車でゆれます。2か所〜3か所でゆれます。一度線路の点検をお願いします。	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ます。
8/12	メール	朝の通勤電車は冷房がまったく効いていない 夜の帰宅時には冷房が効いている それでも個人差と言いつつ切りますかね?	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、直ちに全車両の空調機器を検査しましたが、故障している物はありませんでした。冷房の設定を限界値まで下げているのですが、連日の酷暑のため、ご迷惑をお掛けしています。なにとぞご理解下さい。
8/12	メール	意見というより提案・要望です。 8月頭より運動不足を解消するため話題の位置情報+拡張現実ゲーム「ポケモンGo」を始めました。(スマートフォンでのゲームは初めてです)このゲームの元となっている「Ingress」も外に出て歩かないと遊べないゲームであり、その遊びの中からコミュニティの形勢や街の活性化・震災復興で街を歩くイベントが多く行われていたことをネット上のメディアで知っていたことも一因です。(運営会社は同じ米Niantic社でGoogle社の社内スピンオフ企業です) 積極的に近所の散歩や市街地アーケードを歩き回るようになり、そこには住んでいても知らなかった発見がいろいろありました。特に近所の散歩が朝晩の日課になってしまったのは自分でも驚く次第です。その中で気付いたのですが、ことでん様の駅がゲーム内でのスポット「ポケストップ」や「ジム」になっていることを発見し、少しどうなっているかを調べた次第です。このゲームは使い方によっては、地方都市が抱えている車社会になってしまったが故の中心市街地活性化の課題や永続的な公共交通機関の維持の問題の解決の糸口として使えるツールになる可能性を感じます。 JR各社や都市圏の私鉄・地下鉄が安全確保の観点から7月26日に要請を行ったのはニュースになりましたが (https://www.westjr.co.jp/press/article/2016/07/page_9002.html)、鳥取県では県知事が遊んでみたところ、その効果を実感し「鳥取砂丘スマホ・ゲーム解放宣言」を発表(http://www.pref.tottori.lg.jp/259227.htm)し、その後も「とっとりGo」ポータルサイト開設(http://www.pref.tottori.lg.jp/tottorigo/)、大きな話題になっております。また、各地方都市や施設でも活用をしたPRを始めました。(高知県桂浜水族館、山形県、米沢市小野川温泉、群馬フラワーパーク、秋田県「竿燈まつり」、福井県敦賀市)。また、上記のような「Ingress」での経緯があるため、震災被災地の岩手・宮城・福島の本県がポケモンGoと連携した被災地復興を運営会社と発表しています。(http://www.nikkei.com/article/DGXLASFB10H1E_Q6A810C1000000/) 私も行政マンですので、組織が大きくなればなるほど小回りがきかなくなることを承知しております。いろいろとコラボ切符の企画などをなされていることでん様が、中心市街地の各商店街や瓦町駅ビルとタッグを組んで企画及び運動したキップなどを考えていただきたいというのが今回の提案・要望の主旨です。 私が個人的に半日で調べた限りは、琴平線「ポケストップ」片原町、瓦町、三条、仏生山、空港通り、岡本、挿頭丘、岡田、琴電琴平、「ジム」栗林公園、太田、畑田、綾川、滝宮、栗熊(高松築港駅未調査のため21駅中15駅。なお、JR琴平駅も設定有り)。志度線「ポケストップ」瓦町(志度口)、松島二丁目、湯元、琴電屋島、八栗新道、原、「ジム」今橋、沖松島、八栗、大町(16駅中10駅、なおJR志度駅設定有り) なお、「ポケストップ」については、大都市圏のように快速・特急が有りませんので、乗車中も駅に停車してゆっくり操作しても大丈夫な点が優位点です。また、琴平線・志度線沿線をゲーム画面のマップと共に見ましたが、車窓からみている限り郊外ではやはり登録されている地点が市街地部より少ないようです(特にイオン綾川内では設定されているのはコラボレーションしているマクドナルドのみでした)。