

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年10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
10月2日	メール	Irucaエリアで、「ICOCA」、「Suica」などIC乗車カード全国相互利用サービスが、2018年・春ごろより開始される予定ですが、このうち「nimoca(ニモカ)」の登録商標が、西日本鉄道 株式会社 のところ、西日本旅客鉄道 株式会社 として誤って記載されています。訂正をお願い致します。	ご指摘の誤表記がありましたので、直ちに訂正をいたしました。今後も内容の確認を徹底し、お客様への正確な情報提供に努めてまいります。
10月2日	メール	最近、琴平町に車で向かう途中、旧32号線沿いの田んぼのあぜ道に彼岸花がきれいに咲いていましたので、降りて写真を撮ろうとしました。すると、ちょうど彼岸花の咲く田んぼの向こうに黄色の「しあわせさん こんびらさん」号がやって来ていたので一緒にカメラに収めました。とても気に入った写真になったのですが、同時に、次のような事を思うようになりました。ことでのん発展は、沿線住民はもちろん香川県民であれば皆望んでいることだと思います。私もその一人です。さて提案ですが、仁尾町の父母が浜の夕日(夕焼け)の投稿がインスタグラムで話題となり、メディアで取り上げられ、さらに訪れる人が増えているのはご存知だと思います。三豊観光協会がFacebookで夕焼けの写真を投稿し続けたのが、きっかけだと思います。そこで、琴電さんも、この「しあわせさん こんびらさん」号を沿線のインスタ映えする場所で撮影してどんとアピールしてはいかがでしょうか。見ると幸せになれる「黄色い新幹線、ドクターイエロー」のように、車両と運行数を限定して、盛り上げていけばいかがでしょうか? 既に運行している「しあわせさん こんびらさん」号の車両にさらに幸運を呼び込むデザインを限定車両にだけ描きこめば、貴重さがアップします。色々な菓子メーカーも、お菓子の袋のなかにレアなお菓子を混入させて消費者のラッキー感を演出しています。アイスのピノ、キャラメルコーン、さくさくパンダ、等々。今、日本は絶景ブーム、インスタ映えする写真を捜している人がたくさんいます。1億総写真家の時代です。幸せの黄色いハンカチに代表するように、黄色は幸せを連想させます。ことでのん、こんびらさん、沿線の豊かな自然を活かして、コラボさせて、話題を提供してみてもいかがでしょうか? よろしければ、参考にまでに私がフェイスブックに投稿した写真をご覧になってみてください。(2017年9月27日投稿)香川が、ことでのんが元気になることを心から祈ります。	ご意見有難うございます。お申し出の車両は「しあわせさん こんびらさん」の愛称で親しまれ、特に琴平町で開催される行事やイベント等には臨時走行し、多くのお客様に好評を頂いております。なお、ラッピング電車はデザイン審査を実施し運用を行っており、採用する際には詳細な検討が必要とはなりますが、インスタグラムを活用した広告宣伝は有効な活動と考えておりますので、今回頂いたご提案は今後の参考にさせていただきます。
10月2日	メール	本日、片原駅で電車を待っていたら施設故障で電車運行が停止しました。故障は仕方ないですが、職員の態度が最悪でした。構内放送は、スピーカーの調子が悪いのか内容が理解出来ずまた、電車が来ないのにホームには後の人を入れたり意味不明です。また、片原町の踏切も遮断機が下りたままのに年配の職員の人は、雑談してばかりで何もしていません。私は、今年度より転勤で高松に来ましたが都市部ではこの様な事は絶対にありません。他の苦情みると教育をすとか書いてありますが、されていないようです。コデン殿では無く他の鉄道事業者の方が市民のためにも良くなると思いました。	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。2017年9月29日(金)に発生した高松築港～片原町間、施設障害の影響で琴平線と長尾線の列車に運休と遅延が発生し、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。また異常時にもかかわらず、的確な情報提供及び、係員の対応が行われていなかったことを、深くお詫び申し上げます。ご意見を真摯に受け止め、今後は異常時の迅速・的確な情報提供と、お客様の立場に立った対応や案内に努めてまいります。
10月2日	メール	29日夕刻、築港発琴平線下り電車の車両故障で長時間閉じ込められた乗客です。報道などでは御社の事故想定訓練が本格的だと持ち上げられているようですが、昨日の乗務員ならびに職員の対応を鑑みるとそれが活かされているように思えず、旅客会社の危機管理として不合格と言わざるを得ません。あらゆる対応が遅すぎ、不誠実に感じました。今後の改善をお願い致します。	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。2017年9月29日(金)に発生した高松築港～片原町間、車両故障の影響で琴平線と長尾線の列車に運休と遅延が発生し、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。なお、長時間にかけて車内での待機となったことをあわせてお詫びいたします。ご意見を真摯に受け止め、今後は異常時の迅速・的確な対応と、お客様の立場に立った対応や案内に努めてまいります。
