

| ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年3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 | ことんからの回答 |
| 3月2日 | メール | 2月26日長尾駅9時28分発の電車で乗車しました。丁度座席に座り、持っていた視覚障害者用の白杖を折りたんでたところ、電車の車掌さんが後ろに移動する際、「どちらまでお乗りですか?」と声をかけてくれました。私は「瓦町まで」と応えたところ「分かりました」と行ってくださいました。大変心強かったです。他の社員さんも積極的な声かけをお願いし、お礼申し上げます。 | 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。また、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と、サービスの提供が出来るよう社員教育を継続してまいります。 |
| 3月2日 | メール | 初めまして。いつもお疲れ様です。日頃は色々サービス向上に努めていらっしゃる事、有難く、嬉しく思います。さて、高松訪問時に利用させて頂いた時の感想と御礼を申させていただきます。それは、運転室の遮光幕についてです。夜間、助手席側(運転席と反対側)の窓の幕を開放しておいて頂き、厚く御礼申し上げます。前面展望サービスの他、以下の理由が挙げられますので、是非続けて頂きたいです。 (1) 閉塞感・圧迫感からの開放感がある。(2) 客室から見えないと乗務員さんの気が緩む場合がある。(3) 大多数の私鉄やJRも夜間開放が基本となっている。引き続き、宜しくお願い致します。駅員さんの対応もきちんとしており、とても気持ち良かったです。又、レトロ電車の保守・管理もお疲れ様です。 | ご意見有難うございます。お申し出の遮光幕については、運転士に対して不必要な使用はしないように指導しています。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。 |
| 3月6日 | メール | 木太東口駅西側すぐの市道のマンション敷地内に設置してあった駐車禁止の三角コーンが、敷地内に放り込まれております。ずいぶん長い間放置されておりますが、駐輪状況等の見回りの際に気づかないのでしょうか。元に位置に戻すとともに駐輪状況を改善する処置を行ってください。市道に駐輪してあるものについては所定の場所に、移動することは不可なのでしょうか。また相変わらず正規のスペースの駐輪状況が改善されていません。健康者でも大変なのには身障者なんて駐輪場脇を通るのは不可ですよ。 | ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。駅周辺の状況を確認したところ、弊社敷地内の通路に設置した物が、お申し出の箇所にあり、直ちに撤去及び元の場所に復しました。今後も、自転車整理・細やかな表記物点検を実施するとともに、設置物の管理も併せて点検してまいります。なお、駐輪場を管理する関係機関にお申し出内容を伝えるとともに、駐輪施設の増設に向け取り組んでまいります。 |
| 3月6日 | メール | 本日、高松港駅より利用させて頂いた親子です。ハローワークへバスで行けばいいのか電車で行けばいいのか分からず、窓口にてお尋ねしたところ、御社の〇〇様に大変丁寧にご対応頂きました。結局、電車を利用して頂いたのですが、改札を抜ける際、地図までお持ち頂き、粟林公園駅からハローワークまでの道程まで教えて下さいました。不案内な街で大変お優しい対応をして頂き、母共々非常に感謝しております。また高松に赴いた際には是非利用させて頂きたいです。直接お礼も申し上げてはございますが、改めてお礼を言いたく、ご連絡させて頂いた次第です。どうぞ、〇〇様によりしくお伝え下さいませ。 | 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、「当たり前の事をしただけですが、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。」と大変感激しておりました。お客様が快適にご利用していただけるよう、今後もサービスの向上に努めてまいります。 |
