

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年4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	ことでのんからの回答
4/4	メール	<p>ほぼ平日毎日15時半前後で瓦町駅長尾線、琴平線のホームで大声で公共の場に相応しくない言葉や威嚇のような言葉を叫んで走っている短髪の子?がいます。 最初は鉄道が好きで撮り鉄かなと思っていたのですが、ホームの人を盗撮している素振りがありました。車掌の方や駅員の方も声はかけにくいかもしれませんが、何か事件が起きてからでは遅いので気にかけてもらえませんか?女性として安心して電車を利用したいのをお願い致します。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 ご指摘の時間帯に瓦町駅のホーム巡回を行なったところ、該当する行動をとっているお客様を発見したため、周りのお客様のご迷惑となる行為は控えて頂くようお願いいたしました。 今後も適時施設巡回等を行うとともに、マナー向上の啓発活動を行い、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。</p>
4/4	栗林公園	<p>来年の瀬戸大橋30周年にことちゃん・ことみちゃんをはじめ、岡電のたま駅長代理や、JR西日本岡山支社のくまなく、JR四国のすまいるえきちゃん・れっちゃんくんが集合するイベントを各社合同でやってみれば。</p>	<p>ご意見有難うございます。ご意見を参考に、今後もお客様に喜んでいただけるイベントを、企画・検討してまいります。</p>
4/4	瓦町	<p>史上サイテーの乗車マナーⅡ 男子高校生と思しき輩が、優先席に陣取って荷物を下に置き、大股広げているので普通人の2倍のスペースを占領している。何度でも言うが、何故こんな輩が臆面も無く優先席に座ることができるのか。全く理解できないし強い憤りを感じる。優先席は高齢者や妊婦に最優先すべきではないのか。車内放送もしくは直接注意する等、最大限の注意喚起を徹底して貰いたい。昨日も、携帯電話で大声で話している輩が居た。JRでは殆ど見かけないのにことでのんでは許されるものと思込んでいるのだろうか。乗客も含めルール違反は許されない及び他人様には迷惑をかけてはいけないという車内風土の醸成が喫緊の課題ではないのかと思うが如何か。以上について、真摯な回答を求めるものである。</p>	<p>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積極的に取り組んでおりますが、今後も乗車マナー向上の呼びかけを継続し、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。</p>
4/7	メール	<p>4月5日、紛失したと思われるフリーIruCaを調べてもらう為に保健書を携帯し、琴電志度駅の30歳から40歳代の係員に問い合わせをしたところ、、そんなカードは無いと冷たい対応をされました。その次の日ですが、高松北警察より、フリーIruCaの拾得があったと連絡がありました。どうなっているのですか。情報を登録しているカードですよ事実関係を調査し、社員教育を徹底してください。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該係員には言葉遣いはもちろん、接客姿勢を中心に、全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。今回のご指摘を真摯に受け止め、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。 なお、お申し出のIruCaにつきましては個人情報登録されていなかったため、検索時に該当情報なしの結果となっていました。お名前や住所、電話番号を登録されますと紛失した場合に再発行ができますので、駅窓口等でお気軽にお申し付けください。</p>
4/7	琴電志度	<p>4月5日の午後20時頃、電車の中で眠ってしまい、終点の志度駅に到着後も起こして下さいませんでした。迎えに来てのに、主人が降りてこず、電車の方に、中で眠っていないか確認して下さいと声をかけ、眠っていた主人を起こしていただきました。終点到着後、電車内は確認していないのでしょうか。ご検討をお願いします。</p>	<p>不安な思いをお掛けし申し訳ございません。当該乗務員には終点駅到着時の車内巡回・点検を徹底するよう指導いたしました。今後も継続したサービス教習を実施し、安心・快適にご利用いただけるよう努めてまいります。</p>
4/9	メール	<p>今日電車に傘を忘れて、無事みつめて頂き預かってもらっています。でもこんなに腹が立つなら見つからなかった良かったのにとおもっています。 電車を降りてすぐに傘を車内に忘れたのに気付く運輸サービス部に電話しました。電話口の方から(確か●●さん?)、「なんで忘れるんだよ、めんどくせーな」という気持ちが伝わってきたので、はずれに当たったなとは思いました。 琴平着17時過ぎの電車だったのですぐに連絡がありました。ただ普段使わない傘なので柄を間違えていたようです。詳しい特徴を説明し始めたら、私の言葉にかぶせるように「ドット柄なら間違いありませんから!」と、「明日取りにいけますよね?」と聞かれたので「月曜に行きます」と言うと「はあ?月曜?何時ですか!」心の声がさっさと来いよと言っていました。言葉の端々に「うざいなあ、忘れんなよ!」ため息が聞こえるようでした。電話での対応はもっと気を配って欲しいものです。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該係員には全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接客を行うよう注意指導を行いました。 今後もお客様に満足していただける接客対応および、サービス提供が出来るよう努めてまいります。</p>
4/9	メール	<p>長尾線の平日の最終便の時間を、あと10分遅くできないでしょうか。 遅い便はおおよそ30分間隔なのですが、最後だけ20分なので乗り遅れます。</p>	<p>いつもことでのんをご利用いただき誠に有難うございます。お申し出の最終ダイヤにつきましては、お客様のご利用状況を勘案し設定しておりますが、今後もご利用状況を調査するとともに、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。なお、毎週金曜日には午前0時便を増発いたしておりますのでご利用ください。</p>
