

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年11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	ことでのんからの回答
11月16日	メール	10月5日にお問合せした件で、「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。」と回答して頂きましたが、木の枝と葉っぱは、まだそのまま線路脇に放置されています。	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。前回、現場を点検した際に該当する箇所を特定できておりませんでした。改めてお申し出を受け、詳細な場所の確認を行ったところ、木の枝等が線路脇にありましたので、直ちに撤去を行いました。今後も施設の点検や巡視を継続して行ってまいります。
11月16日	高松築港	定期を忘れたとき太田駅の●●●さんが丁寧に対応して下さい心がほっとしました。やさしくて気持ちが良いなりました。	温かいお言葉有難うございます。当該係員にはお申し出があったことを伝えました。また、今後もお客様に満足して頂けるよう社員教育を定期的に実施し、サービスレベルの向上に努めてまいります。
11月16日	瓦町	平成29年11月14日(火)7時58分、木太東口駅発の瓦町行きに乗りました。朝から雨で、林道駅で傘の下の方がドアにはさまったまま、発車しました。瓦町駅で下車するまで隙間が2cm程あって寒かったです。車掌さんは気がつかなかったのでしょうか。もしかしたら雨が降っていたので、窓から顔を出したままで、確認していなかったのではないのでしょうか。以前手提げ袋を挟まれたこともあったのですが、思い切り引っ張ったら抜けました。気をつけたいです。	不安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。当該乗務員には天候不良時のラッシュ時間帯には、特にお客様の動向を注視したドア扱いを行うよう注意指導致しました。また、電車のドアにつきましては、15mm以上の隙間が空いた際には列車が起動出来ない構造になっておりますが、今後も定期的な車両点検と列車安全運行を第一に考え、お客さまを安全に目的地までお送りするよう社員全員で取り組んでまいります。
11月17日	メール	毎日通勤で電車を利用させていただいています。いつも快適に移動することができています。ありがとうございます。今回、駅に関する意見を2つ申し上げます。(木太東口駅)(1)自転車置き場の違反駐輪について 自転車置き場が狭く、後から来た人の自転車が列からはみ出していて自分の自転車が取り出しにくい状況になっています。駐輪所を拡大する・放置自転車の撤去などなにか対策をお願いいたします。(2)自転車置き場の蜘蛛の巣について 隣接しているマンションの木から自転車置き場の方の電柱まで大きい蜘蛛が巣を作っています。頭の上ぎりぎりのところにあるので、駆除していただきたいです。無理ならマンションの管理会社に問い合わせますので、その旨をお教えください。ご対応よろしくをお願いいたします。	ご意見有難うございます。木太東口駅駐輪場ですが、駐輪場増設の為に用地確保が困難であり、引き続き増設に向けて関係機関との協議を行って参ります。また、蜘蛛の巣については現場の確認を行いましたが発見することは出来ませんでした。今後も継続して巡視時に周辺の確認を行いながら、お客様に快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
11月17日	片原町	以前実施されておりました、車内でのwi-fiサービスですがとても便利でした。また実施して頂けると嬉しいのですが。	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。今後導入するかどうかにつきましては、ランニングコスト等の問題から、見送らせていただいております。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。またお立ち寄りの際にはこちらでもご利用頂ければと思います。
