

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年6月16日～30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
6月19日	メール	県外からの者ですが、ICカード、イルカの障がい者用を買おうか考えてるんですが、更新は6か月に1度の更新と書いてありますが、カードの期限(カード残額の期限)はあるのですか？	ご意見有難うございます。お申し出のIrucaカード期限につきましては、機器等で最後のご利用から10年間を経過するとカードは失効いたします。また、IruCaカードの裏面にも同様の記載をしています。お客様のご購入をお待ちしております。
6月20日	メール	電車の冷房が冷えすぎて、場所を移動しても対処できませんでした。(6月18日22時30分高松築港発→琴平行き)夜は外気も下がっていますし乗客も少なかったのですが、吹き出し口から風の音がゴーッと聞こえるほどの冷房でした。他の乗客も寒そうな素振りがありました。冷房を手動で管理しているのであれば、もう少し乗客の様子などを気遣っ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。ご指摘を受け、担当乗務員には適切な温度調節を行うよう指導しました。以前から温度管理には苦慮しているところでありますが、特に朝晩の外気温に注意すると共に車内の様子に細心の注意を払い、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、車内が寒い時や暑い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付けください。
6月21日	メール	6月21日の7時42分長尾発の電車に乗りました。朝の通勤ラッシュ時に混むことは想定済はずなのに、いつもより小さい電車を用意したのか不思議で仕方ありません。普通の電車でも、きつくて精一杯なのに、小さくされると人の多さに気分が悪くなりました。本数や、車両を増やさないのであれば、もう少し配慮してほしいです。	このたびはご不便をお掛けしたことを心よりお詫び申し上げます。今回の車両運用につきましては、早朝に長尾駅で車両故障が発生したため、予定されていた大型車両での運用が出来ず、やむなく小型車両での運用となりご迷惑をお掛け致しました。今後は車両故障でご迷惑をお掛けすることのないよう、車両の点検を強化し、お客様が安全快適にご利用頂けるよう努めてまいります。
6月22日	一宮	瓦町FLAGの中に、JR四国のワーブプラザがあればいい。	いつも瓦町FLAGをご利用いただき誠に有難うございます。今後も地域の皆様のご意見やニーズを参考に、来店目的となるようなテナントのリーシングを積極的にを行い、フロアの充実にも努めていきたいと考えております。
6月22日	琴電琴平	6月20日午前10時頃、ペビーカーで駅を利用した時に、電車の時間ギリギリになってしまい、駅員にものごく嫌な顔をされた。結局、電車にも乗れず、ただただ嫌な気分になりました。志度線の方はいつもペビーカーの乗り降りにとっても親切ですが、栗林公園駅ってこんな対応を平気するのですね。残念です。	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、すべ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注意指導を行いました。今後も、定期的にサービス教習等を行ない、係員のレベルアップを図ってまいります。
6月22日	瓦町	高田駅のプラットホームの屋根は何時作ってくれるのか。梅雨時に乗客が困るのは明らかだ。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。上屋設置には多額の費用が掛かり、早期の設置は困難です。ご意見は今後の駅施設改修時の参考とさせていただきます。
6月22日	瓦町	瓦町駅7時57分の電車は、大型にしなないと超満員になる。なんとかしてくれんかのう。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。ラッシュ時間帯については、お客様のご利用状況を勘案し、旅客定員の多い大型車両を優先して運用しておりますが、ラッシュ時には現有している車両を最大限運用していることから、小型車両についても運行しております。今後も定期的に乗降調査を実施し、利用者数に応じた車両運用に努めてまいります。事情ご賢察の上ご理解のほどを賜りますようお願い申し上げます。
6月22日	瓦町	【論理No.205798の続き】 瓦町7時57分着の電車、優先席に大きな荷物を置いて、横に座らせず2人分をいつも占領している女性がいる。車掌が最大限の注意喚起をするべきではないか、乗客の我慢は最早限界に来ている。乗客同士で大喧嘩になってもいいのか。	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お願いに取り組んでおります。また、お客様に直接注意を促すことは控えていただいておりますが、車内空間を著しく乱す行為につきましては臨機に対応してまいります。今後は乗車マナー向上についての車内放送の頻度を上げて実施し、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。