よりゲームを楽しむために沿線の郊外から市街地部へという動線を作れます。また、歩き回ること健康になることがゲームを進めるにつれて実感し始めますので、普段アルコールを飲む機会が無ければ自家用車で通勤している方も、公共交通機関に切り替わるモーダルシフトのきっかけにもなり得ます。特に高松築港駅構内でお菓子・飲食物の販売やIruca利用可能な商店街など、ことでん様には中心市街地の各商店街との繋がりがあはず。一部アーケードは時間帯で自転車走行禁止であることも大きな優位点です。出来るだけ早い企画の立ち上げを提案させていただく次第です。 (1週間ほど本気で遊んでみるのが一番分かるかもしれませんが、個人的な感覚としては、歩き回るゲーム名だけに1日周遊券は高すぎる感、ゲーム画面を見れば瓦町・片原町までの運賃が9割引(帰りは通常運賃)などのインバウトのあるお得感が必要な気がします。なお、オリンピック前にブラジルでも配信が開始され、現在世界各国でのスタートアップの最中ですが、もう既にこのゲームの利用者が日本の人口の数倍であること、そして海外でポケモンの故郷は日本であることが認知されていることは、留意すべき点だと思います。)	この度は貴重なご意見をありがとうございます。 お申し出のポケモンGOにつきましては、当社においても数駅において駅周辺がポケストップに設定されているようで、多くのユーザーの方がスマートフォンを操作し、ご利用になっているようです。 イベントの実施には、課題等も多く早期の実施は困難ですが、ご意見は今後の企画切符作成やイベント企画時の参考とさせていただきます。
8/12	メール	続けてなのですが、こちらは質問です。後学としてご回答を頂きたいです。 上記の調査で琴電屋島駅から有人の駅員さんのいる瓦町駅に出て、精算窓口の駅員さんに主旨を伝え、チャージ式Irucaで改札を入れており、これから琴電琴平まで乗ってから引き返すが構内から出なければ大丈夫かどうか、当然下車する場合は改札を通すつもりである旨伝え、問題ないとのお答えをもらいました。その後、琴電琴平駅で折り返し(電車内は運転手席側に移動しました)、瓦町駅で志度線に乗り換えたのち琴電志度駅を折り返し、湯元駅で降りようとしたところ、改札で時間超過警告が出て、車掌さんに事情を説明するとその場合は乗車した全線の運賃が必要となる回答で、電車を待たしているため瓦町駅でそのような回答があるので今回は特別にというやり取りになりました。 Iruca定期の場合、例えば琴電志度駅から琴電琴平駅の定期の場合には、高松築港・片原町駅や長尾線の各駅に乗った場合には、指定区間以外の部分の運賃は必要と理解していますが、チャージ式のIrucaの場合は、構内に出なければ「出発駅」と「下車駅」で運賃が決まっているものと思っていました。ことでんの場合、どちらが正しいのでしょうか? 学生時代には読書のために山手線に乗り込み数周回っていたことも有り、ちょっと戸惑いました。また、後者の車掌さんが正解であれば、「下車駅」を寝過ごした場合、厳密に取れば目覚めて引き返すため駅構内に降りた場合にもその駅までの運賃を払わなければならなくなりますが、この理解も正しいでしょうか?	お申し出のIruCaの取扱いにつきましては、カードの処理上は、乗車駅と下車駅でのタッチで運賃が引き去られますが、正確には乗車された区間ごとに運賃を支払っていただく必要があるため、乗車時・下車時それぞれ改札機にタッチしていただく必要がございます。今回の場合は駅員が誤ったご案内を行っております。駅係員の誤った案内により混乱させてしまい申し訳ございません。ご意見を真摯に受け止め駅係員には正確なご案内を徹底するよう、注意指導を行うと共に業務知識の向上に努めてまいります。また、他の係員につきましても再発防止を徹底するようご意見を周知しました。 なお、ご質問にありました、「下車駅を寝過ごした場合の取扱い」に関しましては、旅客営業規則に下記の通り定められております。 第126条 旅客が、乗車券面に表示された区間に誤って乗車した場合において、係員がその事実を認定したときは、その乗車券の有効期間内のあるときに限って、最近の列車によって、その誤乗区間について、無償送還の取扱いをする。 2 前項の取扱いをする場合の誤乗区間については、別に旅客運賃・料金を收受しない。 つまり、係員が故意の乗り過ごしてはならないと判断した場合は、引き返す際の運賃は頂いておりません。事情ご賢察のうえ、ご理解のほどよろしくお願ひ申し上げます。