11月17日	メール	11月16日7:54長尾発高松築港行きの電車に乗りました。高田駅で下車しようとする、車掌さんがアナウンスをしていました。内容は下車後でしたので、詳しく覚えておりませんが、降りる方が済むまでお待ちください。混雑してきたので、中程まで詰めてください。座席は譲り合って。のような感じに聞こえました(違っているかも知れませんが)。また、電車のドアを閉めた後「消灯よし!」とかなり大きな声で安全確認をされていて、非常に好感が持てました。他の車掌さんの模範になる方だと思いました。是非今後も続けてください。	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ころ、「今後もお客様に安心してご利用いただける安全確認を継続してまいります。」と大変喜んでおりました。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に努めてまいります。
11月21日	瓦町	瓦町駅着午前7時40分か、53分着で車両先頭付近でいつも横に荷物を置いて2人分占領している輩がいる。おまけに真横に足を組んで他の物を座らせないように威嚇している。車掌さんにおかれては、十分に見回りを強化して頂きこの不届き千万な輩を強制排除して頂きたい。他の乗客が大迷惑を被っているの直ちに善処願います。	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。お申し出を受け調査を行ったところ、該当者と思われるお客様が確認できました為、乗車マナーについてご協力をお願いしております。今後も乗車マナー向上の呼びかけ等を継続して実施し、お客様にご協力いただきながら、全てのお客様が快適にご利用いただけるように努めてまいります。
11月21日	メール	瓦町駅の改札外にでも、ゆうちょのATMを造ってほしい。	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。お申し出の施設については現在のところ設置の予定はございませんが、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サービス施設・テナント誘致を積極的に行い、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をよろしくご意見申し上げます。

11月21日	メール	いつも出勤に利用させていただいているものです。19日いつも通り出勤しました。後に続いて先輩が足を引きづりながら出社してきました。話を聞くと瓦町駅でエスカレーターで前にいた男性が気をうしなつて後ろに倒れこんできたそうで、その方の後頭部をかばって倒れこみ負傷したそうです。倒れた男性は正気を取り戻し何も言わず立ち去ったそうです。周りの人達は先輩の方を心配して声をかけてくださったそうです。防犯カメラにもうつっていると思います。日常にかかせないコトデン通勤の中で起こった出来事で先輩の行動は素晴らしい事だと思うと共に相手に対して腹だたい気持ちです。高松ゆめタウンで起こったエスカレーター事故のような大事故に繋がりがかねなかったかもしれません。どうか先輩がむくわれるような簡単な表彰みたいな事は無理でしょうか?志度線から築港着9時30分ぐらいの電車です。	この度のお怪我、お見舞い申し上げます。近年エスカレーターの事故が社会問題となっており、巻き添えで負傷されるケースもございます。今回、表彰の予定はございませんが、その勇気ある行動に敬意を表します。今後もエスカレーターの事故について、継続して啓発を行いながら事故防止に努めてまいります。
11月21日	瓦町	瓦町駅にロープ式のホームドアを設置しては？ロープ式ならドアの位置や数が複数でも対応できると思います。ちなみにJR西日本では関西地区の駅に導入しています。(桜島駅とか)	ご意見有難うございます。弊社ではドア位置が車両により異なるためホームドアを設置しておりませんが、お申し出内容の設備設置に関しても多額の費用を要するため、現在のところ予定はございません。ご不便をお掛けしますが、何卒ご理解賜りますようお願いいたします。
11月21日	高松築港	レトロ電車の運転を増やしてほしい。三連休の時に一日2〜3往復×3日位で走ると良い。遠方に住んでいるので四国に来るのに数万円かかり、レトロ電車一往復の為だけに来るのは難しい。	ご意見有難うございます。現在、レトロ電車特別運行は月に一度、一般のお客様がご利用いただける企画として運行を行っております。なお、ゴールデンウィークなどの連休時には2日間運行するなどのイベントを開催しております。現在のところレトロ電車の運用に変更の予定はございませんが、今後もお客様に楽しんで頂けるイベントの企画等に努めてまいります。
11月21日	高松築港	スチール椅子は冷たいので冬は座布団を出して頂きたい、なるべくきれいであればうれしい。	ご意見有難うございます。2017年11月23日に高松築港駅待合所ベンチに座布団を設置致しました。今後も、お客様が快適にご利用いただけるよう施設の管理に努めてまいります。
