

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年8月16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	ことでのんからの回答
8/16	瓦町	<p>平日、朝余裕をもって駅へいき、ホームの屋根のあるベンチでまっている。電車が入る前に消えかかったような掲示板上に灯りがついて電車が入るを表示されたあと、放送があり電車が入ってくる放送があり乗る車両に向かう。6月初旬～8月初旬6/6.6/20.6/29.7/19.8/10 表示板の表示なし⇒放送なし7/9.7/15.7/27.8/14 表示板の表示あり⇒放送なしこの2ヶ月だけでですが9回、この時間帯で不具合が生じています。他の時間にも発生していると思われる。掲示板も老朽化しており主駅のように電光掲示板とは言いませんが、新しいのに変更してほしいです。</p> <p>榎井発6時46分発に乗られる年配の男性の方(会社員?)がボランティアでしょうか？ベンチ周辺にゴミがある時、ほうきとちりとりで軽のですが掃除をされていますので、琴電の関係者の方ではないと思われますが、このような方が、陰で支えていただいていることもご報告します。</p> <p>8月10日 瓦町発19時05分 琴平行き 岡田から乗ってきた外国人の女性2人が車掌さんに車内で1万円札できっぷを購入しようとしたが、おつりがなかったようで、途中で業務の為に場を離れ何駅か通過したあと、戻ってきて「もうそのまま降りて下さい」えっ？おつりがなければ無料？おかしい対応ですね。外国人の方はおつりがなければ、電車は無料で乗れると勘違いしますよ。岡田駅で、上りの乗務員に確認するのかとみていましたが、その様子もありませんでした。タクシーでも思いますが、せめて1万円に対してのおつりの準備は基本ではないでしょうか。</p>	<p>ご意見有難うございます。お申し出を受け、直ちに施設の点検を行い、8月17日に当該設備の修理を行いました。</p> <p>なお、案内放送につきましては、6時42分～19時42分の間は、近隣の住民の方への配慮として、放送装置を切っておりますが、点検・確認をしたところ問題なく放送が行われておりました。ご意見は今後の設備更新時の参考とさせていただきます。今後もきめ細やかな点検を実施し、お客様が安心してご利用していただけるよう、施設の整備に努めてまいります。</p> <p>善意で清掃等を実施していただいている方には感謝申し上げます。無人駅の清掃につきましては、当社が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、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> <p>また、当該車掌は、琴電琴平駅窓口での精算をご案内し、お客様には琴電琴平駅で、精算をしていただいております。今後も、車掌には適切な運賃收受を行うよう指導を継続してまいります。</p>
8/16	瓦町	<p>琴電の社員の方は何人の方が通常電車を通勤に利用されていますか？その中で何人の方が30分以上利用されていますか？私は通勤に2線をほぼ始駅から終駅まで利用しています。車内の空調管理が悪い。冷房の温度が寒く不適切である。どの位置が寒くないか理解しているので選んで座っていますが、琴平線の帰宅時は、上に羽織っても寒く、冷房と扇風機が2つずつ併用されている車両は降りる頃には頭痛と吐き気がするくらい体調が悪くなります。寒すぎる。1時間乗ってみてください。車外との温度差がありすぎて、降りて温度差に慣れるまで時間がかかる。環境に優しい？どこが？数名の方が琴平線・志度線で体験していただきどのように感じられたか回答して下さい。(形式的な回答はNGです) 琴電しか通勤方法がないので利用していますが、通勤時の体調不良が日々苦痛です。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内の温度管理につきましては、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が、乗車位置やおお客様の着ている服・体感温度等で個人差があり、すべてのお客様に快適にご乗車いただけるために苦慮しているところであります。ご意見を真摯に受け止め、お申し出につきましては全乗務員に周知し、空調管理は特に朝晩の外気温に細心の注意を払い、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> <p>なお、車内が暑いときや寒い時などは、遠慮なく乗務員までお申し付けください。</p>
8/16	瓦町	<p>志度18時発瓦町行き 6月30日？大町駅で車掌さんが電車を止めてトイレに行く。8月12日 大町駅で運転手さんが電車を止めてトイレに行く。大町駅は電車待ちもないので普通に発車するのに、長く止まっていると思ったら業務中にトイレ。これはOKですか？生理現象なので仕方ないかもしれませんが、1ヶ月半で2度も目に止まったと言う事は、通常に行われているのでしょうか？お客さんを待たせてトイレに行くなんて考えられません。</p>	<p>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、当該乗務員には体調管理に努め、お客様にご迷惑をお掛けすることが無いように注意指導を行いました。今後もお客様が安心・安全にご乗車いただけるよう体調管理に努めてまいります。</p>
