

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年9月16日～30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	ことんからの回答
9月19日	メール	本日、駐車場へ階段で降りようとしたら警備に閉じ込められました。電話があったからまだ助かったが、なければ1日閉じ込められて死ぬところでした。体調も悪く、対応も非常に悪くどうしていただけますか？	ご迷惑おかけ致しましたことを深くお詫び申し上げます。警備会社に対しては、事実確認を行うとともに厳重に注意しました。今回のご指摘を真摯に受け止め、警備手順の見直し、社員教育の充実をはかり、二度と同様の事象が発生しないように努めてまいります。
9月19日	メール	いつも琴電屋島駅を7:50または8:00発の瓦町駅行きの電車で通勤しております。この電車は高松中央高校の生徒が大勢乗車しており、休み期間中以外は満員状態です。最近、高松中央高校生徒の乗車マナーについて目が余る点が2つあります。まず1つ目に、優先座席に何食わぬ顔で座っている生徒が数多くいます。ほとんどが女子生徒で、3両全ての優先席のほとんどに貴校生徒が座っており、本当に必要としている人が利用出来ずに困っている姿を見かけます。しかも、座っている生徒は居眠りしているか、携帯電話をいじっているかのどちらかです。あまりに常識外れであり、地元と共に生きる者として寂しい限りです。2つ目に、降車駅に着いてドアが開いて一呼吸置いてから席をドタバタと立つ生徒が多く見られます。降車駅が近づきましたら、降車の準備をし、すみやかに降車してほしいものです。今橋駅で大勢の生徒が降車しますが、いつももたついており、電車のダイヤが乱れてしまっております。同じ電車に乗り合わせる高松商業や高松高校の生徒はこの点で指導が行き届いていると感じます。「私立だから」を言い訳にして良いのでしょうか。以上2点、高松中央高校に対して、ことんより改善要望のお声を発することは出来ないでしょうか？また、貴社におかれましては車内巡回の際、声かけをお願いします。よろしくお願致します。	不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。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、「さぬき弁のマナー講座」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。なお、9月21日に高松中央高等学校様に連絡を行い、今後とも相互に連携を図りながら、乗車マナーに関する問題が改善できるよう打ち合わせを行っております。弊社におきましても、さらなる車内巡視や乗車マナー向上の呼びかけ等を実施し、全てのお客様が快適にご利用頂けるよう、マナー向上の啓発に努めてまいります。このたびは貴重なご意見をいただきまして誠にありがとうございます。
9月19日	メール	始発の時間を過ぎてもエスカレーターが動いていない事が多いので困ります。	ご意見有難うございます。お申し出の瓦町駅ビル東西エスカレーターにつきましては、お客様のご利用状況を勘案し稼働時間を設定しておりますが、今後も調査を行いながら利用状況に沿った時刻で設定してまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
9月19日	片原町	長尾駅下車の女子高校生が自転車の鍵をホームに落として困っていた。その時、●●と名札に書かれていた駅員が危ないので電車よりはなれるよう指示していた。その後、電車に乗って見ていたら駅員がホームに降りて拾っているのが見えた。何と温かい話であるか。他人が喜ぶ事をしてほしいと、私共の全社員に願ってやまない。	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、今後もお客様の立場に立ち、安心・快適にご利用いただけるよう、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、お客様目線で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。
9月19日	高松築港	高松築港のパンフレットコーナーに、以前置いていた、「広報高松」を置いてほしい。	ご意見有難うございます。お申し出の「広報たかまつ」は高松築港駅には既に設置済でございますが、比較的大勢のお客様がお待ち帰りになられることもあり、在庫切れになる場合もございます。関係機関には来月号から部数増加の依頼を行っておりますので、今後ご利用のほどよろしくお願いたします。
9月20日	メール	9月20日(水曜日)7時18分 長尾駅発車内の温度管理 最悪でした。中間期で温度管理が難しいとは思いますが、でも車外は涼しいけど車内はそうではありません。閉めきった空間で瓦町に近づきにつれ人が増えて気持ち悪くなりました。足元の換気は運転していましたが、空調がいまいちでした。扇風機までとは言いませんが、もう少し考えてほしいものです。車掌が大変混雑して…アナウンスで流れてましたけど、そう思うのなら車内環境を良くする事も考えるようにしてください。人は荷物ではありません。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。気持ちよく乗車させて下さい。宜しくお願いたします。本当に本当に何度も言うようですが普通に気持ちよく乗車していただければ幸いです。宜しくお願いたします。	不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。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温度管理には細心の注意を払うよう周知を行い、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。