10月2日	メール	夕方の長尾線ですが、平日だけでなく土日日もせめて高松築港～平間間は、12分ヘッドにしてほしい。	ご意見有難うございます。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。
10月2日	メール	フラッグに出店している100円ショップを、ダイソーからワッツかキャンドゥあたりに変えてほしい。ダイソーなら丸亀町や田町にもあるうえ、ダイソーはワッツやキャンドゥに比べて売ってる商品の質が悪い。	ご意見有難うございます。また、日頃より瓦町FLAGをご愛顧頂き誠にありがとうございます。ご提案を参考に、更なる館への来店目的となるような商品構成やテナントのリーシングを積極的に行い、フロアの拡充に努めていきたいと考えております。今後とも瓦町FLAGをよろしくお願い申し上げます。
10月2日	メール	瓦町駅での乗換について琴平線上り電車と長尾線下り電車の乗り継ぎが悪い。例えば毎時53分瓦町発の長尾線下り電車には、階段を駆け上がり、その後、3番線へ走って行かないと無理で、この乗換はアナウンスされない。つまり、正式な乗り換えとしては、20分後の13分まで待たなくてははいけません、電車は見えているのに、歯がゆい。一方、長尾線下り電車は、次の花園駅で行き違い電車を待つため、1分か2分停まり、上り電車を待たされます。花園駅でそれだけの余裕があるのなら、瓦町駅に1分長く停車して、琴平線上り電車からの乗り換えができるようにして欲しい。次回のダイヤ改正がいつ行われるか分かりませんが、ご検討をお願いします。	ご意見有難うございます。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。
10月2日	片原町	もっと運賃を安くしてほしい。	ご意見有難うございます。地方民鉄は厳しい経営環境であり、現在のところ運賃の値下げは考えておりません。ご理解いただきますようお願い申し上げます。なお、IruCaをお使いいただくと、割引運賃でご乗車いただけますのでぜひご利用下さい。
10月2日	メール	ことでのん最高。温泉写真もゲー。ファンも多いです。応援しています。	温かいお言葉有難うございます。ことでのん温泉乗車入浴券は、うちのデザイン切符やことでのんのコラボ写真が評判で、多くのお客様にご利用いただいております。またのご利用を心よりお待ちしております。

10月4日	高松築港	9月29日に琴平線で車両故障で5時間以上ストップするトラブルがありました。最近車両や設備のトラブルが多いと思います。そもそも老朽化した車両をずっと使い続けているからトラブルが連発していると思います。ことでは地方民鉄と比べて車両の近代化が遅れています。今のままの車両では新駅ができてサービスや安全性が向上するとは思いませんので早く車両更新をすべきだと思います。特に老朽化がはげしい1070形と1080形は新駅や新県立体育館が開業される2020年代までには置きかえるべきだと思います。	ご不便お掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。現在のところ、車両導入計画につきましては未定となっておりますが、トラブルが発生しないように、計画的に、きめ細かな点検・補修を実施し、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。
10月4日	瓦町	トラブルで電車がとまってしまい、止む得ずことでんバスを利用しましたが、普段定期券通勤しているのに、同系列の交通機関の利用に運賃を支払うのは納得できません。トラブルでたびたび電車遅延が発生しているところ、何か補償のシステムを構築するか、あるいはすでにそのようなシステムがあるのであれば、広報をしっかりと行ってください。	ご不便お掛けしましたことを深くお詫び申し上げます。運転事故や自然災害等の異常時に、旅客の円滑な輸送の確保を目的とし、四国旅客鉄道株式会社と代替輸送契約を締結しております。その他にも列車運休時はタクシー及びバスを早急に手配し代替輸送を行っております。なお、今後はお客様にご迷惑をお掛けすることがないように異常時の旅客案内や輸送に努めてまいります。