| 3月6日 | メール | ・チャージをするのが手間なので、イルカのクレジットカードを作って欲しいです。またチャージした際のお釣りが1枚ずつしか千円が出てこないの、急いでる時困ります。 ・イルカのポイントがいくらたまっているかネットで見られたら便利だと思います。 ・イルカとワオンがTカードを連携させて使える店を増やして欲しい。 | ご意見有難うございます。弊社のチャージ機については、ご利用の際、お釣りがあがる場合は1枚ずつ千円札を出す仕組みとなっております。お急ぎのお客様にはご不便をおかけしております。お急ぎの場合は、IruCa取扱窓口または電車内の車掌でもチャージができますので、お気軽にお申し付けください。また、IruCaのクレジットカード化(オートチャージ機能)、ワオン等の商業系カードとの連携及び、インターネットからIruCaポイントを確認できる仕組みにつきましては、会社間の調整、コスト負担等、課題が多々ございます。現在のところ予定はございませんが、お客様のご意見は今後の参考とさせていただきます。 |
| 3月6日 | メール | 【論理No.205343の続き】この時期は電車を待つのが寒いので、新駅からでもいいので、冷暖房ありの待合室を作るか、足元にヒーターみたいなのを設置して欲しいです。 | ご意見有難うございます。新駅には冷暖房付待合所を設置する計画はございます。今後も、お客様が快適にご利用いただけるよう冷暖房設備を計画してまいります。 |
| 3月6日 | メール | 【論理No.205344の続き】 ・太田駅で待ち時間が寒いので、キヨスクみたいなのを誘致するか肉まんとかの店頭販売したら流行ると思います。 ・瓦町駅で志度線に行くところが寂れているので、お店を置くとか、広告費を下げて広告を誘致した方がいいと思います。 | ご意見ありがとうございます。太田駅や瓦町駅志度線連絡通路での物販につきましてはスペース等が確保できないこともあり、実施予定はありません。瓦町駅志度線連絡通路の広告につきましては、誘致活動を行っておりますが、空き媒体も多いため引き続き誘致を続けてまいります。 |
| 3月6日 | 粟林公園 | 片原町の男性用トイレを利用しました。残念ながら、次の点に不備があると思いますので改善をお願いいたします。 ①トイレの戸又は壁側にフックが無い為、コートやかばんが掛けられず、仕方なくドアの上に掛けて(盗難の危険性がありますが)用を足しました。フックを付けて下さい。 ②トイレの清掃後だったのでしょか、床が水浸しで、ズボンの裾は濡れるし、清掃した後の拭きとりを徹底していただければと思います。 外国の人から見れば、和式のトイレは使い辛いものだと思います。公共交通のトイレは随分きれいになってきました。5S「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「しつけ」の徹底は、まずトイレからお願いできればと思います。 | ご不便をお掛けしまして申し訳ございません。お申し出を受け、男性用トイレ内側の戸にフックを設置致しました。また、トイレ清掃後の水のふき取りが不十分だったため、係員にはモップを使用し十分に拭きとるように指導致しました。今後もきめ細やかに清掃を実施し、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。 |
| 3月6日 | 琴電琴平 | 車内のアナウンス。モゴモゴ喋って、何を言っているか聞き取れない。はっきり喋れ。 | 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。車掌には、車内放送で自分の声が、どの程度車内に届いているかを確認させるために、発車前や走行中に適時マイクの音量等の確認を励行し、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、全乗務員に周知するとともに、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。 |
| 3月7日 | メール | 自閉症障がいをかかえている息子18歳が今日から障がいの者の作業所へ初出勤でした。太田駅から畑田駅まで乗ります。電車に乗る前に太田駅の駅員さんに「この子は知的障がいがあります。今日から毎朝この8時44分発の電車に乗りますが、もし困ったら助けてやってください!よろしくお願ひします!」と伝えてから乗車。 初日なので1歳の子を連れて今日は畑田駅まで一緒に乗りました。畑田駅に到着したので、まず私が下の子と手を繋いで降りたら笛が鳴ってドアが閉まりかけ、とっさに私が腕を挟んでドアが閉まらないようにしたけど私の腕と障がいのある息子の体が挟まれました。感知してすぐに開きましたが、慌てて降りたからも畑田駅は無人駅だから切符を車掌さんに渡そうとしたんですが行ってしまったので持ち帰りました。昨日もイルカカードを購入しに駅に行った時に、駅員さんに同じ事をお伝えしたのですが「大丈夫でしょ」と言ってくださったのですが、車掌さんに伝えていただく事は難しいのでしょうか?あの時ドアが閉まって降りれなかったら、きっと息子は大パニックになるはずですよ。心配です。何か良い方法はありますか?よろしくお願ひします。 | このたびはドアの取扱い・連絡の不行きがあり、ご迷惑お掛けしました事を心よりお詫び申し上げます。当該車掌には乗降時の扉操作を含めた基本動作を確実に行うよう、また駅係員には、係員同士の情報共有を確実にに行い、お客様の立場に立ったサービスの提供を行うよう厳重に注意指導を行いました。また、全社員に対し事象を説明し再発防止に取り組んでまいります。今後もお客様が安心・安全にご乗車いただけるよう社員教育を徹底してまいります。 |
