

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年7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
7月18日	メール	【論理No.205922】の続き 7/13(木)AM6:47滝宮発、高松築港行4両編成の1両目先頭車両1108号に乗車しましたがエアコンが殆ど効いておらず(エアコンの音はしていましたが)冷たい風は全く届かず、車内は混んでいてサウナ状態、瓦町からやっと冷たい風が流れてくるようになって、少し涼しくなりましたが朝から電車の中で汗まみれで不快の上無し。運転士さんのエアコン操作が間違えているのでしょうか、それとも車両のエアコンの不具合でしょうか?いずれにせよ点検と車内の温度の確認が不十分かと思われます。利用者の身になってこのようなことの無いようにくれぐれも改善を宜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。 お申し出を受け、直ちに長尾線車両の冷房装置を点検しました。列車検査(4日に一度)時に、検査の1つとして、冷房機の試験も行ってありますが、今後もお客様が快適にご乗車できるように点検・整備に取り組んでまいります。
7月18日	メール	長尾線の朝6時代の上り電車、冷房が全然動いていません、JRと比べても暑すぎて不快です、そのうち倒れる人がでますよ!	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、直ちに長尾線車両の冷房装置を点検しました。列車検査(4日に一度)時に、検査の1つとして、冷房機の試験も行ってありますが、今後もお客様が快適にご乗車できるように点検・整備に取り組んでまいります。
7月18日	メール	マルチ運転展望室高松平電気鉄道があるDVDの中に、最新映像と平成5年(1993年)版の旧瓦町駅、マルチ運転展望室瓦町一長尾間の分をその収録した物のDVDを作ってほしいのです。	ご意見有難うございます。現在のところ新しいDVDの作成予定は有りませんが、今後の作成時の参考とさせていただきます。今後もお客様に喜んでいただける企画等を実施してまいります。
7月18日	メール	朝の長尾線はエアコンがほとんど動いてなくて蒸し暑い、先日、琴平線に乗ったら適切な温度だった。長尾線の車両は冷房が故障しているのですか?	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、直ちに長尾線車両の冷房装置を点検しました。列車検査(4日に一度)時に、検査の1つとして、冷房機の試験も行ってありますが、今後もお客様が快適にご乗車できるように点検・整備に取り組んでまいります。
7月18日	高松築港	トイレの臭いがベンチに座っているとする。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け現場を確認したところ、トイレに汚れ等は見当たりませんでした。今後もきめ細やかな清掃も含め、お客様が快適にご利用いただけるように努めてまいります。
7月18日	仏生山	グリーンIruCaをチャージ機でできるようにしてほしい。そもそもチャージ機でできない理由が解らない。カードとして同じではないのか。区別する理由は?カードとして同じ扱いをしてほしい。	ご意見有難うございます。お申し出の件につきましては、グリーンIruCaは割引率が高い券種のため、IruCa取扱窓口、車掌の携帯端末、バス車内での対応としております。なお、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
7月18日	仏生山	休日に利用客の多い綾川駅では、精算のせいで列車の遅延が発生する。綾川駅の券売機の増設とIruCaチャージ機の設置してほしい。	ご意見有難うございます。 券売機やIruCaチャージ機の設置につきましては、各駅のご利用状況を勘案して台数を決めております。お申し出の綾川駅につきましてはご利用状況や防犯上の観点から現状の設置とさせていただきます。ご理解賜りますようお願い申し上げます。なお、車内におきましても車掌が乗車券の販売並びにIruCaのチャージを承りますのでお気軽にお申し付けください。
7月18日	高田	琴電の対応は良くなりましたね。お客の態度及び駅での高校生のふしだらな行為を見かけたら注意して下さい。	いつもご利用ありがとうございます。 駅構内や乗車時のマナーにつきましては、掲出物や車内放送等でマナー向上のお願いに取り組んでおります。また、秩序を著しく乱す行為につきましては、状況に応じた対応を行なってまいります。今後も駅巡視・車内巡視を継続して行い、全ての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。
7月19日	メール	毎年夏になると冷房がキツくてツライです。仏生山以降は人もまばらになり、琴平近くになると少ない人数なのに、冷房に扇風機も回して冷蔵庫の中のように寒く感じます。あまりに憂鬱なため、夏は電車通勤を止めるほどです。	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、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、車内が寒い時や暑い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。
