

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年8月16日～31日まで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17日	瓦町	いつもお世話になり有難うございます。瓦町FLAGから改札までの外待合のコーナーの冷房が全くだらなく、また、改札内も蒸し暑く息苦しいばかりです。去年も今年も構内で体調を崩され、また、冬は寒さのあまり階段に走り勢いで看板にぶつかり、運ばれた方も見えました。頭を打った様です。安全確保第一に温度は自然に任せず、百十四銀行さんと同等レベルの空調管理を行っていただけるとお願い申し上げます。	ご意見有難うございます。瓦町駅2階コンコースは半屋外の構造となっているため、完全に外気を遮断することはできませんが、手動の扉が開けっ放しにならないよう注意し、少しでも皆様に快適にお過ごしいただけるよう空調管理に努めてまいります。
8月17日	瓦町	いつもお世話になり有難うございます。病院等でコトデンさんを利用して頂いています。瓦町FLAGのBGMが、志度線エレベーター内などで流れているのですが、HIP-HOPかなにかの読経の声のような歌が流れていてたいへん縁起が悪く不快です。エレベーター内での放送は止めて下さい。気持ち悪い歌ばかりでか瓦町FLAGには入りたくありません。コインロッカーもなく、お買い物をした荷物を預ける場所もありません。不便で魅力のない施設になってしまっていると思います。	いつも瓦町FLAGをご利用いただき誠にありがとうございます。ご指摘いただいた駅構内のエレベーター内には志度線を含めBGMは流れていませんが、ペDESTリアンデッキの東エレベーターは瓦町FLAG館内のBGMが運動しています。なお、館内BGMはシーズンに応じて選曲しています。また現在館内にコインロッカーや手荷物預かりはございません。ご意見は今後の参考にさせていただきます。
8月17日	高松築港	TOY TOY TOYのことでん展に行ってきました。アーティストの皆様による自由な発想の作品は眺めているだけでも楽しく、幾つかの商品を購入しました。その中で、LINEスタンプの缶バッジは大変人気があるようで、品切れになっている状況でした。ことちゃんことみちゃんの高松特別ゆめ大使としての活躍も続くところで、例えば瓦町・高松築港・琴電琴平あたりで販売することはできないでしょうか。	ご意見有難うございます。TOYTOYTOY様で開催して頂いた「ことでん展」につきましては、会期中大変多くのお客様にお越しいただきました。その中で、LINEスタンプの缶バッジが大変人気があり確かに品薄状態とのことでした。現在、開始時期は未定ですが、TOYTOYTOY様と駅での販売を検討しております。もう少しお待ちいただければと思います。今後とも、ことでんをよろしく願っています。
8月17日	空港通り	県外の大学より、Uターン就職を考えている学生です。ことでん様が、大卒新入社員募集を積極的になさっていない事に残念に思います。地域復興及び人口減少抑止のため、大学生等の帰郷の受け皿となってほしいです。	ご意見有難うございます。弊社は現在、欠員補充の為の中途採用を行っております。契約社員ではありませんが、正社員登用制度もあり、大学新卒の方もご応募頂いております。募集はホームページ、ハローワーク等でその都度お知らせをさせて頂いております。ご応募をお待ち致しております。
8月17日	メール	8月13日、私と子供2人で電車に乗るため、元山駅で子供のきつぷを購入しようとした際、券売機の使い方がわからず、駅員がいたため確認したところ、駅員(●●氏)が「そこちやう、右右」と不機嫌そうに言いました。わからないから聞いているのに、御社はどのような指導をされているのでしょうか。納得のいく回答を求めます。	不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。係員の配慮のない対応により、お客さまに不快な思いをお掛けしてしまったことを深くお詫言申し上げます。該当社員には接客態度について厳重に注意指導しております。今回、お客様から頂いたご指摘を真摯に受け止め、更なる社員教育を継続して行い、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、接客対応およびサービスの向上を図ってまいります。
8月18日	メール	高松市西宝町周辺にIruCa加盟店をもっとたくさん増やして、IruCaカードを使用出来るようにしてほしいです。	ご意見有難うございます。お申し出いただきました西宝町周辺のIruCa加盟店につきましては、現在、麴小町西宝町店(西宝町)、河田精肉店(扇町)、セブンイレブン大学正門前店(番町)がございますので、ご利用ください。なお、今後もお客様からのご意見を参考にさせていただきながら、IruCa加盟店の拡大に努めてまいります。
8月20日	メール	7月6日にしたお問合せの回答について 他人の物を傷つけたり壊したりすれば弁償するのが当たり前の事だと思いますが、琴電には通用しないのですか。洗っても取れない汚れは器物損壊に当たるとか思います。 (7月6日お問い合わせ内容) 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。線路との間に防護壁の様な物を設置して頂けませんか?	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。申し訳ございませんが、鉄粉被害に関して補償金の支払い等の対応はできません。電車を利用されるお客様の利益と、鉄粉被害の比較では公共的な位置づけから、被害を申し出された皆様にお応えする事ができません。ご理解をお願い申し上げます。
8月23日	瓦町	8月14日、朝の長尾線で男子高校生と思しき輩が、大股広げて荷物を横に置いて普通の2倍のスペースを占領していた。何度でも言うが、何故こんな輩が臆面も無く座ることができるのか、全く理解できない強い憤りを感じる。車内放送もしくは直接注意する等、最大限の注意喚起を徹底してほしい。また、その正面の席には、足を組んでいる老人男性が居たが、女性の体に当たって初めて足を組むのを止めた。本当に酷すぎる乗客マナーであり、史上最底辺とも言わざるを得ない。JRでは殆ど見かけないのにコトデンでは許されるものと思込んでいるのだろうか。乗客も含めてルール違反は絶対に許されない及び他人様には絶対に迷惑をかけるという車内風土の醸成が喫緊の課題ではないかと思うが如何か。以上について、真摯な回答を求めます。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出の乗客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客マナー向上のお願いに取り組んでおります。今後も乗客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。また、車掌には、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。