8/12	瓦町	太田～仏生山運行中、安全確認指示し確認及び手はなし運転、又運転速度こえ。 人は運転を見ています 8月9日琴電琴平行15:05発 運転士〇〇	ご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、当該運転士には、安全運転に対する姿勢を中心に、注意指導を行いました。 今回のご意見を真摯に受け止め、「安全」を第一に、お客様が安心・快適にご利用いただけるよう、更なる安全意識の向上に取り組んでまいります。

8/15	メール	<p>8月13日土曜日、12時ごろ高松築港駅にて、構内の売店にあるビールを買いたかったが、販売員さんが不在だったので、どうしたら買えるのか、商品を持って駅員室にいた駅員に「これは、どうしたら、購入できるのですか?」ときいたら、「今は営業していないから、持ってきたら、万引きだからな、」と大声で怒鳴られました。こちらは、購入すると、言っているのになぜ、万引きという、発想になるか、わかりません。しかも、今電車から、下車した客に向かって言う言葉では、ないように思います。とても、不愉快な思いをしました。2度と琴平線には、乗らないと思います。し、地元にかえたら、そう土産話にみに伝えます。いろんな手段を使って、営業時間が、書いてあるだろとその駅員は、大声で叫んでいましたが、そんなわかりづらい表示は、なんの役にも立ちません。琴平線は、金刀比羅宮に行く外国人の方もたくさんいるのに日本人が、わからない表示を外国人が理解できるはずがない。営業時間でないなら、鍵をかけておくとか、カバーしておく等誰にでもわかるようにしておかないといけないと思います。琴平線のキャッチフレーズとずいぶんかけ離れてる、やくざな人だな、と思いました。そして、その人、一人のせいで、今まで好きだった高松が、一気に嫌いになりました。琴平線には、何度も乗っていましたが、先程も申しましたように彼の言動により私は、一気に高松が嫌いになり、2度と来たくなくなりました。このままでは、琴平線は、ひやくできるとは、思えません。高松築港駅で対応に当たった駅員を割り出し、彼にどのような対処をだれが行ったのか、どういった指導をしたのか、売店の商品に対して今度どのような改善策をとるのかわかりやすく回答と謝罪をお願いします</p>	<p>このたびは駅係員の言葉遣い、対応により、不快な思いをお掛けしました事を心より深くお詫び申し上げます。 お申し出を受け当該駅係員には、管理者が接客時における思いやりのある言葉遣い、お客様に対する感謝の気持ち、接客姿勢を中心に厳重な注意指導教育を行いました。当該係員も「いたらない言葉遣いと、対応でお客様を不快にしてしまい反省しております。今後はお客様の立場に立ち、接客をしてみたいです。」と反省しております。 弊社では、かねてより「やさしい駅」を目指しサービス向上に力を入れておりましたが、まだそれが徹底されていないことを痛感いたしております。 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。事情ご賢察の上、ご容赦のほどを賜りますようお願い申し上げます。なお、売店商品につきましては関連部署を通じ対応を依頼しています。</p>
8/15	メール	<p>高松花火大会当日は会場に来る人が優先?築港で切符を買うのも電車に乗るのも優先順位とかホームでの通路確保とかしないのか!何人かなホームに居る給料泥棒には文句は言わせてもらったけど</p>	<p>この度は、ご迷惑をお掛けしました事を心よりお詫び申し上げます。 8月13日、花火大会当日高松築港駅では、予想以上の多くのお客様が殺到し、ご利用のお客様にはご迷惑をお掛けしました。 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、次年度は、お客様の動線、安全確保の為に要員配置等を見直し、再発防止に努めてまいります。</p>
