

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年10月15日～31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16日	メール	今日もまた太田駅での長時間滞在。なぜ？何度お願いしても、定刻に出発しない理由を返信せよ。8時台は何本も電車が出ているのだから、遅刻している人は、次の電車に乗ればよい。全員を待っていたらキリがない。	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16日	メール	ことでのんの定期で通勤しています。ぜひ、定期券にもことちゃんの絵を載せてください。一ことちゃんファンとして、定期に絵がないのが淋しいです。ご検討よろしく願います。	ご意見有難うございます。IruCa定期券のデザインにつきましては、券面に利用区間や利用期限を書き込む必要があり、視認性や券面のスペースの問題からも、現在の所ことちゃんを加える予定はございません。ご意見に付きましては、今後の参考にさせていただきます。
10月16日	高松築港	空港通り駅前(南)高架下の鉄網の中にあきカン、ペットボトルがたくさんある、貴社が高松市に依頼して取り除くべきである。後日、また投げ込まれるので困いの鉄網が容易にははずれるよう処置するよう尽力ください。	ご意見有難うございます。直ちに現地を確認したところ、ペットボトル等が散乱しているのを確認いたしました。現在、お申し出の件につきましては関係機関に内容をお伝えし今後の管理について検討してまいります。
10月17日	メール	また、今日も太田駅で長時間の滞在。昨日の返信もないし、どういう事でしょうか？時間を守って乗車している客を、バカにしています。	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。また、連絡が遅くなったことについてもあわせてお詫びいたします。列車の定時運行を行うため、今後も駅停車時に積極的な旅客の案内を行い、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17日	瓦町	レトロ電車で10/15(日)、おんせんきっぷで10/16(月)、あちこち乗って楽しかったです。よく利用したのは片原町、瓦町、仏生山でどの駅も駅員さんが親切でした。レトロの車掌さんや普通に今日乗車した時の運転士さんともとても感じよく接して下さりうれしかったです。	温かいお言葉をいただき有難うございます。お申し出内容を係員に伝えたところ、「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。今後もお客様が快適に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。
10月17日	瓦町	仏生山温泉、昨日会った人がとても進めてくれて行ったけど、気を付けていたのに駅外の通路で滑ってこけてしまいました。雨の日は危ない。	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。お申し出を受け駅周辺を点検しましたが、危険と思われる箇所は見つかりませんでした。なお、特に雨天時は場所や施設の状態にかかわらず、すべり易い場合があるため、足元にはご注意ください。
10月19日	メール	長尾線、高田駅の上りホームですが、下り線ホーム同様にホーム全体に屋根を付けてほしいのですが。雨の日は駅を利用する多くの学生が自販機があるあたりから改札のあたりに密集して改札機にカードを読み込ませ通り抜けたいたのですが人が密集し過ぎて、また全く学生達も避けてくれないのでなかなか通り抜ける事が出来ず非常に迷惑しています。ホーム全体に屋根を設置すれば改札機まわりに密集する学生達も少しはホームに散らばる事も出来て混雑や通行の妨げにもなるということが少しでも改善されると思うのですが。検討していただけますか。	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。屋根の増設には、多額の費用を要する為、早期の実現は困難ですが、今後の駅大規模改修時の参考にさせていただきます。
10月19日	メール	ことでん岡田駅の駐輪場について、屋根をつけていただきたい。息子が通学に利用していますが、雨天時には、カゴに入れている雨合羽が雨で濡れになってしまい、帰宅時には内側までびしょびしょになった雨合羽を着て帰らなければなりません。隣の栗熊駅の駐輪場にはちゃんと屋根がついているのに差がありすぎるのではないのでしょうか！	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。屋根の設置には、多額の費用を要する為、早期の実現は困難ですが、今後の駅大規模改修時の参考にさせていただきます。