10月5日	メール	10月3日(火曜日)7時18分 長尾駅発車内の温度管理 最悪ですね。昨日は良かったのですが、今日は本当にひどかったです。中間期で車外は涼しいけど車内はそうではありません。私は伝えましたよね。今日は湿度もあり扇風機と換気は運転すべきですね。それに、車掌は完全に素人で乗車する人を荷物ぐらいにしか思っていませんね。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。普通に通勤させて下さい。わかっているとは思いますが、何度もいいます?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。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しょうか。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す。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。宜しく願います。本当に本当に何度も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。宜しく願います。本当にわかっていますか?きちんと教育してなすか?人によっては凄く乗車する人を見てくれます。おそらく一部の人が適当なものです。その一部の人のせいで会社全体が良く思われなくなると言う事を理解して努力してもらわなければ、後、わかっているとは思いますが、乗車する人が増えれば人から出る熱が出ます。その事も考えて空調管理していただきたいです。わかっているとは思いますが?	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もあります。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。
10月5日	メール	長尾線白山駅西約100mの線路脇に伐採した木の枝が放置されています。風で葉っぱが散乱するし踏切まではみ出して通行の障害になっています。早く処分して下さい。	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。お申し出を受け、早急に踏切周辺の点検を行い木の枝、草など障害となるものを撤去しました。今後は周辺に気を配り、施設の管理に努めてまいります。
10月8日	メール	太田駅での停車時刻が、相変わらず長く、困っております。駅員さんが、いつまでも乗客を待ち、「乗りますか?」と、いつまでも声を掛け続けます。朝は通勤時間です。社員教育を、ちゃんとして下さい。	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。列車が発車する前に、駅スタッフ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。
10月8日	メール	10月5日 7時54分長尾駅発高松築港行きに乗車しました。私は障害があるので、優先座席を利用させて頂いております。その優先座席で、当該日時の電車において、長尾駅から若い男性(学生のように見えた)が、足を広げて、電車連結部方の金属部分(座席側方)に斜めに持たれて座っており、かつ荷物を隣座席に置いて座っていました。さらにスマートフォンと思われる物を利用しており、周りを気にする様子は全くありませんでした。私は高田駅で下車するまで不快な気分で見ているのですが、途中駅で乗車する方が多い中、態度を改めず、結局、進行方向に向かって右側半分の優先座席を一人で占有していました。なお、その方は高田駅でさざっとおりていきました。通勤時間帯の混雑するのが予想される電車なので、せめて学園通り駅や平木駅、高田駅など多数の乗客が乗降する駅では、積極的に車掌さんが注意喚起の放送(座席は詰めて座る、荷物は膝の上か網棚へ、ドア付近に立ち止まらず中へ進む、など)を行うと共に、個別にも注意をお願いしたく思います。なお、当該電車では電車が止まっている時は放送が聞こえるのですが、電車が走行すると何を言っているのかが聞き取りにくかったです。電車の騒音のことも考えて音量設定を行うと共に、明瞭に放送をお願いしたく存じます(この電車に限らず全ての電車で同様なことがあります)。	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、周りのお客様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。また、乗車マナー向上の取り組みとして関係機関や高等学校と合同で通学列車合同補導を実施し、乗車マナー向上の啓発活動を実施致しております。また担当車掌には車内放送の音量を調節、確認すると共に車内巡視や確認を適時行い、迷惑行為を発見した場合は、乗車マナーの放送を行うよう指導しました。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。
