

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年2月16日～28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
2月16日	メール	2/15、私は通勤で志度線から8:38瓦町発の高松築港行きの高松線に乗り換えました。その時、校外学習に向かう途中であろう小学生の集団に出会いました。まず、瓦町で降りようとしている人がなかなか降りられない。そして瓦町から乗る人が乗りにくい。そうなるくらいたくさんのお客さんが乗っていました。どこの小学校かはわかりませんが、高松線に乗ってるから仏生山や太田その辺りの地域の小学生だと思います。別に小学生の集団が乗ったらいけない決まりはないし、電車に乗るなどとは言いません。ただ、この時間は通勤中の社会人がたくさん乗っています。学校から事前にそういう連絡はなかったのですか?ことでのんの責任ではないのはわかっていますが、こういう状況もあったという事だけは把握して欲しいです。校外学習等で交通機関使う場合は、通勤の時間は出来るだけ避けるように小学校に注意して貰いたいです。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出の列車は、高松サンポートホールで開催された、劇団四季にお越しになられた小学校が乗車しています。団体乗車をお受けする際、お客様の申し出時刻で運行に支障が出ないように決定しております。今後も、お客様の利用状況を考慮しながら、快適にご利用できますよう計画してまいります。
2月17日	瓦町	瓦町FLAGの経営が軌道に乗れば、身体障がい者・知的障がい者と同じく、精神障がい者の運賃も割引することを前向きに検討して下さい。精神障がい者への割引は彼らの社会参加を促進するばかりではなく、ことでのんへのイメージを更に改善するものではないでしょうか。	ご意見有難うございます。お申し出の精神障がい者に対する割引につきましては、従前より同様のご意見を頂いておりますが、地方民鉄は厳しい経営状況にあり、新たな運賃割引の導入は現時点では計画しておりません。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
2月20日	メール	2月17日金曜、瓦町駅にて22時15分に切符を購入して改札に入りました。その後家族から突然電話があり、迎えに来てと言われたので、出来るのだろうか?と思いつつも払い戻しできますか?と二人いた男性の駅員さん(ついさっき切符を切ってくれた人、髪は短かった?坊主?)にお話しました。すると、ものすごい不快で嫌そうな顔をされたので、もしかして信用されていないのかな?と思いつつ、もし信用してもらえないなら良いんですか……と答えました。すると、さらに顔を歪め、考えて切符は買ってもらいたいんですが!とものすごい顔で吐き捨てるように言い捨てられました。びっくりしてしまい、家族が迎えに来てると今電話があって、乗らなくなってしまって……と答えるも、顔を歪めたまま無視をされてしまいました。とても困惑し、もう大丈夫ですと言いました。もう一人いた方は、手数料かかりますよ!払い戻しますが!と面倒臭そうにおっしゃいました。手数料かかるのはいいのですが、同僚の態度については何も思われてないようで、相手を不快にする接客に困惑し、払い戻してもらおう気力もなく、嫌な気持ちのままそのまま帰りました。とにかくあれは、人と接する態度ではないように感じました。あのような駅員さんにお会いしたのは初めてです。小さい頃から高松線・ことでのんバスを利用してきましたが、もう二度とことでのんは利用したくないと感じる接客です。夜遅い時間だから、機嫌が悪かったとでも言うのでしょうか?従業員さんの最低限の接客くらい、きちんと教育していただきたいと思います。	この度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深くお詫び申し上げます。お申し出を受け、当該駅係員につきましては、厳重に注意指導を行いました。本人も、「自身の間違った対応がお客様を不快にさせてしまい、深く反省しています。自分の接客姿勢を見直し、お客様に満足していただけるような係員になるよう努めてまいります。」と反省していました。また、今回のご意見を、全体の問題として真摯に受け止め、定期的実施している教育等を活用し全係員に教育を行ってまいります。弊社では優しい駅を目指して従業員一同努めておりましたが、まだそれが徹底されていない事を痛感しております。今後もお客様が満足していただけるよう、今一度気持ちを改め、サービスの向上に努めてまいります。
2月22日	メール	兵庫町にある114銀行内のイルカチャージ機で、何回チャージをしようとしても、お札を読み込んでくれません。持ち金全てで行いましたが、出来ませんでした。なぜでしょうか。	ご不便お掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、直ちに当該チャージ機の点検・整備を行いました。今後も快適にご利用頂けますよう、定期的に機器の点検・整備を実施してまいります。
2月22日	高松築港	電車の色について、都会で買ってくるのでしたら、そのままの色でいいです。高松は通勤族も多いし、いろんな色があつていいと思います。お金もかかるし、広島は色々な電車が走っています。	ご意見有難うございます。当社は、路線カラーを採用しており、高松線は黄色、長尾線は緑色、志度線は赤色となっております。ご理解ください。
2月22日	綾川	円座駅・畑田駅・房前駅の行違い線、円座から岡本間に駅。一宮まで複線化。JR四国とのIC使用ができるように。	ご意見有難うございます。駅の新設や複線化等、多額の費用を要するため当社単独での実施は困難です。ご理解下さい。また、ICカードにつきましては、今後の参考とさせていただきます。