10月19日	メール	私が申し上げている問題は以下の4項目です。①振動、②騒音、③鉄粉の飛散 ④振動騒音による睡眠障害そしてこれらの問題は600系まではなかったもしくはほとんどなかったというレベルでした。ところが1200系1300系の大型車輛になって電車が通るたびに家が小刻みに振動し、ポイントからはキーキーと昼夜関係なく不快な音がし、レールの継目の音も大きくなり深夜では眠りにつく頃に振動騒音で目がさめてなかなか眠れないようになりました。これらの解決策として ①振動・騒音 → 軌道の修繕 ②1回/2週間 ポイントへの油塗布をおこなっていただきましたが ①の振動・騒音に関しては修繕前よりひどくなったと申し上げます。ポイント通過時のキーキー音についても以前とかわりありません。★振動・騒音についてはまだ未解決です。「軌道における安全性は確認済み」とありますがそもそも安全性がなければ電車の運行はできません。安全性に問題がなければ「近隣の住民は振動・騒音は我慢せよ！」ということでしょうか？20分に1回程度の運行でも上り下りで一日110回、一年では40000回以上振動・騒音にさらされているのです。車輛の大型化を図るのは貴社の方針かも知れませんが大型化を図るとことは振動も騒音も大きくなるということです。大型化によって新たに発生した問題については改善を図る必要があると私は思うのですが……。再度確認させていただきますが振動・騒音問題については今後検討していただけないということですか？そしてこの回答は「ことでのん」として会社の正式回答と受け止めてよろしいですか？	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。6月21日に軌道の補修を実施し修繕しました。また、列車の通過音と鉄粉の飛散については、レールの摩擦を抑える油を2週間に1回塗布してまいります。なお、軌道における安全性は確認済みですので今後、列車の速度を規制することはございません。何卒ご理解賜りますようお願いいたします。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、施設の改善に努めてまいります。
10月20日		8月15日に長尾線水田駅ホーム内でのマナー違反でメールした物です。巡迴ありがとうございます。ですが、治ってません。ご自身の左の座席に腕時計を置き、右の座席にはグレーのビニール袋を置き今日の様な雨で雨の吹き込みを少しでも避けたい人達は座れずじまい。何度かこの方が70歳以上の高齢者に宗教の勧誘されているのを聞きました。かなり巧妙で、世間話から入り、家族構成や、持病の事や、孫等の事を聞き出し弱味や悩みを聞きやすい所があると宗教の新聞や、一緒に行ってみないか?などと誘いをかけています。毎日だいたい朝10時から10時20分位水田の上り方面のキューブガラスで囲われたベンチに黒のスニーカーにトレーナー姿です。	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。お申し出頂き、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、その場で出来るだけ多くのお客様に座って頂けるように駅構内や車内のマナーについてご協力をお願いしています。今後も定期的に係員による巡視を行うとともに、駅構内や乗車マナー向上について、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20日	メール	水田駅10時07分発築港行き車内にて林道前後から乗客してきた夫婦の女性が傘を網棚に引っ掛けて置き、瓦町で降りた。途中車掌から切符を買っていたが車掌は何の注意もなく、隣に座っていた女性は電車が揺れる度、傘の先が顔に当たりそうになっていた。何故、注意してくれないのですか？	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。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。当該係員には車内状況に注意を払い、周りのお客さまのご迷惑となるような行為を発見した場合、慎んで頂くようにご協力をいただくなど臨機の対応を行うように注意指導を行いました。今後も社員一人一人がお客様に満足していただける車内環境および、サービスの提供が出来るよう努めてまいります。
10月20日	メール	一意見として書かせていただく。大都市で見られる自動放送もまだありだが、どこか味気ない。かと言って某社のようにタブレットの音を拾うのではとても聞こえがいいとは言えない。むしろ音が悪く不快である。ことでんの一部車掌による英語放送は本当に素晴らしいと思う。正直言って訪日外国人にとっても優しいと言えるし、それが高松市街からこんびらさんなんかへも使ってもらいやすいのではないかと思う。	温かいお言葉をいただき有難うございます。お申し出内容を担当係員に伝えたと、「お言葉を励みに、今後もお客様の立場に立ち、外国の方にも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、年2回外国人対応の社員教育を実施し、インバウンドに対するサービスの向上に努めてまいります。
