

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年10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
10月4日	メール	長尾線に多いのですが、大して外の気温も高くなく10月に入っているのにどうして冷房と扇風機をガンガンつけられるのですか?寒いです。	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、車内巡視を行い、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。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。
10月4日	メール	いつも利用させていただいています。電車のブレーキの音が凄く耳触りです。黒板を引っ掻くようなキーツと言う音です。緩和することはできませんか?よろしく願います。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。電車の構造上、ブレーキ装置に使用している部品の材質を変更することが出来ません。ご理解下さい。
10月5日	メール	太田駅の駅員さん(3人のうち2人)は、社員教育が必要かと思えます。乗客がいても事務室でスポーツ新聞を広げる者、事務室の中から出て来ず改札に立たない者、駄目な2人に共通しているのは乗客へ挨拶をしないことです。毎日利用する身としては、当たり前のことを出来ない人を見るとがっかりします。前の駅員さんとはとも感じが良かっただけに、比べてしまうのかもしれませんが。	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、挨拶はもちろん、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を行うよう注意指導致しました。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。
10月5日	瓦町	今日は長尾線18時09分発、待ってくれなかった。クスン	ご乗車ありがとうございます。列車は、定時運転を行うために乗務員相互間で乗車確認を行っております。また、時間の許す限りは乗車をお待ちする場合がありますが、事故防止の為、発車後の列車を停止することはできません。ご理解ください。
10月6日	瓦町	イルカカード(定期)を幾度か更新すれば、日付等の印字が薄く、職場にコピーを提出しなければならないのに、コピーがきれいにとれない。そのため印字をきれいにしてほしいと希望しても、新しいのと交換しないとできない言われた。おかしいのではないのでしょうか。	駅係員の誤ったご案内により、ご不便をお掛けし申し訳ございません。定期券面の経年使用による印字不良につきましては、IruCa定期券の取扱い窓口で交換の手続きを行っております。なお、カード更新手続きに2日間を要する場合がありますが、有効期間中の定期券につきましては、代替えの乗車券をお渡しいたしますので、お気軽に駅窓口までお申し出ください。
10月7日	メール	10月6日 木曜日 長尾駅 7時18分 発築港行き 車内温度管理 最高でした。本当に良かったです。 絶妙なタイミング扇風機が回りだし快適に瓦町まで乗車することができました。 ありがとうございます。感謝です。	ご乗車ありがとうございます。車内の空調管理は、特に朝晩の外気温に注意し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。
10月7日	メール	いつも琴電を利用させていただいております。 最近夕方以降、肌寒くなってきたのですが、 仕事終わりの夜に琴電を利用すると「寒い」と感じる事が多々あります。 温度管理が難しい季節かと思いますが、 ぜひ少し温度を上げていただくか、天井扇風機を止めていただけると嬉しいです。 ご検討可能であれば宜しくお願いします。	ご乗車ありがとうございます。車内の空調管理は、特に朝晩の外気温に注意し、お客様が快適にご乗車していただける、適切な車内温度管理と空調機器の操作(扇風機)に注意してまいります。
10月7日	三条	・キセル乗車の取締強化、ときどき下り電車を利用し1つ前の駅まで行き、座席確保のタメか上り電車に乗りかえている人を見ます(推測) ・電車内アナウンスにもかかわらず間隔を広くとる人(高校生)がおり、電車を睡眠の場所にして人を見かけます。	ご乗車ありがとうございます。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するなど防止に取り組んで参ります。 また、座席占有等の乗車マナー啓発は車内放送を中心とした啓発活動を粘り強く行い、お客さま方が快適にご乗車いただけますよう努めて参ります。

10月7日	瓦町	毎回台風が来るたびに、さっさと電車を止められて困っています。都心の地下鉄のような代替バスもなく、電車だけの通勤定期IruCasika持っていないので、深夜は他のタクシーなどの交通手段もなく毎回歩いて帰っています。先日の昼間から出勤時に電車が止まった時は、遠回りのバスに自費払いで会社に請求できませんでした。本当に電車という乗り物が市民の大切な公共交通機関の一部であるという意識があれば、本数を減らしながらも減速運転などの努力を少しは考えてもらいたいものです。御年配の方でも、台風でタクシーが使えない時に電車が止まって使えず、ゴールドイルカを持っている意味がないという声も多く、この真実をしっかり受け止めて、何か対策を立てていただきたいと思います。夜勤時は三条から終電に乗っています。大雨の中、歩いて帰るとドブネズミ状態です。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。台風16号接近の影響により、前日からの大雨に併せ、さらなる荒天が予想されたため、安全確保のため列車の運転を見合わせました。ご理解下さい。