9月21日	瓦町	昨日の長尾線下りでの出来事だが、老年の男性が無理に足を出して組んでいたものだから、通路を通るのに大いに支障を来たした。本当に情けなくなるくらいにマナーが悪い。自分勝手に情けなくなるくらいにマナーが悪い。自分勝手にしたければ、公共交通機関に乗車する資格は無いぞと言いたい。車内放送で最大限の注意喚起をして頂きたい。	不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。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、「さぬき弁のマナー講座」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、車内放送等により啓発を行ってまいりたいと考えておりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

9月21日	瓦町	9月も中旬になり、もう暑くないのに冷房をガンガンに効かせていて風邪を引きそうになった。降りる時に運転手に冷房を止めてくれと言ったら、私には寒いかどうか分からないと反論してきた。これが、サービス業に携わる者の言う言葉かと、一瞬目が点になったが同時に激しい憤りを覚えた。乗客不在の公共交通機関では、またぞろ経営破綻するしかないのではあるまいか、猛省を促すとともに直ちに改善して頂きたい。真摯な回答をお願いする。	不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。 社員教育に関しては弊社も日頃より力を傾けておりましたが、今回のご指摘を受け、さらに社員への接客指導を徹底してまいります。今後このようなご不快な思いをおかけすることのないよう、社員一同、サービスの向上に誠心誠意、努力してまいりたいと思っております。また、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。車内が寒い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付けください。今後ともご愛顧を賜りますよう、何卒、宜しくお願い申し上げます。
9月25日	メール	9月22日(金曜日)7時18分 長尾駅発車内の温度管理 ですが途中までは良かったです。ただ、今日は雨の予報でいつもより乗車する人が多く思いました。その為、元山辺りから、少しずつ良く無くなっていったように思っています。瓦町に着くころは、あまりいい気持ちではありませんでした。	不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。 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温度管理には細心の注意を払うよう周知を行いました。今後も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。
9月25日	メール	先日、旅行でことぞんを利用し、瓦町駅にて電車の時刻についてを伺ったところ、とても親切に対応してくださいました。夜、改札等の業務でお忙しい中、本当にありがとうございました。またことぞん乗りに行きます。	温かいお言葉有難うございます。全てのお客様にご満足いただけるよう、日々サービスの向上に努めております。今後も、思いやりとお客様目線の接客で気持ちよくご利用していただけるよう、サービスレベルの向上に努めてまいります。
9月25日	メール	9月25日(月曜日)7時18分 長尾駅発車内の温度管理途中までは良かったのですが、瓦町に着くころは最悪でした。外が涼しいのに、車内の温度管理をおろそかにしていました。中間期で温度管理が難しいとは思いますが、でも車外は涼しいけど車内はそうではありません。閉めきった空間で瓦町に近づきにつれ人が増えて気持ち悪くなりました。足元の換気は運転していませんでした。扇風機は瓦町に着くころに一度だけ運転しました。車内の状況をよく観察して対応してほしいです。人は荷物ではありません。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。気持ちよく乗車させて下さい。宜しくお願いします。本当に本当に何度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。本当は、こんなメール送りたくはないのです。ただ、人によって凄く運転、車内環境が素晴らしい人と逆に凄く適当な人がいます。残念です。	不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。車内の温度管理につきましては、非常に難しい時期に入り、すべてのお客様に快適にご乗車いただけるために苦慮しているところであります。なお、空調管理は、特に朝晩の外気温に細心の注意を払い、車内温度やお客様の様子を伺いながら、適切な車内温度の管理に努めるよう乗務員に再度指導してまいります。車内が暑いときや寒い時などは、遠慮なく乗務員までお申し付けください。
9月25日	高松築港	毎日トイレ清掃をしていますか。お客様がきれいと思えるような清掃をしていますか。トイレの中に大量の蚊がいるのはおかしい。	不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。当該トイレは清掃員により清掃・点検を実施していますが、今後は巡回時に可能な限り虫の駆除に努め、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25日	高松築港	なぜ主要駅のトイレを新しくしないのですか。太田・三条などトイレはきれいですよ。	ご意見有難うございます。今年度は学園通り駅に新しくトイレを設置致しました。今後お客様が便利かつ快適に駅をご利用いただけるよう、計画的に駅トイレの整備を進めてまいります。
