

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年7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 |
|------|------|--|---|
| 7月3日 | 瓦町 | 高松築港のピアバスステーションにて、看板に1,000円で、こちゃんビール(ピン入り)が買えると書いてあるのに、お店の人に「ピン入りは売ることができない、酒屋にしたいので」と、意味不明な事を言われて、売ってもらえませんでした。前にピン入りのビールを、お土産にもらった事があるし、時間の都合や、誰かへのお土産にしたい人もたくさんいると思います。こちゃんのイラストが書いてあるので、なおさら高松のお土産にしたいのに・・・。せっかく7時間もかけて高松に来たのにがっかりです。普通にピン入りのこちゃんビールを売ってもらえないのでしょうか。 | 不快な思いをお掛けし申し訳ございません。高松築港駅ピアバスステーションに確認したところ、酒販免許の関係で、未開封のピン入りビールを販売し、お持ち帰り頂く事はできません。ご指摘にありますように、過去には税務署の指導のもと、一度開封したものを再度密封して持ち帰りを可能としていた時期があるようです。現在、未開封でもお持ち帰り頂けるよう手続きを進めているとのことですので、高松へお越しの際はぜひご利用下さい。 |
| 7月3日 | 瓦町 | 車が無免許の為、いつも琴電さんを利用して頂いています。琴電屋島駅のトイレをよく利用させて頂くのですが、使用出来ない位、汚れていたり、トイレトペーパーを外して、2個とも水浸しにしていたり、マナーの悪い人がいるのですね。トイレの掃除をされている方、ご苦労様です。頭が下がります。 | 不快な思いをお掛けし申し訳ございません。無人駅の清掃管理等につきましては、当社が3日に1回、また清掃委託業者が週に3回実施していますが、今後もきめ細やかな清掃管理を行い、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。またトイレ等、駅施設ご利用のマナーにつきましては、お客様1人1人のモラルに頼るところがありますが、トイレ内に掲示物を掲出することにより再発防止に努めてまいります。 |
| 7月3日 | 瓦町 | 迷惑行為を止めさせよ ・瓦町駅7時57分着の電車内に於いて、恒常的に痴漢に類する行為をしている大肥満中年男が居る。この手口は左肘を肘掛より出して、女性の臀部に接触させているものである。極めて悪質な行為であり、即刻止めさせて頂きたい。いつものことであるが、見ていて激しい憤りを強く感じている。また、同じ電車内で、女子高生生の常軌を逸脱した嬌声が響き渡り、朝一から気分が悪くなった。満員電車内での他人様の迷惑となる行為は、絶対に止めさせて頂きたい。 | 不快な思いをお掛けし申し訳ございません。ご指摘の列車・乗車位置の特定には至りませんでした。迷惑行為につきましては、可能な限り車内巡視の強化を行ない、ポスターの掲示や車内放送等でも粘り強く乗車マナー向上のお願いに取り組んでまいります。また、悪質な迷惑行為が確認された場合は、関係機関と連携し毅然とした対応を行なってまいります。 |
| 7月4日 | メール | (HPについて) 以前はレトロ電車の運行予定(車両運用)が早めに掲載され、ことでのんに乗りに行く予定を早期に計画できていたが、最近では直前まで更新されていない。それ以外にもお客様からのご意見のページに、集まった意見を掲載しているが、以前は月に2回しっかりと更新されていたのに、最近は放置されていることが多い。その上、自分が以前ことでのんに遊びに言った際に投函した意見(苦情)が掲載されていなかった。都合が悪い意見は掲載しないのであれば、意味がないのではないかと。また、同じような意見でも回答はその時々によってバラバラであるし、日本語の使い方がおかしいと感じるものもある。掲載する前にチェックはしていないのか?この意見については必ず掲載していただきたい。また、レトロなどイベント関係のHPについては早めに更新すること! | ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。お申し出のレトロ電車特別運行の車両運用の計画ですが、特別運行後に計画し掲載しておりました。今後は、早期にお客様に情報提供おこなえるよう取り組んでまいります。また、お客様のお意見に関しましても、掲載時期、内容を再確認するとともに、確実なご回答をおこなえるよう取り組んでまいります。 |
| 7月4日 | 町志度線 | 長尾線3番線の塩上町方面専用出口の開門時間は、現在7:30～9:30であるが、利便性向上を図るため7:30を6:45に早めてほしい。現在、学園通り6:21→瓦町6:47を利用している。いきよに早める事が難しいのであれば、例えば①まず、7:00にする②夏場のみ早めるとか、方法を検討していただきたい。 | ご意見有難うございます。お申し出の臨時出口につきましては、お申し出の臨時出口の開門時間は、お客様のご利用状況を勘案し設定しています。今後もご利用状況を適宜調査し、利用状況に応じた時間設定を行ってまいります。 |