10月8日	瓦町	「史上最低の輩3」10/4夕方の長尾線で中年女の隣が開いていたので座ろうとしたら、あろうことかその女は手で追い払おうとした。手が私の体の左側に当たったので「痛いー。」といったが謝る素振りも全くなかった。その時は何とか我慢したが、史上最低の輩に対しては車内放送による最大限の注意喚起をするともに、車掌が目撃した場合にはおろして警察へ突き出して頂きたい。長年ことでんに乗っているが、こんなことは初めてであり、激しい怒りを感じているので断固たる処置をお願いします。もし同様なことが再びあれば、絶対に我慢せずに正当防衛による懲罰行動をすることを申し添えておく。本件事案は本당이どの乗車マナーであると言わざるを得ない。JRでは全く見かけないのに、ことでんでは許されるものと思込んでいるのだろうか。ルール違反は絶対に許されない且つ、他人様には絶対に迷惑をかけないということでん車内風土の醸成が喫緊の課題ではないのか。以上についてことでんの真摯な回答を求めます。	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。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。今後は、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。

10月11日	メール	太田駅での乗客の長時間まち、いかげんに、して！対向の電車が来たら、早く出発してよ！それをしたいなら、通勤時間を過ぎた、9時以降にすべき。	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、駅スタッフ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。
10月11日	空港通り	コイン駐車を作って下さい。	ご意見有難うございます。今のところ駐車スペース確保等の問題からも空港通り駅近辺等、コインパーキングを設置する予定はございません。ご意見は、今後の参考にさせていただきます。
10月11日	メール	ことでんに乗って、明るい社員さん(車掌)が多くて驚きました。「今日も一日気をつけて」と言われ、とても楽しい日になることができました。これからもことでんさんを応援したいと思います。頑張ってください。	温かいお言葉有難うございます。社員の業務の励みになります。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及びサービスの提供が出来るよう努めてまいります。
10月11日	瓦町	まず事実と感想です。今朝の気温は車の温度計で17℃、冷暖房なしで窓も閉めて走ってちょうどいい。琴平駅のホームに出ると肌寒い。電車内は換気扇の運転によって吹き付ける風で寒く、そのことを車掌に告げると停止してくれた。各駅に着いてドアが開くと寒いけれど走り出すとちょうどいい環境です。栗熊駅を過ぎると換気扇が運転しだして、ズボン下をまだはいていない下半身が寒くなった。滝宮駅後に車掌に寒いことを告げて換気扇を止めてもらった。その後、乗客が増えてきた岡本駅過ぎにはまた換気扇の運転が始まり寒くなったが、乗客が多くて車掌に話に行く事ができなかった。仏生山駅から扇風機が回り出し、断続的な冷たい風により寒くて凍える。一刻も早く逃げ出したい。降車する瓦町駅までの間、拷問を受けているようであった。ホームについてホッとしました。ここからが質問です。1.換気扇や扇風機の運転は温度による自動制御でしょうか、手動でしょうか。換気扇と扇風機は別々に運転できるのですか。何℃になったら換気扇を運転し、何℃以下になったら運転を止めるのですか。2.中間期の扇風機の運転はいつどのような時に行うのですか。その判断は車掌に一任されているのですか。3.車掌は乗客が快適か否か、どのように把握しているのでしょうか。車掌室には客車内の換気扇や扇風機の風が届かないが、乗客が快適かどうか体感できるのでしょうか。4.混んできて車掌に話に行けない時に、不快な状態をどのような方法で伝えればいいのか。(例えば携帯で瓦町駅に連絡するとか。)5.直接車掌にお願いした乗客の意見は、なぜ短時間しか尊重されないのでしょうか。それとも他の乗客から暑いと申告があったのでしょうか。	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。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利用いただけるために苦慮しているところであります。 【質問1】換気扇に関して琴平線の車両は2段階「自動」「半減」の切替で車内温度、状況に応じて調節を担当乗務員が行っています。なお扇風機の操作も単独で行えるようになっています。 【質問2】各列車担当の乗務員が車内温度やお客様の様子を伺いながら、扇風機の使用を判断し車内温度の管理を行っています。 【質問3】乗務員室と客室には扉で仕切られており車内温度の差がありますが、客室の温度が担当乗務員に解かるように温度計を設置しています。なお温度計だけに頼らず扉を開けて確認する、また実際にお客様に温度が適切か尋ねるなどして快適な車内環境に努めてまいります。 【質問4】ご指摘の通り車内が混雑している状況では乗務員にお伝えする事が困難です。あらかじめ乗務員の近くに乗車して頂きお伝えして頂ければ有難いです。なお車内での携帯電話の通話はご遠慮頂いております。 【質問5】お客様の申出により一時換気を止めましたが、岡本駅からは車内が混雑し始め換気が必要であると判断し「半減」の操作を行い、車内換気を行いました。 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。
