

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年9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	ことんからの回答
9月4日	メール	お世話になります。 以前、電車内でWi-Fiの実証実験を行っていたと思いますが、実際に永続的にWi-Fiが利用可能になる予定はあるのでしょうか。	ご意見有難うございます。 2016年12月1日から2017年1月20日までの期間で、各路線1編成を対象に、電車内フリーwifiの実証実験を行いました。現在の所導入予定はございませんが、今後導入するかどうかにつきましては、お客様のご意見や設置にかかる費用等を勘案しながら検討いたします。 また弊社では、高松築港駅、瓦町駅、栗林公園駅、琴電琴平駅の4駅で、「かがわWi-Fi」がご利用いただけます。またお立ち寄り際にはこちらでもご利用頂ければと思います。
9月4日	瓦町	瓦町の駅構内の女子トイレが臭いし、個室の鍵、また洗面台の石鹸入れが壊れています。駅のトイレは電車の顔と言えます。観光客はもとより、香川県民の恥！今はこの電鉄会社もトイレに力を入れている時代、早急に対応すべき。	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9月4日に当該トイレの清掃・点検を実施しました。また、破損個所につきましては修理手配を行っております。 今後も、きめ細かな清掃点検を行い、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。
9月4日	高松築港	太田駅でイルカボックスの回答を見ていると、今後の～との回答で、その形にはまりすぎていると感じました。また、電車は快適で、高松駅の自動販売機はいろいろあっていいと思います。	ご意見有難うございます。IruCaボックスの回答は各部署で処理され、IruCa担当者が取りまとめを行っており、同様の回答となっております。今後も、お客様のご意見をもとに、回答・対策を行ってまいります。
9月4日	メール	仏生山駅構内の亘り踏切(改札口⇒1番ホーム)には、アスファルトの陥没・欠損・亀裂等が複数あります。目の不自由な方や、年配の方、また夜間の横断は危ないと思われるので、早急に対処をお願いします。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。お申し出を受け現地調査をしたところ欠損・陥没等の異常を発見し、直ちに舗装工事を行いました。今後お客様が快適にご利用頂けるよう設備点検を行ってまいります。
9月4日	高松築港	ミサイルによる運行停止について、Jアラートの対象地域でなかったのに、少し過敏な対応ではないでしょうか。今回、四国の上空を通るかもしれないと言われていたのに「発射=停止」になったのかもしれませんが、不安になりました。しかし、情報が得られてから、落下までの時間が、短すぎてどうしようもないというか、何をすることも間に合わない。北は近すぎて悩ましい状況ではありますが、御一考下さいましたら幸いです。これから何回もあるのかと思うとぞっとしますね。	ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 6時02分、緊急情報ネットワークシステム(エムネット)が鳴動した為、全線各列車の運転を見合わせました。約10分後に、香川県への影響が無いことを確認した為、全線で順次運転を再開しました。今後の取扱いとしても、お客様の安全を確保することを最優先とし、最も安全と認められる行動をとってまいります。
9月7日	メール	長尾線の冷房が効いていない、と言うか動いていない、外の方が涼しく感じるってどういう事ですかね？	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今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、お客様が快適にご利用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。
9月8日	メール	6時55分 長尾駅発 車内の温度管理ダメですね。中間期で車外は涼しいけど車内はそうではありません？扇風機も運転したり止まったりと人の熱気で気持ち悪かったです。せめて、学園祭通りぐらいには扇風機を運転してほしいです。あと、もう少し乗車する人の事を考えてほしいものですね。 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ご協力で車内の環境は快適になってますは、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注意指導しました。 また全乗務員に同時間帯の扇風機の使用について周知を行い、お客様が快適にご利用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。
