

受付日	投函場所	ご意見	ことんからの回答
11月1日	メール	ことん志度線の春日川駅を利用している者です。春日川駅の上り線のホームには、短い簡易な屋根とベンチしかありません。今年7月18日のゲリラ豪雨の際に、激しい横殴りの雨でびしょぬれになるとともに、至近距離に落ちた雷に非常に怖い思いをしました。雨に濡れるのはまだしも、近くに建物もない、野ざらしのホームで雷鳴、稲妻に晒されたときには、命の危険も感じました。お金もかかりますし、ホームの幅が短いこともあって、工作物を作るのは難しいとは思いますが、向かいのホームでもいいので、きちんと壁と屋根のあるシェルターのようなものを作ってください。	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。弊社も上屋の設置は必要と考えますが、ホームの幅も狭く、構造的にも大変難しく、春日川駅上り線への設置については現在困難であると考えています。春日川駅上り線ホームについては、今後の大規模改修時の参考とさせていただきます。
11月1日	高松築港	学園通り駅にトイレができてありがたく思っています。どうもありがとうございます。	温かいお言葉をいただき有難うございます。2017年10月1日より、学園通り駅に男性・女性・障害者対応型トイレを供用開始しました。今後も、お客様が快適にご利用いただけるよう施設の改修・管理に努めてまいります。
11月6日	メール	運転士が指差確認と速度確認をきちんとしない。●●●●●運転士に至っては滝宮駅～羽床駅間の臨時減速区間で45km/h以下の減速見落としで注意(Y)の表示板信号も区間終了の(G)表示(解除)信号も見落とし、確認もせず約65km/hで走行した。琴平到着後注意しようとしたら着なくなった。駅員に知らせると責任外だと放置した。これでは事故があって知らされても役に立たない。他の鉄道ではこんな事では済まない。すぐ運転指令室に知らせるのが常識だ。	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。現地調査を行なったところ、当日、滝宮駅～羽床駅間での速度規制はありませんでした。しかしながら数年前に当該箇所が台風の影響による土砂崩れがあり、復旧作業の際、速度規制の必要はないものの運転士に対して注意を促す目的で設置していた速度表記の無い表示板信号が設置されたままの状態だったため、直ちに撤去致しました。また、当該駅係員につきましては、お客様からの申し出があった際には時機を逸せず運転営業所助役に報告するよう厳重に注意指導を行ないました。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。
11月6日	メール	終着駅進入時の緊張欠如、信号喚呼確認も正しい減速もない！今のままでいずれ凍結時、降雪時、濃霧時に電車同士の衝突はなくても、琴平駅でのオーバーラン突は起りうる。指差確認をきちんと励行させるのには昔一時設置されていたJRとの立体交叉直前の遠方信号機の設置が絶対必要である。この場合遠方信号機は電気回路は場内信号機と並列配線済みから、場内信号機から遠方信号機は4芯ケーブルと灯具だけで済む！柱は電柱兼用でも済む。「遠方進行」「場内1番線進行」と二度喚呼確認を励行させれば事故はまず起らない。今のままで必ず起ると予測できます！遠方信号機増設で事故が防止できれば安いものだ。	ご意見有難うございます。弊社の入駅時のオーバーランや車両脱線の対策として、琴電琴平駅は、2009年に駅終端防護用の速度照査型ATSの設置をすることで事故防止対策を行っております。なお、申し出内容の遠方信号機設置やその他の設備、ソフト面についても事故が発生することがないような高い安全性のもと運用を行っております。今後も、お客様に安心してご利用いただけるよう安全安定輸送を第一に努めてまいります。
11月6日	メール	信号機柱にいくつか落雷しやすい構造のものが有ります。手製の木製ピンナクルや素焼のピンナクル装着で簡易に避雷できますから実行する事です。他社の社員ならず手作りする！	ご意見有難うございます。弊社では、信号機柱用のピンナクルは設置していません。直撃雷の被害としては高圧用変圧器が主です。誘導雷の被害としては放送装置、踏切用HFが主ですので、現在のところピンナクルの設置の計画はございません。