8/15	メール	<p>コトデン様 8月13日琴平線栗林公園駅で駅員の声かけで往復切符の購入をお勧めしますの事で、声かけしていたため購入しました。その時は詳しい詳細も言わずに勧めていたのに気にしなく購入し、瓦町で降りるためゲートまで行くと、メガネをかけた駅員さんがこのキッツぶはここでは使えないのでおいるならいただけますと強い口調で言われた。築港までの切符だから無理と!栗林駅ではそんな事は一切説明していなかったため同じ駅からこの切符を買った数名のお客様も私達と同じでした。もちろん瓦町で降りないといけないから私達は降りました。無駄な切符の購入でお客からしたら詳しい説明なしなのでサギですね。多分相当の利用者がコトデンの勝手な都合でサギに合った人多いとおもいます。この時代ロコミでこのような事は広がりコトデンの企業イメージダウンです。せつかつトツが若い社長になったのに残念。社員教育はしっかりしてください。サービス業の意味をいま一度理解してください。一言、犠牲になった利用者全員に往復の帰りのお返しして</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該駅係員につきましては、接客時における思いやりの心、感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に厳重な注意を行いました。今回のご指摘を真摯に受け止め、お客様には丁寧で十分な説明と笑顔での接客を心掛けるよう重ねて注意指導しました。また、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>
8/15	メール	<p>高松築港駅 駅員の対応について 8月13日(土)、高松築港駅の同一駅員に、以下のような対応を受けました。 ○ 花火大会切符の購入について 午前9時前に、高松築港駅-栗林公園駅間の往復切符を購入できるか窓口で尋ねたところ、「前売りのみの対応で、当日の販売はしない。」と厳しい口調で言われた。それ以上の質問は許さない、という印象を受けた。 栗林公園駅には花火大会切符に関する表示があったので、窓口で購入できるか尋ねたところ、あっさり購入できた。栗林公園駅の駅員さんの話では、「駅によって割当て枚数が違うので、瓦町駅でも購入できるかもしれない。」とのことだった。高松築港駅員の「当日販売はしない」との話とは異なり、事実栗林公園駅では当日購入ができた。栗林公園駅の駅員さんの話なら納得がいくが、高松築港駅では事実と違う説明を受けたように感じる。 ○ ホームで販売されていると思われたビールをどこで支払いをすればよいか尋ねたところ、万引きと言われたことについて 栗林公園駅から電車を利用し、高松築港駅に着いた。ホームにある売店の冷蔵庫からビールを出し、駅窓口で代金の支払いについて尋ねたところ、午前中に対応した駅員が、「どこからもってきたんだ。この時間(12時30分頃)は販売していない。」と言われた。知らぬこととは言え、持ち出したことについて謝罪したところ、「勝手に持ち出したのは万引きだ」と周囲に多くの人がいるところで大きな声で言われた。さすがに当方も腹が立ち、「支払いについて聞いているのに万引きとは何だ。」と声を荒げてしまった。ビールを冷蔵庫に戻したところ、駅員はさらに「営業時間が書いてあるだろう。」「勝手に持ち出すのは万引きだ。」と重ねて窓口から大声で威嚇するように言ってきた。話は平行線なので、あきれてその場を立ち去ろうとしても、さらに窓口からしつこく大声で威嚇してくる。小さい子どもが怯えて動けなかったこともあり、なかなかその場を立ち去れずにいたところ、「何だ、まだ何かあるのか?」と窓口から大声をかけた。</p> <p>「お客様は神様」などと言うつもりは毛頭ないが、こちらはわからないことを尋ねているのに、けんか腰の対応はいかがなものか。人に「万引き」などと言うのは、よくよくのことであると思うがいかがか。知らぬこととは言え、持ち出したことについて謝罪している客に浴びせかける言葉か。接遇の「せ」の字もないたった1人の駅員の対応で、高松の印象は最悪である。