

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年4月16日～30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	ことでんからの回答
4/17	メール	4月11日(火曜日)7:54長尾発の電車に乗りました。 この時の車掌さんは「まもなく〇〇駅です。ドアから手を離してお待ち下さい」とか「ドア付近で立ち止まらずに車内中程までお進み下さい」など、東京や大阪の大手私鉄道会社がやっているアナウンスとよく似てて好感が持てた。 かと思えば、何を言っているのか聞き取りにくい放送をする方も居て、個々人によって差がありすぎる。電車の混雑具合、乗降客の多い駅、これから混雑するのかどうか等はことでんが一番詳しいはずなので、臨機応変に丁寧な車内放送をお願いしたい。	ご意見有難うございます。ご意見を真摯に受け止め、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。
4/17	メール	東京のように3分に一本とは言いません せめて10分、15分に一本のスパンで運行して欲しいです	ご意見有難うございます。ダイヤの設定はお客様のご利用状況を勘案し設定しておりますが、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。
4/17	メール	4月15日長尾駅9時28分発高松築港行きに乗車しました。 10時に瓦町駅で下車したところ、私が持っていた視覚障害者用白杖が、電車に乗ろうとしていたお客の方に当たってしまいました。これはお互い「すみません」と謝ってすんだことなのですが、その後に、電車の運転士さん(女性の方が)「大丈夫ですか、お手伝い致しましょうか?」とたずねてきてくださいました。大勢の方が電車に乗っており、遅延すると困る人がいると思ったので「大丈夫です、ありがとうございます」と伝えました。 また帰りには11時53分瓦町発長尾行きに乗車したのですが、運転手さんが「どちらまで行かれませうか?」と尋ねてきてくださり、「電車と一緒に乗りましょう」と手伝って戴きました。誠にありがとうございます。 私は先般目の手術を受け、いつも以上に視力が落ちているので、助かりましたが、私よりもっと見えない方や全盲の方も電車に乗ってこれられると思いますので、是非その方乗った日にも声かけ、必要にあわせた補助をお願い致します。 お名前も確認できず誠に申し訳ないのですが、この2名の運転士さんに感謝をお伝えくださると幸いです。	温かいお言葉有難うございます。社員の業務の励みになります。今後もすべてのお客様が、安全で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。
4/17	メール	琴電では京浜急行電鉄や京王電鉄・名古屋市交通局等の中古車を使用していますが、今後ことでんオリジナルの新型車などの導入予定はないのですか?	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。
4/17	メール	【タクシーについて】 元山方面から県道10号線へ右折の為に先頭で停車していたところ、後ろから近づいて来たこと でんタクシー1509の車両に内側から強引に右折してきました。 事故などを起こされた場合にお客さんも乗っていたことですし、当方にも何らかの被害も考えられます。 ドライバーとしての資格をお持ちでしょうが、これはプロとしてどうかと思います。 レコーダーもありますので、警察に相談すると思います。 運転についての注意を社内で徹底しないと今後大きなトラブルを起こしかねない内容です。 本当に注意して欲しいです。	大変危険な思いをお掛けして申し訳ございません。当該運転手には交通法規を遵守し、他のドライバーの手本となるよう、また安全運転に努めるよう嚴重注意、指導しました。
4/19	電話	太田駅の下り方800m付近で、電車の線路の近くに家庭菜園をしている方がいますが、電車の走行時には大変危険と感じました。安全の為に、直ちに撤去して下さい。また、電車が急ブレーキを掛けて、旅客が怪我でもしたら琴電は責任を取れますか。	不安な思いをお掛けし申し訳ございません。当社の鉄道用地である場所については、耕作物を作られている方に直ちに止めて頂くよう要望するとともに、随時撤去してまいります。
4/27	メール	太田駅について ・雨の日濡れるので、自転車置き場やバス乗り場に栗林公園や仏生山のようなカーポートを付けて欲しいです。 ・夜だと駅周辺が暗くて物騒なので、外灯を増やして欲しいです。	ご意見有難うございます。お申し出の駐輪場にカーポートを新設するには、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。また外灯につきましては、今後設置を検討してまいります。

4/27	メール	<p>木太町の一本松踏切近くに住んでいますが、遮断機の音が長くうるさいので、最近は閉まった後、音が静かになるものへの変更してもらいたいです。</p> <p>時々、警笛を何度も長く鳴らすことがあるのもびっくりするので、なるべく気を付けてもらいたいです。</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5月2日に現場調査を実施し、警報音の調整をいたしました。なお、今後の大規模改修時に踏切の種類変更を計画しております。</p>
4/27	メール	<p>車内での飲食はいかがなものでしょうか？</p> <p>今日16:30ごろ瓦町から長尾線に乗ったら、目の前の女子学生2人がお弁当を出して食べ始めました。それにも驚きましたが、車掌さんはその前を通っても何も言わないのですね。ボックスシートや高速列車での飲食とはわけが違うように思います。</p> <p>そのうち1人がお箸とお弁当箱を手に持ったまま立ち上がり、ドアの横に立っていた友人らしき人に声をかけ、また座っていた場所に戻ってきたのでお話ししました。電車の中でお弁当箱を食べるのもどうかと思うけれどお箸を持って車内で歩いて転んだりしたら危ないですよ、あなたのお家ではないのですよ、と。</p> <p>ことでんさんは車内の飲食はどうお考えですか？</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当社では車内での飲食について、禁止はしておりませんが、マナーを守ることは重要であると考えています。乗車マナーにつきましては、車内放送等で乗車マナー向上のお願いに取り組んでおりますが、今後も車内の様子に気を配り、積極的にマナー向上の呼びかけや車内巡視を行い、今後も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>
4/27	メール	<p>4月24日の19時45分頃、瓦町駅の窓口側ではない出口専用の改札を利用したものです。東京からの旅行者で高松築港から切符で利用しました。こちらが「すみません」と一言添えて切符を渡したのに、そこにいた若い駅員は何も言わず、ひったくように切符を回収しました。普通でしたら「ありがとうございます」とか何か言うかと思うのですが、ことでんでは駅員に無言で対応してよいと教育をされているのですか？たぶん本人はひったくってないといわれるでしょうが、無言で回収されたら、そういう印象を受けます。</p> <p>高松築港の駅員さんは発車ギリギリで切符を購入していたら、「乗りますか」と聞いていただき、電車に乗せていただけて、なんて良い鉄道会社だろうと感心していただけに瓦町の若い駅員の対応は残念です。頭にきて、帰りはことでんは使わず、歩いて高松築港まで帰りました。</p> <p>無言で回収してよいと会社が指導しているので在れば、仕方ないですが、もし違うのであれば、きちんと指導していただきたく思います。特に旅行者ですので回答等は必要ないので、よろしく願います。メールアドレスが必要とのことですが、特に返信は不要なので、適当なアドレスで入力しています。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該駅係員につきましては、接客時における思いやりの心、感謝の気持ちなど、接客姿勢を中心に厳重な注意を行いました。今回のご指摘を真摯に受け止め、社員一人一人がお客様に満足していただける接客対応、サービスの提供が出来るよう努めてまいります。</p>