

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年12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	ことでのんからの回答
12月1日	メール	11月30日長尾線高田駅16時52分発長尾行きに乗車しました。平木駅を過ぎあたりで急に電車が止まりました。何度か止まって、徐行運転で学園通り駅に到着しました。公文明駅を過ぎたところで、車掌が「なんとかの為10分遅れです」とのアナウンスがありました。肝腎な何が起こって遅れたのか分からず、この電車大丈夫?と思いました。遅れた理由を教えてください。また、はっきりと分かりやすく車掌さんは説明して欲しいです。	ご迷惑をお掛けし大変申し訳ございません。平木駅において旅客対応に時間を要し、6分遅れで平木駅を発車し、平木駅から学園通り間の踏切状態に異常がないか踏切手前で停車し、踏切の安全確認を行ない、8分遅れで長尾駅に到着いたしました。当該社員には列車遅延時等の情報提供の重要性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ひ申し上げます。
12月1日	高松築港	・安全のためスピードを落とすように。 ・この間、スピードが急に上がる。 長尾線の花園～木太東口あたりの車内の揺れ方・騒音は、はんぱではない。衝撃がひどく、シートに背をあずけておれず腹立たしい。私は医師あがりだが、持病のある方を案ずる。指導者は体験してみるとよい。心発作をおこす人もでてくるであろう。連結部あたりは、ジェットコースターなみ。	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。お申し出を受け早速に点検したところ、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力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。
12月1日	今橋	湯元駅の自動券売機の枚数と金額の部分がまざらわしいです。240円のボタンの代わりに「2枚」のボタンを何度も押す方を見かけます。矢印のシルエットを印刷した紙に、おとな240円子ども120円と記してはいかががでしょうか。	ご利用有難うございます。ご指摘を受け、当該駅の券売機にご利用案内を掲出いたしました。なお、矢印のシルエットを表示する件につきましては、券売機更新等の際の参考にさせていただきます。
12月2日	瓦町	香川県の町おこしのためにも「うどんの国の金色毛マリ」のTVアニメ代2期は必要です。これからもラッピング列車を走らせて下さい。	ご意見ありがとうございます。「うどんの国の金色毛鞠」のラッピング電車は2014年11月から2016年10月まで運行し、車両検査に合わせて運行を終了いたしました。検査終了後、再度ラッピングをする予定は今のところございませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
12月2日	一宮	一宮15時36分降車しました。運転士さんがとても上手で、発車・停車する時もスムーズでした。私は少し足が悪いのですが、これくらいうまく運転してもらえると、安心して乗っておれます。運転士さんに「有難うございます。今後とも頑張ってください。」とお伝えください。	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。
12月5日	メール	仏生山駅の自転車置き場について、母が毎日市内まで利用させていただいて、帰りは、車で駅まで送るのですが、あまりにひどいあれでは女性や年寄り、自転車を出すのに一苦労です。駅員さんが、整理をする姿も一度も見た事がない。駅員さんが整理する姿を見れば、置く方も考えるでしょう。人員が少ないのもわかりませんが、少しだけ弱者に配慮を!	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出の仏生山駅の駐輪場につきましては、定期的に整備や啓発活動を行っておりますが、今後も継続して駐輪マナーの向上に努めてまいります。ご理解のほどよろしくお願ひ申し上げます。
12月5日	三条	三条駅9時33分発、高松築港行きの車掌様のアナウンスがとてもわかりやすく好感をもてました。これからもご活躍されますよう、お願ひします。	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。