10月20日	メール	一意見として書かせていただく。ことでんの一部車掌による英語放送は本当に素晴らしいと思う。正直言って訪日外国人にとっても優しいと言えるし、それが高松市街からこんびらさんなんかへも使ってもらいやすいのではないかと思う。だが、本当になにが起きた時にも使える英語をいざと言ったとき使えないだろう。遅延が発生したり、トラブルが起きた時などなど…これを機に、外国人講師を招き、社内で乗務員に対して鉄道に関する実用的な英語使えるようにしていくのもありではないだろうか？一部車掌がやってくるから辞めさせるのではなく、2020年のオリンピックに向けて高松という魅力ある都市で外国人に楽しんでもらえるために…	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。お申し出内容を担当係員に伝えたと、「お言葉を励みに、今後もお客様の立場に立ち、外国の方にも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。また、外国語対応のタブレット端末や外国人向けの指差しボードの導入を行っておりますが、今後もインバウンド対応の充実でサービス向上に努めてまいります。
10月20日	メール	朝の長尾線(瓦町・高松築港方面)の車内の混雑は本当に異常である。私は「元山駅」から乗車するが、「元山駅」ですでに乗り切れないほどの混雑。2輦編成であることも要因の1つだが、長尾線の橋梁などの耐久性とホームの長さのため2輦編成とのことだが、本当にそうなのだろうか。ホームの長さであれば、編成を伸ばして例えば一番後ろの車両のドアは開かないなどを周知すれば解決も可能である(実際に東京の井の頭線でその方式が採用されている)。ことでんの社員の方々は朝7時半から8時過ぎのこれらの車両に乗車したことはないのではないかと。早急に改善を図ってもらいたい。朝12分間隔をもっと縮める方法もとれるし、少なくとも、1輦に片側3つのドアは最悪である。片側4つのドアをこの時間帯だけでも走らせてほしい。それは車両のやりくりで達成可能と思われる。早急な対応をお願いしたい。乗客からも大きな不満の声を聞いています。この状態を放置するようであれば、乗客の不満がさらに大きなものになると思われます。よろしくご検討をいただければと思います。	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。長尾線を3両編成で最後部車両のドアを使用しない運用は、車両の改修や新たに車両を購入する必要もあり、多大な費用が必要となるため予算的にも困難です。また、検査車両の手配等もあり、ドア4枚計画的な運用も困難なのが現状です。事情をご賢察の上ご理解をお願いいたします。
10月20日	太田	忘れ物をしたとき太田の駅員さんが丁寧に対応をしてくれました。ありがとうございます。	温かいお言葉有難うございます。お申し出内容を当該駅係員に伝えたと、「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。
10月20日	高松築港	ことでんの一宮止まりはいらない、円座止まりにしてください(円座は人口が多い)	ご意見有難うございます。円座駅に折返しの特設ホームを設けるためには車両の購入や大規模な改修工事が必要となり予算的にも難しいため、現在のところ計画はありません。
10月20日	高松築港	鍵をなくしたとき丁寧に対応していただき、ありがとうございます。	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。
10月22日	メール	メールをいただいたあと1日ほど様子を見させていただきましたが、おむねポイント通過時の振動は軽減されています。振動がなくなったわけではありませんがなんとか我慢できるレベルです。(下り列車通過時の振動は未解決ですが…)昨日10月20日(金)深夜22時38分発の上り列車はとても静かに走行していただきました。これくらいだと落ち着いて眠れるようになります。運転士の方「ありがとうございます」とお伝えください。よろしく願います。今後についてですが、今回の処置は列車運行での回避策であり根本的な問題は解決されていません。今までの車両よりも1.5倍近く重くその差は1車両あたり10t編成2両だと20tもの重量増加になります。これだけ重量が増えれば当然振動も騒音は増えるでしょう。車輛の大型化によって振動・騒音が増したと感じているのははたして私だけでしょうか…。車輛の大型化による振動・騒音について「ことでん」はどのようにお考えなのでしょうか。あらためてこの点について回答をいただけないでしょうか。回答は急ぎませんのでよろしく願います。	ご意見有難うございます。列車の動揺が大きい箇所については定期的に軌道を点検し、あわせて整備を行っております。なお、現在は利用者数の都合上、走行車両のほとんどが大型化されておりますが、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。
