

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年12月1日～16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	ことんからの回答
12月4日	メール	ことん三條駅の女性の駅員が態度がよくない若い人がいい	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。当該駅係員には、適切な対応を行うとともにすべてのお客様への感謝とおもてなしの気持ちを忘れず、常にお客様の立場に立ったサービスの提供が出来るよう注意指導を行いました。今後もお客様に満足していただける接客対応および、サービス提供が出来るよう努めてまいります。
12月4日	メール	瓦町駅員さんに感謝です。先日 私の父 90歳が危篤。家で1人でいた母85歳 腰が曲がり 自力で10メートル歩行がやっと。加えてアルツハイマー。危篤の連絡を受け 病院へ駆けつけようと 偶然通りかかった親戚の車で近くの駅まで、電車で瓦町へ。駅員さん…私が迎えに行くまでの1時間 母を暖かい場所のベンチへ連れて行ってくださり、私が到着し、場所を変え離れてしまった母を捜してください…。お忙しい中、本当にご親切にして頂きました。有難うございます。駅員さんのお名前は●●●さんです。周りの駅員さんも嫌な顔一つせず 見守って頂き有難うございます。心が温かくなりました。	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。今後もお客様に満足して頂けるよう社員教育を定期的実施し、サービスレベルの向上に努めてまいります。
12月4日	三條	瓦町の券売機ですが、身体障害者用と子供と表記していないのでとまどってしまいます。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。各駅を確認したところ瓦町駅のみ表記がございませんでしたので、直ちに券売機に表記物を掲出しました。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。
12月4日	高松築港	12月2日、16時05分頃、瓦町駅から高松築港駅へ08分の電車へ乗ろうと1番へ階段を下りていたところ、乗務員さんが「琴電琴平行き発車します」と階段を下りる旅客に向かって声を掛けていました。私は違いましたが、客の流れをキチンと見分けて声かけしていた姿は「20世紀のことん」を知る世代としては考えられない光景で「ことんは本当によくやるようになった」と感じたことです。よくやったとほめたい気持ちになりました。	温かいお言葉有難うございます。当該乗務員には、お客様のお言葉を伝えました。今後もお客様目線のサービスを心掛け、全てのお客様に気持ちよくご利用いただけるよう社員教育に努めてまいります。
12月4日	瓦町	電車の窓に貼ってあるポスターに「優先席以外では、携帯電話をマナーモードにするか電源をお切り下さい」とあった。それでは優先席では携帯電話をマナーモードにしなくてもよいのだろうか。「優先席以外では」を「電車内では」とすべきであり、「音声による電話は他の旅客の大迷惑となるので絶対にやめて下さい。」を追加すべきである。	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。お申し出の表記物について、優先席付近とそれ以外の場所でのお願いと2箇所に表記物を掲出しています。ご意見については今後更新時の参考とさせていただきます。また、乗車マナー向上については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車内空間の提供に努めてまいります。
12月4日	八栗	とても素晴らしい英語で行き先と次の停車駅をアナウンスされていた。ことんも1つレベルを上げたな！と感じました。これからも頑張ってください。	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、「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。今後も英会話等の社員教育を継続して実施し、サービスの向上に努めてまいります。
12月4日	仏生山	ことんでは身体・知的障害者に対し運賃割引は行っておりますが、精神障害者に対しては実施しておりません。精神障害者の一種である統合失調症患者は100人に1人といわれ、総うつ病患者も含めればその数はもっと増えます。精神障害者は一部の人の特別な障害ではないのです。運賃割引を実施して下さい。お願いします。	ご意見有難うございます。お申し出の運賃割引につきましては、地方民鉄は厳しい経営状況にあり、新たな運賃割引の導入は計画しておりません。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
12月5日		昔は快速があったと聞いたことがあるんですけど、今は普通しかありません。また快速みたいのをつくってくれないか？	ご意見有難うございます。お申し出の特急電車や快速電車の設定には、設備の大幅な増強が必要となり困難なため今後も予定はございません。ご意見は今後の参考とさせていただきます。
