ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年1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	ことでんからの回答
1月16日	メール	いつも琴電を利用しています。1月3日、仏生山駅のトイレが詰まっていました。流す事も出来ず少し恥ずかしくも感じました。駅員さんは丁寧な対応もしてくださったのですが、できればトイレ内の清掃だけでなく、整備もお願いしたいです。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出のトイレ詰まりは、当日係員が清掃点検をおこないました。今後もきめ細やかな清掃および点検を行い、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。
1月16日	メール	仕事上いろいろな駅を利用させて頂いています。 お客様へのお声掛けは、大切なサービスの一つと思います。ことでんにおいても『ありがとうございます』とよく耳にし、気持ちよく改札口を通行しています。が、残念なことに、何も言わない方もおられます。99人が頑張っても1人が言わなければ、99人の努力が無駄になってしまいます。どこの組織でも同じ悩みはあると思いますが、更なる顧客サービス向上に期待します。 太田駅に夜になると自転車で改札口に来ては駅員の方と長々と話をされている人がいます。利用者にとっては邪魔で、不快です。 朝の通勤時はイルカ利用より、切符の方が早く改札を出られます。何のためのICカードかと疑問に思います。 安全で快適なサービスの提供を引き続きお願いします。	このたびは不快な思いをお掛けしましたことを心よりお詫び申し上げます。 当該駅係員には特定のお客様と長時間業務以外の会話を行なうことは慎むよう注意指導致しました。 なお、IruCaカードにつきましては、鉄道とバスとの共通利用、各種割引メニューの充実、属性に応じた券種設定、再発行機能、また自動精算機能などを有し利便性に優れたカードとなっておりますので、今後も継続したご利用をお願い致します。
1月16日	メール	IruCaをレジでもチャージできるようにして欲しい。 IruCaポイントがいくら貯まってるか分からないので、レシートに印字して欲しい。また、窓口でないとポイントが交換できないようなので、機械または自動的にできるようにして利便性を高めて欲しい。 IruCaを使える店が街中とかしかないので、使えるとこをWAONみたいに増やして欲しい。	ご意見有難うございます。 レジでのチャージやレシートへのポイント印字、及び付与につきましては、システム上困難です。ご理解のほどお願い申し上げます。なおIruCa加盟店は高松市中心部に展開しておりますが、一部、さぬき市、綾川町、小豆島町、土庄町でもご利用いただけます。今後もお客様のご意見を参考にさせて頂きながら、利用店舗の拡大に努めてまいります。
1月16日	メール	瓦町FLAGについて、男性用の服屋を増やして欲しい。できればゆめタウンとかにないような香川初の店とかが増えると行きたいと思い集客力になると思う。 ナノユニバースの店をビームス並に広げて商品を増やして欲しい。 地下駐車場でただでさえ止めにくいので、駐車代を丸亀町グリーンのようにー定時間サービスしたら気軽に行きやすくなると思う。	いつも瓦町FLAGをご利用いただき誠にありがとうございます。 今後も地域の皆様のご意見を参考に、メンズファッション含め、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、フロアの充実に努めていきたいと考えております。 また、駐車場割引サービスに関しましても、新たな施策を拡充していく方向で検討してまいります。
1月18日	瓦町	1月11日の出勤時に停電によるバス輸送にまき込まれました。その帰り、栗林公園から仏生山迄の17:37発に乗ったのですが、車中一言も、不通だった事への説明、お詫びがなく、駅にも張り紙もなく、まったく停電が無かったかのような扱いでした。こういう事をしていたら、いつかお客は減っていきますよ。倒産以前の乗ってあたり前の感覚が、まだあるような気がしました。	この度は1月11日に発生した琴平線送電障害の影響により、ご利用のお客様にはご不便、ご迷惑をおかけいたしました事を深くお詫び申し上げます。今後は異常時に全てのお客様に対する情報提供、御案内を十分行うよう周知を行いました。また、案内放送、テロップ等を活用しお客様にご不便をお掛けする事の無いよう全社員で努めてまいります。
1月19日	メール	私は長尾線 高田駅を利用してます。今までも 駅員さんにも意見してますが 先日。水田からの乗車客が高松築港で林道からと言って精算してました。水田からの乗車は間違いありません 学生に多いが 大人にも結構多い 林道からと嘘をついての運賃支払い詐欺 立派な犯罪行為です。ある土曜日に花園駅で降りた時には 上り下りの行き違いのバタバタを利用して学生4名が イルカをスキャンするフリをして下車しました。誰もイルカは持っていませんでした。目の前で見てます。無人駅が多い事を利用してのこのような行為をには 警告文などできちんと対処してほしい。正直に運賃を払ってる人をコトデンは馬鹿にしてるとしか思えません。	このたびは貴重なご指摘を頂きまして誠に有難うございます。お申し出を受け、直ちに花園、林道、水田の各無人駅に係員を配置し、市内3駅（高松築港駅、片原町駅、瓦町駅）とも連携した上で調査を行いましたが、お申し出のあるような行為・利用されるお客様はおりませんでした。今後も適時、無人駅に係員を配置して対応してまいります。
