

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年1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
1月2日	メール	琴平温泉に泊まり、志度線、琴平線に乗りました。車両内のことちゃん、車両の外側のことちゃんファミリーの仕事ぶりに感心しました。滞在三日ですっかりことちゃんファンになり、ことことスタンプも購入。ことでのんの再建の努力にも感動!神奈川から応援しています。	温かいお言葉有難うございます。今後もお客様に喜んでいただけるよう、様々なイベントを企画実施してまいります。なお、ことちゃん・ことみちゃんの登場するイベントにつきましては、ことでのんのホームページの「ことでんカレンダー」でもご確認いただけます。
1月2日	メール	瓦町の窓口で対応された中年の駅員の対応悪過ぎです。無愛想かつ不機嫌丸出しでした。不機嫌をぶつけられても、迷惑です。琴電の利用者は昔に比べたら減ってますが、減って当然です。電車は必要だから、無くなることはないと思いますが、自分達の給料を増やしたいならもっと対応の仕方を良くしないとダメだと思います。観光にきた人に対しても同じなら、香川県の印象が悪くなります。あんな不機嫌なベテラン駅員は表に出ない方が良くと思います。	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、真に申し訳ございません。当該駅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忘れず、常にお客様の立場に立ったサービスの提供を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。
1月4日	琴電琴平	琴平駅のトイレの数を増やせばいいと思います。正月等の混雑時は特に必要かと思えます。ことでんさんと関係がないと思いますが、駅を出て真正面に不法投棄された物がいきなり目に入るの、他県から来た皆様にも何かとイメージが悪いかと思えます。	ご意見有難うございます。お申し出のトイレの増設につきましては、多額の費用がかかり、現在のところ増設予定はございません。ご理解ください。琴電琴平駅には待合所及びホーム内にもトイレが設置しておりますのでご利用ください。また、駅前的美観につきましては、1月5日、琴平町役場にお申し出内容を連絡致しました。
1月4日	瓦町	ことちゃん・ことみちゃん・ことのちゃんかわいくて見に来ました。これからも香川県のキャラクターとして大切になさって下さい。岡山県民より。12月30日 11時30分乗車。	温かいお言葉有難うございます。今後もお客様に喜んでいただけるよう、様々なイベントを企画実施してまいります。なお、ことちゃん・ことみちゃんの登場するイベントにつきましては、ことでのんのホームページの「ことでんカレンダー」でもご確認いただけます。
1月4日	綾川	綾川駅を出て右に曲がった所の踏切の遮断機(遮断桿)が降りるのが早すぎる。	ご意見有難うございます。お申し出の場所は綾川駅に隣接するため、安全確保の観点から電車が駅に到着する際には、通行を遮断するシステムとなっております。安全上の設備として設定しており、システムの変更は困難です。ご理解をお願い申し上げます。
1月5日	三条	電車の待ち時間が長い時の為、各駅に充電ソケットの配置をお願いできませんでしょうか。携帯の充電ができれば、待ち時間が短く感じますので。	ご意見有難うございます。現在のところ、携帯電話の充電用コンセントを設置する予定はありません。ご理解のほどお願い申し上げます。
1月5日	瓦町	・以前に投稿していた、仏生山駅整備所の技術力紹介・三条～太田間の新駅・複線区間の延長などが、構想具現化されよかったです。綾川駅については、花壇の敷設に加え、安全環境も改善されれば、更に進歩・レベルアップするかと。(品質も) ・最近「カトバン」加藤綾子さんの本を読み、ロケ地が瀬戸内・香川だったことから、柔らかに優しく知的な不困気が、琴電も含めたこの地域に合うように思いました。小豆島～直島～築港～滝宮～琴平の文化・風景にて企画できないのでしょうか。	ご意見有難うございます。お申し出の綾川駅につきまして、行政と地域と協力しながら、お客様が快適・安全にご利用いただけるよう取り組んでまいります。また、今後も様々なイベントを企画・開催し、新たな賑わいの場の創出に向け、取り組んでまいります。
1月10日	メール	1月9日の夜9時発の琴平線に乗ろうと築港駅のホームに行ったら、電車のドアが閉まっていました。私には初めての経験で駅員さんを探してキョロキョロしていたら、やってきたお客さんがドアをこじ開け乗るのを見て続いて乗りました。ドアの外側には把手も無く、そんなルールがあることもわかりませんでした。中にお客さんは寒くなくていいかもしれませんが、これから乗る人には不親切です。観光客だったら分からないと思います。駅員も配置せずどうしてこんなやり方にしたのですか。ちょっと不愉快な思いをしました。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。早期及び夜間においては、終点駅での停車時間が長いと車内温度保持を目的としてドアを手動扱いで乗車いただくようにしています。各ホーム入口付近には、ドアの手動扱いの案内を掲出していましたが、分かりにくかったため分かりやすい場所に変更しました。また、今後は改札口での案内も併せて行ってまいります。
1月10日	瓦町	そろそろことでのんにも新性能車両を導入してほしいと思います。今、走っている車両は古い車両ばかりで騒音や揺れが激しくて乗り心地が悪く車両トラブルも多発しています。これから新駅や高松市民病院・県立体育館が整備され、乗客が増加することが期待されている中、今の古い車両を使い続けるのはサービスダウンになると思います。これから都営浅草線5300形や都市交通1000・2000・3000系の廃車が始まるので、是非ことでのんに導入して車両の高性能化をしてレベルアップしてほしいと思います。	ご意見有難うございます。現在のところ、車両導入計画につきましては未定となっております。今後の車両導入時の参考とさせていただきます。