12月5日	高田	電車自体を新しくできないのですか？古いと思います。ことん全体を良くしないとイケないですよ。	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。新規に車両を購入するには多大な費用が必要になるため、直ちに導入することは出来ませんが、今後もお客様に快適にご利用いただけるような更新計画を行ってまいります。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
12月6日	メール	遅延するならもつとはっきり、早く伝えてください。発車時刻過ぎてからでは遅すぎます。こちらにもことんのみ使ったの通学ではないのですべてが狂うのです。早く言っていたかどかが決められません。また、インターネットの遅延情報にも載せていませんでしたね。NAVITIMEを利用していますがそちらにも出ていませんでした。放送が遅くなるのはまだましです。(それが良いことはありませんがね。)すぐに自分で調べられるインターネットに遅延情報を出さないのは呆れました。仕事サボりすぎませんか？確認も大事ですが、遅延情報を早く提供することもしてください。人の時間を盗らないでください。ちなみに2017年12月5日の長尾線です。15:18分の農学部前に乗って高松築港に通学してます。15:20ごろに遅延アナウンスでした。	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。この度、長尾線で最大8分の遅延が発生したため、各駅に電車運行状況の放送を行っておりました。しかしながら放送回数が少ないことが原因で、お客様に情報提供を行うことが出来ませんでした。今後は遅延発生時には適切な頻度で放送を行い、きめ細やかな情報提供を徹底してまいります。なお、ホームページの電車運行状況は、30分以上の遅延が発生または見込まれる場合や、一部または全部の列車での運休の場合に情報を提供しております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
12月6日	メール	琴電琴平駅に点字ブロックをつけて欲しいです。視覚障害者は、点字ブロックが道を安全に連れて行ってくれるものです。琴電琴平駅や羽間駅などに点字ブロックは有りません。高松築港や瓦町は有るのになぜ他の場所には無いんですか？つけて欲しいです。お金が関係すると思いますが、よろしくお願いします。	ご意見有難うございます。点字ブロックの設置には、多額の費用を要する為、早期の実現は困難ですが、今後もお客様が安全かつ快適に駅をご利用いただけるよう、計画的に駅施設の整備を進めてまいります。
12月6日	メール	毎朝7:44空港通り発の4両目後ろから2つめのドアから乗車して、反対側のドア車両前方側の楯に立ち、栗林公園駅で降りる女性の客の乗車時のマナーが悪すぎる。先にいるならともかく後から来て割り込み乗車、酷い時は並んでる人を押しつけて乗車してくる。あまりに酷いので車掌さんから一度状況確認して注意してほしい。	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。お申し出を受け調査を行ったのですが該当者と思われるお客様は確認できませんでした。乗車マナーにつきましては、ポスターの掲示や車内放送等で積極的に取り組んでおりますが、今後も乗車マナー向上の呼びかけを継続し、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。
12月8日	メール	既に他の方から、意見が出ているかもしれませんが、また、以前から感じていましたので。仏生山駅のロータリーにある地図が逆向きになっていて、地元の人でないと分からないように思います。先日、中国人らしい旅行者が、仏生山温泉を探して地図を見ていたので、教えてあげました。西側に設置するか、書き換えるべきだと思います。返信等は不要です。	ご意見有難うございます。お申し出を受け確認したところ、当該看板は逆向きだったため、ご意見のとおりわかりにくい状況でしたので12月20日に撤去し、後日 西側に移設を行う予定です。
12月8日	高田	自転車置き場のことですが、風が吹くと大変です。なんとかしてください。	ご意見有難うございます。お申し出の高田駅駐輪場につきましては、定期的確認を行い整理を行っておりますが、今後も関係機関と連携し放置自転車の回収を行い、お客様に快適にご利用いただけるよう、きめ細やかな自転車整理に努めてまいります。

12月10日	片原町	12月10日(日)、15時01分に片原町駅から円座駅に向けて琴平線に乗車しようとしたが、高松築港行きの片原町駅発15時02分の電車の為、駅内踏切が開かず15時02分の琴平線に乗車出来なかった。乗り遅れた場合、休日は一宮駅より西の電車は30分に1本となり非常に不便である。ダイヤを含め乗り遅れないよう対応を頂きたい。	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。片原町駅構内の踏切につきましては、事故防止・安全確保の観点から、遮断機が降下をしている間は通行をご遠慮いただいております。ご不便をお掛け致しますこととお詫び申し上げます。なお、ダイヤの設定につきましては、お客様のご利用状況を勘案して設定しておりますが、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。