11月6日	メール	私は、鉄道会社に勤務し、趣味で全国の鉄道に乗っておりますが、高松琴平電鉄様の琴平線高松築港駅～ことん琴平駅まで乗車させていただきました、愕然といたしました。岡本駅より以西の乗り心地は、恐怖をおぼえる程悪いです。周りの方は、平然と乗車なさっていますが、これが普通なのでしょうか？私どもの鉄道会社では、乗り心地レベルと言う指数を用いお客様の快適性を追求しております。高松琴平電鉄様は、乗り心地レベルの採用を検討して頂きたいと言った話ではなく、軌道整備基準値を超過している箇所があるのではないのでしょうか。乗車時の揺れ尋常ではありません。幹部の方は、乗車されたことが無いのでしょうか？軌間、高低、通り、水準、平面性全てにおいて基準値超過は無いのでしょうか？今後怖くて乗車できません。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。軌道の管理については基準に則り、軌道状態を全線で測定し、補修の必要箇所につきましては、早期に補修を行っております。揺れの大きく感じる箇所につきましては、優先的に軌道整備を行っております。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・乗り心地の向上等に努めてまいります。
11月6日	メール	インターネットの乗り換え検索。路線図から検索しようとしても、出発地到着地日時表示画面が駅等の上であり、選択できない。出発地等の表示画面が移動するよう改善すべき。	ご意見有難うございます。乗り換え検索システムにて、路線図から検索する場合は路線図全部を一度に表示させることが出来ないため、一部分のみが表示されておりますが、パソコンではスクロールバーを操作する事によって他の部分も表示させることが出来ます。またスマートフォンからご覧になられる際も、路線図上で指を使用してのタッチパネル操作を行う事で、他の部分を表示させることが出来ます。ご不便おかけいたしますが、宜しく願い致します。
11月6日	メール	通勤で、琴平線を利用している、50代男性です。本日(11月3日)、18時35分、瓦町発の琴平線琴平行に乗車しましたが車内放送が一度もありませんでした。途中、綾川駅で、出発直前に慌てて降りる男性客がいました。大変危険だと思います。又、一宮駅付近で、一度巡回をしていましたが、怪しい薬でも飲んでいました。具体的には、何もしやべらず、目が泳いでいるようで足元もふらついていました。 やっているとは思いますが、乗車前点検を確実に行ってください。事故が起こってからでは、遅すぎます。よろしく願います。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車掌には、発着時の案内放送は勿論のこと、発車前や走行中に適時マイクの音量等の確認を励行し、適切な音量でわかりやすい放送を行うよう、また車内巡視の際の姿勢、表情についても注意指導いたしました。今後も更なる教習の実施や列車添乗を継続して行き、車内放送及び接客姿勢のレベルアップを図ってまいります。また出勤点呼ついてですが、出勤時に管理者と対面で厳正に点呼を実施しています。併せて、酒気についてはアルコール検知器を用いて実施し、睡眠時間及び心身状態等の確認を行っています。
11月6日	メール	本日、高松築港駅を利用時、以前もコインロッカーに入らない荷物を2点、預かってもらいたくて、窓口に出しました。自身でも何度も荷物を入れようとしたが入らず、前日も預かって頂いた経緯をお話しましたが、駅員さんは疑った物言い、コインロッカーに私の荷物を『本当に入りませんか？』といいながら押し込もうとしました。さらに、入らないことがわかったあと、空いているロッカーに2つに分けて入れるように指示しながら、えらく雑に私の荷物を扱いながら返してきました。食品が入っていて、液体も入っていて、『危ないからそんな風に扱わないで』と注意したら、『そんなに危ないものなら、絶対に預かれませんか』との対応でした。あまりの感じの悪さに、腹が立ちました。じゃあ、前回はなぜ預かっていただけたのか？駅員さん個々で対応がこうも違うんですか？ことんを利用していて、大好きだったのですが、今回のことでとっても嫌な気持ちになりました。対応の改善をお願いしたいです。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。係員にはお客様への配慮や思いやり、接客姿勢を中心に、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行いました。なお、コインロッカーを配置している駅については、コインロッカーの使用をお願いしていますが、空きが無い場合や大型コインロッカーにも収納出来ないスーツケースやキャリーバックなどは駅で一時預りを行っています。また、一部取扱い出来ない携帯品がございますので詳しくは駅係員にお気軽にお問い合わせ下さい。

11月6日	メール	朝の8時代と、夕方17時代の車内が異常に暑いです。暖房の温度が高すぎます。そんなに儲かっているのなら、運賃を下げてください。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内の空調管理は、特に朝晩の外気温に注意すると共に、車内のお客様の動向に十分注意して、お客様に快適にご利用していただける車内空調を提供出来るよう努めてまいります。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下さい。