6月22日	メール	6月18日21時55分時間が違っていたらすみません？高松築港発長尾行きに乗車しました。築港折り返し便で、電車が到着してすぐぐらいに乗り込みました。その際「運転士の〇〇(名字)ですが、大丈夫ですか？どちらまで乗車しますか？と聞いてきて下さいました。丁度大阪から帰宅途中で、目が不自由なため、白杖をもっていました。気付いて下さりありがとうございます。「長尾まで乗ります」と回答しました。そして、車掌さんにきちんと申し送りをされていました。発車まで時間が合ったので、築港駅でグリーンイルカで入場して、途中駅から定期券を持っているので入場処理をして欲しい旨、車掌さんに申し述べると、「処理が終わりましたらお席までお持ちしますので、おかけになってお待ち下さい」と対応されました。非常に親切な方で、お手数をおかけしますが、当該社員さんに感謝します。その旨お伝え下さい。多分下り電車なので、瓦町駅で運転士と車掌さんが変わったと思いますが、ありがとうございました。	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。
6月26日	メール	琴平線の乗り電車で、大量の羽アリが飛び回ってました。電車の点検はしてるんですか？ 6月22日琴平線66列車乗車	不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。車両については定期的に害虫駆除を含む点検を行っております。なお、今回の申出の列車を確認したところ、羽アリは列車が停車中に車外から進入しており、担当乗務員には今回のような状況を発見した場合、可能な限り清掃作業を行うよう指導しております。今後も継続して車内巡視を徹底して行い、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。
6月26日	メール	6月22日の20時半ごろ、高松築港行きの電車に乗りました。電車内に羽アリが大量発生していて、床とシートには死骸がたくさんでした。とても気持ち悪くなり、次の駅で下車しました。高校時の通学、就職してからの通勤と何年も利用してきたので残念でした。季節の変わり目なので、どこから発生したのかもしれないですが、せめてアナウンスくらいはして欲しかったです。綾川駅20:34分乗車	不快な思いをお掛けし誠に申しわけございません。確認したところ、羽アリは列車が停車中に車外から進入しており、担当乗務員には今回のような状況を発見した場合可能な限り清掃作業を実施し、お客様に対し説明とお詫びを行うよう注意指導しました。今後も継続して車内巡視を徹底して行い、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。

6月26日	メール	お世話になります。 イルカカードについて、子どもがおりますが、精神障害を患っており、現在スクールイルカカードを時々使用しておりますが、グリーンイルカカードと言うものがあることを知り問い合わせをしたところ、精神障害は対象外と言う返事をいただきました。 しかしながら、精神障害者は体調等により車の運転をしてはいけなくなることもあり、公共の交通機関を使わなければ外出できないことなどがあります。うまくお伝えをすることができませんが、今後、是非とも精神障害もグリーンイルカカードの対象としていただけると幸いです。	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ひ申し上げます。
6月26日	今橋	サイクルトレインは「試行」と聞か、本格的実施への移行計画はあるか。するなら、以下の諸点の導入についてご検討願ひたい。 ・春日川駅上りホームへのスロープ設置(車いす利用者も困ると思う) ・運行時間帯の拡大、土日可能なら終日、そうでなくても夜間、夜20時以降は空いているので問題は少ないと思われる。 ・800形連結面側座席を跳ね上げ(折りたたみ)式に改造して自転車の収容力を増やしてほしい。	ご意見有難うございます。サイクルトレインにつきましては、好評につき、期間を延長し運行を行っております。現在の運行時刻を変更する予定はございません。また、スロープ設置・電車の車内改修につきましては、多額の費用がかかり、現在のところ予定はございませんが、今後の大規模な駅改修工事、車両改修の際の参考とさせていただきます。ご理解ください。
6月27日	メール	今、志度線 瓦町行きに乗ってるが、電車で女がハンズフリー通話してるが、車掌は注意もせずに素通りしたが、ことでは電車で通話許可してるのか?腐ってる電鉄だな	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、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。当該車掌には車内の様子に気を配り、積極的にマナー向上の呼びかけを行うよう指導いたしました。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。
6月27日	メール	6月26日 瓦町8時26分発に乗った者です。暑さで体調が悪くなり、湯元まで乗る予定だったのですが、春日川で一旦降り、そのまま立ってなくなっていました。そのときに、車掌さんお二人がすぐに気づいて親切にしてくださいって、とても助かりました。お二人のお名前を拝見できなかったのですが、その時間を担当されていたお二人にどうかお礼をお伝えください。ありがとうございます。また、湯元の女性の駅員さんにもとても親切にしてくださいました。少し休んだあと、お礼を言いたかったのですが、お姿が見えなかったのでも…本当にありがとうございます。春日川で倒れてしまったのが大変申し訳ないです。すみませんでした。そして、同じ電車に乗っていた湯元で降りられた女性の方にも、大変親切に声を掛けていただき、ペットボトルのお水までいただいてしまいました。お名前を伺えばよかったのですができなかったのでも…もしこれを読んでくださったらいいなあと思ひながら書いています。あのお水でたいふ落ち着くことができました。とても感謝しています。ありがとうございます。 私は高校時代、3年間通学にことでんを利用してもらっていましたが、いまでも、帰省してことでんに乗るたびに、駅員さんや車掌さんの優しさが素晴らしいなと思ひことがあります。これからも帰省のたびにことでんを利用してください(*^*)長々と失礼いたしました。本当にありがとうございます。	温かいお言葉有難うございます。お申し出内容を当該係員3名に伝えたと「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。お客様のまたのご利用をお心よりお待ちしております。