1月10日	仏生山	1/6(金)仏生山自転車置場にて、自転車の鍵を落としたと思い、1/7(土)仏生山駅にて〇〇氏に問い合わせ、拾って頂き助かりました。自転車の鍵とはいえ、大事に置いて頂きありがとうございます。今後の活躍を祈ります。	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。今後もお客様が安心して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。

1月10日	瓦町	デポジットをしているのはなぜですか。いそがしい現代生活を送っている人には、負担以外なものでもないと思います。やめたらどうですか。不都合があるのでしょうか。JRのやり方の方が自然に感じます。デポジットをすることにより、悪い見方をする人は多いのではないのでしょうか。	ご意見有難うございます。 IruCa乗車券はライト(券面の書替)機能、カードへのチャージ(入金)機能により、繰り返しの利用が可能です。このため、安易な使い捨てを防止し、再利用を促進する観点からIruCaの購入時に一定額デポジット(保証金)として收受しております。また、IruCa乗車券の返済時には全額を返還いたしております。ご理解のほどお願い申し上げます。
1月11日	メール	毎朝、琴平線の陶駅7時52分発の登り電車を利用しています。いつもではないのですが、車内のアナウンスの音量が小さいことがあり、次の停車駅の名前が聞き取れないことがあります。私自身は30歳代で、健康診断でも聴力は正常と診断されていますので、スピーカーの音が小さいか、車掌さんの声が小さいかいずれかではないかと思っています。通勤・通学の時間帯で混み合っていますので、次の停車駅が聞こえないと不便です。お年寄りの方にとっては尚更だと思います。ぜひ改善をお願いいたします。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車掌には、発車前や走行中に適時マイクの音量等の確認をするとともに、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が、ご意見を真摯に受け止め、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。
1月11日	片原町	ICOCAも使えるようにしてほしい。	ご意見有難うございます。ICカードの共通利用には会社間の調整やそれ相応のコスト負担等、課題が多々ございますが、今後も関係事業者等と意見交換を行いながら、共通利用についての検討を進めてまいります。
1月11日	三条	2017年、新年のテレビ番組で大西市長のお話が放映され、私は偶然見ていたのです。その中で、ことでんとして太田～三条、太田～仏生山間に新駅を作るだそうです。これからのことでんの真骨頂だと思います。頑張ってください。	温かいお言葉有難うございます。現在、新駅開業に向け取り組んでおります。今後もお客様が快適にご利用いただけるよう、快適なスペースの提供に努めてまいります。引き続きご利用のほどよろしくお願い申し上げます。
1月11日	瓦町	大阪のJRや私鉄に乗って気が付いたことがあります。大阪では不正な切符の購入を防ぐため、子供運賃で改札を通過すると「ビヨビヨ」という警告音が鳴ります。その度に、駅員さんや周りの人が見るので、不正はしにくい状況にあります。コトデンでも、導入してほしいと思います。学割やシニア割引、子供運賃など、正規の運賃を払っていない人は、警告音で周りの人から注目される制度をつくり、売上をあげて、よりよい電車の環境に近づけて下さい。駅員さんが見ずに、機械なので、シニアのイルカで改札を通過している40代の女性を見ました。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出の割引運賃を使用したお客様に、音声案内でお知らせる機能を追加する予定はございませんが、次回更新時の参考とさせていただきます。今後のお客様が快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。
1月11日	高田	電車運賃が高すぎる。大阪などの電車はもっと安かった。もう少し安くできないですか。	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をお使いいただくと、割引運賃でご乗車いただけますので、ぜひご利用下さい。
1月13日	メール	11日な停電時に乗っていたものです。まず、バスの手配が遅い。二時間も電車のなかに缶詰はありえない。電車のなかにおいて乾燥して喉も乾くし。外は寒いし。お年寄りも居るのに。その辺の気遣いも気になった。臨時バスも散々待たせておいてお金を取っているのは驚いた。時間もお金もとられアホみたいです。申し訳ございません。とずっと言ってるが本当に思ってるのか不思議でなりません。1/12(木) 0:03受信	2017年1月11日に発生した送電設備障害により、ご利用のお客様には多大なご不便をおかけし、誠に申し訳なく心より深くお詫び申し上げます。当日は、長期にわたり運転見合わせが予想されたため、バスによる代替輸送を計画し、各駅に6台のバスを配車いたしました。しかしながら、各駅までの配車に時間を要し、お客様を長時間お待たせする結果となりました。今回の意見を真摯に受け止め、早期の代替輸送が実施出来るよう努めてまいります。また、的確に情報が伝わるよう取り組みを継続し、異常時にも安心してご利用いただけるよう最大限の旅客対応に努めてまいります。
1月13日	琴電琴平	1月11日は朝から停電が何かで、電車がとまっていたようです。私がどうしようか困っている所へ駅員さんが「もう少ししたら代行バスが各駅停車で高松築港へ行きますのでお待ちください」と親切に教えていただきました。こういう事態があっても、代行バスを出してくれる事には、ありがたく思いました。	温かいお言葉有難うございます。2017年1月11日に発生した送電設備障害により、ご利用のお客様には多大なご不便をおかけし、誠に申し訳なく心より深くお詫び申し上げます。今後につきましてもご利用いただくお客様に的確に情報が伝わるよう取り組みを継続し、異常時にも安心してご利用いただけるよう最大限の旅客対応に努めてまいります。