| 3月7日 | メール | 【論理No.205355の続き】畑田駅のホームの白線がほぼ消えていて、見えにくくなっていました。危ないのでよろしくお願ひします。 | ご不便をお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、3月25日に白線の整備を行いました。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・施設の整備に努めてまいります。 |
| 3月7日 | 八栗 | ことんでは直接関係ありませんが、駅周辺と川があまりにも汚く驚きました。今日、県外から転動してきましたが、駅周辺と川へのゴミや、タバコの吸い殻が捨ててあり、掃除は市なり何かの形で行わないのですか。駅にゴミ箱とか置いて方がいいんじゃないでしょうか。川の清掃も市や何かに行ってもらいたいです。 | 不快な思いをお掛けし申し訳ございません。3月12日 駅周辺の清掃を行うとともに、河川を管理する関係機関にお申し出内容を伝え清掃の依頼を行いました。また、八栗駅ゴミ箱につきましては、上りホーム・下りホーム・待合所に各1個を設置しております。今後もきめ細やかな清掃を行いお客様がご利用しやすい環境作りを行ってまいります。 |

| | | | |
|-------|------|---|--|
| 3月7日 | 瓦町 | 1月頃のことですが、瓦町FLAGの商品券について、瓦町駅で男性の方にお聞きしたのですが、その際、分からない事を聞いていたのですが「後ろにお客様がいるので、3千円券を買うのですか、買わないのですか」と責められて買いました。その券は使用できない所もあるんですね。結局、後日少し年配の女性に言いましたら、笑って「ごまかされ手数料200円が必要と言われ、結局払い戻しをしました。最初に購入の際に、瓦町FLAGで使用できる用紙を渡すべきではないでしょうか。 | 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。言葉遣いや接客姿勢を中心に、係員に注意指導をおこないました。今後、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。 |
| 3月7日 | 高松築港 | 朝の忙しい時間(7時30分～8時00分)に、ここでんグッズを購入したものです。いそがしい時間に関わらず、丁寧な対応をしていただき有難うございました。 | 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、「当たり前」の事をしただけですが、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していただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。 |
| 3月8日 | メール | 車掌さんの車内アナウンスや外国人旅行者の方への対応など、とても丁寧で感服致しました。ネームプレートがついていなかったためお名前はわかりませんが、19時17分に仏生山駅にて切り離し作業を行った高松築港→琴電琴平の車両の車掌さんです。ここでんを愛用していく市民として誇らしく思いました、今後とも丁寧な対応をお願い致します、ありがとうございます。 | 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、「お言葉をいただき嬉しく思います。」と大変喜んでおりました。また、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と、継続したサービスの向上に努めてまいります。 |
| 3月9日 | メール | 先日、挿頭丘の実家にいきました時に父から話を聞き感動しましたので一言お礼を伝えたくてメールさせていただきました。身体の不自由な父はよく電車を利用して買い物に行っています。前日も買い物をして駅をおりて階段を(挿頭丘の駅は長い階段の下にあります)登ろうと重い荷物を大変そうに引っ張っていたら女性の運転手さんが手伝ってくれたそうです。本当に助かったと感動していました。本当にありがとうございます。お名前わかりませんがよろしくお伝え下さい。 | 温かいお言葉有難うございます。お申し出内容を当該乗務員に伝えたと、「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。今後もお客様が安心してご利用していただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。 |
