

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年9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	ことんからの回答
9/2	メール	9月1日 木曜日 長尾駅 7時18分発 築港行き 室内環境 最悪でした。 涼しくなってきた為、車内と車外の温度調整が難しくなってきたと思います。 それでも、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。 早めに扇風機を回して下さい。 温度管理 難しいと思いますが、気持ちよく乗り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。 快適に乗車出来ますようにお願いします。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。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。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。
9/2	メール	9月2日 金曜日 長尾駅 7時18分発 築港行き 室内環境凄く良かったです。 今の時期、温度管理難しいと思います。 今日気持ちよく乗車できました。 ありがとうございます。 来週も同じ時間の電車に乗車します。 よろしくをお願いします。	ご意見有難うございます。今後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。
9/5	綾川	陶駅の1番ホーム(下り線)、草が生え過ぎです。草刈りをお願いします。	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9月5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。
9/5	高松築港	高松築港駅とJR高松駅との乗り換えを改善していただけたらうれしいです。 現在、屋根がなく雨に濡れたり、玉藻城前の信号で足止めされ、列車発車ということが多いためです。屋根設置や歩道橋には多大な費用が掛かると思いますが、高松市や香川県などと協力して、改善していただけたらと助かります。	ご意見有難うございます。JR高松駅と連絡する屋根設置や歩道橋につきましては、関連機関にお伝えいたしました。
9/5	琴電志度	県外から来ました。今回は初めて途中下車制度を利用してみたのですが、房前が指定駅になっておらず、道の駅に行くのをやめてしまいました。それは、自分が調べしなかったのが悪いですが、あらためて沿線ガイドブックをみると、紹介されているスポットの最寄り駅の半分位が指定駅で無いようです。指定駅を、今一度設定しなおすことはできないでしょうか？ストアードフェアカードが導入されても途中下車制度を廃止していかないのはすてきなことだと思います。	ご意見有難うございます。お申し出の途中下車指定駅を変更する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、ご乗車の際には当社の1日フリーキップをご利用になれますと、全駅での乗降が可能となります。是非ご利用頂きます様お願い申し上げます。
9/5	綾川	もう利用させていただいて8年目になります。9月1日の琴平線8:13高松築港着に乗車中の出来事です。空港通りでかなり強目の急ブレーキがありました。先頭車両にすわっていましたが、立っている人が進行方向に押されてゆき、かなり乗客が倒されていく感じでした。その後の車掌さんの「ドアが閉まります」と言う冷静さとは車内は全く真逆の雰囲気でした。その後、瓦町でも同じくブレーキが強く、いつか事故やケガにつながるのではないかと思います。今一度、安心して乗車できるように、乗っている人への気遣いをお願い致します。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士にはお客様の立場に立った運転操作に努め、安全、快適にご利用いただけるよう注意指導を行いました。また、当該運転士に限らず列車添乗を重ね基本動作の実行性と運転技術の向上に努めるよう指導してまいります。

9/7	メール	高松市に住む70代女性の者です。1週間ほど前、ことでの〇さんに私が道で倒れていて動けない時に家までおんぶさせてもらい送っていただきました。会社名と名前を聞き教えさせてくださいました。腰が弱いため全く動けない時にすぐに声をかけてもらい助けてもらいました。本当に感謝の気持ちでいっぱいでございます。ありがとうございました。	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、「お言葉をいただき嬉しく思います。」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。
9/7	メール	今月から片原町近辺 踏切夜間工事の騒音がうるさい。工事期間はどうなってますか？近隣住民ですが工事案内ありませんでした。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、事実確認を行ったところ、踏切補修の夜間工事を行う際の沿線皆様への工事案内のお知らせが一部の方に届いておりませんでした。この事実を当社社員並びに請負業者にも周知徹底し、今後は工事案内の配布漏れが無いよう再発防止を行なうと共に、夜間工事の騒音対策には一層の配慮をし、沿線の皆様へ極力ご迷惑をお掛けしないよう努めてまいります。当該踏切の工事期間につきましては、9月14日の夜間作業にて終了しております。
9/7	メール	9月7日 水曜日 長尾駅 7時18分発 築港行き 車内温度管理、農学部前付近までダメでした。朝は瓦町に向かうに連れ、乗車する人が増えていきます。人が増えてから扇風機を回すのでは遅いです。長尾駅から扇風機を回すかまたは、きちんと換気をするべきです。特に今日は湿度が高いので扇風機が回らない間は息苦しく気持ち悪かったです。こここのところ車内環境は良かったのですが今日は残念です。明日も同じ時間の電車に乗車します。快適に乗車出来ますようにお願いします。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内温度につきましては、きめ細かな温度管理を行い快適な車内環境の提供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。
9/7	瓦町志度線口	いつも思うのですが、帰宅する時間帯の琴電志度線は、到着した電車に乗れず、後から来る電車に乗るようになっていきます。その間、熱いホームですと待ち続けなければなりません。なぜ到着した電車に乗れないのですか？午後6時頃乗車。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。ダイヤの設定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。
9/8	瓦町	日頃はお世話になりありがとうございます。瓦町駅の音響環境につき気になることがありましたのでお伝えさせていただきます。普段は静かですごしやすいのですが大きなサイレンとともに緊急性の低いイベント告知などを行われるときがあり、たいへん戸惑うことがあります。また、瓦町FLAGさんでは主にブラック・コンテンポラリー系のBGMを採用されているようですが、駅は全ての年代の方たちが利用され、また、この種の音楽は単調で、メロディとハーモニーのバランスが良くないため、気持が高揚せず、商業施設においてはそれほど適している種類のジャンルではないように思います。明るくクラシックの管弦楽曲や、きれいなフュージョン系のものを採用されるようお勧めさせていただきたく思います。	ご意見ありがとうございます。館内放送におきましては緊急性の高い迷子の案内等イベントの告知においても同一の音原しかございません。全てのご利用者に気付いて頂く観点により現在のチャイムが少し大きめの音量で流れる設定としておりますのでご了承ください。現在、BGMにつきましては他の商業施設においてもよく使われている有線放送のチャンネルを設定しています。ご意見は今後の設定時の参考とさせていただきます。今後も瓦町FLAGのご利用をお待ちしております。

