

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年2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	ことでの回答
2月1日	メール	高松築港駅の子トイレについて、トイレに向かう正面から、和式トイレ(便器)がすぐ見えて気になります。カーテンもしくはのれん等を付けて下さい。また、和式→洋式に変えて下さい。ご検討をお願い致します。	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参考課題とさせていただきます。
2月1日	瓦町	志度線も高松築港駅まで運行するようにしたり、1300形のような大型車を導入すればいいかなと思った。	ご意見有難うございます。志度線の高松築港駅までの運行と、大型車両を導入するには、多額の費用と、橋の強度強化、一部ホームの改修等が必要となりますので現在のところ予定はございません。ご理解のほどお願い申し上げます。
2月1日	メール	イルカの定期購入をしにいったものです。どうしても本人が定期の継続をできない場合もありますよね？わざわざ遠くから買いにきているのにも関わらず、その駅員さんは今使っているイルカがないと無理なんですよ、と苦笑いし、早く起きて買いに来て下さいよと、人ごとのように言っていました。イルカはギリギリまで本人が使っているのを持ってこれるわけありません。では、この継続の場合のイルカ定期リターンシステム、やめてもらえませんか？それか、もっと柔軟性のある頭の人はいませんか？全部琴電側が決めたルールですよ。こういう時はこうできると言うマニュアルはありませんか？みんながみんな同じではありません。その時に対応した駅員さんが決まりですから。というような対応だったので、気分が悪いです。琴電は、乗る人がいるから動くんですよ？もっと1人の人を大切に对应してほしいです、もっといろんな方法をつくっていただきたいです。JRの方はとても対応がよかったです。	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。駅係員には言葉遣いはもちろん、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うよう厳しく注意指導を行いました。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。なお、IruCa定期券の継続購入の場合、使用している既存の定期券を使用し発売いたします。ご不便をお掛け致しますがご理解を賜りますようお願い致します。なお、IruCa定期券の購入に関しましては、新規、継続購入に関わらず有効開始日の14日前から発売は可能です。また、IruCa定期券購入のためだけにご乗車される場合は、最寄りのIruCa定期券取扱い窓口がある駅までの旅客運賃は無償扱いとしております。是非ご利用頂けますようお願い申し上げます。
2月2日	高松築港	通勤で琴平線を利用しています。綾川駅は比較的到新しくきれいな駅ですが、自転車置き場には、サドルやタイヤが外れた放置自転車がたくさんあり、他の自転車やバイクが置きにくくなっています。これから春の入学・進学・就職シーズンに入ると自転車やバイクを置く人がもっと増えると思いますので、放置自転車を整理し、処分しては如何ですか。他の駅も同様です。1年に1回は放置自転車を整理し処分すべきと思います。	ご意見有難うございます。お申し出の放置自転車につきまして、駐輪場を管理している関係機関に伝えております。また、定期的に弊社係員が駐輪場の整理整頓を実施してまいります。
2月3日	メール	たまに土曜日に羽間駅のパークアンドライドを利用させていただいている者です。駐車場にはいつも、ゴミがたいへん目につきまます。そこで、クリーンウォークならぬクリーン乗車を企画されてはいかがでしょうか。利用者が駅や駐車場のゴミを拾う機会と参加特典を考えていただければ幸いです。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、直ちに管理を行っている行政機関にお申し出の内容をお伝えしております。利用者との連携した清掃活動の実施につきましては、今後の参考とさせていただきます。
2月6日	メール	長尾線を利用したのですが、チャージするのを忘れてのいのに気付かず、降りてしまっ、駅員に次、したら警察に通報すると脅されました。私も悪いとはおもいますが、言葉遣いが悪いと思います!とても不快でした。まじで気分が悪いです。もう最悪です!腹が立ちます	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。今後、言葉遣いや接客姿勢を中心に、常にお客様の立場に立ったサービスの提供を行い、社員一人一人がお客様に満足していただけるよう接客レベルの向上に努めてまいります。
2月6日	メール	線路の幅同じなので近くの山陽電鉄の網干or姫路駅辺りから琴平電鉄高松駅辺りで相互乗り入れとか実現出来ないでしょうか?	ご意見有難うございます。現段階では他社との相互乗り入れの計画はございませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