12月5日	三条	【論理No. 205018続き】お願ひがあります。雨降りの時、車内が水で滑りやすくラッシュの時などはお互いの服が濡れます。傘入れビニール袋を設置して頂ければ有難いです。	ご意見有難うございます。お申し出の件につきましては、お客様が快適にご利用いただけるよう今後の参考とさせていただきます。
12月5日	琴電琴平	12月3日7時頃、琴平駅の窓口で、今日ホントがっかりして、今までことでは好きな会社だったけど。タイミングもあるかもしれないけど、もう少し自分本位でない態度での接客があればいいと思いました。ずいぶん待たされて、1日きつぷ買ったんだけど、ありがとうございますもなく、無造作におつりときつぷ。きつぷも発行駅のスタンプが不明瞭。なんか乗るんじゃなかった。JRで間に合うのに。窓口で待っても、掃除を優先して知らんぷり。団体学生の引率が声をかけても全く気がつかず。寒いのに。	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対応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。
12月5日	琴電琴平	車内の讃岐弁のマナー標語、全部集めたのか見たい。有料可。動いている中で全部読めないし。県のかかるたもある。	お申し出いただいた乗車マナー向上をPRするポスター「さめき弁のマナー講座」シリーズは、2013年に4種類で始まり現在では全12種類となっており、多くのお客様からご好評をいただいております。現在「高松築港・片原町・瓦町・琴電琴平駅」の各駅ならびにネット通販「ことでんショップ」でのポストカードの発売のほか、有人各駅では全12種類を解説付きで集約した配布物を無料でお配りしておりますので、ご利用の際はお気軽に駅係員にお申し付けください。
12月6日	高田	「かわる、かわる瓦町がかわる。」と放送していますが、一体どこが変わったのかがよく分かりません。そごう→天満屋→フラッグ・・・名前だけではないでしょうか？まず、そのままの建物を使用しても流行らないですよ。イオン宇多津のように、一度壊さないと無理です。地下駐車場はそのままにして、上を解体して西宮ガーデンテラスのように、緑化施設などを作らないと無理です。電車を上に通過させて、下りた時にコンビニ・カフェ・中華料理など、少しの複合施設にしてみたらどうですか？今までのやり方では絶対に駄目だと思います。よそを少し見に行ってやって行くしかないし、良いヒントはいっぱいあります。考え方を変えていかないと、ことでのん部長さんそう思いませんか？なんとかならないといけないと言うのなら、良い電車・良い駅にしたいと、国からの財政支援は受けられないのですか？又は直接事業負担金などは生かさないのでしょうか？県・市・国民が良く考えてみては何如ですか？もう、ゆめタウン・イオン綾川に客は取られているのだから、取り戻すのは容易ではないです。まずはここから着手するのはだめでしょうか？そうしないと、徳島駅前のように、どんだんさびれていきます。やるのなら、大胆にやっつけていかなければなりません。ことでん企画計画部長様、いかがでしょうか？まずは、やってみてはどうでしょうか？	御意見有難うございます。現在の建物を解体し、新たな施設を建設するには膨大な費用を要するため、実現は困難です。ただ、ご指摘のように他施設の学ぶべき点やサービス施策を参考にしながら改善を図ってまいります。今後も地域の皆様のご意見を参考に、館の来店目的となるようなテナントのリーシングを積極的に行い、お客さまにとって魅力的な施設づくりに努めていきたいと考えておりますので、今後とも瓦町FLAGをよろしくお願ひ申し上げます。
12月6日	メール	東京から引越して5年になります。運転免許を持っていませんので、電車バスが足代わりです。ことでんを利用する時驚くのが、乗車位置をホームに示していないこと、皆さん並はず電車が来るとばらばらと集まっていつの間にか後ろにいた方が先に乗車していることです。東京ではどんな電車でも並びます。ここでは並んで乗車しないのは当たり前なのですか？皆さんお仕事帰りで疲れたとは思いますが、私も疲れています、座って帰りたいです。早めに来ておそくドアはここでであろうと言うところの先頭にも横から入られると良い気持ちは致しません。如何なものでしょうか？	弊社では様々な車両型式が運行されており、そのため、車両の長さ・ドアの位置・大きさが一定ではありません。また車両運用も日々異なる為、乗車位置を定める事が困難です、ご理解下さい。なお、乗車マナーにつきましては、粘り強く乗車マナーの向上に努めてまいります。事情賢察の上、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