11月6日	メール	太田駅での長時間滞在は、なぜ改善しないのでしょうか？太田駅のメガネをかけた、駅員のオジサンが犯人です。あの駅員が、いつまでも来る人を待ち続け、遅れている人に手招きをしています。迷惑です。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。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。
11月7日	琴電琴平	挿頭丘駅が最寄り駅でよく使っているのですが、「〇〇駅を発車しました」と光るランプがつかなくなっていてアナウンスも流れません。他に使う人も困ると思うので直してほしいです。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。現地を確認しましたところ前駅発車案内板・案内放送を制御するリレーが故障しているを確認した為、早急に交換致しました。今後、駅施設の設備点検を強化すると共に、施設の改善・利便性の向上に努めてまいります。
11月7日	瓦町	いつも琴電を利用しています。9月下旬頃から7時16分八栗発の車両が3両から2両に減っています。土、日、祝は3両なのに平日はなぜか2両になっています。通勤時間帯で込み合うので、以前みたいに3両に戻してください。それと平日の7、8時台の時間帯は3両にして頂くようお願いします。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。車両の運用につきましては、お客様のご利用状況を勘案し、設定しておりますが、お申し出の車両は法定検査のため入庫となり、この期間中は2両編成での運行とさせていただきます。なお、11月10日(金)より検査終了のため、当該列車は3両編成で運行しております。また、朝のラッシュ時間帯につきましては、現有している車両を最大限運用しておりますため、これ以上の増結は困難です。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
11月8日	瓦町	今朝の長尾線高田駅で、駐車場に入ろうとしたら違法駐車がいきなりバックしてきてぶつかりそうになった。おまけに逆切れてこちらを睨みつけて出て行った。こちらは駐車場の有料契約者であるのに、どう考えても納得できないので強い怒りを覚えた。こんなバカな事が行われているのは、ここだけではあるまいか。なお、違法侵入者は常習犯であり徹底的に取り締まりを強化の上、善処して頂きたい。なお、車は軽自動車、駐車時間は朝7時11分～7時25分の間、駐車場の西側の真ん中付近に駐車している。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。高田駅の駐車場につきましては、朝夕の通勤・通学時間帯には、送迎用車両で混みあうこともございます。バスの停車時や、混雑時などに、一時的に駐車場内に入ることににつきましては、事故防止の観点からも、問題はないと考えております。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。今後も駅係員による巡回を更に強化すると共に、違法行為に関しては毅然と対応をしてまいります。
11月8日	メール	夕方5時代の電車の暖房は、入りません。前に立った男性から、私の服に汗が落ちてきます。みんな防寒着を着用しているので、暑そうです。外との気温差で風邪を引きます。暖房をつける余裕があるなら、運賃を下げてくださいな。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内の空調管理は、特に朝晩の外気温に注意すると共に、車内のお客様の動向に十分注意して快適にご利用していただける車内空調を提供出来るよう努めてまいります。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下さい。
11月9日	メール	風力自転車(風力自動車)は、どうだろうか?1.(内燃機関-電気モーター等)自動車で、削減-削除を求め、2.例えば、(レール敷設等)風力利用提案、(自転車優先等)道路計画改良、(PC能力改革へ依い)道路関連国際標準規格共同開発など、どうだろうか?	ご意見有難うございます。現在、運用の変更は考えておりません。お客様が、快適にご利用いただけるよう、施設の改修・更新、サービスの向上に努めてまいります。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