11月22日	メール	片原町駅の年配及び中年の男性駅員の態度がものすごく感じが悪いです。毎日のように改札通っても知らん顔はもちろんのこと、事務所で雑談ばかりしてまったく真剣に仕事をしていません。特に夜がひどいですね。この片原町駅の駅員だけに限らず、「お客さまの声」とかで、度々、駅員の待遇・対応の悪さが指摘されていますが、「注意、指導しました」という定型文の繰り返しばかりで、実際はまったく改善されていないのではないのでしょうか。本当に注意・指導してるのか疑わしい限りです。もし仮に注意・指導しても、一向に直らない、直さないのなら改札とか窓口業務から外すべきではないでしょうか。中には非常に感じのいい駅員もいますが、ある特定の一部の駅員のせいでことでん全体のイメージが低下しているような感じがします。	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。当該駅係員につきましては指導計画を立て再発防止の教育を実施しました。また、今後も継続して注意を行ってまいります。なお、今回のご指摘を真摯に受け止め、改めて社員教育の充実をはかるとともに社員一人一人がお客様に満足していただける接客対応、サービスの提供が出来るよう努めて参ります。何卒、今後とも変わらぬご愛顧のほどお願い申し上げます。
11月22日	高松築港	【フラッグ電車部品販売について】道具や看板など、たくさんの販売品があって、良いものを買いたいのですが、表示されなく、係員さんにも聞くに聞けず困りました。分かっていたら買えたように思えます。次回以降、用途や道具名を記して頂ければありがたいです。	ご意見有難うございます。また、電車まつりFLAG会場へお越し頂きましてありがとうございました。鉄道部品類については、オークション商品以外は特に商品名の記載はしておりませんでしたので、商品名の表示方法については今後の検討とさせていただきます。今後ともご愛顧のほどお願い申し上げます。
11月22日	空港通り	ことでんが走っていることに誇りを持っています。高松は良いところです。	ご意見有難うございます。今後もお客様が快適にご利用いただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。またのご利用を心よりお待ちしております。
11月24日	メール	水田駅的女子トイレの個室に付いている、四角い小さな手鏡は何の為にあるのですか? ちょっと気持ち悪いです。	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。お申し出を受け施設の点検を行ったところ、正規の設備以外の物が取り付けられていましたので11月25日に撤去いたしました。なお、無人駅の清掃管理等については、当社が3日に1回、また清掃委託業者が週に3回施設の点検を実施していますが、今後もきめ細やかな施設管理等を行ってまいります。
11月24日	琴電琴平	香川のこんぴらさんといえば全国的に有名です。香川の名物、名産を琴平の駅(電車)で販売すれば、経済的効果も上がるし、観光客にも喜ばれると思います。買い物の買い忘れにも便利だし。	ご意見有難うございます。現在のところ、琴電琴平駅においてはことでんグッズの販売は行っておりませんが、物産品の販売を行う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。どうぞご理解の程お願い申し上げます。
11月24日	琴電琴平	サイクルトレインの認知度アップについてですが、知らない人が多く、先日も自転車を乗せて良いのか尋ねられた。もっと需要を伸ばすため、表示を目立つようにサイクルトレインのステッカーを目線の高さに貼るとか、自転車を乗せて良い車両にヘッドマークを掲げてはいいかがでしょうか。	ご意見有難うございます。サイクルトレインですが志度線各駅に表記物を掲示し、またホームページでも運行日や利用時間を掲載しております。なお、今後ステッカーの位置の変更やヘッドマークの使用については今のところ予定はございませんが、定期的に車内放送等を実施するなど利用促進に努めてまいります。

11月24日	瓦町	「何とかならぬか史上最低の乗客マナー」長尾線の早朝出勤電車内での出来事、中年男性が満員電車内で、ものすごいしゃみをしていました。明らかに風邪の症状でマスクをしてないので確実にばい菌が電車内に拡散されていた。以前それでうつされたことがあるだけにマスクで防御しているが、風邪をひいたらマスクをするのが当たり前ではないのか。史上最低であると言われても仕方あるまい。一方、夕方の電車内で中年男性が大声で携帯電話で話していた。いっこうに悪びれる様子も無く平然としていた。まさに啞然とするばかりであった。これも史上最低である。交通マナーが全国ワースト1位の証左であろうか、誠に情けない限りである、車内放送を徹底していただきたい。	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、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。