</p>	<p>このたびは駅係員の言葉遣い、対応により、不快な思いをお掛けしました事を心より深くお詫び申し上げます。 花火大会最寄り駅は高松築港である為、8月13日の朝には事務所に往復切符を返納し、販売する切符がございませんでしたので、当日の発売は出来ませんでした。駅係員にはお客様にご案内する説明としては不適切であり、言葉が足りなかった事を注意指導致しました。 また、管理者が接客時における思いやりのある言葉遣い、お客様に対する感謝の気持ち、接客姿勢を中心に厳重な注意指導教育を行いました。 当該係員も「いたらない言葉遣いと、対応でお客様を不快にしてしまい反省しております。今後はお客様の立場に立ち、接客をしてみたいです。」と反省しております。 弊社では、かねてより「やさしい駅」を目指しサービス向上に力を入れておりましたが、まだそれが徹底されていないことを痛感いたしております。 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。事情ご賢察の上、ご容赦のほどを賜りますようお願い申し上げます。</p>

8/15	メール	<p>お盆に琴平線を利用しました。最寄駅から片原町駅までの定期券を持っており、片原町駅から高松築港駅までの運賃を障害者手帳を提示した上で、現金で払おうと窓口でお願いしたところ、明らかに面倒臭そうな態度で対応されました。また、復路も同じ駅員さんに高松築港駅から片原町駅間の運賃は最寄駅で支払えばいいか伺ったところ、けんもほろろにイルカにチャージしろと言われました。イルカにチャージするため、券売機に並んでいましたが、乗車する予定の電車が発車しそうだったので、先ほどの駅員さんに事情を話し、ピンク色の紙をいただいた時に最寄り駅で運賃を支払うよう、嫌味たっぷりに言われました。分からないことを聞いているだけにもかかわらず、不誠実な対応され残念でした。そして、タメロで対応されたことにも疑問を感じます。高松築港駅はJRや高松港に近く、県内外、海外の方も多く利用される駅だと思います。そのような態度でお客様をおもてなしてできるのでしょうか？最後に、イルカにお金をチャージしても、障害者割引は使えないので、チャージしても無意味だと思います。何か改善策はないのでしょうか。</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該駅係員には言葉遣い、接客対応について、今回のご意見を真摯に受け止め、お客様の立場に立った接客、お客様に分かり易い丁寧な案内を行い、安心してご乗車していただけるよう指導をサービスの向上に努めてまいります。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。</p>
8/15	瓦町志度線口	<p>花火の時の待ち時間が長すぎる。 夜30分以上待たされ、暑さでたおれそうになった。客の立場を考えて下さい。怒ってる。 8月14日 午後10時頃</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。お申し出の高松まつりのダイヤにつきましては、次年度の検討課題とさせていただきます。引き続きのご利用をお願い申し上げます。</p>
8/15	湯元	<p>瓦町駅のバスターミナルのところのコンクリートのところを青色にぬったら一般車両も入りにくいと思います。</p>	<p>ご意見有難うございます。現在、バス停車スペースの表示がわかりにくくなっていることから、8/24道路管理者に修理等を依頼いたしました。</p>
8/15	湯元	<p>【論理No.204613の続き】 志度線にも元京急の車両を入れてほしいです。</p>	<p>ご意見有難うございます。志度線に、大型車両を投入するには、橋の強度強化、一部ホームの改修等が必要となりますので、ご理解のほどお願い申し上げます。</p>
8/15	綾川	<p>各駅にせん風機を付けてもらいたい。</p>	<p>ご意見有難うございます。お申し出の扇風機につきましては、多額の費用がかかり、設置場所も困難なことから、現在のところ設置予定はございません。ご理解のほどお願い申し上げます。</p>