

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年5月16日～31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
5/16	メール	【車両の大型化による振動・騒音・鉄粉被害について】 長尾線木太東口近隣に住居があります。長尾線1200形・1300形大型車両導入により車両の通過時にこれまではなかった体を感じる建物の揺れが発生するようになりました。特に就寝時は振動で目が覚めてしまい睡眠障害となります。レールのつなぎ目を通過する音、ポイント進入時から通過までのキーキー音、大型化による全体的な音が大きくなっています。また鉄粉の飛散量も多くなり車の塗装やペランダの防水塗装へ鉄粉が突き刺さり影響が出ています。これらは600形まではさほど問題はありませんでした。現在では早朝から深夜まで1200形・1300形での運用となり特に振動については大型化に伴い発生しています。振動については調査改善を求めます。以上	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、分岐器の現地調査を行い摩擦音、鉄粉に関しましては曲線部の塗油を行い改善しました。振動、騒音に関しましては6月に軌道整備を行ってまいります。今後も、列車の動揺や騒音に気を配り、計画的に軌道の点検・整備を行ってまいります。
5/16	メール	5月15日長尾7時54分発高松築港行きに乗車、相変わらず、電車の乗り心地が悪く、凄い揺れです。丁度車掌さんが車内に来たので、見ていると、電車内の移動になれているはずの車掌さんでさえ、つり革に捕まって異動していました。同じ電車で5月13日にも乗車しましたが、やはり相変わらずです。いつも回答に「安全運転に支障はない、優先的に修繕する」と頂くのですが、一向に改善されたと思えません。安全面に問題がなくても、乗り心地が良くなるようお願いします。	不安な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、直ちに調査したところ、基準値内ではありましたが、列車の動揺が大きい箇所があったため、6月上旬に軌道整備を行ってまいります。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。
5/16	メール	琴電ハザマ駅の駐車場は手続き無しで、朝から自由に停めていいですか？	お問い合わせの羽間駅の駐車場は、まんのう町営のパーク＆ライド駐車場です。手続きは必要ありません。駐車スペースがございましたら、是非ご利用ください。
5/19	メール	運転が荒い。色んな地域で電車に乗ってきたが、一番ひどい。	不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。運転士の配慮のない運転により、お客さまに不安な思いをお掛けしてしまったことを深くお詫び申し上げます。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後は更なる列車添乗や運行の監視を継続して行い、教習の実施を行う等にてお客様が快適にご利用できるよう、運転レベルや意識の向上を図ってまいります。
5/19	メール	5/17日の20時発の琴平行きに乗ったものです。イライラして、書かせていただきました。運転が荒すぎ、常に70キロを出して跳ねまわる。早くつけばいいという問題ではない。制限速度守ってるからいいのか。乗客のことを考えて、運転しろ。乗り心地は悪いし、最近では一番ひどかったので、どうにかしてほしいです。以前から同じことでクレーム出てるはず。全く活かしてない。事故が起きてからでは遅い。対応してください。	この度はお客さまに不安な思いをお掛けしてしまったことを深くお詫び申し上げます。今回のご指摘を真摯に受け止め、全乗務員に対し列車添乗や運行の監視を行うとともに、継続した教習の実施を行い、お客様が快適にご利用できるよう、運転レベルや安全意識の向上を図ってまいります。また、定期的に線路の巡視を行い、揺れの大きい区間につきましては、順次修繕工事を行い、お客様が安全で快適にご乗車いただけるよう努めてまいります。
5/19	高松築港	列車が到着するアナウンスについて、列車が到着する前にアナウンスが流れますが、流れ開始から列車が到着まで長くありませんか。安全最優先とお客さんが待っている間の短縮につながると思いますが。高松築港駅利用	ご意見有難うございます。弊社の到着放送は車両の編成数に係らず統一したタイミングで行っております。よって、2両編成時と4両編成の入駅速度が異なるため、放送のタイミングが異なっています。改修には多額の費用がかかるため、早急な回収は困難です。今後の大規模な改修時に検討させていただきます。
5/22	琴電志度	琴電志度駅近くの住民ですが、電車が通る時にキーキーと嫌な大きな音がしていますので、何か良い方法で解決して下さい。よろしく願いいたします。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、現地調査を行いました。レールへの塗油量がすくなくなっていたために摩擦音が発生していたと思われます。摩擦音に関しましては塗油を行い改善致しました。塗油器付車輛にて塗油を行っておりますが、今後も計画的に曲線部の塗油状態を確認を行い、摩擦音の軽減に努めてまいります。
