

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年3月16日～31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	ことんからの回答
3月17日	仏生山	通勤で瓦町から15:05分発に乗車しようとしていて、電車が入ってきたのは分かったが、発車の際の合図が無かったように思う。あっても小さい音だったようだ。私はこの為電車に乗り遅れた。15:20分発の発車の合図・笛の音や、何もしていない駅がほとんどであった。学生が春休みで少ないための措置だったかもしれないが、平常通りの出発合図をしてほしい。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。発車合図につきましては、放送装置及び車掌の合図で行っております。直ちに放送設備につきましても点検をおこないました。また、乗務員にも出発合図を確実に実施し、社員教育の充実をはかり、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17日	高松築港	琴平駅のパーク&ライドを利用している者です。駐車場入口のアスファルト舗装に穴が見られます。車の出入りに不安が残ります。修繕していただけませんか。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。お申し出のありました琴平駅駐車場入口のアスファルト舗装を、直ちに点検したところ、アスファルト表面が荒れ、穴があいている箇所も確認しましたので、補修を計画してまいります。また、お客様がご利用しやすい施設を提供できるよう努めてまいります。
3月17日	琴電琴平	綾川駅で切符を買った瞬間、強風が吹いて切符が飛んで行きました。幸い線路に落ちず拾えましたが、券売機の周囲に風よけが欲しいです。	ご意見有難うございます。券売機の周囲の風よけにつきましては、多額の費用を要する為、早期の実現は困難ですが、今後の改修計画の参考にさせていただきます。
3月17日	片原町	15時42分に高田駅から電車に乗りました。電車が駅のホームに入る時、ホームにいた子供が何かイタズラをしたらしく、女性の車掌さんが注意していました。きちんと注意されていて、偉いと思いました。	温かいお言葉有難うございます。乗務員には乗車マナー向上に関する車内放送を実施するとともに、迷惑行為を認めた場合には注意を促すよう指導しております。今後もお客様が快適にご利用していただけるよう、乗車マナー向上に努めてまいります。
3月21日	メール	先日、3年ぶりにことんを乗りました。ことん車両は2扉や3扉、4扉までありますが、案内表示器に次の電車は何扉の車両が来るのか分かるようにして欲しいです。東京のようにぎゅうぎゅう詰めになるような混雑はないかもしれませんが、観光客や自分のように何年ぶりの利用者の為にお願ひしたいです。無理なら、せめてホーム上に乗車位置案内があってもいいと思います。何処に並んでいいか迷います。毎日利用者している人は分かっている人も、たまの利用者は全くわかりません。	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・大きさが一定ではなく、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。電光掲示板につきましても表示する予定はございません。ご理解下さい。
3月21日	メール	いつもことん湯元駅を利用させて頂いているのですが、午後3時に駅のトイレに入ると掃除表に丸が付いているにも関わらずトイレペーパーがごっそり無くなっている事がよくあります。とても不便なのでどうにかしてください。お願いします。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。お申し出のトイレ内に3月22日に迷惑行為の警告文を貼付致しました。またご利用のお客様が快適にご利用頂けるよう、巡視、巡回強化を図り、迷惑行為を未然に防ぎ今後も快適なスペースの提供に努めてまいります。
3月21日	メール	シャトルバスを利用して屋嶋城を見学してきました。山上には立派な案内看板が整備されていましたが、残念ながら琴電屋島駅には案内看板が見当たりませんでした。琴電屋島駅待合所に手作りの屋島山上案内図も備え付けられていましたが、屋嶋城の記述がありませんでした。また、バス乗り場の前の案内図にも記載がありませんでした。高松の宝として、新しい名所にもなると思いますので、是非、観光客の立場に立って案内看板等の整備をお願いします。	貴重なご意見有難うございます。お申し出を受け、券売機横に屋嶋城説明文を貼付し、掲示板と出入口山の上バス時刻表横に屋島山上駐車場から城門までのアクセスマップを貼付しました。また、琴電屋島駅待合所に屋嶋城パンフレット資料を設置しましたので、ご覧ご利用下さい。バス乗り場前の案内図につきましては管理者を調査しましたが特定するに至りませんでした。今後もことんをご利用下さいませよう宜しくお願い致します。