10月11日	三条	【瓦町FLAGについて】瓦町FLAGに、「はなまるうどん」を出店希望。よろしくお祈りします。	ご意見有難うございます。また、日頃より瓦町FLAGをご愛顧頂き誠にありがとうございます。今後も地域の皆様のご意見を参考に、館の来店目的となるようなテナントのリーシングを積極的に行い、フロアの拡充に努めていきたいと考えておりますので、今後とも瓦町FLAGをよろしくお祈り申し上げます。
10月11日	三条	讃岐うどんのPRとしたラッピング電車を運行。ご希望よろしくお祈りいたします。	ご意見有難うございます。ことでは、現在多くのラッピング広告電車を運行しております。なお、讃岐うどんのラッピング広告電車については、今のところ運行予定はありませんが、今後の参考にさせていただきます。
10月13日	メール	今日も太田駅で出発のため、一度閉めたドアが2回も開きました。ドアを最初に閉めるまでも、ブザーをしばらく鳴らし、本当にうざりです。太田駅の駅員に指導していますか？こっちは、お金を払って乗車しています。働いて、生きていかなければいけません。これでは会社にクビになります。	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。駅係員及び乗務員には、常に「お客様の動向」「安全」に気を配るよう指導しており、定時運行に支障のない範囲で安全にご利用いただくため、お客様をお待ちすることがあります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。なお、駆け込み乗車等の乗車マナー向上の呼びかけを実施し、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。
10月13日	メール	始発の時間を過ぎても瓦町駅のエスカレーターが動いていない、みんな雨で濡れて滑り易いなか歩いて上り下りしている、階段がない場所、何時かは事故が起きますよ!	ご意見有難うございます。エスカレーターの運用時間については、お客様のご利用状況及び省エネ施策を勘案して定めております。お客様のご意見を参考に再度運用時間を検討いたします。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
10月13日	瓦町	学生なのに優先席三人がけを二人で占領し、臆面も無く真ん中に私物を置いて、他の乗客を座らせないようになっている。公共交通機関を私物化するな。ただでさえ背中からのリュックサックが邪魔なのに、おまけに前に座っている者が臭くて圧迫感を感じて大迷惑になるのが分らんのか。相変わらず満員電車内で足を組む輩が居る。前に立っている者からすれば、汚い靴があたりそうで蹴飛ばしてやりたい。ただでさえ肥満で1.5倍のスペースを取っているのに、足を広げているので2倍のスペースを占領している輩がいる。おまけに手すりから肘を出して女性への痴漢行為をしている。座っている所は午前7時55分瓦町駅着の長尾線で、2番目の車両、先頭から2番目の座席の端である。巨大肥満なのですぐに特定できるはずであり、然るべき懲戒処分をして頂きたい。	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。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。今後も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。また、迷惑行為等につきましては、お申し出を受け調査を行いました。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られた際は、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利用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。
10月13日	瓦町	うどん県アニメ「結城友奈は勇者である」と「うどんの国の金色毛鞠」のコラボラッピング車両は走らせないんですか？まあ、権利的に難しいとは思いますが。	ご意見ありがとうございます。「うどんの国の金色毛鞠」ラッピング電車については2014年11月～約2年間運行し、車両検査に終了いたしました。お申し出のアニメコラボラッピングにつきましては、今のところ実施の予定はございませんが今後の参考にさせていただきます。