8/19	琴電志度	<p>志度線の車両が暑すぎます。冷房の設定温度を下げてもらうにもならないのであれば、改造するか、即刻廃車にして新型車両を導入すべき。あと、乗り心地が悪いので新型車両を導入すべき。このままだとJRに負けてしまうと思いますよ。あまりよろしくないでJRでかえります。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け志度線の全車両を点検いたしました。クーラーの故障は有りませんでした。また車両の冷房の温度設定は、24℃～26℃の範囲に設定しております。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>
8/22	瓦町	<p>「どうにかならぬか」 高田駅駐車で、違法駐車常習犯と危うく接触事故を起こしそうになった。そもその原因は、有料契約駐車場に非常識な輩が、違法に進入し駐車しようとするのが根本的な原因ではないのか。明らかな違法行為であり、断固として糾弾するものである。これ程の馬鹿げた行為が日常茶飯的に行われているのを、有料駐車場管理者として傍観し許容してきたコトデンの責任は重いと言わざるを得ない。もし接触事故が起れば、違法侵入者は無論だが、コトデンの責任は免れえない。何故、そうなる前に然るべき処置をとらないのか、全く理解できない。納得できる回答をお願いします。</p>	<p>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まいります。ご理解のほどお願い申し上げます。</p>
8/22	瓦町	<p>6:04平木駅発に乗ろうとしたら、乗る前に発車して、腹が立った。走って急いでいたのに(私以外にもいた)、車掌から見るところだったのに待たずに発車した。余裕持って駅に行かないのも悪いけど、ちょっと待つくらいできないのでしょうか？発車する時も車掌は申し訳なさそうにするわけでもなく、しれっとしていた顔をしていた。これが高齢者・子供・妊婦・障害者でも同様なことをしてたでしょうか？どうかしています。日本の列車は時間を守るのはすばらしいことですが、その半面ゆうずうさかなくて冷たい感じがします。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け確認したところ、当該車掌は、電車が動き出したあとに、走って来るお客様の姿を確認しましたが、電車を急停車させるのは危険と判断したため、お待ちすることができませんでした。乗務員には、常にお客様の動向に気を配るよう指導しており、定時運行に支障のない範囲で、お客様をお待ちいたします。</p>
8/23	メール	<p>電車の発車、到着の際は車掌さんは非常弁に手を近づけ、いつでも止められるようにする必要があるはずなのですが、やってない車掌さんが多いですね。あとは、走行時は何があろうとドアの鍵は抜くべきでは…？何も知らないひとが失礼しました。</p>	<p>ご意見有難うございます。車掌には電車の発着時に、危険を察知した場合には直ちに停止の手配が取れるよう、車掌弁に手を近づけるよう指導しておりますが、ご意見を真摯に受け止め、今一度指導を徹底してまいります。またドアの鍵につきましては、現在は、車内巡視など運転台を離れたときには、鍵を抜き携帯するよう指導しております。ご意見は今後の参考とさせていただきます。</p>
8/23	メール	<p>私は国分寺町に住む学生です。いつも、ことちゃんの活躍を楽しみに拝見しております。さて、このたびインターネットで公開された「ことでのん沿線ガイドマップ」の英語版の冊子8ページ(PDFだと5ページ目)の左上の地図で、平池の読みが「ひらいけ」となっています。正しい読みは「へいけ」です。修正をご検討くだされば幸いです。</p>	<p>ご意見有難うございます。当該箇所につきましては、ガイドブックの増刷時に修正を行ってまいります。なお、HP上に公開されているガイドブックにつきましては、直ちに修正を行いました。</p>

8/23	メール	ことちゃんことみちゃんの大ファンです。毎年夏休みを利用し、ことでんのことちゃんひやく号に乗車するために関東地方より高松を訪れています。今年も8月6日に乗車することができとてもうれしかったです。車内にもことちゃんことみちゃんファンが他にもいらっしゃいました。嬉しいですね。ただ、昨年に比べ8月の運行日が非常に限られていたこと、また、昨年は車内の吊革にぶらさがっていたぬいぐるみが今年はなかったことがとても残念です。ぜひ、吊革のぬいぐるみの復活と、土日の運行日の増発をご検討いただくと幸いです。	ご意見有難うございます。お申し出のことちゃんひやく号に吊り下げられていたぬいぐるみにつきましては、老朽化のため取り外しておりますが、再度の掲出については今後の検討課題とさせていただきます。また、今年の8月は土日祝日に点検日が多く重なったことから、運行日が少なくなっております。ご理解のほどお願い申し上げます。
8/23	メール	8月17日の午後7時頃に高松築港駅から瓦町駅間の車掌をしていた〇〇〇〇という名前の車掌の勤務態度について不快に思ったのでおくらさせていただきます。車掌の鞆を置く棚にだるそうに座り車内のアナウンスも雑で聞き取れない程雑にアナウンスしていた。目があったら睨みつけてきてとても不快だった。こと電にはいつも乗らせていただいていたお世話になってるので、改善できるのであれば改善していただければと思います。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、当該車掌には、乗務中の執務態度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。
