

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年11月16日～30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
11月16日	メール	本日、車椅子の息子がことでん綾川駅から太田駅まで乗車しました。その際にお手伝いをお願いしたところ、駅員さんに「え?私か?」といったような不愉快な顔をされ、息子が行き先などを伝えようと(言葉では伝えられませんが)タブレットを用意していると、待たずに去っていかれました。本来、行先の太田駅にも連絡をしてくれてお手伝いを手配してくださると思いますが、それもありませんでした。ことでんさんは障害者に対してどのような考えでおられるのでしょうか?障害者は電車に乗るな、乗るなら一人で乗れといったお考えなのではないでしょうか?この件に関しまして、同じような経験をした車椅子の方は沢山います。この際、一度代表の方など、ことでん社員を教育する立場の方のご意見をいただきたいと思っております。	不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。乗務員の不十分な対応により、お客さまに不安な思いをお掛けしてしまふ結果となりましたことを深くお詫び申し上げます。今回、ご指摘いただいたことを真摯に受け止め当該乗務員に厳重注意いたしました。今後は、お客さまが快適にご利用いただけるよう社員教育はもとより、サービスの向上に努めてまいります。
11月16日	綾川	1209×1210号が試運転列車として動いていたが、ラッピングは続くのですか。	いつもことでんをご利用頂きましてありがとうございます。1209×1210号ですが綾川町PRラッピング電車として11月13日から新しいデザインで運行を再開しており、平成32年11月まで運行予定です。
11月16日	綾川	琴平線を3両編成で運行してもらいたい。	ご意見有難うございます。車両運用につきましては、お客様のご利用状況を勘案して設定しております。お申し出の3両編成での運行は、車両の改修等が必要となり困難です。ご意見は今後の参考とさせていただきます。
11月16日	綾川	またや、腹立つな！下りで待たせる分くらい、上りも待てるだろ！ちょっとこっちはラジエーター17:34、うすら笑いで発車するのだけはこらえられん。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車掌には、周囲の確認を徹底するとともに、配慮に欠けた行動について注意しました。今回のご指摘を真摯に受け止め、改めて社員教育の充実をはかるとともに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。
11月16日	琴電志度	志度駅の駅員さんには大変に親切に接して頂きました。お遍路に来たものの不安でしたので、うれしかったです。琴電のファンになりました。車内のさぬき弁講座、とても面白く、見ていて乗りかえ駅で降りるのを忘れてしまったほどです。	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、「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いただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。
11月18日	メール	今日夕方KSBニュースを見ました。本町交差点の話題でした。渋滞緩和をいろいろ検証したそうですが、解決は難しいとのことでした。私が思っているのは、電車の最終駅を片原町として、片原町から築港を廃止すれば本町交差点はスムーズになるのではないのでしょうか。	ご意見有難うございます。本町交差点の渋滞緩和の問題ですが、片原町駅を最終駅として、片原町から築港を廃止する計画はございません。今後も、県・市と協議しながら、渋滞緩和に向け検証してまいります。
11月18日	メール	駅員の女性に切符を渡そうとしたところ、怒ったような態度で取られた。	不快な思いをお掛けしました事を心よりお詫び申し上げます。このたびは駅係員の接客態度により、不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該係員には言葉遣いや接客姿勢を中心に、すべてのお客様への感謝とおもてなしの気持ちをお忘れず、常にお客様の立場に立ったサービスの提供が行えるよう注意指導をおこないました。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。