5/22	高田	朝の時間帯、両数が少ないと感じております。夏、クーラーがきいていない時が多いので朝から汗だくです。あと、20分に1本は少し不便なところがあります。両数は少なく、本数は多くしてほしいです。	不快な思いをお掛けし申しわけございません。長尾線の平日に於きましては、ラッシュ時間帯の7時～9時、17時30分～19時30分間は、最大限の輸送力で運行しています。その他の時間帯に於きましては、乗車率を考慮したうえで決定しておりますのでご理解下さい。また、列車内の空調管理は、特に朝晩の外気温に注意すると共に車内巡視を行い、お客様が快適にご乗車していただける適切な車内温度の管理に努めてまいります。なお、車内が暑い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。
5/22	瓦町	毎日若者の男性グループ8人が、最終電車が発車後に集まり、ゴミ・タバコ吸い殻等駅を汚して、私が清掃しています。注意して下さい。よろしく願いいたします。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。お申し出の時間帯に係員による巡視を数日間行いました。期間中、数名のグループを確認しましたので、その場で注意喚起を行っております。今後も定期的に巡視を行うとともに、悪質な迷惑行為については関係機関と連携し駅構内の治安維持に努めてまいります。
5/23		学園通り駅の屋根について、半透明であるため日差しが強い日には暑くてたまらない。日差しをしっかりと遮るものに変更するよう検討して頂きたい。(利用者から三木町役場総務課へ申し出のあったご意見)	ご不便をお掛けし申し訳ございません。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。
5/25	メール	時々、香川に訪れる度にことでのん利用している者です。yahoo!乗換案内にもことでのん時刻や運賃が掲載されておりますが、Yahoo!の運賃が、実際の運賃と異なっています。【例】築港→太田 Yahoo!¥310 正¥320 Yahoo!には連絡致しましたが、琴平や屋島の観光客の混乱の原因になりますので、ことでのんの方も注意喚起やYahoo!への対応要請等をお願いします。	この度は、Yahoo!乗換案内の件について、ご指摘ありがとうございました。確認したところ、お客様よりご指摘いただいた区間以外にも、消費税決定前の運賃で表示されておりました。弊社からも当サイトを管理する関係機関に訂正依頼を行いました。

5/25	高松築港	長尾線 水田駅上りのエレベーター横の時刻表について、時刻表には7:04水田発高松築港行きが記載されているが列車が来ない。時刻表が古いのではないか。朝早く行かななくてはならず、この便に乗車しようとしたが、来ないため別的手段(車)を使うしかなく、遅刻しそうになった。今は、携帯電話などで調べる事も出来るが、現地の時刻表を見て確かめる事もあるし、携帯電話を使えない人もいると思うので、古いのであれば時刻表の差替えは、鉄道会社としては最低限するべきことであると思う。	お申し出の時刻表を確認したところ、誤表記は無いものの、上りホーム側に下りの時刻、下りホーム側に上りの時刻が掲示されておりましたので、速やかに分かり易い時刻表に変更致しました。今後も、お客様に分かりやすい表記物を設置してまいります。
5/26	メール	いつも利用させてもらっています。電車の中の優先席についてなのですが、車内後方もしくは前方にある状態かと思えます。連結部に値する位置なのですがただその位置が一番揺れを感じます。乗っていると酔いそうになったり立ち上がりの際は危険を伴うのでできれば、車内中央の位置にあるとより有り難いです。どうかご検討をお願いします。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車両にある優先席の位置を変えるのは困難な為、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。
5/26	瓦町	平成29年3月現在、四国内で精神障がい者への運賃割引を実施している私鉄は高知の一社だけです(他に第三セクターが一社)ことでんが精神障がい者にも優しい鉄道であるならば、他の障がい同様、割引して下さいよう切実に望みます。前向きに検討して下さいようお願いします。	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。
5/26	渦元	志度線を利用しています。志度駅に今いる●●さんは皆に親切にしてくれます。いつまでも志度駅にいてほしいです。	いつもことごとんをご利用頂き有難うございます。また、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ごころ、「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、お客様目線で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。