| 3月9日 | メール | 瓦町駅の改札内コンコースの点字ブロックが暗すぎて見えない、白杖で探したが、見つからず、通りがかりの人に見てもらったが、有人改札の方に繋がっていてそれから自動改札の出口に向かうようになっている。駅景観を考えると同色の点字ブロックにされていると思うのですが、見えにくく、点字ブロックの位置が分かりません。点字ブロックの両側面に線を塗装することなどはできないのでしょうか?それだけでも違うと思います。視覚障害といっても、全く見えない方もいますし、弱視の方、視野狭窄の方など、障害の程度には差があり、最初から見えない方や、中途視覚障害者もいます。個々人に程度の差があるのはどんな障害でも同じですので、同一に扱うのではなく、その方の障害程度に応じた配慮をお願いします。、よろしくご検討下されれば幸いです。 | ご意見有難うございます。点字ブロックの塗装についてですが、コンコースの点字ブロック箇所は、大変多くのお客様がご利用されておりますので、塗装では長く維持出来ないと考えますので、点字ブロックの交換が必要となります。ご意見は、今後の大規模改修時の参考とさせていただきます。 |
| 3月9日 | メール | 【論理No.205365】の続き 瓦町駅改札外コンコースで物産展などを行っているようですが、場合によっては点字ブロックが机や棚に隠れるので、注意してもらいたいです。 | ご意見有難うございます。コンコース催事に関しては点字ブロックを支障しないよう事前に使用範囲を指示したうえで営業しております。万一、什器類の設置後、点字ブロックを含む通行範囲を支障しているようであれば改善指導致します。なお、人気店出店により整列いただく場合も、同様に配慮してまいります。 |
| 3月9日 | 一宮 | 私は足が悪いので洋式トイレを希望します。 | 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際の参考とさせていただきます。なお、今後ともきめ細やかに清掃を実施し、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。 |
| 3月14日 | 瓦町 | 車内で発券される乗車券の裏側にメッセージなどを記載することは可能でしょうか。SNSに乗車券の写真があげられているので、画像を見た人に向けてメッセージを送ることができないかなと思ったためです。 | お問い合わせの乗車券にメッセージを記載することにつきましては、券面表示事項が不明となった時には、使用することができなくなります。ご理解下さい。 |
| 3月14日 | 八栗 | 3月11日、下りの六万寺駅でのごと、時間せまり遮断機が降りて電車の通過待ち。あわてて行きました。いつもなら待ってくれる車掌さんでも良かったねと、人ごとながら車内から見たものです。車掌さんは下車したお客は気付いていた。そのまま前方のみ見て発車の合図をしました。後方を見たら気付くお客を見ず合図したのです。態度駅まで行き、駅員の方に聞きました。いったんスイッチを入れたら止まれないことを知りました。その時、車掌さんに声を掛けました「待ってられないのですか」と、でも声はありません。こちらには見ました。駅でこの事を自己申告で、出来事を報告されているのであれば注意もあるのですが、出発する前に前方後方を確認してスイッチを入れてもいいのでは。電車を止めて嫌がらせするつもりはありません。人数が少ない線、人も少ないが利用する人はいます。十分な確認もせずスイッチ入れる判断は感心しません。 | 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、周囲の確認を徹底するとともに、執務態度について厳重に注意指導を行いました。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。 |
| 3月15日 | メール | 太田駅北踏切横のフェンスに「自転車は通れません」の看板を設置しているが、自転車を押しながら太田駅北踏切を通行している人がいるため、歩行者の邪魔になります。自転車の通行を禁止しているのであれば、なぜ駅係員は注意しないのですか？ | 不快な思いをお掛けし申し訳ございません。太田駅北踏切は、以前用水管理道で踏切ではありませんでしたが、自転車を押し越して線路を渡る方が居た為に、『自転車は通れません』の看板を設置しておりました。その看板が踏切道として整備された現在まで設置されており、直ちに撤去しました。太田駅北踏切は踏切幅員が1.2mと狭く、横に水路があることから、自転車を乗って渡るのは歩行者とのすれ違い等、危険ですので今後『自転車は降りてお渡り下さい』の看板を設置予定です。 |