

受付日	投函場所	ご意見	ことでのんからの回答
9/16	高松築港	けさの出来事を書きます。栗林公園8:05発高松築港行きの電車に乗りました。瓦町駅を発車して、片原町駅に近づいてきたとき、片原町駅に長尾線の電車が止まっていたため、乗っていた電車は片原町駅の前で止まりました。約10分止まって、やっと発車したので、乗っていた電車も動ききました。高松築港駅に着く直前の車内放送で、「遅延証明書が必要な方は駅の係員に申し出ください」というアナウンスがありました。電車を降りて、高松築港駅の駅員に「遅延証明書をお願いします」と言いました。すると、女性の駅員(ネームに〇〇〇〇と書いてあったと思います)が、「なんじゃそれ？」って感じでした。後ろからあわてて男性の駅員が対応してくれたのですが、「まだ書いていませんので」といわれました。のんびり座っている駅員もいたのに、「用意も出来ていないのか、何を仕事しているんだ」って思いました。今日の電車の遅れのおかげで、乗れるはずのJRに乗れなくて、仕事に遅れました。遅延証明書を知らない駅員、電車が遅れていることが伝わっていない連携の悪さ、腹が立ちましたので書かせていただきました。	車両不調の影響により、お客様には大変ご迷惑をお掛けしました事を深くお詫び申し上げます。また、係員の対応により不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該係員につきましては、業務知識、異常時の対応について教育を行いました。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。
9/21	メール	9月16日 金曜日 長尾駅 6時55分発 築港行き 車掌は素人ですか？ 車内温度管理全然ダメでした。 結局 瓦町に着くまで扇風機が回らなく息苦しかったです。 いつも言っていますが？ ただ人を乗せれば良いだけではありません？ いかに人が気持ちよく乗車出来るか心配りが大事です。 車内アナウンスでよく言っています。 お客様協力もと快適な車内空間が保たれています。 まずは、お客様協力をお願いする前に頑張ることがありますね。 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。 早めに扇風機を回すかまたは、きちんと換気をするべきです。	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、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。
9/21	メール	9月20日 火曜日 長尾駅 6時55分発 築港行き 今日も車内温度管理 全然ダメでした。結局 瓦町に着くまで扇風機が回らない、換気も不十分。 いつも言っていますが？ただ人を乗せれば良いだけではありません？ いかに人が気持ちよく乗車出来るか心配りが大事です。 車内アナウンスでよく言っています。 お客様協力もと快適な車内空間が保たれています。 まずは、お客様協力をお願いする前に頑張ることがありますね。 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、換気をするのでは遅いです。 早めに扇風機を回すかまたは、きちんと換気をするべきです。 とても残念です。	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、非常に難しい時期に入り、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。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る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。
9/21	メール	志度線を利用しています。 関東出張でよく、高松空港発の第1便(JAL7:20発)を利用します。 ただ、現ダイヤのことでん電車の始発では、この飛行機に間に合う空港リムジンに間に合わず、やむを得ず自家用車で移動します。 できれば、JAL第1便に接続するリムジンバス(瓦町)に間に合うダイヤ設定について、検討できないでしょうか。	ご意見有難うございます。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。
9/21	高松築港	香川県は電車が少ないから終電の時間を遅くしてほしいです。瓦町に飲み屋さんが多いのに帰りの電車がないので、いつも車を持っている人を探したりしています。ジャンボフェリーが夜中に着くのには電車がなくて困っています。香川の電車と言ったらことでのん！もっと沢山の人が使えるようになればいいと思います。いつもありがとうございます。	ご意見有難うございます。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。
9/21	瓦町	志度線を全部3両にしてみてもどうでしょうか？回答よろしくをお願いします。	ご意見有難うございます。車両運用については、お客様のご利用状況を勘案し、3両編成を有効的に運用するように設定しております。なお、車両の導入につきましては現在のところ予定はありませんが今後の参考とさせていただきます。
9/23	片原町	9月20日(火)8時15分頃に気分が悪くなり、駅員に相談しました。駅員の判断により救急車の手配を行って頂きました。対応して下さった駅員の迅速な対応に感謝します。	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。
9/23	三条	自転車置き場の南側に草がいっぱい。通路が半分しか使えません。	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、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。

9/23	メール	<p>9月23日 金曜日 長尾駅 6時55分発 築港行き 車内温度管理全然ダメでした。 水曜日は良かったのですが、今日は最低です。 バカにしているのですか。 空調は水田駅過ぎた辺りから運転しましたが遅すぎ、こんなに湿度が高いのに閉めきった環境にさらされてる人の気持ちわかりませんか？ 結局 換気は瓦町に着くまで運転しませんでした。 いつまでたっても良くなりませぬね。 いつも言っていますか？ ただ人を乗せれば良いだけではありません？ いかに人が気持ちよく乗車出来るか気配りが大事です。 朝は瓦町に向かうに連れ、乗車する人が増えていきます。 人が増えてから換気をするのでは遅いです。 早めにきちんと換気をするべきです。 お金を払って乗車しています。 気持ち良く乗車したいです。</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>
9/26	片原町	<p>イルカカードへチャージする機械のことで、ご検討いただきたいことがあります。 チャージしたい金額をこちらで決定できる形に変更して頂けないでしょうか。現状ある機械では少し不便さを感じております。機会を更新される際、参考にして頂ければ幸いです。</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。現在のところ、IruCaのチャージ機を変更する予定はありません。ご理解のほどよろしくお願いいたします。お客様の利便性が向上するよう、ご意見は今後の更新時の参考とさせていただきます。</p>
9/26	メール	<p>9月25日21:10頃瓦町駅で間違えて切符を買い入場してしまいました。 すぐに間違いに気がつき払い戻しをお願いしたところ、舌打ちされ乱暴な口調で対応されました。間違えてしまいこちらも申し訳ありませんでしたが、高圧的な接客に驚きました。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後、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、社員教育を継続してまいります。</p>
9/29	綾川	<p>いつも利用しています。民事再生以後、サービス改善に積極的に努めているのがよくわかります。さて、ことでのIR(PSやBL)はどこで見られるのでしょうか。ホームページにも載っていませんが、今時公開しているのは時代遅れのように感じます。そのあたりがまだまだ途上のような気がして残念です。</p>	<p>平素はことでんをご利用頂き有難うございます。現在、お客様からご意見を頂いた通り、IR(BSとPL)はホームページでは掲載しておらず、会社の定款に則り官報に掲載しております。ご意見は今後の参考とさせていただきます。</p>
9/30	メール	<p>いつも同じ人物(若い男性)がキセル乗車をしている。 当該男性はいつも14時前後の長尾線に乗車(林道下車)している。 本日(9月30日)は14:13瓦町発に乗車をしていた。 私が当該男性に「キセルはだめでしょ！」と注意をしたが、逃げられてしまった。 まじめに乗車している者がバカみたいである。 車掌はきちんと最後まで確認をするように徹底していただきたい。</p>	<p>平素はことでんをご利用頂き有難うございます。不正乗車に関しましては、不規則的に無人駅へ係員を配置し正しい乗車券購入をお願いしており今後も継続した取り組みを行って参ります。</p>