11月18日	メール	高田駅の「〇〇駅を発車しました」という表示がされていません(上り、下りともに)。節電ではなさそうなので、分かりやすく見えるように修理をお願いします。	ご意見有難うございます。11月18日に施設の点検を行ったところ、前駅発車灯は点灯しておりましたが、直射日光が当たると見えにくい状態であり、直ちに白熱電球からLED電球に交換しました。今後も安心してご利用していただける鉄道施設となるよう施設の整備に努めてまいります。
11月18日	メール	太田駅で琴平行きに乗車しようとしたのですが電波時計読みで13分に出ました14分発ではないのですか?また、駅員さんが一人乗りますと発言しているにも関わらず無視をして扉を閉め私が乗りますと発言するにもかかわらずそのまま発車しました。琴電の主旨などを考え毎日往復1000円程払ってましたが車通勤に変えますお世話になりました	不快な思いをお掛けしました事を心よりお詫び申し上げます。列車の発車時刻につきましては、整時機能を有する列車集中制御装置により運行を管理しておりますが、ご意見を真摯に受け止め、乗務員には電車を発車させる際は、発車時刻の確認を徹底するとともに、周囲の状況・お客様の動向に気を配るよう指導を継続してまいります。
11月18日	瓦町	乗客禁止事項 ・学生は、優先席へ座らないこと。・リュックサックは、前抱きすること。・携帯で電話しないこと、音を出さないこと。・狭い電車中で、荷物を下に置かないこと。・狭い電車中で、足を組まないこと。・大声で喚かないこと。・涎を垂らして眠り、隣に貸れ掛からないこと。・携帯を見ながら独り言を言ったり笑わないこと。・兎に角、他人様に迷惑を掛けないこと。・車掌が上記を発言した場合は、直ちに注意喚起を厳重にするとともに不逞の輩を出禁とすること。	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。
11月22日	メール	駅員を含めた顧客サービスが最悪です。子供達とか、外国の方とか乗り方、切符などで改札を通るのに時間がかかったり、駅員が対応していて乗り過ごす状況をよく見かけます。都会の電車と違い一本乗りすこしたら予定の時間に間に合わないことがある田舎の電車です。出発を遅らせて、というのではなく、乗客が早く電車にのれるように気遣い、最短での対応を心掛けてもらえたら問題なく乗り過ごさず電車にのれる、そんな風になりました。顧客サービスを強要するわけではありません。人として、自分が逆の立場にたつたときどうしてほしいか?そこを考えた接客をお願いします。	不快な思いをお掛けしました事を心よりお詫び申し上げます。外国から来られたお客様への対応を含め、全てのお客様が快適にご利用頂けるよう、また感謝とおもてなしの気持ちを忘れず、スピードをもった対応を行います。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。

11月22日	メール	<p>本日、運転士の体調不良ということで大幅に時間が遅れました。 ■どうやって体調管理をしていますか？ ■運転可能かどうかの判断は運行のどのくらい前に判断していますか？ ■もし予定していた運転士が運行できなくなった場合の対応は？お客を待たせたら良い？ ■花園駅で待っていましたが運行時間になっても何のアナウンスもありませんでした。なぜですか？ ■運行時刻を過ぎてからアナウンスがありました。どのくらい遅れるのかという本当に必要な情報が全くありませんでした。なぜですか？ ■問い合わせの電話番号に電話しましたが出ません。なぜですか？電話問い合わせに関する対応方法を教えてください。</p> <p>的確に情報共有されていればタクシーや他の公共交通機関を利用するなど対応もできますがそれもできません。 結局、乗り継ぎのマリンライナーの指定席は無駄になりましたし、新幹線は予約変更必要になりました。なにより予定していた時間から大幅に遅れての到着となりました。 電車は大事な公共交通機関ですが、適切な運行のできる事業者であることが最低必要上限です。 ことではその資格がありますか？</p>	<p>列車遅延の情報提供において、ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。ご指摘点については、次のとおりです。 ■どうやって体調管理をしていますか？ 管理者が乗務員の出勤時に乗務の可否を実施しています。 ■運転可能かどうかの判断は運行のどのくらい前に判断していますか？ 管理者が乗務開始時間の15分までに判断しています。 ■もし予定していた運転士が運行できなくなった場合の対応は？お客を待たせたら良い？ 予備勤務の運転士が待機して異常時に乗務する等、緊急時には遅延を最小限にできるように対応しています。 ■花園駅で待っていましたが運行時間になっても何のアナウンスもありませんでした。なぜですか？ 遅延時分にあわせて、放送案内の区間を順次変更する予定でしたが、他の業務と重複し、列車遅延の放送案内が出来ていない時間帯が発生しました。 ■運行時刻を過ぎてからアナウンスがありました。どのくらい遅れるのかという本当に必要な情報が全くありませんでした。なぜですか？ ・情報提供が不十分でした。各係員が問題意識を持ち、正確な情報提供を行えるよう取り組んでまいります。 ■問い合わせの電話番号に電話しましたが出ません。なぜですか？電話問い合わせに関する対応方法を教えてください。 早期の列車遅延発生で、他の業務と重複し、電話対応の体制が出来ていませんでした。緊急の係員を呼び出す等、対策を講じまして、お客様をお待たせしない体勢を整えてまいります。 今回の列車遅延で、ご利用のお客様には、多大なご不便をお掛けいたしました。 またダイヤが乱れているにもかかわらず、的確な情報提供が行われていなかったことを、深くお詫び申し上げます。 ご意見を真摯に受け止め、今後は駅でお待ちのお客様に対しても、乗務員や駅係員が積極的な情報提供が行えるよう、管理者の指示のあり方、また係員に対する指導を徹底し、迅速・的確にお客様の立場に立ったご案内が出来るよう、再発防止に取り組んでまいります。公共交通機関として安全快適な運行を第一として、情報提供の充実とサービスの向上に取り組んでまいります。</p>
11月24日	メール	<p>「以前から連絡しているが、高田～池戸間で、しばらくはおさまっていたが、ここ二日間で、また警笛がうるさい。」とのこと。</p>	<p>不快な思いをお掛けしております事を心よりお詫び申し上げます。 当社では、「見通しの悪い曲線部分」「遮断柵がない踏切」「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。 お申し出の高田駅付近につきましては、「遮断柵のない踏切」および「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。 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>
11月25日	メール	<p>電車車両数を見直してほしい。 現在の2両編成から、3両へ、増やしてほしい。 ピーク時なんかは、とてもじゃないが乗れないことがある。 人口増加をする事を考えてほしい。 車両数の増設を切に願います。</p>	<p>お不便をお掛けし申し訳ございません。長尾線を3両編成の車両で運行させるためには、車両の確保や改造は基より、ホームの長さ確保する必要があります。当社が長尾線で所有している車両は20両ございますが、ラッシュ時には現有している車両を最大限運用しております。また、ホームの長さについても長尾線では3両編成以上で入駅可能な駅がほとんどないため、駅施設の大幅な改修が必要となってしまうのが現状です。現段階では、長尾線における3両編成の運行は困難です。何卒事情ご賢察のうえ、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。</p>
11月25日	瓦町	<p>通勤でことんを利用しています。本日、長尾駅発7:42の電車に乗ろうと駅に行くと、「運転手体調不良のため遅延」と表示されていて、10分程度遅れているとのことでした。ようやく電車が来て、やっと動いたのかと思うと車掌さんからは、電車が遅れたこと、お詫びも説明もなく、「この電車は7:54発高松築港行きです」とのアナウンスのみ。一体、私たちが乗る予定だった7:42発の電車はどうなったのですか？通勤・通学の時間帯でなくとも、もっとお客様の立場に立った対応・説明をするべきではないでしょうか？</p>	<p>不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該社員には列車遅延時等の情報提供の重要性や接客の姿勢について厳重に注意を行いました。 ご意見を真摯に受け止め、公共交通機関として安全快適な運行を第一として、情報提供の充実とサービスの向上に取り組んでまいります。今後もご利用のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
11月25日	綾川	<p>電車の前面部に「Y」を示す棒が付いていた。11月21日、綾川駅14:40平行行き。</p>	<p>ご意見有難うございます。この車両に付けた「Y」型の棒は、ヘッドマークを取り付けけるものです。1205ー1026号車は、前頭部にラッピングを貼っている車両なので「Y」型の棒を取り付けていました。11月24日に撤去しています。</p>