11月27日	メール	障がい者での割引について伺います。障がい者用のグリーンIruCaですが、精神障がい者での登録、購入はできないのでしょうか?ことでもバス、ことでも電車がございしますが、精神障がい者での割引はバスのみでしょうか?電車は精神障がい者での割引は行っていますか?	ご利用ありがとうございます。グリーンIruCaについては身体障害者手帳、療育手帳、被爆者手帳の交付を受けた方などが所持できるカードです。また普通乗車券での割引はことでもバスのみサービスであり、電車ご利用の際の割引はございません。ご理解のほどお願いいたします。
11月27日	メール	11月26日(日)初めての香川だったので高松築港で1,230円払い1日乗車券を購入していた。その後、瓦町11:26発の琴電志度行きに乗車した。終点琴電志度に到着し、そのまま折り返し乗車した。キセルとか思われると嫌なのでカバンの上には1日乗車券を置いてスマホをいじっていたら運転業務を終えた運転手:●●が喧嘩腰で私に話しかけてきた。(●●)ちゃんと金払えよ!(自分)なんて失礼なコト言ってるのか分かるのか?(私が1日乗車券を所持しているのに気づき)(●●)あ、フリーパスか。(●●)1度降りることになっているんですー!自分:…。●●は私に謝罪もせず、下車し業務を受け継いだ折り返し車掌の●●●●に私のことを指差し、あの客が何たらかんとらと愚痴をこぼし去っていく。1日乗車券を高松築港で購入した時も1度降りるとは言われなかった。御社の従業員は客にし対し、いつもそんな喧嘩腰で話しているのか?自分が悪くても自分の信念を貫き、謝罪などしないのか?今日はおかげで1日イライラし、初めての香川訪問が台無しになったが、どう償ってくれるのか?出張で来ているので明日は宇和島、明後日は高知で宿泊する。●●本人からの謝罪を求める。この件について、御社の見解を教えてください。	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。当該運転士にはご指摘いただいたことを真摯に受け止め、接客時の言葉遣いや表情、態度も含め厳重に注意しました。今後は、全社員がお客様の立場に立ったサービスの提供が行えるよう社員教育に努め、お客様への感謝とおもてなしの気持ちを忘れず、常にサービスの向上に努めてまいります。
11月29日	メール	11月25日、11時33分瓦町発長尾行き下り電車に乗車しました。車掌さんが、各駅の到着時刻を案内し、「次は花園です。」とアナウンス。その跡、英語で列車の行き先、次の停車駅が花園、と言う内容をアナウンスされていました。都会の大手私鉄は自動包装ですが、車掌さんの英語は国際的な感じがして良かったです。今後もがんばってください。	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ころ、「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、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。今後も増加が予想されている外国人来訪者に適切な対応が行えるよう、継続して社員教育を実施し知識向上に努めてまいります。
11月30日	メール	いつも平木駅を利用させてもらってる者ですが、駅に着いて自転車の所に行ったら、自転車は、乱雑にされていて、その上タバコの吸殻まで自転車の上に置いていて、サドル部分は、タバコの匂いが着いたままで気分悪くした。私も自転車を置く所が良くなかったが、監視カメラで写している部分は、誰がやってるか、わかると思うのですが、監視カメラを設置していない部分では、視界になるので、駅を利用している者にとっては不安でたまらない。何とかしてほしいです。	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。なお、お申し出の平木駅駐輪場につきましては弊社が管理しております。この度、整理が行き届かず不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。今後も係員による小まめな自転車整理を行うとともに、全てのお客様が安心してご利用頂けますよう巡回を継続してまいります。また、禁煙施策の取り組みとして、2016年4月より駅構内を含め全面禁煙を行っていますが、粘り強くお客様へご理解ご協力をお願いして参ります。