

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年10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
10月17日	綾川	今日のように挨拶がないのは、特別ではなくよくあります。挨拶ができる様社員教育を徹底して下さい。大きな声の挨拶は気持ちのいいものですから。14:40綾川乗車⇒琴平行	ご意見有難うございます。お客様に接する一人一人が会社の代表であるという自覚を強く持ち、お客様に気持ち良く利用していただける態度と行動で仕事にあたるよう注意指導いたしました。
10月17日	栗林公園	高松築港駅構内にあるオリーブの植木鉢の実がレーズンのようにむざんになっています。日頃、定期的に水やりして下さい。栗林公園の駅長はいつも水やり頑張ってくれています。そのおかげで植物が美しいです。	ご利用頂きまして有難うございます。高松築港駅構内には関係機関より寄贈を受けたオリーブがございますが、適正な管理が行き届かずご指摘に至りました。今後は快適にご利用頂く為にも適正な管理に努めて参ります。
10月20日	瓦町	水田駅の2Fの壁に囲まれたベンチシートが、1～2週間前より汚れたままです。清掃をお願いします。	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、10月20日に水田駅のベンチの清掃を行いました。担当者には今後琴平線、志度線のベンチも含めて気を配って清掃するように指示しました。今後もきめ細やかな清掃点検を行い、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20日	メール	8時45頃に瓦町着の長尾線乗り。空調が作動しておらず、終始車内は暑い状態でした。外気温を寒く感じる乗客は皆無に等しいのでは？暑そうにしている方が多々おられました。車掌はその様な光景を見て何も感じないのでしょうか。10月とはいえ明日も今日と同じ気象予報です。きちんと対応して頂きたいものです。	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。
10月20日	メール	片原町駅の北側の踏切でおばあさんが、線路のすぐ横に落ちて動けない状況でしたので、助けました。手押し車を押しており、自力では立てない状況でした。おばあさんが落ちた箇所は踏切の築港側で、築港に向いて線路の右側ですが、道路の端が凸凹になっており、中央から端にかけて道がなくなっていることと、暗くて見えなかったことにより、線路に落ちたと思います。電車が通っていたら表情に危険な状況だったと思いますので、また、人が線路に落ちた実績があるため、ライトをつけて見やすくするなり、道路をまっすぐに整備するなりの安全対策をお願いします。	ご意見有難うございます。直ちに現地調査を行ったところ、道路路側帯ラインと踏切内の幅員線が繋がってなく、歩道の確認が分かりづらくなっていました。踏切の幅員線については、引き直しを計画して行います。道路の整備に関しましては、道路整備を管轄する関係機関にご意見をお伝えしました。
10月20日	メール	瓦町駅の女子トイレですが個室の壁面とか床タイルをもっと綺麗にお掃除して頂きたいと思います。特に個室の壁面は磨けば綺麗になりそうに思います。日々のお掃除は良く見かけますが大掃除が必要かと…	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、清掃会社に依頼し、清掃を実施しました。また、12月の清掃活動でも、大規模に清掃を行ってまいります。今後もきめ細やかな清掃を行うとともに、清掃計画を立て、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20日	メール	瓦町駅の女子トイレですが洋式が一つありますが3つ共洋式にしていれば嬉しいのですが…。ご検討願います。	ご意見有難うございます。ご意見は今後のトイレ改修工事の際の参考とさせていただきます。
10月21日	長尾	長尾線に走っている緑色一色の電車がものすごくゆれるのですが。特にスピードが出ている時に(白山～学園通り)(高田～池戸)で横揺れ、上下に揺れます。点検お願いいたします。	このたびは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列車にて軌道の調査したところ、安全運行に支障はありませんが、列車の動揺の大きい箇所が数カ所ございましたので、優先的に軌道の整備を行ってまいります。「安全は輸送業務の最大の使命である」ということを第一に、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・乗り心地の向上に努めてまいります。
10月21日	メール	関西にすんでたけど、電車賃高すぎるでしょ？琴平線で500円以上かかってるんだけど。500円払えば阪急で京都から梅田を通過して三ノ宮まで行けるんですけど。電車賃が高すぎる、車両は汚いし、遅い。乗客のマナーが悪くても駅員は注意しない。ポロいし不便で汚い、しかも高い。最悪だけどこれらが駅員の給料や、年配の退職金やら、福利厚生のために使われてる感がすること。あと駅舎も汚い。一回破綻してるなら年食った高給取りはもっとリストラして、退職金なんて払わないのが普通なんじゃないの？	ご意見有難うございます。現在のところ運賃の値下げは考えておりません。地方民鉄の厳しい経営環境をご理解いただけますようお願い申し上げます。なお、IruCaをお使いいただく、割引運賃でご乗車いただけますので、ぜひご利用下さい。また、清掃につきましても、ご意見を真摯に受け止め、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21日	メール	マナーについてはほんとにレベルが低い。こんなんで誰からも文句がでないのかと不思議になる。特に目立つのは咳エチケット。咳エチケット、くしゃみするならマスクは基本でしょう。他人に迷惑かけても何が悪い？他の奴らも同じだみたいにも思ってるんだらうか。アナウンスで咳エチケットはマスクつけて守りましょうとか呼びかけでもすればいい。呼びかけにコストなんてかからないだろう。あと、券売機はちゃんとアルコールで掃除して。なんか汚い。あとなんで年寄りだけ電車賃半額なのかが謎。年寄りなんて結局金持っても使わないから。電車賃半額にするなら大学生の電車賃を半額にしてやれ。	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、車内放送等で乗車マナー向上のお願いに取り組んでおりますが、咳エチケットについてはご意見を参考にして、今後も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。また、券売機等のお客様が操作するものにつきましては、インフルエンザ予防等を目的にアルコールで除菌しております。ゴールドIruCaは、高松市が行政サービスとして取り組んでいる事業であることから、高松市在住の70歳以上の方に使用が限られておりますので、ご理解ください。