11月10日	メール	いつも琴電琴平線を利用しているものです。運転速度について、スピードの出し過ぎでは？と感ずることが多々あります。運転手さんによってまちまちなのですが、とくに太田駅～三条駅間の運転が荒いです。脱線大事故などにつながらないようによろしくお願いいたします。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。列車の運転につきましては、決められた速度の範囲内で遅延回復等、状況に応じた運転の取扱いをする場合がございます。しかしながら、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。
11月10日	メール	いつも楽しく利用させて頂いております。予めから気になっていたことですが、この度思い切って申し上げることにしました。片原町駅の下り線ホームについてです。スロープ上がってすぐのところ、いつも人が溜まっています。電車内でもそうですが、入り口付近に溜まりやすい傾向があり、ホームでもその傾向が現れています。しかし最近特にひどいです。スロープの半ばあたりまで人溜まりが広がっていることもあります。奥に行くためには必ず誰かとぶつかる羽目になります。矮小な話ですが、毎日利用する身としては、毎日のストレスになっています。勿論、利用者のマナーの問題で、御社には全く非がないのですが、何か対策を考えては貰えませんか。例えば、道路で見かけるゼブラゾーンを描くといったような…そのようなことをしても焼け石にこそしれませんが、ご一考いただけますと、大変有り難いです。こんな瑣末な話で恐縮ですが、何卒よろしくお願い申し上げます。	不快なお気持ちをお掛けし申し訳ございません。お申し出を頂き、お客様へ注意喚起を促すため、スロープ横のフェンス部分にお願い文を作成し、11月21日掲出を行いました。今後も、乗車マナー向上の取り組みを粘り強く行って参ります。
11月10日	瓦町	通勤時にここでんを利用させていただいているのですが、乗務員の方々が雨の中、レインウェアを着用せずに働かれています姿を目にいたします。また秋になり、ジャケットを着用されるようになりましたが、日中は温かい為、ジャケットを着用されずに勤務されている方を拝見します。屋島駅で南海トラフ地震を想定した津波訓練が行われましたが、実際に津波が発生した場合、避難所で夜通し過ごすこともあり、季節によっては薄着の状態を夜を過ごし、低体温症等の危険があります。東日本震災でも海水で濡れし、低体温症の被害が多くありました。そのためここでん様にも異常時に備えて、低体温症予防を考えて頂けたらと思います。各電車の収納ボックスに非常用の防寒着が収められている等の対策済みでしたら申し訳ありません。	ご意見有難うございます。お申し出のレインウェアにつきましては、乗務員は屋内作業のため支給しておりません。防寒着につきましては、収納スペース等に問題あり、現在のところ導入は計画しておりません。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
11月13日	メール	いつも長尾線を利用させていただいております。本日長尾線下り13:33瓦町発の電車に乗り初めて赤色のシートに座りました。2両編成の電車です。初めて座ったのですかその揺れ方にビックリしました。上下のゆれがすごいです。花園～元山の間ですがとても妊婦さんやお年寄りがすわれような席ではありませんでした。私は途中で気持ちが悪くなり席を移動しました。また、急いでいたのでしょうかいつもよりスピードが出ている気がしました。この揺れはスピードのせいでしょうか、それとも物理的な原因でしょうか。社長さん一度座ってください。	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、直ちに調査したところ、基準値内ではありましたが、列車の動揺が大きい箇所があったため、12月に軌道整備を行ってまいります。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・乗り心地の向上等に努めてまいります。

11月13日	メール	ありがとうございます。水田駅の迷惑行為ですが最近、会わなくなりました。安心して利用できます。実は車での通勤に切り替えようかと思っていた所でした。おかげで、私以外の他の利用者が座れるようになり気持ちよく利用できるようになりました。感謝	ご利用有難うございます。係員による巡視を行い、周りのお客様のご迷惑となる様な行為は慎んで頂くよう注意喚起を行っています。今後も係員による巡視を行い、迷惑行為につきましては関係機関と協力しながら治安維持に努め、全てのお客様に快適に、また安心してご利用頂ける駅を目指して参ります。