2月6日	メール	瓦町FLAG西側の電光掲示板の時間修正ですが、早速にありがとうございます。	瓦町FLAG西側の電光掲示板の時計に誤差があり、お客様にご迷惑をお掛けしました。今後も、点検を実施するとともに、お客様に正確な情報提供を行えるよう取り組んでまいります。
2月6日	瓦町	志度線利用者です。車内のフリーwifiとても便利です。実装している車両が少ないなか、なかなか当たる事は少ないのですが、早く全車両に実装されるのを、とても楽しみにしています。	ご意見有難うございます。2016年12月1日から2017年1月20日までの期間で、各路線1編成を対象に、電車内フリーwifiの実証実験を行いました。今後導入につきましては、お客様のご意見や設置にかかる費用等を勘案しながら検討いたします。
2月7日	メール	以前もお問い合わせさせていただきました。ここでお問い合わせしたらお返事はどのよういただけるのかわからないのですが、一向に改善されないのでもお願い申し上げます。どうして電車に乗るのに皆さんなららないのですか?並ぶための乗車目標をホームに書くなどしないのですか?待っていても後からいらした方が先に乗って座られてしまいなていうことが毎回で非常に不快です。私は車の運転をしないのです、電車に乗るしかないのです。なんとか考えていただきたいです。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。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も、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。
2月7日	琴電琴平	時々空港通り駅を利用しますが、切符の販売機が、両替やつり銭不足で購入できない時があります。IruCaを使えばいいのでしょうか、たまにしか利用されない方には大変不便です。つり銭不足で使えないのなら、となりの仏生山か一宮から駅員が直に行ってもらいたいと思いますがいかがでしょうか。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。無人駅の券売機に釣銭切れが発生した場合、乗務員からの連絡を受けて、係員が駆け付け補充を行っております。ご要望のとなりの駅から駅員を派遣することは、余剰人員もなく、担当駅の安全確保、及び接客業務が最優先のため実現する事は困難です。今後も、券売機のつり銭管理を行うとともに、社員一同連携してお客様にご迷惑をお掛けしないよう取り組んでまいります。

2月8日	綾川	座席が金属製なので、冬は座っていると底冷えるなど寒いです。座布団がほしい。	ご意見有難うございます。 無人駅の座布団については近隣の方の善意で設置している駅もあります。しかしながら、管理等が困難であることから、無人駅への座布団の設置は考えておりません。ご理解のほどお願い申し上げます。
2月9日	湯元	湯元駅の男子トイレの洗面では、水が出ません。不便ですのでよろしくお願いたします。いつもきれいで気持ち良く使用させて頂いています。ありがとうございます。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、2月10日に修理を行いました。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。
2月11日	八栗	2月8日放送のNHK番組「ひるブラ」拝見しました。仏生山工場での整備や体験の様子が見れてとても面白かったです。そこで質問ですが、工場見学・運転手体験はどうやって申し込みできますか。また同番組のDVDは発売されたら駅で買えるようにしてほしいです。	ご意見有難うございます。 工場見学は、事前に予約が必要となりますので下記の連絡先にお問い合わせ下さい。なお、DVDの販売予定はございません。工場見学お問い合わせ先 (087-889-3096)
2月13日	メール	・スマートフォンで乗り換えの経路を調べられると助かります。アプリを制作なさっては如何でしょうか？ ・志度線からその他の路線への乗り換え(また、その逆)について、遠方から来られる人は現場の実感が持てず不安だと思います。瓦町駅の構内図を公開されるは如何でしょうか？	ご意見有難うございます。お申し出のことでホームページでは、乗りかえ時刻・運賃を表示していますが、経路及び構内図の公開はおこなっておりません。ご意見は今後ホームページ更新時の参考とさせていただきます。
2月14日	瓦町	車内がとても寒い。乗客を何だと思っているのか。貨物だと思っているのか。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。今後も、待ち時間等、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、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。