10月22日	メール	関東に住んでる者です。鉄道車両の撮影についてお伺いします。来月琴電の車両を撮影しに向かいたいと思っているのですが、駅構内での三脚の使用(勿論他人の迷惑にならない事を前提に黄色/白線の内側では可能でしょうか)？鉄道の駅では安全面の関係でホーム上の撮影に三脚の使用を禁止している所があるそうですが、どの駅がOKでどの駅がNGかの境界線がいまいちよく分かりません。琴電の駅ではそういう決まりはあるのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。お申し出について駅施設での三脚を使用した撮影につきましては安全上の観点からご遠慮いただいております。ご理解の程宜しくお願いします。

10月23日	八栗	10月18日7時26分、八栗発志度行きに乗車、朝で寒いのに車内に暖房が入っておらず、寒かったです。社内規定で何度以下にならないと暖房を入れてはダメとかあるのですか？	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。お客様の申し出日には、車両は暖房設定になっておりませんでした。車両の冷暖房装置切替えについては、高松地方気象台発表の週間天気予報(高松)を参考に、最高気温と最低気温の予報気温を考慮し、切替期間(4日間)を決定しています。その結果、本年は10月27日より冷暖房の切替を行ってまいります。車内の温度管理につきましては、非常に難しい時期ではありますが、今後も適切な温度管理に努めてまいります。
10月23日	八栗	六万寺～大町間で列車が一旦徐行しますが、9月の台風の土砂崩れのせいでしょうか？修復までどれくらいかかりますか？	ご意見ありがとうございます。9月17日に接近した台風18号により、軌道流出した被害箇所が現在仮復旧の為、速度制限15km/hにて運行しておりましたが、11月25日に復旧工事が完了し速度規制を解除しております。この度はお客様にご迷惑をお掛けしました。
10月25日	メール	瓦町駅改札口横の窓口の並び方について(他の有人駅も含む)。2つ開いている場合はどの様に並んでいけばよいですか。窓口単位に並んでいるとあとから並んだ隣の人の方が先に済む場合もありますよね。あとから来た人が先に乗り込むのを黙認する様なホームで電車待つ時の様に窓口も適当に並んでいろ、ということになるのでしょうか。月末月初も近いのでそろそろ窓口が混雑する時期です。どの様に並べばいいか案内板等での周知を早々に行ってください。	ご意見ありがとうございます。お申し出の窓口ですが、閑散期は1ヶ所の窓口にて対応させて頂いており、また、常時開設している1ヶ所の窓口前、床部分にお客様にお待ち頂く動線シールを貼付しています。また、複数名お並び頂いた場合や繁忙期の場合は窓口を2ヶ所開設し対応しています。その際は、係員による声かけを行いお客様をお待たせする事の無いよう努めてまいります。
10月25日	メール	実は今日も水田駅構内で同じ女性に暴言を吐かれたり、勤め先などを執拗に聞かれたりと大変迷惑しております。夏に注意してから、話が通らない方なので無視しておりますが、こちらが違う方と話しても割り込んで来て貴方がはどいう知り合いか？だとか私の事をいつもイライラして怒ってる感じが悪いんだけど、朝から本当に迷惑しています。こちらはずっと無視させて頂きました。駅構内で大声で暴言を吐いていた事が何度もあるらしく、交番の警察官にも関わらない方がいい。何かあったら110番してくれたいいいからと言われています。が正直恐怖を覚えました。安心して電車を待たせません。早急に対策をお願いします。	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。お申し出を頂き係員による巡視を行い、類似した旅客が確認できましたので注意喚起を行いました。今後も巡視強化を図り、迷惑行為が認められた場合は関係機関と協力しながら快適な駅の維持、安心してご利用出来るよう治安維持に努めます。
10月25日	高田	以前と比べてきびきびした行動最高です。すごく感動しました。これからも頑張ってくださいね。	温かいお言葉有難うございます。社員の励みとなります。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、宜しくお願いいたします。
10月27日	メール	駅のトイレなんですけど有人駅は洋式トイレなのですがwashletの便座でないのが困りまして無人駅(岡田駅等)はまだ和式のトイレでも何十年も経過して換気扇も付いていません。後は駅を利用する駐輪場周辺の道路も狭すぎるので困ります。	ご意見有難うございます。ご意見は今後の岡田駅のトイレ改修時の参考とさせていただきます。また、岡田駅駐輪場周辺の歩行者専用道路の拡幅は困難です。ご理解ください。