8/23	メール	今まで片原町の上り電車と下り電車が同時に来るときは一度踏み切りを開けて(駅員の人が通して)くれ、下り電車に乗車できたのに、久しぶりに使ったらダメだと言われた。駅員の人によって対応が違うのでしょうか?15分に1本しか走ってないのに、無駄な時間を過ごした気がする。上りが来ていたが下り電車はまだきてないのに…やはり、香川では自転車にするほかない気がした。	ご意見有難うございます。お申し出の片原町駅の構内通路につきましては、遮断機が降下をしている間は、事故防止・安全確保の観点から、通行をご遠慮いただいております。ご理解のほどよろしくお申し上げます。
8/23	綾川	ことでんの電車・バスでも「めぐりん」が使えるようにしてほしい	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。
8/23	綾川	昔と一緒に座りやすく、居心地のいい電車でした。昔、一時期ことでん志度線口で駅員(契約社員)としていましたが、全く同じでした。8月21日午前10時頃	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。
8/23	高田	医科大から高田駅までコトデンバスに乗ったのですが、〇〇さんという運転手さん、すごく感じがいいと思います。8月22日午前10時頃	温かいお言葉有難うございます。今後もお客様が快適にご乗車いただけるよう、運転技術・サービスの向上に努めてまいります。
8/23	瓦町	「どうにかならぬかⅡ」 ・朝の痛動電車内で、相変わらず精神障害者が大声で喚んでいる。ただでさえ猛暑で気分が悪いのに、これでは不快指数が鯉登りでこちらの方も精神的に障害を起こしてしまう。本当に、どうにかならぬか。 ・同じく朝の満員電車に大きな犬を乗せて来た人が居た。幸い犬は訓練されていたようで、おとなしかったがやはり違和感を覚えた。電車へのペット持込みはどうにかならぬか。 ・水田駅か元山駅で降りるわけでもないのに、座っている席を立て、出入口近くにぼけっと立つ変質者が居る。何が目的なのかよく考えてみると、元山駅くらいからだんだんと混んできるので、痴漢狙いとか思えない。こういう輩はどうにかならぬか。 ・携帯電話で大声で話を当然のようにしている輩が、後を絶たない。公共交通機関でのマナーが遵守できない輩は、どうにかならぬか。 ・満員電車内で足を組んだり、下や横に大きい荷物を置いて座席を占領し他の乗客に大迷惑を及ぼす輩は、本当にどうにかならぬか。 ・以上、誠意ある真摯な回答をお願いします。	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、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。
8/24	メール	お願いします現在山口の幡生駅にあるクモハ42を引き取って動かしてくださいどうしても動く姿がみたいから、自分山口の防府市住んでいますが残念ながら動いてる姿は、見ていません貴社の技術なら十分運用できるはずだと信じて、います動くものは資産だと思いますので是非貴社で運用することを希望しますイベントなどで停止状態で展示は宝のもち腐れだと思しますのでどうかお願いします。	ご意見有難うございます。お申し出の車両を当社で引き取る計画はございません。ご理解のほどお願い申し上げます。
8/24	瓦町志度線口	日差しがまぶしいので、カーテンを下ろしているのに、残り2駅位のところで、車掌が一方的に(声を掛けることもなく)カーテンを上げた。到着後の事を考えてやったこととは思いますが、利用者のことを考えて行動して下さい。八栗新道9:48発 瓦町行き	不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該車掌にはお客様の立場に立った業務を行うよう、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よう努めてまいります。
8/24	瓦町志度線口	琴電最高！！また来ます！	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。
8/24	メール	各地の鉄道(特にローカル鉄道)を愛する者として投稿いたします。以前、琴平線に乗車させていただきましたが、先月志度線に乗りました。素晴らしい所 車掌さんが乗務しているのはスゴイ。志度線が海に出るところの景色はスゴイ。スプリングポイントもスゴイ。レトロ電車を大切に、定期運行しているのはスゴイ。ほぼ20分間隔の運行本数は多くてスゴイ。他にもいろいろと頑張っている鉄道だと感じました。	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。
8/29	綾川	インターネットでも「ことちゃんグッズ」が使えるようにしてほしい。	ご意見有難うございます。お申し出のことちゃんグッズにつきましては、当社のHPからもお買い求めいただくことが可能です。ご利用のほどよろしくお申し上げます。 (ことでんショップ)http://www.kotoden-shop.com/
8/31	メール	志度線のドアのところにも琴平線のように吊革をつけて欲しい。	ご不便をお掛けして申し訳ありません。お申し出の吊革を志度線の車両に増設することは、車両の構造上困難です。ご理解のほどお願い申し上げます。
8/31	メール	木太東口駅の駐輪ですが、改善の兆しが全くみられません。通路をふさぐ様に駐輪しているし、市道の駐輪も放置されている状態です。利用者のマナーもありますが、スペースがない現状では当然の結果でしょう。放置自転車の撤去で対応しようとしているのであればナンセンスです。高松市と協議して対応願います。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。お申し出の木太東口駅の駐輪場整備・拡張につきましては、従前より駐輪場を管理する関係機関にお伝えしておりますが、今後も定期的に駐輪場の利用マナー向上の啓発活動を行ってまいります。