1月20日	メール	Irucaに途中下車制度が無いことは重々承知しておりますが 「外出の帰りにちょっとFLAGに寄りたい」時等に運賃が多くかかり躊躇してしまうので 「FLAGに立ち寄る場合」や「FLAGで買い物をした場合」限定で良いので何かirucaでも利用できる途中下車に準じたような割引施策を実施して頂けないでしょうか 御検討のほどよろしくお願い致します。	ご意見有難うございます。お申し出の途中下車制度ですが、弊社のIruCaシステムは、降車時にカードをタッチすると自動的に精算されるシステムになっており途中下車はできません。なおICカードのシステムを変更するには多額の費用がかかりますので、ご意見は今後の参考とさせていただきます。 普通乗車券を使用時には、条件を満たした場合のみ途中下車の取扱いが出来ます。
1月23日	瓦町	潟元駅の多目的トイレにある、ベビーベットが汚れて汚くて使い難いので、きれいにしてほしいです。自分で拭ける範囲で拭きましたが、完全にきれいになっていないし、まだ汚れています。汚れがこびり付いてきれいに落ちなかったです。	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 直ちに潟元駅係員がアルコール清掃を行いました。今後もご利用のお客様に不快感を与えないよう、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努めてまいります。
1月23日	メール	H29年1月20日午後10時10分瓦町駅でIrucaカードで入りましたが、残額が確認できなかったため、改札口の係員に残額が確認できなかったため、確認をお願いしますと言ったところ、後ろに人がいるから退けと言われました。改札口の人は、何のためにいるのですか?対応がひどすぎませんか?	このたびは駅係員の言葉遣い、接客態度により、不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございませんでした。 当該駅係員には言葉遣いはもちろん、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を行いました。また、業務分担を明確にし、お客様にご迷惑をお掛けする事の無いよう努めてまいります。
1月24日	メール	今日の夕方、瓦町駅志度線にて。次は5番発と書かれたカード有り。 乗客は皆5番線で待ち→4番線に電車到着→ しばらくして→車掌らしき人が「4番線が志度行きですよーのってくださーい」→ 皆4番線に移動。電車に乗り込む→しばらくして→ 車内アナウンスにて「次は5番線発です。お乗換えください」 ということがありました。あっちにいったりこっちにいったり散々でした。 せめて次の電車の発車ホームぐらい把握してください。	この度は乗務員の案内不備によりご不便をお掛けし申し訳ございません。 ご指摘を受け全乗務員に対し、次運用の把握を確実に行い、お客様に正確なご案内を行うよう周知徹底しました。また、今後も更なる教習の実施や列車添乗を継続して行い、正確な情報提供が行えるようレベルアップを図ってまいります。
1月25日	メール	1月22日瓦駅13時33分の長尾行き電車に乗車しました。 電車が元山駅を出た後に「きっぷをお持ち出ない方、IruCaにご用のある方は車掌がまいりますのでお知らせ下さい。」とアナウンスされたので、グリーンIruCaを出場処理してもらい、定期券を入場処理してもらおうとカードを2枚だして差し出すような持ち方をして待っていました。私が座っていたのは、優先座席の電車の車両隅のところでした。車掌さんは気がつかずに通過されましたので、2階ぐらい「すみません」と声を出して、やっと気が付いて貰えました。おそらく連結部分を通過して車両を移動すると死角になって気が付かないのだと思います。 いつだったか忘れましたが、同様処理をしてもらおうとしましたが、車掌さんに無視され、その時は「車掌さん!すみません!」と声を出したにもかかわらずにさっさと車両前方に行ってしまいました。私は瓦駅から乗って、長尾駅で降りるので、別段長尾駅でも対応して下さるとは思いますが、ほとんどが無人駅の長尾線で下車時に この処理を行ってもらうと、客扱いのため遅延になると思います。もう少し、車掌さんには、死角になるところの乗客にも目を配って欲しいと思います。	不愉快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。お客様のお申し出のとおり、車掌が車内巡視の際に車両の連結部分については死角となり、ご用のあるお客様を見過ごす可能性があります。 今後、この様な事が無いよう、特に連結部分の座席をご利用しているお客様に対して目を配るよう全車掌に周知しました。

1月25日	メール	瓦町駅での乗り換え時間と電車停止位置について。 県外から移住し、長尾線と琴平線を瓦町乗り換えで利用している者です。 同じ事業者なはずなのに、なぜ同時刻にそれぞれの路線で発車したり 乗り換えの待ち時間があり過ぎたりしているのでしょうか? 非常に不便です。乗り換え利用のことを考慮されたダイヤを組んでほしいと、 切に願っておりますので、どうぞよろしくお願い致します。	ご意見有難うございます。ダイヤの設定はお客様のご利用状況を勘案して設定しておりますが、お客様の利便性が向上するよう、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。