9月25日	三条	一人の乗客を乗せるために、他の乗客を待たしていいんですか。	不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。列車が発車する前に、担当乗務員が周りのお客様の動向を確認し、列車に遅延等の影響が出ない範囲で、お客様が乗車するまで待ち合わせる場合もございます。また、駆け込み乗車等の乗車マナー向上の呼びかけ等を実施し、今後も全てのお客様が安全で快適にご利用頂けるよう努めてまいります。
9月25日	高松築港	一言お礼申し上げます。私は、パーク&ライドを利用して、琴電琴平駅から電車通勤している者です。9月4日出勤時に駐車場入口と自転車駐輪場の舗装が新しくなっているのに気付き、心地よさを感じました。以前、駐車場の入口舗装の窪みが気になっていましたが、これで安心して駐車場への出入りが出来ます。	温かいお言葉有難うございます。9月2日に駐輪場の舗装補修工事をおこないました。今後も、お客様が安心してご利用していただけるよう、施設の改修・補修作業を行ってまいります。
9月25日	高松築港	改札で一人一人に「有難うございました」と挨拶してくれる駅員の方や、正しい制服制帽の着こなしなど、社員教育の高さに感心しています。これからも、琴電ファンの一人として応援したいと思います。	温かいお言葉有難うございます。弊社ではサービスレベルの向上のため、社員教育を継続的に行っております。お客様に今後も満足して頂けるようサービスの向上に努めてまいります。
9月27日	太田	駅の北側の遮断機に電車進行方向を示す表示板を取付けて下さい。遠目から見て、どこ行きか分からないので、乗り遅れをしないためです。	ご意見有難うございます。お客様のお申し出の踏切は太田踏切と思われませんが、列車方向指示器は複線の踏切に設置しておりますので、単線の太田踏切には設置する計画はございません。ご理解のほどよろしくお願ひ申し上げます。
9月27日	高松築港	志度線の20時46分から21時16分の間に、1本電車を走らせて下さい。高松築港20時30分に乗り遅れると、瓦町(志度線口)21時16分まで乗れません。ダイヤ改正前は、高松築港20時45分に乗ると、瓦町(志度線口)20時52分に乘っていました。ご検討お願いいたします。	ご不便お掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。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。

9月27日	琴電志度	<p>元京急車の復刻ラッピングをしてほしいです。という意見をよく見ますが、どうしてできないのですか。主な理由は車体のラインカラーが見えなくなり、誤乗車が増えるということですが、それはどうでしょうか。まず、ことでんの路線の中で走る区間が重なっているのは、瓦町～高松築港駅の3駅のみ、しかも瓦町駅・高松築港駅は、各路線の発着ホームが分かれていますし、途中の片原町駅では、上りはすべて高松築港行きですから、下りホームしか誤乗車は起きないと思います。それくらいなら誤乗車防止は可能ではないでしょうか。ことでんさんの経営が良くないのは承知の上ですが、今後の参考にしていただけないでしょうか。</p>	<p>ご意見有難うございます。お申し出の復刻ラッピングにつきましては、ラインカラーの問題、また多額の費用が発生します。また、片原町駅の下りホームでは夕刻のラッシュ時間帯に多くのお客様がご乗車され、琴平線と長尾線の誤乗車防止にはラインカラーの統一が必要です。ご意見は今後の参考とさせていただきます。</p>
9月27日	瓦町	<p>痴漢行為を止めさせよ。長尾線瓦町駅7時57分着の電車内(先頭より2番目車両の優先席の隣の進行方向に向かって右側6人がけのどちらか端の席に踏ん返り返っている)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、片方の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、即刻止めさせたくて逮捕していただきたい。毎度のことながら、見ていると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。</p>	<p>いつもことごとんをご利用いただき有難うございます。お申し出を受け車内巡視の強化をはかり、調査を行いました但不審な行動は見受けられませんでした。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、このよう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。</p>
9月28日	瓦町	<p>綾川から畑田駅の線路状況が悪くバツキがあります。電車のサスペンションによって、かなり軽減されるので、バネ固さなど調整・交換できないでしょうか。より固めの「元名古屋電鉄」製を参考にしては。おしりが浮くほど揺れます。線路設備は、周期・コストに影響が大きいと思われるので。</p>	<p>不快な思いをお掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。お申し出を受け、直ちに調査したところ、安全運行に支障はありませんが、列車の動揺が大きい箇所があったため、優先的に軌道整備を行ってまいります。また車両の振動、については機器の調整、交換で大きな軽減ができないのが現状ですが、今後も計画的に、軌道整備・点検・補修を行うとともに、列車の動揺等に気を配り、施設の改善・乗り心地の向上等に努めてまいります。</p>