11月13日	メール	車内放送について、鞆を座席に置く方がいますよね。マナー教室の先生に鞆は床に置いたりする事があるので、テーブルの上は御法度(テーブルクロスがある場合はテーブルがお皿と同じなので、お皿の上に鞆を置くようなもの、またお寿司屋さんのカウンターや割烹のカウンターも同等それがどんな高級なブランドバックであってもです)、椅子の上も本来なら土足やスリッパを置くのと同等でマナー違反と学びました。他人は本人がどんな扱いしているか分かりませんものね。床に置いた鞆を座席に置いたら、その後座の方は衣服が汚れるかも知れません。混み合ってから膝の上や網棚に置くのではなく、『鞆や手荷物は網棚か膝の上をお願いします。座席には置かないで下さい』がベストではないでしょうか？また、飲食も車内放送で遠慮頂くようにしてもらえれば、より気持ちよく利用出来ます。実はヨーグルトを横で食べられまして、子供だったのでいつ此方にこぼされたり、汚れるのではないかとヒヤヒヤしました。また、スタバのコーヒーを座席に置いてスマホを触る学生も。アイスだったので結露した水滴が座席につきますし、倒れたらどうするんだろうと思って見てました。迷惑ですよ。長文になり申し訳ないです。琴電に沢山の乗客が利用し本数が増えるよう祈ってます。鉄道、公的移動手段の本来あるべき形に。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。手荷物につきましては、車掌の乗車マナー向上の放送と「さぬき弁のマナー講座」をはじめとするポスターの掲示でお客様に乗車マナー向上のご協力をお願いしています。また、全てのお客様に快適にご乗車して頂くために、継続した車内巡視を行なうと共に車内放送の頻度を上げ、様々な乗車マナーの向上に努めてまいります。
11月13日	メール	2017年9月の後半にイルカBOXに寄せられた意見と、その回答のPDFファイル(0930t.pdf)には、末尾の文が文末まで表示されていない意見や回答があります。まずは、2017年9月後半分の全ての意見と、その回答が表示される170930t.pdfを公開してください。今後は、イルカBOXに寄せられた意見や各部署で処理された結果を取りまとめて作成されたPDFファイルを実際に表示して照合して、今回のような問題がないことを確認しましょう。	ご意見頂き有難うございます。ホームページを確認したところ、不具合がございましたので直ちに修正いたしました。なお、今後はアップロード時に複数人で確認を行い、再発防止に努めて参ります。
11月13日	三条	●●という方がとても運転がうまい人でした。男性の方々も見て学んで欲しい。女性の方は素晴らしい人が多く、男性はもう少し学んだほうが良い。何年も努めるとそうなるのか。	ご意見を頂き有難うございます。列車の運転については全乗務員が「安全運行」を行えるよう、社員教育や列車添乗を継続して実施しております。今後もお客様が安心・快適にご利用いただけるよう安全運行に取り組んでまいります。
11月14日	メール	各社の復刻ラッピングはラインカラーの問題でムリと過去に言われましたが、最近出てきた某モデルの香川の特産?をPRしたラッピング、あれにはほとんどラインカラーが見当たりませんが(車体の下の方。しかもホームに入ると見えなくなる所にしかありません)、それでもラインカラーの問題だと押し通すのですか?本当に話題になって遠くからファンが来ると思うのですが…これからは、ファンや観光客相手に焦点を置く時代だと思えます。あと、終わったイベントのラッピングがいつまでも走ってたり広告も残ってたりします。運用の都合で…と言われると思いますが、流石に変だと思えます。	ご意見有難うございます。ラッピングデザインについてはラインカラーを取り入れつつ、広告主様の要望に沿うようデザイン調整を実施しております。また、ラッピングの剥離時期については車体の塗装の状態を見て判断しており、イベントの終了と共に剥離しない場合もあります。ご理解いただけますようお願いいたします。また、復刻ラッピングにつきましては、今後のイベント時の参考とさせていただきます。
11月14日	メール	琴電琴平駅にIruCaのチャージ機がほしいです。チャージしたいときに限って発車ギリギリ(これはわたしがわるいのですが)や窓口混雑でいきなりあえず乗って車掌さんに頼んだり降りる駅(瓦町など)でチャージすることがありました。	ご意見有難うございます。チャージ機につきましては利用者人数に応じて設置を行っておりますが、現在のところ琴電琴平駅への設置予定はございません。チャージをご要望の際は、恐れ入りますが、駅窓口や車掌にお気軽にお申し付けください。
11月14日	メール	先日トヨタがあたらしいタクシー専用車を発売しましたが現在専用車がない日産をつかっていることでんタクシーさんは今後どのような対応をするのでしょうか？	貴重なご意見ありがとうございます。今後の車両導入につきましては、お客様のご意見や費用等を勘案しながら検討してまいります。
11月15日	高田	高田駅の洋式トイレにウォッシャーを付けて下さい、肌が弱いので和式では大ができません。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。駅トイレの改修やウォッシュレット機能設置には多額の費用が必要となるため早期の改修は困難です。何卒ご理解いただけますようお願いいたします。