2月22日	瓦町	年に2～3度、高松に来るのですが、ことでのんに乗るのを楽しみにしています。地元の方々にも、他県からの来訪者にも魅力的なパランスのよさに、いつも感じ入ります。こここのところ気になるのがラッピング列車です。時々ぎょっとするような色味の電車を見かけます。電車もある意味インフラの一部ですので、景観的なこともぜひ。もともと2トンカラーがとてわかりやすく、シンプルで良いデザインだけに残念です。ことちゃんひやく号だけは別格です。あれは、ことでのん様のシンボルのようなものですので、今後もずっと残して下さい。	ご意見有難うございます。ラッピング電車につきましては、ラインカラーを残すデザインを基本とし、お客様に不快感を与えないよう、デザイン審査を行ったうえで実施しております。ことちゃんひやく号の延長につきましては、次回更新時期に検討させていただきます。

2月23日	メール	<p>電車で毎日高松築港まで通勤していたのですが、陶～岡本間の揺れがお尻が浮く程とても激しくて毎日ヒヤヒヤしていました。</p> <p>というのも、妊娠しておりお腹が大きくなり始めてからというもの、この揺れの後、必ずお腹が張り痛くなっていたからです。</p> <p>私は他県から移住してきたのですが、私電でもここまでひどい揺れの電車に乗ったことがなく驚いています。</p> <p>通勤に電車を使わないわけにもいかず頑張って乗りましたが、結局、切迫早産になり入院ということになり仕事も辞めざるを得なくなりました。</p> <p>痛みを我慢していたのも原因なので、振動のみのせいにするつもりはありませんが、原因の一つであることは間違いなくと思います。</p> <p>かと言って、電車を変えたり、レールを変更したりなどは難しいと思うので、揺れの激しいところは速度を落とすなどお客様の安全を考えて工夫をしていただきたいと思います。</p> <p>私のような人がまた出ないようにお願いします。</p>	<p>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、直ちに現場調査したところ、土木実施基準内に適合してはいましたが、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・乗り心地の向上等に努めてまいります。</p>
2月23日	メール	<p>長尾線下りで車掌の〇〇〇さんが、乗務員室から出る際に舌打ちをして出たので、少し気分が悪くなりました。お疲れだとは思いますが、ご配慮をお願いします。</p>	<p>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、当該車掌には、乗務中の執務態度を中心に厳重に注意指導を行いました。今回のご意見を真摯に受け止め、今後もお客様が快適にご利用いただけるよう、サービス・安全意識の向上に取り組んで参ります。</p>
2月27日	メール	<p>金曜に運行されている「深夜0時便」を土日・祝日にも運行してほしい。深夜0時に高松築港を出ることができれば、東京や大阪などの遠方にも長時間滞在できる。</p>	<p>ご意見有難うございます。2010年4月から毎週金曜日に琴平線・長尾線・志度線で午前0時便を増発いたしておりますが、さらなる運行日の拡大についてはご利用状況を勘案し、今後の検討課題とさせていただきます。</p>
2月28日	瓦町	<p>最近、病院通いのため、琴平・志度線を利用させてもらっています。駅構内の掲示物等は良く選択されてすっきりしました。駅員さまの対応も親切で丁寧でよく頑張っていると思います。一つ気になる事は、栗林公園から瓦町駅間の車掌さんの案内です。線路がカーブしていて、轟音を発しているなか、志度や長尾線の案内を聞こうとしても、車輪の音にかき消されて聞き取れません。発車してすぐ案内しなくて、瓦町駅に近づいたら繰り返して案内したらどうでしょうか。車掌さんによっては、瓦町駅近くで、もう一度案内される方もいます。轟音の中で案内しても聞き取れませんので。車掌さんは電車の顔です。元気ではっきり発音して、言葉でサービスして下さい。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車掌には、適切な音量での放送はもとより、放送のタイミング・状況に応じたわかりやすい放送を行うように周知徹底してまいります。</p>
2月28日	瓦町	<p>高校生なので定期を利用して学校に通っています。塾に通う為に、瓦町駅を利用しています。定期券が学校の最寄り駅までしか作れないので、他の駅まで作れるようにできませんか。</p>	<p>ご意見有難うございます。通学定期券の発売につきましては、弊社の規定により発行しており、今後も変更の予定はございません。ご理解ください。</p>
2月28日	高松築港	<p>志度線の瓦町駅改札口に、IruCaカードのチャージ機を置いて下さい。2階の瓦町駅改札口までチャージに行かなければいけないので不便です。</p>	<p>ご不便をお掛けし申し訳ございません。お申し出のチャージ機は、ご利用状況を勘案し設置しておりますが、志度線口への設置につきましては、次回更新時の参考とさせていただきます。なお、IruCaへのチャージ等につきましては、駅係員・乗務員までお気軽にお申し付けください。</p>
2月28日	高松築港	<p>【論理No.205316の続き】</p> <p>ラッピング列車で瓦町FLAGのロゴで、普通の三角形だけでいいと思うので、三角形の中に人の顔を入れるのは不気味なので止めて下さい。よろしくをお願いします。</p>	<p>ご意見有難うございます。瓦町FLAGオープン前に、販促活動に使用する事を前提に地域の方にご協力頂き、瓦町FLAGのロゴマークでもある三角形に顔を入れて撮影をいたしました。各路線で瓦町FLAGラッピング電車を運行しておりますが、デザイン修正の予定はございません。ご理解ください。</p>