6月27日	琴電琴平	6月26日、今朝の気温は自動車の温度計で21℃だった。琴平駅で車掌さんに気温が低いので扇風機を運転しないようにお願いしたら、瓦町駅までその通りにしてくれました。扇風機が回らなかったの、瓦町駅までウトウトしながら快適に過ごすことが出来ました。有難うございます。もう少し暑くなってきて温度計で28℃位になったら、扇風機の運転もお願いします。(琴電琴平 7時13分発乗車)	温かいお言葉有難うございます。車内の温度調節には細心の注意を払い、扇風機の使用を含め、状況に応じた対応を行うよう乗務員に周知を行っております。今後も車内の様子に気を配り、すべてのお客様が快適にご利用していただけるよう努めてまいります。車内が暑いときや寒い時などは、遠慮なく乗務員までお申し付けください。
6月28日	瓦町	朝、通勤時の扇風機の使用はやめてほしい。家でセットした髪型が飛ばされてバラバラになるから。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内温度につきましては温度計だけに頼らず、客室に入りお伺いするなど、車内の状況に応じクーラーと扇風機を使い分け空調管理を行っております。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。
6月28日	瓦町	短期の出張者用に、レンタルイルカのようなものを出してほしい。通常の購入1500円+デポジット500円=2000円を、ネーミングだけでもアピールすると、利用者が増えると思ひます。今時、小銭の心配をしながら、バスや電車に乗りたくありません。	ご意見有難うございます。IruCa乗車券は、発売するにあたり、ICカードをお客様に貸与させて頂き、発売金額の内、500円は預かり金(デポジット)として収受しております。また不要となったICカードをご返却頂いた際には、手数料の100円は頂戴しておりますが、カード残金及び、発売時に預かり致しました500円はご返金させて頂いております。現在のところ、このような運用とさせて頂いておりますのでご理解頂きますようお願い申し上げます。
6月30日	メール	先日用事があり、東京首都圏近郊へ行きました。帰りに、6月25日18時4分築港発長尾行きへ乗車しましたが、一番不親切な鉄道会社が毎日使っていることでした。首都圏や往復の経路でJR四国、JR西日本、JR東海、JR東日本、京王電鉄、小田急電鉄を利用しましたが、どこも障害者に対する配慮がしっかりしており、私のように白杖をもって立っているだけでも、声を掛け、どこまで行くのか聞かれ、列車の車掌に放送で連絡をし、乗換駅や下車駅に着くと、直ちに係員が名前を名乗って誘導して下さいます。他社線であっても、乗換駅だと次の会社の係員へ手配して貰えます。乗客も、何も言わずに席を立て、私に座るよう言って下さいます。ことでんに上記の時間の電車乗ろうとしても、駅係員さんは何も言わず。私が電光掲示板が見えにくいので、次の電車の時間を聞くと、発車時刻だけ言って、長尾駅着時間もあいまいにしか回答してくれませんでした。私は日々の通勤で使用していますが、他社を利用して、やはりことでんの安全サービスはまだ相当レベルが低いと感じました。他の都道府県からこられた身体の不自由な方は皆さんがっかりされるのではないかと思います。ことでんの社員さんはもちろんのこと、駅や電車内にいる利用者へも声かけをお願いしたいと思ひます。(なお、親切に声を掛けて下さる社員さんもいらっしゃることは存じております。)	平素はことでんをご利用頂き有難うございます。なお、ご乗車いただいた際の対応では不安な思いをお掛けし誠に申し訳ございませんでした。当該係員にはご不安を与えた対応について厳しく指導するとともに再発防止の注意喚起を行いました。また、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。
6月30日	メール	畑田駅の入口スロープに木がかかっています。通路が狭くなっているのて剪定をお願いします。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け6月30日に、当該箇所の樹木伐採作業を実施致しました。今後も計画的に駅施設の除草及び伐採作業を実施して参ります。
6月30日	湯元	湯元から屋島総合病院に無料タクシーで行っている者だが、運転手がタクシーの近くでタバコを吸っていた。タクシーはドアが開いていて、煙が車内に入ってきて不快だった。そして、運転手はタバコをポイ捨てしていた。タバコを吸うのは良いが、離れた場所で吸って、煙が入ってこないようにしてほしい。あと、携帯灰皿を持つなどして、ポイ捨てはやめてもらいたい。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。屋島総合病院シャトル便は、通院されるお客様に多くご利用頂いておりますので、病院内はもちろん、湯元駅タクシーのりばでもタクシー付近での喫煙、吸殻のポイ捨ては厳禁と指導してはいたしましたが、今回のご指摘を受け、再度、注意指導を行いました。今後、お客様に気持ちよくご利用いただけるよう指導教育を徹底してまいります。