3月21日	メール	先日、瓦町から障害を持つ高校生の息子とスケートをするため、白山まで電車で行きました。切符を420円で障害児と引率として、210円×2人で乗車し、駅員さんに切符を確認し、それ以前に手帳を提示して行先を確認して金額も確認しています。にもかかわらず、白山で下車の際、車掌さんが金額が半額であることを不信に思ったのか、手帳の提示を求められました。乗車の際に了解をいただいているものかと思っており、大変不快というか、金額をごまかす、虚偽だと思われたかもしれないことが情けない思いでした。これは苦情ではなく、乗車の際に無人駅なら仕方ないですが、船とかは「身」をマル囲みした印を切符に押印しています。切符をきる際にこうした対応ができるというのではないかとおもいました。以上です。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。乗車券購入時、集札時、半額の乗車券をご利用の際には係員から身体障害者手帳・療育手帳の提示を求める場合もございます。ご理解下さいます様よろしく申し上げます。すべてのお客様への感謝とおもてなしの気持ちを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。
3月21日	メール	3月20日17:45瓦町発→18:20長尾着の電車に乗りました。瓦町で琴平線から乗り換えたのですが、全く車掌が車内に来なかった。IruCaの手続きをしてもらおうと思っていたけれど、来てくれず、学園通り→白山で自分から歩いて後ろの車掌の居るところへ行って手続きをもらった。祝日で車内がそれほど混雑している様子はなかった。なぜこの電車の車掌さんは車内に来なかったのですか?他にもチャージしたり、切符を買いたい人が居たかも知れないのに。(学園通り駅で残高不足で駅に着いてからチャージしてもらっていた方が居たけれど、事前に車内に来ていれば、残高確認をしたかも知れない。)見回り、声かけも踏まえて、1区間ぐらいは車掌さんは車内に来て欲しい。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。担当車掌には、適時、乗車券発売、IC対応のため頻度を上げ車内巡視を行うよう指導しております。今後もお客様が快適にご乗車いただけるよう、車内巡視を始め、サービスの向上に努めてまいります。
3月21日	高松築港	レトロ電車の撮影に来ましたが、変な色付きのサボ(方向板)で非常にかかりました。あれは、琴電殺人事件の表紙撮影の為に製作されたものだと思いますが、あの写真は非常に危ない所から撮影しています。真正面からの写真なので、線路の上からでしょう。後追いです、踏切がある場所で、棒が上がってからではないと思います。走り去った後に、線路にすぐ上がって撮影したのでしょう。周囲の感じから、滝宮鉄橋付近で撮影した写真だと思います。鉄道写真を撮っている人ならば、危ない場所で撮ったとすぐ分かります。とにかく、昔ながらのサボ(方向板)に戻して下さい。	ご意見有難うございます。お申し出のレトロ列車方向板につきましては、ことちゃんファンにもレトロ列車をご利用していただく為に作成しました。以前使用していた方向板につきましても経年により状態が悪いため、次回作成時の参考とさせていただきます。なお、撮影につきましては、撮影される方のモラルに頼るところがございますが、危険な箇所でも撮影を行っているのを発見した際、躊躇なく警笛などを使用し、注意を促してまいります。
3月21日	瓦町	新聞に2017年度内にSuica・ICOCAなどの全国共通カードをことんんで利用できるよになると書かれているのを見て、ついにことんんで全国共通カードが使えるようになるのかと思い、よかったと思います。これで県外から来た人も便利になりサービスもよくなりと思います。あと、ことんバスや瓦町FLAGでも全国共通ICカードが使えるようになればいいと思います。	ご意見有難うございます。お申し出のSuicaやICOCA等、全国相互利用可能な交通系ICカードのサービスにつきましては、現在導入に向けて関係機関と調整を行っておりますが、具体的な導入スケジュールは未定となっております。今後もお客様の意見を参考に、利便性の向上に努めてまいります。
3月21日	瓦町	そろそろ新しいタイプの車両を入れてはどうでしょうか。	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。
3月21日	高松築港	高松築港駅の男子用お手洗いの個室の壁面に汚れが目立っています。清掃の徹底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。高松築港駅の清掃につきましては、清掃委託業者が毎日実施していますが、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、駅係員にも周知し清潔なスペースの提供に努めてまいります。

3月21日	琴電琴平	駅員の対応素晴らしかったです。また利用したいと思えることでんであり続けて下さい。あと、1日フリーパス素晴らしいです。	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22日	メール	レトロ電車120号のカラーリングについて。 JTB Can Books“ことん長尾線のレトロ電車” 著者:大島一朗氏によると、～塗装は当初、「阪急色」と呼ばれたマルーン(茶色)であったが、のちに乗客誘致のため、遅くとも昭和12年(1937)までに緑色濃淡の明るいツートンカラーとなった。～とあります。白黒写真ですが、120号が緑とクリーム色のツートンカラーだった時の写真も掲載されています。 120号が緑とクリーム色のツートンカラーになれば、レトロ電車が色で一目にして識別できるようになり、また、昭和初期に実際に存在したカラーなので、産業遺産としての価値に重みが増すと思います。 ぜひ、120号を緑とクリーム色のツートンカラーにして欲しいと願います。	120号の塗装色の変更は、現在計画しておりません。ご理解ください。また、ご意見は、今後のイベント時の参考にさせていただきます。