10月21日	メール	たまに香水つけてる駅員がいる。○○っていう車掌が香水臭い。臭いからやめろよ。客商売なのになにやってんの。靴を音鳴らしながら歩いている駅員もいる。歩きかたや姿勢が悪い車掌。品がないわ。中学生じゃないんだからさっさとやめろ。	ご意見有難うございます。お客様に接する一人一人が会社の代表であるという自覚を持って執務にあたるよう指導を継続してまいります。
10月24日	高田	何年かぶりに長尾線に乗車しました。車内が学生時代に比べて、すごくきれいな事に感動しました。駅員さん達の日頃の努力のたまものだと思います。あと、久しぶりに乗って、とてもなつかしかったです。また利用したいと思いました。	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安全安定輸送とサービスの向上に努めてまいります。

10月24日	メール	<p>久しぶりにことでんを利用しました。          昼前に出て元山で電車に乗り、昼過ぎに瓦町から電車に乗り、帰宅しました。          電車に乗る前に元山駅のトイレに寄ったのですが、そのときはトイレットペーパーが十分にありました。          帰りにもう一度同じトイレを利用したときには、紙がほんのわずか(あるのか、ないのか)ほどしかなく、困りました。          時間にして2時間ほどです。          土曜日なので利用があるにしろ、おかしいなあと思いメールしました。          誰かが持って帰ったのでしょうか。          まだどこで補充したらいいのかもわからず、後の人が困ると思います。          元山のトイレは、前はすごく汚かったのですが、清掃に関しては、以前より改善されたと思います。          10月22日、本日のことですので、対応をお願いします。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。無人駅の清掃管理等につきましては、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、今後もきめ細やかな清掃管理を行い、お客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。また、トイレットペーパーが無くなる事象が複数回発生しており、使用者のモラル・マナーに頼るところがありますが、トイレ内に啓発文を掲出することにより再発防止に努めてまいります。</p>
10月24日	メール	<p>先ほど太田駅で、わたしがスマホで時刻表を見間違えて、改札口を通ると、もう最終便はありませんよ。と、言われたので、改札口を出ようとした時に、カードを通してください、もう乗車しないのであれば。と、言われました。          これは、バカにしていますか？          最終便がなく、もう乗れないのに、なぜ、もう乗車しないのであればと、言うのでしょうか？          言い方も人をバカにしたような、言い方でした。ことでんさんの考え方を教えてください。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該駅係員には、状況に応じた適切な案内を行なうとともに接客姿勢を中心に、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注意指導を行いました。          今後も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>
10月25日	琴電琴平	<p>東京の地下鉄で列車を使った荷物を運ぶ社会実験をやっている新聞記事を見ました。          それを見た時、ことでんで列車を使った荷物配達サービスをやってみてはどうでしょうか？一回実験をやってみて、どれくらいの効果と利益がでるかためてみるべきです。もしくは、快速列車を設定して、その列車、1両目は荷物、2両目は客という風にするのはどうですか？</p>	<p>ご意見有難うございます。現在のところ、荷物を運ぶサービスの実施予定はございません。ご意見は今後の参考とさせていただきます。</p>
10月26日	メール	<p>8月28日(日)瓦町13:33発長尾行きを瓦町駅で待っていた際、視覚障害の為に持っていた白杖を見つけたのか、「次の電車の運転士ですが、大丈夫ですか?どちらまで行かれますか?」とたずねてくれました。          (上に書いた時間は記憶違いかも知れませんが)          私は「長尾まで乗ります」とその方に回答しました。          恐らく、東京メトロで視覚障害者が線路に転落して亡くなった事故をうけてのことなのでしょう。時間が違っているかも知れませんが、該当者には感謝です。          また、長尾駅にも、内方線付き点字ブロックを設置して欲しいです。          先般も近鉄で視覚障害者が転落して電車にはねられたという事故がありました。ことでんではどのような取り組みをしているか教えてください。</p>	<p>ご乗車有難うございます。内方線付きの点字ブロックはご利用状況を勘案し計画的に設置してまいります。また障がいをお持ちのお客様や高齢者に対する介助等については、積極的な声掛けを行うことはもちろんのこと、社内でも係員の机上・実技教習を実施して、お客様に安心してご利用いただける取組を継続してまいります。</p>
10月26日	メール	<p>窓口で領収書を要求した際、購入証明書を発行してくる場合がほとんどです。          たまに購入証明書であるかの確認を行ってくる場合もありますが、領収書が一発で発行される頻度が皆無に近いです。念を押して領収書を要求しても、購入証明書でいいですか?と聞いてきます。領収証、と断りをいれているのに何故要望に沿っていただけないのでしょうか。領収証を発行するのは都合が悪いのでしょうか。          さらに、窓口に関係なく並んでいても応援を呼ばずに待たせたまま。早急に対応しよう、という意識がまったく感じられません。毎回気分が悪いです。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。社員一人一人が常にお客様のご要望に沿ったサービス提供が出来るよう努めてまいります。</p>
10月31日	メール	<p>琴平線を利用している者です。          瓦町に8時過ぎに着く上りの電車ですが、車両が古く座席数が少ない上に利用者数が多いため、非常に窮屈な思いをしています。車両数を5~6両に増やすか、せめて座席数の多い新しい車両にしたいだけませんか?ご検討、よろしくをお願いします。</p>	<p>ご意見有難うございます。琴平線での車両運用ですが、車両編成数については、お客様のご利用状況を勘案し運用を行っています。琴平線を5両編成以上で運行するには、ホームの長さの問題があり困難です。なお現在、車両を更新する計画はございません。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。</p>