10月27日	琴電琴平	今朝の気温は10°Cくらい、暖房が欲しい。岡本駅手前からは一時的に、一宮駅からはずっと、換気が入り吹き付ける風が冷たくて気持ち悪い。瓦町駅までずっと寒く、眠るどころか早く下車したいと思った。車内は混んできているので車掌まで伝えに行くことができない。問題点を整理すると1 換気とはいえ(今日は10°C程度)外気を客室内に吹く方式なので風を感じるころは寒い。2 混んでいるので車掌に寒いことを言いに行けない。3 乗客の暑い寒いを車掌はどんな方法で判断しているかわからない。4 暖房、冷房、換気、扇風機の入り切の判断をすべて車掌に一任していいのか。というところでしょうか。考えていただきたいのはA 秋等の中間期は、換気や扇風機を使わず、乗客自身でも操作できる窓の開閉に対応する。運転する場合は、車掌室の温度表示や客車内の様子を見るだけでなく、実際に客室に入り風の吹くところまで留まって寒暖を体感してほしい。(乗客は静止状態、車掌は軽作業ということに留意)B 車掌への連絡方法をつくる。たとえば混んでいるときにも客室を巡回する。または、メールで駅等に連絡できるようにする。C 車掌の集まる会で、客室の温度等の管理をどうするか、どうすれば快適になるかを話し合っ欲しい。会がないのなら会社としてアウトラインをつくってはどうか。	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乗車いただけるために苦慮しているところであります。 【質問A】全乗務員に対し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快適な車内環境に努めるよう再度周知してまいります。 【質問B】指摘の通り車内が混雑している状況に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りして頂きお伝えして頂ければ幸いです。メールで駅等に連絡する件につきましては、ほとんどの有人駅にパソコンが設置されていない為、現状では困難です。 【質問C】今後、乗務員を含めた会議の場、客室の適切な温度管理等について討議してまいります。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27日	瓦町	毎日、挿頭丘駅を通勤で利用している者ですが、駅ホームの安全性確保をお願いします。毎年のことですが、この時期、挿頭丘駅の周りは「どろぼう草」で覆われ、駅ホームは所により半分近くが利用不可能となります。只でさえ狭いホームがより狭くなっており、利用者間ですれ違いの際などはホームの端を通らざるを得ず、安全性が確保できているとは言い難い状況です。(特に傘をさした場合は危険です。)高齢者が利用増加している状況を鑑みると、早急に改善(除草)する必要があると思われませんかでしょうか。	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。お申し出を受け早急に、当該箇所の除草作業を実施いたしました。今後も除草作業を計画的に実施し、定期的に点検を行いお客様に快適にご利用頂けるよう努めてまいります。
10月29日	メール	琴平駅の駅員、ホントに最低ですね。特に女性駅員。駅出口に出て、電車に乗る方はいないかと声かけするわけでもなく、電車出ると真っ先にトイレ清掃。年配の方が、何かしら困っていても知らんふり。観光客もたくさん来る場所なのに、よくまあ自分本意に出来るもんだと呆れました。もう琴平には来たくないですね。最低。	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。係員にはお客様への配慮や思いやり、接客姿勢を中心に、すべてのお客様への感謝と笑顔での接客を忘れず、常にお客様目線でのサービスの提供を行うよう注意指導をおこないました。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。
10月30日	瓦町	anabuki collegeの電車の車窓からの風景がまったく見えがっかりした。	ご意見ありがとうございます。窓部分へのラッピングにつきましては、約半分以上の面積に貼り付ける場合は車内から外がご覧になれるメッシュ生地を使用しておりますが、約半分以下の面積の場合は外が見えない生地を貼り付けております。メッシュ生地の使用面積については、今後の検討とさせていただきます。
10月30日	メール	先日、27日長尾線下り高田駅までの切符でしたが途中(水田駅)下車した時、車掌(女性の方)さんより、差額を頂きました。お金では買えない良心的な厚意には頭がさがります。ありがとうございます。貴社、ますますのご発展をお祈りいたします。	温かいお言葉有難うございます。お申し出内容を当該車掌に伝えたと、「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。