

ご意見を寄せいただき有難うございます。2017年8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
8月1日	瓦町	きつぷの切り口をイルカの形にすると思います。 イタリアのどこの町では(ネコが有名)きつぷの切り口がネコです。かわいい！	ご意見有難うございます。お申し出の改札鉄の変更予定はございませんが、イベント時の参考とさせていただきます。
8月3日	メール	7月31日(月)、瓦町駅から18時05分発琴平行きで仏生山駅まで乗車しましたが、クーラーがまったく効いておらず、車内はまさにサウナ状態で私も含め周りの方も汗だくなりました。クーラーの設定温度は適正なんでしょうか？あのような状態では熱中症で倒れる方もおられるのではないかと心配します。早急に点検するべきではないでしょうか。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 車両の冷房装置を点検を行い、調子の悪くなった冷房機に対しても、補修を行いました。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。
8月4日	空港通り	以前より気になっていたことですが、高松築港駅から、ことでのんを利用している男が、また7月20日の車内にいました。やはり同じ行動をしていたので、あやしいと思ったのと気持ち悪い行動をするので、もう少し車掌さんも気にかけてくれるといいのですが、忙しいから無理？もうひとつは、この男 体を前のめりにして女性の下着をのぞく様な事もしている。特にミニスカートや、足組みしている女性の前に必ずいる。60歳位でコーチの皮ショルダーに色黒の顔、確かメガネ着用、左手をよく開けて、近寄ってくる。男性が座ると自分の両手は脇に挟む行動をし、とにかく気味が悪い。以前にも同じ行動をしていたのであやしいと思います。	いつもことでのんをご利用いただき有難うございます。お申し出を受け調査を行いました特定には至りませんでした。今後も列車乗務員による積極的な車内巡回、係員による巡視の強化を行ってまいります。 なお、この様な行為を認めた際は、関係機関へ通報を行うとともに毅然とした対応を行ってまいります。 今後も、お客様が安心してご乗車して頂きますよう努めて参りますのでご利用頂けますようお願い致します。
8月4日	片原町	よく22時代の琴平線に乗車します。滝宮行きを検討して下さい。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。ダイヤの設定はお客様のご利用状況を勘案して設定しておりますが、お客様の利便性が向上するよう、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。
8月4日	メール	はがきで失礼いたします。7月29日旅行の帰りに一宮駅を利用しました。初めて琴平線に乗って岡山方面に向かうため、どこで下車したらよいか見当がつかず不安に思っていました。そんな時、駅員さんが時刻表や地図などをもとに丁寧に説明して下さいました。おかげで安心してマリナライナー・新幹線とスムーズに乗ることができ、とてもよい気持ちで帰ることができました。お忙しい中、本当にありがとうございました。まずはお礼申し上げます。	温かいお言葉をいただき有難うございます。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。今後も、お客様目線でお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。
8月7日	仏生山	いつも快く利用させていただき有難うございます。経営は色々大変だと思いますが、これからも香川県民の足として頑張ってください。	温かいお言葉をいただき有難うございます。みとなります。今後もお客様にご満足いただけるよう、サービスの向上と安全輸送に努めてまいります。 これからもご利用のほど、宜しくお願いたします。
8月10日	メール	今志度線の松島二丁目5分遅れで発車しましたが、行き違い列車到着遅れて言う理由で誤魔化されました。実際はことでのんユーザーの勘違いで遅れたにも拘らずですよ。降りる際に、ユーザーがああだこうだの理由を付けて、他のお客さんに迷惑を掛けてました。急ぎのユーザーが居たらどうされますか？本当に古高松と八栗間でトラブルあったんですか？それなら、遅れる理由を事前に無線連絡して乗客に伝えるのが車掌と運転手の仕事違いますか？やりとりを見て他のお客さんは、苦痛ですよ。この遅延で、取引とが間に合わなかった場合、琴電は賠償出来るんですか？納得いく理由を聞かせて下さい。 そのくせ、時間が来たら席に余裕があっても急いで乗ろうとする人を気遣いもせずに出発してしまう。一体琴電はどういう神経をお客さんにしてるんですか？利用料も高いし、レトロな列車として有名なのにガッカリですね。これを世界の列車ファンが知ったら、ユーザーもロコミで地域振興に貢献していないクス列車としてレッテルを貼られますよ！情けなくないのですか？高松琴平電気鉄道株式会社として。運営の仕方が下手くそじゃ思えませんよ。まあ、僕ら地元人間もJRに移行すると思いますけどね。残念ですが、これが世間です。以上！	不快な思いをお掛けし大変申し訳ございません。 8月9日(水)18時37分頃、八栗～古高松間で乗用車が列車の進路を支障し、志度線で最大5分の列車遅延が発生し多くのおお客様にご迷惑をお掛けしました。 なお、確認したところ申出内容に該当する車掌は、事象の説明等のアナウンスが不十分だったため、お客様目線に立った的確な車内放送を行うよう指導しました。 今後も公共交通機関として安全快適な運行を第一に情報提供の充実とサービスの向上に取り組んでまいります。
8月14日	メール	全国共通ICカードに加入しないのか？もしくは加入を計画、検討しているのか？	ご意見有難うございます。お申し出の全国相互利用可能な交通系ICカードのサービスにつきましては、導入に向けて、関係機関と検討及び調整を行っておりますが、具体的なスケジュールは未定となっております。 今後もお客様のご意見を参考に、利便性の向上に努めてまいります。