12月7日	瓦町	FLAG HAPPY X'MAS! は、XMASが正しいと思います。CHRISTの略がXですから。	ご意見ありがとうございます。 ご指摘は次回広告作成時の参考とさせていただきます。
12月7日	瓦町	駅構内などで掲示している禁煙などの禁止マークは、左斜め下では無く、右斜め下が正しいと思います。NOの図案化ですから。	ご意見ありがとうございます。直ちに掲示物の点検を全駅で行ったところ、ご指摘いただいた掲示物をいくつか発見したため撤去致しました。今後も定期的に掲示物の点検を行ってまいりますので、引き続きご利用のほどよろしく願い致します。
12月7日	八栗	駐輪場をなんとかして下さい。10時過ぎに行くとき置場所なし、毎日の利用ではないのですが帰りの荷物がある時など、大変困ります。時々利用の方は皆様こまっています。代表として書きました。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。ご指摘の八栗駅駐輪場につきましては、関係機関と連携して放置自転車の撤去等を行っております。駐輪場の利用状況によって混雑する場合がありますが、今後も全てのお客様が快適にご利用いただけるよう駐輪整理を行なうとともに駐輪マナー向上に努めてまいります。
12月9日	瓦町	電車発車時刻頃、改札口外の道路から「あと1名乗ります」と駅員が改札口に立つ駅員へと声掛けしてください、電車のドアの前に立つとドアが閉まりはじめた。ドアに挟まったら危険と思い、再度開くことを待っていたが開くことはなかった。入れずに困っていたが駅員はほんやりこちらを見ているだけで時間が過ぎ、結局乗ることができないまま時間が過ぎ発車した。他の乗客も構内におらず、後方の車掌も構内に立っていた。改札口に立つ駅員が声掛けしてくれる事を期待していた私も悪いが、何も言わずに立っているだけの態度にはがっかりした。「開けて」「もう次の便に乗って下さい」など何か言えないのだろうか(目が合っているのに)。毎日利用しているが、以前と駅員が代わり、挨拶もろくにできない人がいる。言ったり、言わなかったり、小さい声でブツブツ言うのは接客業としてどうなのだろうか。敢えて言うべきではないと思っていたが、今朝は本当に気分が悪く、嫌な思いをしていたので。まともに接客出来ないのであれば、表に立たないでほしい。	このたびは駅係員の対応により、不快な思いをお掛けしました事を心より深くお詫び申し上げます。お申し出を受け当該駅係員には、接客、接遇時における思いやりのある構内案内、お客様に対する感謝の気持ち、接客姿勢を中心に厳重な注意指導教育を行いました。当該係員も「いたらない接遇、対応でお客様を不快にしまい反省しております。今後はお客様の立場に立ち、接客をしてまいります。」と反省しております。弊社では、かねてより「やさしい駅」を目指しサービス向上に力を入れておりましたが、まだそれが徹底されていないことを痛感いたしております。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。
12月11日	メール	12月9日(金)、最終高松行き22時57分発、仏生山駅ホームでベンチに座って平気でタバコを吸っている者がいる。週末にこの人は時々いる。わざわざホームの端まで吸いに行っている人もいるのに、公平さが損なわれるし、何より非喫煙者にとって不快です。巡回して注意するなり、ケアして下さい。大変かもしれませんが、火災の危険もあるので、よろしくお願い致します。	不愉快な思いをお掛けし申し訳ございません。当社では2016年4月1日から駅構内の全面禁煙を実施し、駅構内へのポスターの掲出を行いお客様にご協力をお願いしておりますが、お客様のマナーに委ねる部分が大きく、当社としても苦慮しているところであります。ご意見を真摯に受け止め、改めて駅構内の清掃時やホーム巡回時において喫煙者を発見した場合は、継続して禁煙のご協力をお願いしてまいります。