8月23日	メール	長尾線瓦町駅7時57分着の電車内(2番目車両の優先席の隣の進行方向に向かって右側6人がけの端の席)で、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。その手口は肘を肘掛より出して、女性の臀部等に故意に接触させているものである。極めて悪質な行為であり、即刻止めさせたくうえで逮捕していただきたい。いつもこのことであるが、見ていて激しい憤りを感じている。電車内での女性への痴漢行為及び乗客の迷惑行為は、絶対に止めさせていただきます。	いつもことで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が見受けられませんでした。また、今後も列車乗務員による車内巡回の強化、及び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。今後とも、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23日	メール	いつも琴平線を利用しています。そこで、よく15分ごとに電車が来るんですけど、3分または5分ごとにしてほしいと思っています。車両が少なく、いつも座れないので、5両編成ぐらいあればいいと思います。	ご意見有難うございます。お申し出のダイヤの設定につきましては、現在の保有車両数では増便が不可能な状況です。また、琴平線を5両編成で運行するには、ホームの長さ、駅施設等の問題もあり現状では困難です。なお、今後のダイヤ改正時は限られた制限の中でも最大限の車両運用と利用状況に応じた運行計画を行ってまいります。
8月23日	琴電琴平	駅でスーツケースを預けようとしたところ、ロッカーでお願いしますと言われたので、行ってみると700円でした。再度、駅員に200円で預かってくれるのではと言ったら、ロッカーがいっぱいでしたら駅で預かるとの事でした。納得がいけないです。ロッカーを全部200円にすべきではないでしょうか。	この度は不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。使用料金につきましては、旅客営業規則【貸ロッカー使用約款】第3条に明記されておりますので、ご理解下さい。現在琴電琴平駅にロッカーのスペースは18個有り、お申し出の700円のロッカーは2個ございます。利用される機会に空きスペースが無い場合は駅内で1個1日1回200円でお預かりいたしますので、是非ご利用下さい。

8月23日	瓦町	知人が瓦町に暮らしています。津波の話題になり、瓦町FLAGが一時避難所である旨を伝えたのですが、駅を利用した際確認してみると、階段ばかりでスロープが見当たりません。知人は車椅子です。停電時はエレベーターやエスカレーターは停止するでしょう。東側でスロープがある場所や、非常用発電などで動くエレベーター・エスカレーターがあれば教えていただけると助かります。	ご質問有難うございます。コデン瓦町ビルは2011年10月1日より高松市津波避難ビルに指定されています。当ビルは災害発生等における大規模停電を想定した非常用発電設備を備えております。非常時には同設備により照明や館内放送などの防災設備を暫定的に維持することとしており、エレベーターの動力供給も含まれています。建物東側エレベーター（1階ふじさわ医院隣接）をご利用いただけますのでご安心ください。
8月26日	メール	今日、午後3時ごろ電車を利用しました。私は、目が悪いのですが、女性車掌さんが親切に座席まで誘導して、座らせてくれました。とてもうれしかったです。お礼が言いたくて、電話をいたしました。よろしくお伝えください。	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。
8月30日	メール	テレビのニュースでも東京より北だったのに、何故止まるの？不思議や。確認不足？	ご意見有難うございます。ことでは運行管理を行っている運転指令所内に緊急情報ネットワークシステム（エムネット）を設置し、弾道ミサイル発射情報を受信した場合は、安全を第一に全線の運転を見合わせておりました。今後も安全最優先を基本とした運行管理を行ってまいります。他の鉄道各社の取り扱いや、監督官庁のご意見等を参考に、今後は弾道ミサイルに注意が必要な地域に香川県が含まれている場合や行政等からの指示等があった場合は運転の見合わせを行う等の対応を行ってまいります。
8月30日	メール	高松築港駅の洗面所の手洗いを利用しましたが、排水口2つともカビでまっ黒でした。洗面所の清掃をしていないのですか。玄関駅なので、いつでもきれいに掃除してもらいたいものだと感じました。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出をいただき、直ちに洗面台の清掃を実施致しました。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、今後も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。
8月30日	瓦町	太田駅の駅員さんに、「あほ・ばか」などと暴言を吐いている高齢の男性がいて、非常に駅員さんがかわいそうに見えました。理不尽なクレーム対策として、ことでの内でのクレーム対策研修などを開いたらいかでしょうか。いつもお世話になっているので、ことでの皆様には、この様な理不尽なクレームに負けず、お仕事頑張って頂きたいです。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。また、温かいお言葉を頂戴しありがとうございます。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日々指導に努めておりますが、今後も、定期的にサービス教習等を行ない、お客様が安全・快適にご利用していただけるよう係員のレベルアップを図ってまいります。
8月30日	片原町	私は片足が不自由なのですが、毎度毎度優先席に若者がいて、朝のラッシュ時に立てる事になります。できたらもっと、車内環境をよくして下さい。	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。
8月31日	メール	太田駅は、1日平均4千人以上のお客様がご利用されていますが、駅に外線電話がなく、内線だけの連絡です。IruCaカードの落し物などを拾得しても、お客様に対して連絡するなどの迅速な対応（サービス）が出来ません。通話だけの格安携帯を駅に支給をお願いします。	お申し出の拾得物の連絡であれば内線で運転営業所へ連絡をもらえれば、お客様へすぐさま対応いたしますので、迅速に連絡ください。