9/8	メール	<p>本日9月8日池戸～高田間を11時33分ごろ走行した電車の警笛がうるさかった。事故防止に必要な場合を除き、不必要な警笛を鳴らさない様に厳しく指導していただきたい。</p> <p>沿線の静かな生活環境を乱さないよう強く抗議する。</p> <p>また、対象の運転士の氏名を公表してほしい。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ありません。</p> <p>当社では、「見通しの悪い曲線部分」「遮断桿がない踏切」「用水管理道」などを通過する際には、警笛を使用しております。</p> <p>お申し出の高田駅～池戸駅間につきましては、「遮断桿のない踏切」や「用水管理道」が点在しており、安全確保のために警笛を使用しております。</p> <p>ご意見につきましては真摯に受け止め、運転士には不要な警笛や過度な吹鳴は控えるよう、今後も継続して周知・指導を行ってまいります。</p>
9/13	メール	<p>行き違い駅での早期ドア閉めについて、会社としての見解を聞きたい。</p> <p>通院のため、電車利用しているが、途中行き違いのある駅で先に到着した電車の車掌が、旅客乗降後すぐに笛を吹いてドアを閉めている。もちろん、対向列車は未着であり、信号は赤。</p> <p>一般的に信号の青を確認して手笛、ドア閉め、プザー合図の手順が正規ではないか。ドアが開いている間は運転手が操作を誤っても走ることはないが、先取り作業でドアを閉めていると、運転手が操作すれば走りだし、正面衝突の危険性が増す。運転手と車掌で信号を確認しているから大丈夫だというのは、大きな誤りである。人間はエラーを起こすから機械でバックアップをするもの。その機械のバックアップを人間がこの場合は車掌</p>	<p>ご乗車ありがとうございます。</p> <p>当社では、夏季、冬季につきましては車内温度保持のため、お客さまの動向に注意してドアの取扱いを行っております。今後、更なる安全の取扱いを行うよう、周知・指導を行い、お客様に安全・安心・快適にご利用いただけるよう、安全運行に取り組んでまいります。</p>
9/14	メール	<p>意見します</p> <p>今朝 片原町の踏切で10分以上止められました 長尾線の電車が異常だったかもしれませんが 駅員さんはただ見てるだけ 通勤 通学時だし 手動でも 踏切をわたらせるべきです 誰かお願いした人がいたけど 無視されたみたいです もう少し歩いている人の身にもなってください</p>	<p>2016年9月13日に発生した車両不調の影響により、ご利用のお客様にはご不便をおかけいたしました事を深くお詫び申し上げます。</p> <p>踏切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。今後、異常時には踏切の遮断時間を、少しでも短縮出来る様努めてまいります。</p> <p>また、お申し出いただいた片原町駅係員につきましては、異常時にお客様に対する説明及び御案内を十分行うよう注意指導を行いました。</p>
9/14	メール	<p>今日から電車内のクーラーが全然効いていませんでした。朝夕だいぶ涼しくなりましたが、雨が続き蒸し暑い中、人が密集する車内でクーラーがないことは息苦しい場所ではありません。ご改善の程、よろしくお願い致します。</p> <p>9月14日 8:15受信</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。</p>
9/15	瓦町	<p>長尾線瓦町行長尾駅7時30分発の電車は大変込み合います。特に雨の日はぎゅうぎゅうです。・車両を増やす・前後の時間で増便する等、改善を検討していただけませんか？通勤で利用していますが、毎日苦痛です。</p>	<p>ご不便をお掛けして申し訳ございません。</p> <p>当社が長尾線で所有している車両は10編成となっており、ラッシュの時間帯には現有している車両を最大限運用しております。また、長尾線を3両編成で運行させるためには、ホームの長さを確保する必要や、駅施設の大幅な改修が伴う等の問題があり、困難な状況です。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。</p>