7月19日	メール	【論理No.205944】の続き 毎年夏になると冷房がキツくてツライです。冷房が必要な方もいるのかもしれないですが、仏生山以降は一両でいいので、弱冷車を作って欲しいです。あまりに憂鬱なため、夏は電車通勤を止めるほどです。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。現在のところ、弱冷房車を作る予定は、ありません。今後もお客様が快適にご乗車できるように点検・整備に取り組んでまいります。
7月20日	高松築港	7月18日AM8:00頃、高松築港駅について、急に、にわか雨が降り出し駅員の●●さんへ傘の貸出を頼んだところ、すぐに笑顔で気持ちよく貸してくれました。ありがとうございました。素晴らしい社員教育だと思います。今後のご活躍を…。	温かいお言葉有難うございます。 お申し出内容を当該駅係員に伝えたと、「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。
7月19日	今橋	琴平線及び長尾線で運用されている、旧京急1000形及び700形は、正面のデザインが類似しており遠方からは見分けがつけ難い。これ、例えば方向幕の色を別にするとか、一方には識別用の帯などのワンポイントカラーアクセントを付ければ、利用者にはホームからドア車が来るのか、3ドア車が来るのかを判断できる。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。旧京急1000形と700形の車両判別については、1000形車両には正面中央部貫通扉の廻りにアルミ製の板を取付けていますが、700形には取付けていません。また、ラッピング等の関係でワンポイントカラーアクセントを取付けることが困難です。ご理解下さい。
7月20日	今橋	【論理No.205950】の続き 琴平線のホームに4ドア車と3ドア車の停止位置表示を整備すれば、整列乗車の一助けになると思う。なお、両数がすくなくラッシュ時限定の1070形や600形は無視してよい。	ご不便をお掛けして申し訳ございませんが、現在当社の車両は6種類あり、各々車両の長さ・ドアの数が違っております。車種の統一を図るべく努力しておりますが、まだ電車乗降入り口の表示ができるまでには至っておりません。ご理解下さい。
7月20日	メール	毎日、長尾線元山駅を、利用させていただいてます。他の駅には、ゴミ箱があるのに、どうして、ゴミ箱が無いのでしょうか?自販機の隣には、業者さんの自販機専用のゴミ箱があります。これは、その飲み物専用です。ゴミが、変なところに、無造作に捨てられているのは、捨てる所が無いからでは無いでしょうか? 設置をお願いします。	ご意見有難うございます。各駅のごみ箱は、通常、こちゃんイラスト入りゴミ箱を設置していますが、元山駅につきましてはスペースの問題から簡易的なゴミ箱を待合所奥に置いています。今回のご意見を受け、確認したところ、お客様には分かりにくい場所でしたので、7月22日、ゴミ箱を移動いたしました。今後もお客様がご利用しやすい駅施設となるよう努めてまいります。
7月20日	メール	7月22日、琴平9:43発の電車に綾川まで乗りました。ちよちよく琴電は利用させていただいているのですが、この電車の運転手さん(●●さんだったと思います)の運転、特にブレーキ操作がとてもスムーズで、反動の少ない快適なもので感激しました!安心して乗っていられて、また乗りたいと思いました。今後も安全運転で頑張っていたら嬉しいです!ありがとうございました。	温かいお言葉ありがとうございます。社員の業務の励みになります。今後もお客様が快適にご利用いただけるよう基本動作を励行して安全安定輸送とサービスの向上に努めてまいります。

7月25日	メール	7/24の夜22時頃、電車を乗り過ごしてしまったのですが、駅員の方にとても親切にいただきました。一宮駅の男性の駅員さんです。お名前を拝見するのを忘れてしまったのですが、ありがとうございますと、よろしくお伝え願えましたらと思います。どうぞよろしく願っています。	温かいお言葉有難うございます。お申し出内容を当該駅係員に伝えたと、お言葉に励みに、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・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。
7月25日	仏生山	まあ、こでんが精神障がい者への運賃割引を認めないことでの論理がある事はよく分かります。しかし、精神障がい者本人及び家族にも論理はあるのです。「精神障がい者への運賃割引を認めない」事は、「移動の自由」の保障に違反する。こでんの経営が楽でないのは理解していますが、大多数の精神障がい者は、資産家の子供でもない限り、めっちゃくちや苦しんでいますよ。そのことを認識し	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出の運賃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。