| 7月4日 | 高田 | 日々、平木～高田間を通勤で利用しております。平木駅のホームにあるジュースの自販機、次回の機械交換する時でよいので、IruCaカードで買える自販機にしてもらえたらうれしい。小銭が無い時、カードで買えるし便利なので、よろしくお願いします。 | いつもご利用有難うございます。自動販売機へのIruCa導入に関しましては、飲料メーカーと協議を行い設置しております。ご意見は、今後設置の際の参考とさせていただきます。 |
| 7月4日 | メール | 太田(または仏生山)―香大工学部―サンメッセ―水田―春日(高松大)―屋島か瀧元を軸に、高松郊外を縦断の新路線建設を検討してほしい。 朝夕の深刻な道路渋滞や交通マナーの悪さ、高齢者のみならず車を持たない・持っていない若者も少なくない、詰田川・春日川・新川とある程度の規模のある川は続いている土地柄、維持を考えればこれ以上の道路橋の乱立は好ましくない点を踏まえ、これらのアクセス輸送を担う意味合いでも、検討して下さい。 7/03(月) 12:15受信 | ご意見有難うございます。お申し出の新規路線建設につきまして、現在のところ計画はありませんが、今後の参考とさせていただきます。ご理解下さい。 |
| 7月4日 | メール | 通勤のために、長尾線の電車を使っています。時々、志度線や琴平線も乗りますが、車両が、3両あり、混雑はしていますが、身動きが取れません。長尾線はどれも2両しかなく、全くといっていいほど、身動きが取れません。せめて、一番の通勤、通学時間帯の7時代のよりだけでも3両にして欲しいです。検討をお願いします。 | ご不便をお掛けし申し訳ございません。長尾線を3両編成の車両で運行させるためには、車両の確保や改造は基より、ホームの長さ確保が必要があり困難です。ご理解下さい。 |
| 7月6日 | メール | 観光乗車客誘致についてさまざまな取り組みをされていると思いますが、思いでづくりをテーマにしたものがあるのではないのでしょうか。旅行者の旅の目的はさまざまですが、印象的な旅は特に後々まで記憶にのこり、懐かしくなっていくものです。年々少なくなってきていると聞くと、何か寂しい気がします。ローカル線は、各駅舎の佇まいや、車窓に広がる風景など都会とは全く違った趣のあるものです。そうした魅力をカメラに収めた写真は本人共々自宅に帰ってしまいますが、そこで地元ローカル線との接点も切れてしまいがちです。思いでづくりの記念として、駅舎内外壁、プラットホームなどに飾り付けた本人のメッセージ・プレート版を鉄道ファンならびに一般旅行者に有料サービスしてみたいかがでしょうか。時間の間隔が空くとはいえ、長期的な再訪の折り返しに次のメッセージも残してみたくありません。また昨今の訪日旅行者にも各地のローカル線の旅をSNSで発信している方も多くなってきているようです。こういった外国人向けのサービスも今後視野に入れてみてはいかがでしょうか。 | ご意見有難うございます。観光客誘致のため、イベント等取り組みをおこなっておりますが、お客様のご意見は今後の参考とさせていただきます。 |

| | | | |
|-------|------|---|---|
| 7月6日 | メール | 10時08分 長尾駅発 車内の温度管理ダメですね。今日は雨で湿度管理が出来ていません。もう少し乗車する人の事を考えてほしいものです。 空調も高田駅辺りからききだしたような気がします。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訳ではありません。よく車内で流れているアナウンス、皆様のご理解とご協力で車内の環境は快適に。は？まずは、そちらが車内を快適にしてください。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。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はありますが、梅雨の時期は特に湿度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。 |
| 7月6日 | メール | 長尾線白山駅西約100mの沿線に自宅があります。2年ほど前に新築した自宅ですが自宅北側線路側に設置したアルミテラスのポリカ製屋根が鉄粉かブレーキダストか良く分かりませんが、茶色く変色しています。洗ってブラシで擦っても取れません。設置から2年で相当変色しています。それ以外も壁、窓サッシ等にも付着変色していると思います。鉄粉かブレーキダストを飛び散すのを減らす事は出来ませんか。運転手によって相当なスピードで来て急ブレーキを掛ける電車とある程度の惰力ですべて軽くブレーキを掛ける電車が有ります。急ブレーキを掛けるとブレーキダストも鉄粉も多く飛ぶと思います。速度が速いと自宅北側のレールの繋ぎ目の騒音・振動も大きいです。その時のダイヤ時刻によって遅れている時はスピードを上げて走って来て急ブレーキを掛けるのでしょうか。下り線白山駅手前100mの制限速度の規定が有れば教えて下さい？ ポリカ屋根の変色ももっと酷くなれば取り換えて頂けますか？線路との間に防護壁の様な物を設置して頂けません | ご意見ありがとうございます。遅延発生時には回復運転を行います。制限速度60km/h以内で運行を行っております。なお、ポリカ屋根の取り換えや防護壁設置の対応は困難ですが、車両設備や軌道整備を適宜行ない騒音・振動の軽減に努めてまいります。 |