9月8日	メール	毎日通勤で琴平線を利用していますが、18時以降、円座～琴平までの電車の揺れがとて激しく困っています。 座っていれば身体が上下して、恐ろしくなります。 お子さんであれば座席から飛び上がってしまうような揺れのこともあり、気分が悪くなることもしばしばです。 乗車している方が少ないほど、この揺れは激しくなるように感じます。 座席を変えるなど、自分で対策して自分の身を守ることはもちろんですが、線路が大きくカーブするところでは少しスピードを落とすなど、運行にも配慮が必要かと思えます。 同じ思いをされている方は少なからずいらっしゃると思いますので、ぜひ善処し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。今回のご意見を真摯に受け止め、「安全」を第一に、お客様が安心・快適にご利用いただけるよう、更なる安全意識の向上に取り組んでまいります。また、定期的に軌道の点検を行い、揺れの大いき区間につきましては、順次修繕工事を行い、お客様が安全で快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
9月8日	メール	お電話で日曜日の電車時刻の問合せがありました。 ホームページをご覧になりながらのお電話で、そのお客様は色の識別が出来ないので『赤字は土・日・祝日及び12/30～1/3連休』とあるがそれが分からないとのことでした。 次回、時刻表をなおすときには、赤字ではなくマークなどで表示して欲しいとのことでした。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。今後、全てのお客様が確認しやすいホームページを作成してまいります。

9月11日	メール	<p>9月8日(金曜日) 6時55分 長尾駅発 車内の温度管理 最悪ですね。 昨日よりひどかったです。 中間期で車外は涼しいけど車内はそうではありませんって私は伝えたにも関わらず 扇風機が運転したのは木太東口です。 車掌は完全に素人で乗車する人を荷物ぐらいにしか考えていませんね。 おかげで、瓦町に着く頃には結構汗をかき不快な思いをさせられました。 お金を払って乗っています。 せめて、普通に通勤させて下さい。 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。 今日は足下の換気も運転していなかったのが本当に人を物ぐらいに思っていたのですね。 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なって言ってますが？ 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。 本当に本当に 何でも言うようですが 普通に気持ちよく乗車したいだけなんです。 宜しくお願いします。</p>	<p>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注意指導しました。 また全乗務員に同時間帯の扇風機の使用について周知を行い、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ください。</p>
9月11日	メール	<p>9月30日からプロバスケットボールBリーグのシーズンが始まります。 香川ファイブアローズがホームゲームを行う高松市総合体育館は、ことでの沖松島駅のすぐ近くですし、ことでんとチームで協力してPR活動などできないでしょうか？ 観戦客が増えて、その観戦客がことでんを使って来場すれば、チームにとってもことでんにとっても、良いことだと思います。 ことちゃんやことみちゃんがバスケットに挑戦するという企画も、面白いのではないかと思います。 ぜひご検討ください!</p>	<p>ご意見有難うございます。ご意見を参考に、今後もお客様に喜んでいただけるイベントを、企画・検討してまいります。</p>
9月12日	高田	<p>雨の日、風の日、雪の日もご苦労さま。瓦町駅窓口の女性の方、片原町駅窓口の女性の対応は大変よろしい。また高田駅の駅員もすばらしい。</p>	<p>いつもことでんをご利用頂き有難うございます。また、温かいお言葉有難うございます。お申し出内容を各駅係員に伝えたと、「お言葉を励みに、今後もお客様の立場に立ち、安心してご利用いただける接客に努めてまいります。」と大変喜んでおりました。今後も、お客様目線で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。</p>
9月12日	高田	<p>電車の中の乗客が障害者席を譲ってくれない事がある。車掌がマイク放送はしているがスマホをしていて聞いていないので、障害者席まで行って注意をしてください。よろしく願います。私は身体障害者です。 【論理】No.206150と同一人物</p>	<p>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。なお、お客様に直接注意を促すことは控えさせ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。 今後も、問題意識を持ち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。</p>
9月15日	メール	<p>長尾線8時27分平木発の上り電車、連結部から金属が擦れる大きな音が出ていた、車掌さんは気にしていないようでしたが、物凄く不快だし、安全性に不安を感じる。</p>	<p>不快な思いをお掛けし申し訳ございません。 当該車両を点検したところ、連結面の渡り板に緩衝用のゴムが付いておりゴムを止めているリベットが擦れて音がでていたようなのでリベットが擦れないように調整いたしました。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。</p>