8月14日	メール	8月10日 高田駅にて定期の更新を行いました。定期が壊れている(?)などと言われ(定期は前の日まで普通に使っていました)、どこかに長い間電話していたりして、屋根がある所とはいえ35℃の暑さのなか20分も待たされました。結局定期は新しいものを発行されました。こういった場合のときに素早く対応出来るようにしっかり教育して頂きたいです。	平素はことでのんをご利用頂き有難うございます。また、炎天下のなか長時間お待たせして不快な思いをお掛けし申し訳ございません。事務所係員と当該係員には的確で迅速な指示を行うと共に、正確な業務を行いお客様をお待たせすることの無いよう注意指導を行いました。今回のご指摘を真摯に受け止め、今後も社員一人一人がお客様に満足していただける業務対応と、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。
8月14日	メール	本数少なすぎです 乗り換えの待ち時間長すぎる	ご不便をお掛けし申し訳ございません。ダイヤの設定はお客様のご利用状況を勘案して設定しておりますが、お客様の利便性が向上するよう、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。

8月14日	メール	<p>志度駅8月11日16時20分発 に乗っていたのですが、道中電話がかかってきたため、2両目の人のいない先頭の隅っこに行き(よくJRでいうデッキ部分だと思ひ移動した)電車に乗っている事を伝え切るため先方に内容を伝えている最中、車掌がいきなり真横に来て「周りのお客様に迷惑になるので電話はおやめください」「周りのお客様に迷惑になるので電話はおやめください」「迷惑です」と威圧的ないい方でしかも、相手に聞こえる声で何度も言われ、こちらも、悪いのが分かっているから早く切ろうとしているのに・・・ しかも、そのあと運転席のドアを開けて思いつきりボタンと閉めて帽子を棚に叩き付ける態度! 何なんですか!にちらも悪いと思っで対応している最中に、威圧的な態度 ありえません! 瓦町駅で窓口で苦情を言いましたが、あまりにもバカにされた気分でもう一度メールで苦情を言います。 ●●さん、大阪から来てる友達も香川って怖いねと言われる始末。 僕も悪いのは分かっています。しかし、人と言うものは言い方というのがあります。人と人のコミュニケーションのやり方というのがあるのではないのでしょうか?なんであんなにも怒られないといけないのでしょうか?ものすごく残念で悲しいです。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。乗務員の不十分な対応により、お客さまに不快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、ご指摘いただいたことを真摯に受け止め、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。 今後も、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。</p>
8月14日	メール	<p>8/12 瓦町16:46 発の志度線に乗車した際、最後尾でアナウンスなどしていた『●● ●●』というかたの業務が雑で不快でした。特に、扉や窓?を閉める際「ボタン!!!」と大きな音がするほど雑かつ乱暴に閉めており耳と頭が痛くなりました。 今まで何年何度も電車を利用しておりますが、このようなことは初めてです。 業務態度、日本人としての気配り心配りを指導していただければ幸いです。</p>	<p>不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。当該車掌にはお客様の立場に立った業務を行うことで、快適にご利用していただけるよう指導を行いました。今後も社員一人一人がお客様に満足していただけるよう努めてまいります。</p>
8月15日	メール	<p>長尾線水田駅 ホーム内でのマナー違反が酷い。 半年以上前から1人でベンチを4つ以上占領して他の客に座らせない。 注意すると隣に座って欲しくないから。 他の人もしているから、貴方に関係ないでしょ 琴電の人じやないならほっといてといった感じで話になりません。 ポスター等でマナーを啓発していただけないでしょうか? 同時に線路内へのゴミ、ペットボトルの投げ込み、ホームでの喫煙、ポイ捨ても注意をお願いします。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 お申し出を頂き、係員による巡視を行いました。 その際、お申し出内容と類似した旅客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。 今後も定期的に係員による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ながら、お客様が快適にご利用していただけるよう駅構内の治安維持に努めてまいります。 なお、同駅ホーム上にゴミのポイ捨てに関する表記物がありませんでしたので、禁煙ポスターの更新と併せて新たに貼付いたしました。 同駅を含め、駅施設内の禁煙化および軌道内へのゴミ等のポイ捨てにつきましては今後も粘り強く啓発活動を行い周知徹底を図ってまいります。</p>
8月15日	琴電琴平	<p>高松築港駅のトイレをキレイにしてほしい。カニが和式トイレ(女子)の中にいるのはおかしい。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 高松築港駅のトイレにつきましては、清掃委託業者が毎日清掃を実施していますが、今後きめ細やかな清掃を行い、お客様が快適で安全にご利用いただけるよう清潔なスペースの提供に努めてまいります。</p>
8月15日	片原町	<p>8月4日午後4時40分頃、外国人ご夫婦が切符を買おうと、奥様が窓口職員と話をしていたが、その後ろにいた男性が「マシーン！」と叫び、しぶしぶ女性は券売機に行ったが、理解できずに、しばらくして諦め、ご夫婦で去って行きました。当然他の職員もいました。コトデンさん、みんなで無視していました。帰宅して、私のつたない英語(単語)でも、お声をかければ良かったと後悔しています。観光香川の、まして玄関窓口の築港職員さんには、自負とか、思いやり・責任感・サービス精神……見ての方が恥ずかしかったです。</p>	<p>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、常にお客様の立場を配慮した誠意ある対応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、改めて外国人対応について社員教育の充実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。</p>