10月7日	高松築港	今年に入ってから親の介護のため、岡山から定期的に週一回くらい通っています。初めはタクシーでしたが、ことでの電車の便利さに驚き、レンタサイクルも活用しつつイルカにもはまっています。チャージもJRのほうはとでも不便ですが、コトデンのイルカはチャージ機でも駅員さんにも声をかけてもすぐにチャージできてほんとうに便利です。ただ、最近電車に乗るたびに気になるのが、扇風機の汚さです。コトデンはとでも身近で便利で、昔からのなつかしさもあり好きなのですが、座席から見上げる扇風機に黒い汚れがびっしり、いつどの電車に乗っても、悲しく残念に思っています。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。扇風機の清掃につきましては、定期的に実施しておりますが、ご意見を真摯に受け止め今後もきめ細やかな清掃に努めてまいります。
10月11日	一宮	段差の所にある鉄板の所に止めているピンクの自転車が駐輪場に行くのにとでも邪魔です。必ずその近くに置いてあるのでとでも迷惑しています。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。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。
10月11日	高田	仏生山駅のロータリーの駐車を何とかしてほしい。駐輪も有料にしたらどうですか。	ご意見ありがとうございます。お申し出の仏生山駅前ロータリーにつきましては、バス停及びタクシーの待機所となっており、事故防止の観点からも、一般のお客様の長時間の駐停車はご遠慮いただいております。長時間の駐車を遠慮いただく旨のお願い文を掲出及び注意喚起をおこない協力をお願いしてまいります。なお、駐輪場有料化の計画はありません。
10月12日	メール	イルカカードが導入されて以降、ずっとイルカの定期を利用しています。6ヶ月に一度定期の継続更新をするのですが、同じカードに書き込みをするため、印字が汚く、読みづらくなっています。私の会社では抜き打ちで定期のチェックがあり、コピーして提出しなければいけません。例えば4月の4の横に10月の1が残っていたり、それ以外のところも読みづらくなっていて、コピーも不鮮明になってしまいます。そのことを駅員に伝えたところ、なんとか(意味不明)申請書を出して、中1日かかると言われました。 そもそもイルカ定期のカードは、一体何回使い回すのでしょうか。そのカードを使っていくら琴電にお金を支払ったら、新しいカードに替えてくれるのでしょうか。基準を教えてください。もし、基準がないのであれば、定期の継続更新の際に、読みにくい汚いので替えてほしいと要望すれば、新しいカードに替えて下さい。更新の際に新しいカードに変更すれば、それほど手間もかからないと思います。新しいカードが、1枚いくらかかるのか知りませんが、毎年12万円以上をずっと支払っているのですから、それぐらいしてもいいのではないのでしょうか。因みに、私の会社でも同じようなことをみなさん言っています。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。定期券面の経年使用による印字不良につきましては、IruCa定期券の取扱い窓口で交換の手続きを行いますので、お気軽に駅係員にお申し付け下さい。なお、カード更新手続きに2日間を要する場合がありますが、有効期間中の定期券につきましては、代替えの乗車券をお渡しいたしますので、お気軽に駅窓口までお申し出ください。
10月13日	高田	花園のトイレが汚い。トイレトペーパーの予備もなかった。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。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。
10月14日	瓦町	電車が寒いです。特に今日10月12日など、夕方5:35瓦町発～琴平6:30は、仏生山をすぎてから冷房が入り、冷蔵庫のパーシャルルームのようでした。電車は年中寒く、いつもの暑さよりも寒さを我慢して乗っていることのほうが多いです。それでも真夏はドアが開くたびにあったかい空気が入るので、耐えられますが、春や秋など外気温が低い時には、どんな厚着をしてもすぐにのどが痛くなり、風邪をひいて熱を出しています。今日、10月12日は外気温が19度でした。それなのに、こんなに「冷やす」理由があったのでしょうか。今もやっと治った風邪がまたぶり返した感があり、日中は普通だったノドが電車の乗った1時間のせいで、ひどくはれて声が変わってしまいました。温度管理をしっかりとして下さい。宜しくお願いたします。	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、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。