| 7月7日 | メール | 綾川駅は汚すぎる。たとえば、タバコの吸殻が無造作に落ちてあり、ごみが散乱している。掃除がまったく行き届いておらず、マナーも悪い。タバコは禁止にするべきではないか？また、綾川駅のトイレはツバメが巣を作っており鳥の糞が下へ落ちてくる。撤去するか注意喚起をするべきではないか？ | 不快な思いをお掛けて申し訳ありません。 無人駅につきましては、運転営業所係員が3日ごとに巡回し清掃を含めた点検を実施しており、また清掃委託業者が週に3回清掃を行っています。更なる美化に努めるよう注意を払って対応してまいります。 ツバメの雛は皆様のご協力のおかげで無事に巣立つことができありがとうございました。また、ツバメの巣については7/17撤去いたしました。次年度以降はお客様の迷惑にならないよう注意喚起等対応を行ってまいります。 |
| 7月10日 | メール | 綾川駅から出る時に、イルカがなかなか見つからなくて、探している車掌さんに早くしてくださいと催促されずいせんと探している途中だったのですがもうあなたのせいで電車遅れてしまいますよね？と怒られ、現金で払ってくださいと言われたので現金で払いました。とても、怖かったです。ことでの車掌さんはいい方が多い中怒鳴る車掌さんがいるせいでも怖い思いをしました。その後、イルカを違うバックの中から見つけたのですが、その時の運賃は返して貰えませんか？ | 不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お客様に運賃をお返しすることはできませんが、乗務員の不十分な対応により、お客さまに不安な思いをお掛けしてしまう結果となりましたことを深くお詫び申し上げます。 当該乗務員には、接客時の言葉遣いや表情、態度も含め厳重に注意指導しました。今後は、お客さまの立場にたったサービスの提供が行えるよう社員教育に努めてまいります。 |
| 7月10日 | 電話 | 瓦町駅改札係員の対応について妻と2人で昨日21:00ごろ、瓦町駅を利用した。申し出者は視覚障害(手帳所持)をもっており、妻に切符を買ってもらい改札を通ろうとした。その際、窓口の係員(男性)に「手帳はあるか？」と吐き捨てるように言われた。 慌てて手帳を出そうとしたが、視覚障害を持っているため、もたついていた。提示した後、その様子を後ろで並んで見ていた妻が言うには、その時の駅員の態度はイライラしているようで棘があり非常に感じが悪かった。そして、2人で改札を抜けたあとに「何やねん、あいつら」と言っていたのが聞こえた。自分たちの後ろの人に言ったのかと思ったが、妻が言うには申し出者たち以外のお客様はいなかったため、自分たちに言ったのは間違いない。電車の時間(21:05発)が迫っていた為、何も言わずに電車に乗ったが、ことではそのような接客を行う指導をしているのか？ | このたびは駅係員の大変失礼な対応により、ご不快な思いをお掛けいたしましたこと心よりお詫び申し上げます。当該係員には言葉遣いや接客姿勢を改め、常にお客様の立場に立ったサービスの提供に努めるよう厳重に注意指導を行いました。 今回のご指摘を受け、さらに社員への接客指導を徹底する必要性を痛感しております。今後このような対応を行うことの無いよう、社員一同、サービスの向上に誠心誠意努めてまいります。 |
| 7月11日 | メール | 遮断機?かなんかのせいで遅れた 遅れるならさっさとアナウンスくらいできるやろ 毎回時間遅れるとJR乗れん 接続ちゃんとしてないんやったら時間変えろ | 不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 7月10日(月)片原町～高松築港間の遮断棒折損を原因とする列車遅延の影響により、お客様には大変なご迷惑をお掛けいたしました。今回のご意見を受け、遅延発生時には、お客様に対し適切な情報提供を行うよう乗務員に指導しました。今後も定時運行が行えるよう踏切事故防止の啓蒙活動を継続して行うと共に、お客様に適切な情報提供が行えるよう社員教育に努めてまいります。 |