1月25日	メール	【論理No.205190の続き】 電車停車位置で、 駅構内に点字ブロックがあるにも関わらず、 その位置に電車の扉が来ていないのがほとんどです。 停車位置の意識は無いのでしょうか? 障害者の利用者にも優しい会社になってほしいと思います。	ご意見有難うございます。駅構内にある点字ブロックにつきましては、国の移動円滑化基準に基づき整備を進めております。尚、ホーム上にあります点字ブロックはホームの縁端部を警告するものであり、列車の停止位置を示すものとはなっておりません。ご理解のほどお願い申し上げます。
1月26日	一宮	平成29年1月8日、こんぴらさんに初参りにいきました。その日は雨、子供たち約20人程、子供は各自カッパを着て足元はびしょびしょ、奥の院まで行ってきました。帰りの車中、みんな整列で迷惑にならない様、カッパを脱ぎ電車に乗りました。毎年は静かに乗って、琴平～一宮まで帰るのですが、今年は、雨の中での参拝だったので、、いつもの年と違った思い出を作れたのか、少し声も大きく笑い声もたくさん出ました。いつもだと「他のお客様に迷惑になるから静かにしなさい」と注意する所、席を立ってうろうろする子もいなく、座ってごそごそもしていなかったので、雨の中の参拝も楽しかったんだなあと大目に見ていました。その時、乗務員の方から注意がありました。この状態を見ていた乗務員の方、仕事とは思うけどホンワカな気持ちにならなかったかしらん、他のお客さん・子供たちはもう少し、はしゃぎ電車の中を歩いていますよ。高校生もね。車内で、たのお客様に迷惑は、どの程度までが迷惑か教えて下さい。私たちのチームも迷惑をかけていたのは分かる。でも時と場合による。1月8日午後2時頃乗車	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該車掌には接客姿勢をただし、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、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。
1月26日	瓦町	1月25日の早朝にことでんが、またやってくれた。それも長尾駅でのブレーキ凍結が原因であるとか。真冬の大寒の時期に容易に予想され得る事態ではなかったのか、当然の如くに理由を言い放つアナウンスに、大方20分以上異常に冷え込むプラットホームで立ち詰めで待たされた身には、憤りを以って聞くしかなかった。また朝の一番込み合う時間帯で2倍以上の乗客がボロ電車に詰め込まれたものだから、まさに阿鼻叫喚の地獄とかしていた。本当に今回の事を真剣にとらえているのであれば、明確な再発防止策を示し、直ちに本日より実行せよ。本当に「もういい加減にしろ」と言いたい。	平成29年1月25日に発生した車両故障により、大幅な遅延や運休が発生し、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ことを、深くお詫び申し上げます。お申し出の車両故障につきましては、直ちに原因を調査し、対策を講じ再発防止を行いました。今後もより一層きめ細かな点検・補修を実施し、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。
1月26日	メール	なんでそんなに寒くない日に電車の暖房つけて気温が0度の時には暖房つけないんですか?	不愉快な思いをお掛けし申しわけございません。乗務員に確認したところ、暖房スイッチは投入していましが、当日 1月26日は今期1番の冷え込みであり、ラッシュ時間帯は乗降に時間を要するため、扉の開放時間が長く、暖気が逃げてしまい車内温度が保てませんでした。待ち時間や出発まで時間がある場合には、状況に応じてドアを早く閉める等、車内の温度管理に気を配り、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。
1月27日	瓦町	フラッグ入口西側の電光（時間・日付）板の時間が、どう見ても5分くらいズレているように思えるのですが。よろしくお願いします。	ご迷惑をお掛けいたしまして申し訳ございません。 直ちにお申し出の電光式の時計を確認したところ、3分進んで表示していました。管理している行政機関に連絡し調整を行いました。
1月30日	メール	車両の置き換えにあたり、京成3600形を導入していただけないでしょうか。 自分の好きな車両であり、腐食に強いステンレス製で、車体の寸法や軌間が琴電の規格と合致しております。 ご検討のほどよろしくお願いいたします。	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31日	メール	うどんの国から金色毛鞠ラッピング車両の第二弾を望みます。 アニメ放映は昨年末で終了し、それで「ことでん」を知った県外アニメファンが見に行きたくても、もう行けません。ぜひ第二弾のラッピング車両を運行してください。能登電鉄はずっとやってくれてます。県外ファンにもっとアピールしてください。よろしくお願いします。	ご意見ありがとうございます。うどんの国の金色毛鞠ラッピング電車は2014年11月から2016年10月まで運行いたしましたが、車両検査の際運行を終了いたしました。今のところ、再度ラッピングする予定はございませんが、ご意見は今後の参考とさせて頂きます。