2月14日	高松築港	駅を気持ちよく利用する為に1つ要望いたします。 平成29年2月3日、瓦町駅長尾線を利用しました。ベンチ付近に嘔吐の跡がありました。瓦町駅は運転士・車掌の方も交代される場所なので、恐らく気が付いているはずですが、今でも残っているため、その場所には近づきたくありません。以前、12月28日にも、同じ嘔吐の跡がありました。気になったので、駅員さんの行動を見ていましたが、清掃する様子なく、見て見ぬふりでした。片づけも大変だと思いますが、気持ちよく利用するために、駅をキレイにしておくのも駅員さんの仕事だと思います。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、2月14日に瓦町駅当該箇所の清掃を実施いたしました。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ので、引き続きご利用のほどよろしくお願申し上げます。
2月14日	片原町	いつも長尾線を利用しています。朝のラッシュ時特に8時前の列車が混み合っています。7時58分発、木太東口から乗車します。林道から更に多くのお客様が乗車されます。人が多すぎて酸素がうすい。その際に車掌さんがアナウンスした言葉が「瓦町まで我慢して下さい」でした。我慢という表現はおかしいと思います。2両から車両を増やす予定は無いのでしょうか。便数を増やすことができないのであれば2両⇒3両にするなど対策してほしいです。車掌さんも分かるでしょ。込み合っている車内が、1度乗ってみてください。更にこの紙(ご意見用紙)置いている所が少ないです。瓦町はなし、高松築港にやっとなら1枚ありました。改善して下さい。お願いします。	不愉快な思いをお掛けして申し訳ございません。 また、イルカボックスのご意見用紙に不備がございましたことを深くお詫び申し上げます。 駅係員には、ご意見用紙の適時確認と補充を行い、お客様にご迷惑をお掛けすることの無いように注意指導を行いました。車掌の案内放送については、お客様の立場に立った適切な言葉でわかりやすい放送を行うよう教育を実施しておりますが、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。 また、車両運用につきましては、所有している車両を最大限使用した運用を行っております。ご理解のほどお願い申し上げます。
2月14日	三条	ことでん全線の時刻表を掲示していないのですか。瓦町駅での乗りかえ時間が分からない。	ご意見有難うございます。時刻表は当該駅の時刻表を掲出させていただいています。お乗換え等の時刻は、お持ち帰りいただける時刻表及びホームページに掲出しています。駅係員・車内乗務員にお気軽にお問い合わせ下さい。
2月14日	高松築港	設備故障でダイヤが30分程度遅れていたが、乗客が寒い中ホームで待たされているにもかかわらず、駅員5名ほどが全員事務室の中に入ったまま。マイクにてお詫びのアナウンスを繰り返し行っていた。乗客は、ホームで立ちっぱなし。駅員は暖房の入った事務室の中でブラブラしながら、外へ出て自ら説明をしようとして一切していない。これどうでしょうか。呆れてしまいました。CS第一主義をとっておられる御社はどう対応されるのでしょうか。	2月9日に発生した琴平線設備故障の影響により、ご利用のお客様にはご不便をおかけいたしました事を深くお詫び申し上げます。 異常時には積極的に御案内を行えるよう注意指導を行いました。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。
2月15日	湯元	太田駅の駅内の遮断機と道路の遮断機の間に、もう一つ遮断機があるが、両側の遮断機は下りていないのに、真ん中の遮断機だけが下りている時がある。その遮断機だけが下りているため、線路を渡れず電車に乗ることができない。他の遮断機は上がったのに下りる意味がわからない。遮断機をくぐって渡る人もいるが、その方がよっぽど危険である。駅内の遮断機と同じタイミングにしたい。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出の場所は太田駅北踏切と思われれます。当該踏切は、遮断機を設置している第1種踏切道で、上り列車と下り列車の入駅のタイミングによっては遮断機を上昇させずに電車が通過するまで連続で遮断します。駅構内の通路には第1種踏切道と異なった遮断機の制御がされています。第1種踏切道は道路との交差した箇所を設置され、定められた安全基準があるため変更は困難です。ご理解をお願い申し上げます。
2月15日	八栗	ことでんFree Wi-Fi 利用者です。20日で終了との事ですが、とても便利なので、ぜひぜひ続けてほしいです。ホームページで利用できる時間を調べて、1本～2本見送れば利用できるなら、わざわざ待たったりしてたので、もっとたくさん利用できる時間を増やすか、全部の時間利用できるようにしてください。お願いします。	ご意見有難うございます。 2016年12月1日から2017年1月20日までの期間で、各路線1編成を対象に、電車内フリーwifiの実証実験を行いました。今後導入につきましては、お客様のご意見や設置にかかる費用等を勘案しながら検討いたします。