5/30	メール	6時55分発 長尾駅、車内の温度管理最悪でした。車掌は素人ですか？いつも言っていますが、乗車する人の熱気で車内は最悪な状況になります。扇風機も回ったり止まったりと本当に、ただ人を乗せて運んでるだけでした。車内の状況は考えなし？最近乗車して涼しくなったのですが、今日は本当に最悪でした。車内の冷房換気も白山か学園通り辺りから運転しました。わかっているとは思いますが、車外と車内とは環境は違います。車外が涼しくても車内は涼しい駅ではありません。気持ちよく乗車させて下さい。宜しくお願いします。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内の空調管理は、特に朝晩の外気温に注意すると共に、お客様が快適にご乗車していただける、適切な車内温度の管理に努めてまいります。なお、車内が暑い時や寒い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。
5/30	メール	5月26日23:26の高松築港発長尾行に乗りました。電車が発車する約8分ぐらいの間、先頭車両で車内に聞こえるぐらい大声で電話するやからあり、かなり不快な思いをした。動いてなければ電車内で電話OKですか？そんなやからを放置しないように停車中でも定期巡回するべし。	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。
5/30	メール	今朝、琴平線に乗っていた●●さん 駅名が全く聞き取れず、乗っている間、非常に不安でいっぱいでした。ハッキリと喋って頂きたいです。	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、発着時の案内放送は勿論のこと、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いたしました。また、ご意見を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。
5/30	瓦町志度線口	元京王5000系の1100形、名古屋市営地下鉄の250形・300形・1000形を改造した600形・700形はデビュー当時、黒と緑のことでんそごう色でしたが、もう一度見たいので、この塗装を復元できないでしょうか。京急・京王・名古屋市営カラーのリバイバルをしてほしいです。	ご意見ありがとうございます。お申し出のリバイバルカラーでの運行につきましては、ことでんでは路線カラーを採用しており初めてことでんを利用するお客様にも案内しやすい分かりやすいというメリットがあり現在のところリバイバルカラーの計画はありません。ご意見は今後のイベント時の参考とさせていただきます。
5/30	三条	先頭車両に、ことでんのマスコットが乗っていましたが、いつも乗っているのでしょうか。	お問い合わせ有難うございます。お問い合わせの車両は、100周年を記念しデザインしたラッピング電車「こちゃんひやく号」です。ひやく号は、土曜、日曜、祝日に、こちゃん・こみちちゃんのぬいぐるみが乗車します。詳しくは、駅ポスター及びことでんホームページをご確認いただき、是非ご乗車いただけますようお願いいたします。
5/30	琴電琴平	いつも利用させて頂いております。車両のデザインがとても気に入っているのですが、最近は広告のカラーリング車体が多く、どこにも落ち着きません。広告するにしても、もう少し本来の車体にそごうようなものにして頂けるとうれしく思うのですが。	ご意見ありがとうございます。ことでんでは、各路線でラッピング広告電車を多種運行しておりますが、運行開始前にはデザイン審査を行い、ラインカラーを必ず残すデザインとしております。何卒、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
5/31	メール	5月27日11時35分瓦町発琴平行きに乗車しました。車内が混雑していて、視覚障害者用白杖を持っていたにもかかわらず、座席を空けてくれないお客ばかりで、うんざりした。瓦町からの運転士さんはこちらをみていたと思うが、運転席にさっさと乗り込んでしまった。一言でいいから「車内が混み合いますので詰めて座ってください」とか「座席を譲り合ってご利用ください」と放送して欲しかった。	ご不便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、車内放送や掲示物などで継続的にお客様にお願いしておりますが、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。
5/31	メール	通勤でことでんを利用しています。最近通勤時間帯の電車に小学生が社会見学なのが大人数乗ってきます。ただでさえ混んでいるのに車内は小学生でぎゅうぎゅうです。通勤時間帯を避けるよう小学校に打診できないのでしょうか？通勤時間帯に設定するメリットが全く理解できないので、よろしくお願い致します。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出の列車には、95名の小学生が団体乗車しております。団体乗車をお受けする際、弊社で行なった乗降調査を基に、極力お客様のご希望時刻で、運行に支障をきたさないよう決定しております。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。