12月12日	メール	長尾線を利用して頂いています。四国内の出張などで、JR特急で高松まで帰ることが多いのですが、最終のJR特急とことでん高松築港の発車時間が微妙で乗り継ぎが難しい場合があります。JRに合わせる必要は無いですが、せめて走らなくても良いような運行スケジュールをJRと協議してもらいたいと思います。ことでんだけが悪いとは思いませんが、四国の交通事情の悪さを考えると小さいところでも改善した方が、四国の発展につながると思います。JR四国には、あまり期待していないのでよろしく願います。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。お申し出の他社線との接続につきましては、運行本数等の違いから大幅な改善は困難ですが、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。
12月12日	メール	12月11日の10時27分着、上りの水田駅に到着降車の際に、イルカカードで出場を押ししましたが、駅員さんに引き止められて、出場を押ししていないと言われました。出場しているか証明できないと言われ、出場を確かに押したのに濡れ衣を被せられとても不快でしたし、ショックでした。このようなことがもう2度とないようにしていただきたいです。	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。今後は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。
12月12日	高松築港	高松築港駅の多機能トイレ、ウォシュレットの電池がだいぶ前から切れています。交換して下さい。	ご意見有難うございます。お申し出を受け、12月12日に電池交換を行いました。今後も、きめ細やかな設備点検を行い、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。
12月12日	琴電琴平	いつも本物の京急に乗っていますが、分からないと思うけど、最近の京急1000形がすごく揺れていたの修理して下さい。京急からの車両を入れてほしい。	ご意見有難うございます。京急1000形の揺れについて、車両点検を行っております。また、軌道についても保守点検を行っており、お客様が快適に乗車できるように努めております。京急車両の導入については、現在のところ計画がありません。ご理解下さい。
12月14日	瓦町	先日、京都の京福電鉄の鞍馬線に乗車する機会があった。40年程前と比べて、車両は全て一新され近代化されていた。また、全ての駅のプラットホームには屋根が完備されていた。翻って、琴平電鉄はどうだろうか、経営努力もせずに老朽化した車両をレトロ電車と称して未だに使用している。それでは頻繁に故障するのも当然であるが、そこには甚だしい乗客軽視の姿勢が見て取れる。つまり公共交通機関としての基本的な取り組み姿勢が、根本的に誤っていると云わざるを得ない。また、過去に経営破綻した反省が、全く生かされていない。新駅を作るよりも、より広い大きいより新しい安全な車両の導入、屋根の完全設備、保守点検の態勢確立が喫緊の課題ではないだろうか。真摯な実効性のある回答を望む。	ご意見有難うございます。現在のところ車両の導入計画は未定です。なお、施設・車両等の点検につきましては計画的に実施しておりますが、今後もお客様が快適にご利用いただけるよう、計画的に整備・点検等を実施してまいります。
12月14日	メール	先般、三条駅の点字ブロック上の自転車についてお願いした者です。再び同駅を利用させて頂いたところ、良くなっていました。ポスター掲示もされているのを見つけたのですが、フェンスの低い位置で本当に見てくれるのかな?と思いました。三条駅の方は接客が丁寧で、外国の方にThank youと言っていました。あと、瓦町駅の階段に黄色い線を引いて下さり、ありがとうございます。段差がわかりやすくなりました。	温かいお言葉有難うございます。駐輪場につきましては駅係員が都度整理を行っていますが、引き続き整理を実施するよう周知しました。ポスターも3カ所に掲出していますが、フェンスの高低を勘案し駐輪場に自転車を駐輪されるお客様から一番目にとまり易い場所に掲出しています。
12月14日	メール	電車内の座席の下に暖房がついてますよね?それが、足にあたって熱いです。冬は寒いので5分10分ならまだしも、わたしは30分乗るので、いつも火傷しかけてます。特に女子は生脚で学校へ行く人も多いので。対策を考えてください。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。車両の暖房装置は電熱器を使用しているため、お申し出の足元の鉄板が車両の構造上、熱くなりやすくなっております。暖房装置の改造・移設は多額の費用が掛かり困難ではありますが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。