7月25日	高松築港	もうそろそろ止めて下さい。FLAG(ラッピング車両)の中の人物が口を開けている。他人の口の中など見たくないです。	ご意見有難うございます。瓦町FLAG号は、瓦町FLAGオープン前に一般の方に参加を募った参加型オープン告知物の一つとして運行を続けております。車両の検査計画に合わせて運行期間を決めており、現状のまま運行を継続して参りますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。
7月26日	メール	志度線の運転手「●●●●●」さん 志度線は他の路線に比べて乗客も少なく停車駅が多い為か、停車時間が短いように感じています。降車時は停車してから立ち上がるのでは降りるのに間に合わず降りる前にドアを開められてしまうこともあり、いつも焦って降りていましたが、先日利用した際、●●●さんは丁寧に降りる人がいないか確認したり、運転時も暑い中疲れている様子でしたが、それでも安全確認をきちんとしており終始乗客への気遣いを感じられました。 若い方のようなので、これからは変わらず欲しいという思いと、他の運転手の方にも見習って欲しいと思いメールしました。気持ち良く電車に乗れました。●●●さんありがとうございました。	今回のご意見を該当社員に伝えたと、有難うございます。お客様のお言葉に励みに、さらに安全運行に努めてまいります」と大変喜んでおりました。今後も継続した社員教育を行ない、安全運行とサービスの向上に努めてまいります。
7月27日	メール	志度線、遅れてるじゃねえか。 8時16分始発で何で電車が来てねえんだ。 到着時点で16分過ぎてるぞ。 サービスレベル下げてるなら、運賃下げやがれ。 車掌は客に謝れ。	車両の点検により、朝のラッシュ時間帯に於いて、通常車両数より少なくなったことで、ご利用のお客様には多大なご不便をお掛けいたしましたことを、深くお詫び申し上げます。また、お客様へのお詫びの放送も行っていなかったこともあり、不愉快な思いをお掛けいたしました。担当車掌には車両運用が変更になり、お客様にご不便をお掛けしたときは、お詫びの放送を行うよう注意指導いたしました。
7月27日	メール	7月26日仕事帰りに瓦町駅発午後21:16(少し遅れて)の志度線での車両に7人位の酔っぱらいで馬鹿騒ぎの会社員特に薄い黄色のYシャツを着ていた人。人の足を踏んでも謝らないその横にいた人注意された後「私鉄の癖に」と言っていましたこの時期酔っぱらいの状態です。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございませんでした。乗車マナーにつきましては、駅でのポスター掲示や車内放送などでマナー向上に取り組んでおります。また、状況に応じては直接お客様へ乗車マナーのお願いをしております。今後もマナー向上の呼びかけを継続して実施し、一人でも多くのお客様に気持ちよくご利用いただけるよう努めてまいります。
7月27日	太田	7/20 AM5:30頃、太田駅で小額のIruCaチャージをするために、駅員さんに相談しました。この日、高松築港までコトデンを利用しなければいけない状況で、私の所持している定期は、片原町までのものでした。差額の180円をチャージしようとしたところ、お釣りが無いため対応ができないとのことでした。(180円チャージに対して千円札を出しました)仕方なく改札横のチャージ機で千円分チャージしました。問題はその後です。改札を通ろうとした私に、駅員さんが故意に大きな声で、「両替ぐらいいしてこいよ」と独り言の様に発言されました。非常に不愉快です。JRの乗継の時間がほとんどない為、早めに太田駅に来てまで、千円札しか所持していないことをお詫びしながらチャージを申し出ました。お釣りが無い事を理由にチャージを断られることは理解できますが、その後の吐き捨てるような発言をしたことは理解できません。私自身、サービス業という業種に従事しておりますが、御社ではどのような指導をされているのでしょうか。納得のいく説明と弁解を求めます。私の連絡先は定期並びに名前から分かると思います。ご連絡お待ちしております。(駅員さんの名	この度は大変不適切な対応によりご不快な思いをお掛け致しました事を心よりお詫び申し上げます。 該当駅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27日	瓦町	最終便の後、若者がまた集まってタバコを捨て、ゴミを散らかしている。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け弊社における巡回等を行いました確認は出来ませんでした。なお、今後も関係機関と連携し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毅然とした対応を行い駅構内の治安維持に努めてまいります。
7月28日	片原町	数年前、首都圏から帰高しましたが、こでんの「乗車マナー」が気になります。さぬき弁マナー講座も、より実用性のあるものが望ましいと思います。以下提案です。 ・年っしよりに席譲ってあげ～まい(優先席で) ・横に荷物置いたり、足開けて恥ずかしい人な ・どこの生徒な？せんにせに言うで ・親切にしてくれてありがとで	ご意見有難うございます。今後も「さぬき弁マナー講座」の内容を充実させ、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けることから、快適にご利用いただけるよう努めてまいります。