3月24日	メール	木太東口駅の駐輪場について 自転車を整頓されておらず、わざわざ自転車を整頓しないと通行できない事が多い。 また、自転車を出す際にも出られなくなっていることが多いため何とかしていただきたい。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出頂きました駐輪マナーにつきましては、粘り強く啓発活動を行いマナー向上に努めて参ります。また駐輪場を管理する関係機関へ連絡を行い放置自転車回収の依頼を行いました。 今後も、快適にご利用頂ける駐輪場整備に努めて参りますのでご利用頂けますようお願い致します。
3月27日	メール	3月24日に長尾線を利用した際、小学生が制服のままスマホでゲームをしていて、そのまわりの小学生もそれを見て騒がしくしていた。 小学生が制服で電車の中でスマホのゲームをするのもどうかと思うが、電車内の事なので、ことんからもマナー啓発を行ってほしい。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。乗車マナーにつきましては、ポスターの掲示や車内放送等で乗車マナー向上に取り組んでおります。今後も問題意識を持ち地道なマナー向上の取組みを継続することで、お客様に快適な車内空間が提供できるよう努めてまいります。また、悪質な事象につきましては、学校など関係機関と連携を取ってまいります。
3月28日	メール	モンバスのラッピング電車の時刻表をUPLして欲しいです。	ご意見有難うございます。お問い合わせのモンスターバッシュのラッピング電車時刻をホームページ掲載について、現時点では掲載の予定はございません。なお、ラッピング電車の時刻につきましては、下記の電話番号でお知らせいたしますので、お気軽にお問い合わせください。 お問い合わせ先 運輸サービス部 運転営業所 087-831-6008
3月28日	メール	平成29年3月25日高松築港21時35分発長尾行き。 高松築港に停車中、車掌さんがお客さんの対応をして放送など全然できてなかったけど、運転士さんが気を利かして放送してて、気の利く運転士さんだなと思った。 ちょっとのことだけど、乗ってる側からしたら一言の放送があるかないかだけで行き先の不安がなくなるから、この列車の運転士さんに感謝。感謝している客がいたことを伝えてあげてください。	申し出内容を本人に伝えたところ、大変喜んでおり、「励みになります。今後もお客様の立場に立ったサービスの提供に努めます。」と感激していました。なお、今後もお客様が快適にご利用いただける鉄道を目指さるサービスの向上に努めてまいります。
3月28日	メール	タクシーでもiruca払いできるようにしてほしいです。	いつもことんタクシーをご利用いただき有難うございます。タクシーへのIruCa導入につきましては、システムの組み込みみや・投資・ランニングコスト等多々課題があります。IruCa導入は今後の検討課題とさせていただきます。
3月28日	メール	先週の木曜日(23日)に元山13時50分発～高松築港行に乗車しました。名前はわかりませんが、若い男性車掌の放送が非常に丁寧でわかりやすい放送でした。瓦町での乗換も繰り返し行っていただき感謝するとともに放送技術や伝える力に感心しました。今後も頑張ってください。	温かいお言葉をいただき有難うございます。社員の励みとなります。今後もお客様にご満足いただけるよう、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。
3月28日	メール	瓦町8時45分に着長尾線なのですが 前車両に毎日の様に乗車されている女性客が、車両の半分程度に聞こえるほどの声で立ち話しているのが、たまらなくうるさいです。ほんの一部の車掌さんは大声の会話は控えて、と車内アナウンスしますが携帯電話のマナー呼びかけの様に毎回必ず車内アナウンスしていただきたいです。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出の乗車マナーにつきましては、ポスターの掲示や、乗務員の車内放送等で乗車マナー向上の願いに取り組んでおります。今後も乗車マナー向上の呼びかけ等を継続して実施し、お客様にご協力いただきながら、快適にご利用いただけるよう努めてまいります。また、車掌には、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29日	空港通り	空港通り駅の男性トイレ(個室)の所に、物が掛けられるフックがあるといい。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。お申し出の男性用トイレにはフックが設置されていませんでしたので、新たにドア内側にフックを取り付け致しましたので、ご利用下さい。
3月29日	瓦町	毎年恒例のモンバスのラッピング電車が走っていますが、いつもと違って前面がラッピングされていません。なぜですか。	ご意見有難うございます。モンスターバッシュのラッピングデザインは、主催者側が決めており、弊社は提供されたデザインを車両にラッピングしております。ご理解下さい。
3月29日	瓦町	志度線・長尾線のラッピング電車が少なすぎなので、もっと増やして下さい。また、明治牛乳のラッピング電車ですが、路線カラーがほとんど残っていませんが大丈夫なのですか。	ご意見有難うございます。ラッピング電車は広告スポンサー様のご意向により、琴平線が多いのが現状です。また、明治乳業のラッピングにつきましては、正面にのみラインカラーを残したデザインですが、駅や車内での案内放送等で誤乗防止できると考えております。ご理解下さい。
3月31日	一宮	京急色と京王色のリバイバル運転をしてほしいです。	ご意見有難うございます。弊社では、誤乗防止のためラインカラーを導入しており、リバイバル塗装の計画はございません。ご理解下さい。