| 7月11日 | メール | 通勤時間帯の安全対策と乗車マナーについて 1 朝の通勤時間帯の電車内の風景を見たことがありますか？ 座れずに立っている高校生、社会人も、最近はリュックを背負う人が増えました。その列が、座席の間に2つあります。このため、毎日危険で、不愉快な通勤となっています。リュックがなければ、車両の奥に入って立つことができます。リュックの人は、自分の後ろがどんな状況かわからないのです。 背負った状態で突然振り向いたり横を向いたりされると、顔に当たりそうになります。アナウンスもしてくれています。聞いている人がどれだけのいるのでしょうか？ アナウンスだけではなくて、チラシを配ったり、定期的更新時に啓発グッズを配るとか、対策は取れないでしょうか。狭くて古い車両でも、ことでは安全策で快適、となれば旅行者にもアピールでき、香川県のイメージアップにもつながります。 | 不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 弊社では、駅や車内におきまして、周りのお客さまのご迷惑となるような行為は慎んでいただきますよう、「さめき弁のマナー講座」をはじめとするポスターの掲示や車内放送による啓発を行い、乗車マナーの向上に取り組んでおります。 しかしながら、乗車マナーにつきましては、お客さまのモラル・善意に委ねざるを得ない面もあり、対応に苦慮しているのが現状であります。今後とも、乗車マナー向上を図るため、定期的に「迷惑行為の防止」チラシの配布や車内放送等により啓発を行なうとともに、お客さまのご意見や他の鉄道事業者の状況を参考にしながら、効果的な乗車マナー向上策を検討してまいります。 |
| 7月11日 | メール | 【論理No.205909】の続き それから、朝夕、座席を詰めて座ってくれたらあと1人座ることができ、立っている人にとっても1人分のスペースができます。 座席シートを1人ずつはっきりと認識できるものに変更できませんか？ これも、いろんな形で働きかけが必要だと思います。 『乗車マナーに取り組んでいます』というアナウンスは、効果ありませんので、ことでは幹部の皆様は、朝夕の通勤通学時間帯のすべての列車に乗って見て、対策をお考えください | ご意見有難うございます。お申し出の、座席シートの色分け等については、弊社の車両は種類が多く、シートの色も様々なため、全てのシートを色分け等して定員の目印にするには、多額の費用を要し変更することは困難です。ご意見は今後の車両更新時の参考とさせていただきます。また、乗車マナーにつきましても車内巡視等を実施しながら、粘り強く乗車マナーの向上に努めてまいります。 |
| 7月12日 | 琴電琴平 | いつも琴平駅から太田駅まで、車椅子での乗車。お世話になり、ありがとうございます。最近、太田駅に障害者用トイレができ、とても便利になりありがたいです。 | 温かいお言葉有難うございます。 2016年度、太田駅に障害者対応型トイレを設置しました。今後も、お客様が快適にご利用いただけるよう施設の改修・管理に努めてまいります。 |
| 7月12日 | 琴電琴平 | 【論理No.205913の続き】 いつも、琴平駅から太田駅まで車椅子での乗車、琴平駅の皆様方の対応もよく、いつも感謝いたしております。 | 温かいお言葉有難うございます。 お客様のお言葉を駅係員にお伝えしたところ、「励みになるお言葉を頂戴しこれからもお客様に満足いただける接客を目指し頑張ります。お困りの事があれば気軽に声を掛けください」と大変喜んでいました。 今後も、お客様に喜んでいただけるよう更なるサービスレベルの向上に取り組んでまいります。 |
| 7月12日 | 一宮 | 一宮駅のトイレを洋式にしてほしい。 | ご不便をお掛けして申し訳ございません。駅トイレの改修には多額の費用が必要となるため早期の改修は困難です。ご意見は大規模改修時の参考とさせていただきます。ご理解下さい。 |

| | | | |
|-------|-----|--|---|
| 7月12日 | 三条 | 自転車倒すな。きちんと管理しろ。 | 不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 駅前の駐輪場は係員が注意を払い整理整頓しておりますが、今後も、こまめに駐輪状況を確認してまいります。 |
| 7月14日 | メール | ことでの電車を毎日利用しておりますが、夕方から夜の時間帯で高松築港駅で上りの高松築港行の電車から降りた乗客が改札を通らずにそのまま歩いてホームをUターンして下りの滝宮行、琴平行の電車となった同じ車両に乗車しているが、改札を通らずしてそのまま折り返すことは許されないことだと思いますが如何でしょうか?(私が高校に通学していた40年前～社会人になった35年前はキセル乗車の疑いが掛けられることもあるということで改札掛は必ずこの行為を行う者に対して改札を一旦出て、再度改札を通るように注意喚起していたことを思い出しますが、最近の駅員さんは全く知らぬ顔である)このようなことが罷り通っよいのか大いに疑問です。 | 不快な思いをお掛けし申し訳ございません。ご意見を頂き確認しましたところ、一旦出場しないまま再度下り列車にご乗車されたお客様を認めましたので、出場した後入場していただくようお願いしております。また、8月1日より同駅ホームへ折返し乗車はご遠慮頂く旨の注意喚起物を掲出いたしました。今後も、これら乗車マナー向上の呼びかけを継続して実施し快適にご利用いただけるよう努めてまいります。 |