11月28日	高田	<p>駅についた時「〇〇です。」と言ってくれない時があります。眠っていてハッと起きた時に、ここがどこなのか分からなくてあせってしまうので、駅についたら毎回今がどの駅なのか言ってほしいです。どうかお願い致します。 高田駅20時58分発 高松築港行き</p>	<p>このたびは不快な思いをお掛けしました事を心よりお詫び申し上げます。車掌には、発着時の案内放送は勿論のこと車内の音量調整につきましては、発車前や走行中に適時マイクの音量等の確認を励行し、適切な音量でわかりやすい放送を行うよう指導しております。ご意見を真摯に受け止め、全乗務員に周知するとともに、今後も更なる教習の実施や列車添乗を継続して行い、車内放送のレベルアップを図ってまいります。何卒ご寛容を賜りますようお願い申し上げます。</p>
11月28日	一宮	<p>ことんでのいすはあたたかいですね。電車にのるのもいいですね。</p>	<p>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利用いただける鉄道を目指し、さらなるサービスの向上に努めてまいります。</p>
11月28日	一宮	<p>「かんしゃのことば」いつも駅で、お仕事ががんばっていただきありがとうございます。いつも駅はきれいで、駅員さんはやさしくて、私は一宮駅が大好きです。おうえんしています。</p>	<p>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、「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いただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。</p>
11月28日	瓦町	<p>電車の中でスマートフォンを人の顔の方に向けて使用している人がいて、盗撮されているのではないかとすごく不安になりました。(時々電車の中で盗撮した他人の顔をネット上にあげて馬鹿にしている例があるので)スマートフォンを使用する時は、そういう可能性を排除するために、他人の方向に向けられないようアナウンスをしたり、張り紙を貼ったり頂けたらと思います。本来、その人のマナーの問題なのですが、マナーのない人が多いので、マナーをうながす対策を何かして頂けたらと思います。</p>	<p>ご意見有難うございます。乗車マナーにつきましてはお客様のモラルや善意に委ねるところが大きく、さめき弁のマナー講座など、ポスターの掲示や車内放送等で乗車マナー向上に積極的に取り組んでおります。 ご意見を参考に、今後も車内放送等を利用した乗車マナー向上のお願いに取り組んでまいります。引き続きご利用のほどよろしくお願い申し上げます。</p>
11月28日	高田	<p>長尾線と琴平線の入れ違うときがある。待ってよ。夜18時35分だった気がする。お願い待ってよ。</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。お客様の利便性が向上するよう、ご意見は次回のダイヤ改正時の検討課題とさせていただきます。</p>
11月28日	メール	<p>電車でラッシュアワーなど、席を詰めてもらう、荷物は膝上か網棚の上上げてもらえるよう、また、降りる人が優先というようなアナウンスをお願いしたい。 また、車いす利用者には丁寧に対応しているのに、視覚障害者やケガ人には誘導したり声かけが少ないと思います。</p>	<p>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。お体の不自由なお客様につきましても係員の積極的な声掛けを行い、安全で快適に電車をご利用して頂くよう努めてまいります。今後も更なる教習の実施や列車添乗を継続して行い、サービスレベルの向上に取り組んでまいります。</p>
11月30日	メール	<p>昨夜の琴平線の運転見合わせ時のことんでの対応は最悪だと思います。 車掌のアナウンスが発音が悪く聞こえない。 発車時刻は未定だと平気で言う。 一宮まで動いたと思ったら、折り返し運転となり、待っている電車が滝宮までで琴平には行かないという。 代行のバスなどは考えていないという。 元々琴平行きの電車に乗っているのに、代行はない、発車時刻は未定、琴平には行かないってどういうことでしょうか？ まだまだ琴電はいるかと言われてた時代の対応ですね。 お客様の立場にたった対応をお願いします。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。運転見合わせ時には、運転再開の見込みがたらず、お客様への案内が不足しておりました。また運転再開後は、高松築港駅から一宮駅間、岡本駅から琴電琴平駅間の折返し運転、一宮駅から岡本駅間のタクシーによる代替輸送を実施しましたが、運転再開直後において一宮駅から岡本駅への接続が不十分でした。ご意見を真摯に受け止め、公共交通機関として安全快適な運行を第一として、お客様の立場にたった情報提供の向上に取り組んでまいります。</p>