4/9	メール	<p>現在、琴電岡田駅には、屋根付きの駐輪場がありません。雨の日にも自転車・バイクに乗って岡田駅まで行って、電車を利用するお客様もいらしゃると思いますので、屋根付き駐輪場の設置方、ご検討をお願いいたします。</p>	<p>ご意見有難うございます。お申し出の駐輪場に屋根を新設するには、多額の費用を要するため、早期の実現は困難ですが、ご意見は今後の参考にさせていただきます。</p>

4/10	メール	<p>4月7日午後0時過ぎに志度線瓦町の1階改札で、女性駅員の方に、百十四銀行のクレジットカードとキャッシュカードが一体となったカードの有効期限更新のため、旧カードの払戻しと新カードのチャージを依頼したところ、わからないとボヤきながら数分待たされ、挙げ句の果てには、売上無いので2階に行ってくださいと訳のわからない対応をされました。</p> <p>案内に有人窓口(数箇所除く)で手続きできると書かれた、百十四銀行からの案内文を見せたりもしましたが、できない・2階に行つての一点張り、諦めて引きあげました。</p> <p>どこなら対応いただけるのでしょうか？</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該係員には業務知識について再度教育を行うとともに、正確な業務を行うよう注意指導を行いました。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後も社員一人一人がお客様に満足していただける業務対応と、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。</p>
4/10	メール	<p>よく志度線を利用しておりますが、停車位置が毎回異なり、3mほど差があるときがあります。</p> <p>数十センチ～1mまでならまだしも、3mという距離を誤差というには長いと思います。</p>	<p>いつもことごとんをご利用いただき誠に有難うございます。</p> <p>志度線の停止位置は2両編成と3両編成で異なる場合がございますが、ご意見を真摯に受け止め、全運転士にお客様からのご意見を周知し、注意喚起を行なってまいります。</p> <p>今後も、お客様に安心・快適にご利用いただけるよう、乗務員一同運転技術の向上に努めてまいります。</p>
4/10	メール	<p>4月7日(金) 7:54長尾発高松築港行きに乗車しました。</p> <p>車掌が車内放送を誤り、学園通り駅到着時に「まもなく高田、高田です」と放送しました。</p> <p>高田でおられる予定だったので、慌てておられる用意をしようと思つて、外を見ると学園通り駅だったので、誤りとわかり、下車せずに済みました。</p> <p>訂正の放送があったと思いますが、間違えられると困ります。</p> <p>間違え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。車掌には、駅名等を間違えることなく、正確なご案内を行うよう指導いたしました。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。</p>
4/10	メール	<p>4月10日9時37分発に乗ろうとした者です</p> <p>ギリギリについて車掌さんと目が合ったので「乗ります」と言ったのに目の前で発車されました</p> <p>「次のののつて」と言われ</p> <p>5秒弱も待てなかったのでしょうか？</p> <p>ギリギリに行った私も悪いですが嫌がらせのようにそのような対応取られるのはどうかと思います</p> <p>お陰で大事な商談破棄になりました</p> <p>この嫌がらせのせいで</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。</p> <p>当該車掌に確認したところ、「出発の合図を運転士に送った後にお客様に気づいたため、ドアを開ける事ができず申し訳ありません。今後は周囲の確認を徹底します。」と反省しておりました。</p> <p>今後も安全を第一に、お客様が安心・快適に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。</p> <p>なお、駆け込み乗車は危険ですので、お早めに駅にお越しください。</p>
4/15	滝宮	<p>志度駅の駅員は総じてレベルが低いですね。何年もことごとんを利用していますが、すごく腹立たしいことがありました。</p> <p>4月10日、志度駅に向かって行ったら電車がきていたので、急いで乗ろうとしました。そしたら、いきなり駅員が来て、何の説明もなく「タクシーに乗ってください、いいから」自分もそうですが、他のお客様も困っていました。「タクシー代ないので」と言ったら、「いやもういいんで乗ってください」と何回も声を張り上げられました。こんな駅員初めてです。</p>	<p>施設障害の影響により瓦町～大町間での折返運転及び大町～琴電志度間でのタクシーによる代替輸送を行った際、駅係員の説明不足及び過剰な声量で、ご利用のお客様に不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。</p> <p>当該駅係員につきましては、異常時には特にお客様に対する十分な説明及び御案内、また適量な声量で説明を行うよう注意指導を行いました。今後もお客様が安心、快適にご利用していただけるよう、社員教育を徹底し、サービスの向上に努めてまいります。</p>
4/15	片原町	<p>ことごとんバスで使えて電車で精神障がい割引が使えないのは納得できません。経済的に苦しいのかもしれませんが、同じ四国内でも、高知県の土佐電は両方使えるのになぜですか。</p>	<p>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。</p>
4/15	琴電琴平	<p>こんびら歌舞伎にきましたが、降りてすぐにゴミの山がありびっくり。観光地にふさわしくないと思います。去年は無かったのにどうしたのでしょうか。</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、当該用地を管理する関係機関にご意見をお伝えいたしました。</p>