12月11日	メール	教えてください。定期と一緒にチャージを窓口で購入したとき、チャージも2000円以上ならクレジットカードで購入可能と言われたので、一緒にクレジットカードで購入しました。しかし、後日チャージ単体で購入しに窓口へ行った時、チャージ単体ではクレジットカードでは購入できないと言われました。定期と一緒にならクレジットカードを切れて、単体では切れないのはなぜですか?	ご不便をお掛けし申し訳ございません。チャージ料金のお支払ですが、クレジットにより定期券を購入した場合、同時にチャージ部分も合わせてご購入いただけますが、クレジットの運用上、それ以外のチャージについては現金のみの対応となっております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
12月11日	メール	琴平駅駐車場入口、道路狭く頻繁に通行止、乗り遅れた!駅前空地買うか借りるかして移転して!一日駐車場優先でまた、駐車場夜暗くて危険。野犬発生危険あり、照明増やして。	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。現地を確認したところ、琴電琴平駅西側の金倉川において香川県発注の河川改修工事を来年2月末までの期間で施工しており、作業に伴う道路の通行止めを随時行っているとの事でしたので、通行止め時間を事前に看板にて通知するよう施工業者に申し入れを行いました。また、琴電琴平駅駐車場の照明設備ですが、今後の大規模改修時の参考とさせていただきます。
12月11日	瓦町	大阪から来ました観光の者です。ここでんの乗務員さんや駅員さんの対応やてきぱきした行動、とてもいいですね。特に一宮駅の駅員さんが列車を降りて来た私を見て「次の琴平行きは52分発です、駅の外に券売機がございます。」と丁寧に教えて下さったのは本当にありがたいです。良い鉄道員の見本として、ここでんの皆様には今後もがんばってほしいと思います。	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、お言葉を励みに、今後もお客様の立場に立ち、安心・快適にご利用して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。今後も、お客様目線でご活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。
12月12日	瓦町	平木～瓦町へ乗るものです。平木発9:57発の瓦町に着く前に車内案内で、日本語のあとで英語でうまく案内していました。東京ではありますが、英語を聞くのが嬉しくなりました。長尾線は特に外人が多いと思いますので良いと思います。	温かいお言葉をいただき有難うございます。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よう社員一同、より良いサービスの提供に努めてまいります。また、乗務員と駅務員に対し外国人対応の社員教育を実施し、更なるサービスの向上に努めてまいります。
12月12日	八栗	Wifiが使えるようにしてほしい。ゲストハウスを経営しておりますが、外国のお客様がWifiが繋がらないために宿と連絡が取れずに途方に暮れているケースが多数あります。近年、外国人観光客が増大していますが、日本のWifi環境の酷さに時々、苦言を受けることがあります。さほど高額な設備ではないので、是非とも早急に設置のご検討をいただけないかと存じます。	ご意見有難うございます。現在のところ当社では、高松築港駅、瓦町駅、栗林公園駅、琴電琴平駅の4駅で、「Wi-Fi」がご利用いただけます。他の駅構内、電車内につきましては、通信量等によりコストがかかることから現在のところ予定はありませんが、ご意見は、今後の参考にさせていただきます。
12月13日	メール	11月17日から19日まで高松に滞在し、栗林公園や琴平の観光を兼ねて御社を利用して頂きましたが、19日のレトロ電車は、1か月に1回の運行でも、昔の琴電の車両に乗車できて大変嬉しいです。私は神奈川県京急沿線で育ちましたので、元京急車両に乗車できるのも、同様に嬉しいです。土産にマグカップやポストカードを購入しましたが、高松の旅のいい思い出となり、さっそく使わせてもらってます。まずはお礼まで。	温かいお言葉有難うございます。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、遠方からも多くのファンにお越し頂いております。今後も企画列車やグッズ販売など、魅力ある企画と商品開発に努めてまいります。
12月14日	メール	琴電琴平発6時43分に乗っているんですけど、待避線からホームに来るまで時間がかかります。その前の6時13分が発車するときにホームに6時43分の電車が入っていきいたら幸いです。いかがでしょうか?	ご意見有難うございます。お申し出の電車の仕立場所は住宅が隣接していることから6時を過ぎてから作業を開始しています。そのため、琴電琴平発6時13分の電車が発車するまでにホームに転線する事は作業時間上、困難です。ご理解のほどよろしく願い申し上げます。
12月14日	瓦町	時々ここでんを利用してイオンシネマ綾川に映画を見に行っています。ここでんイオンシネマ切符が今年の12月末で発売終了になっていますが、来年以降も継続して発売して下さい。それとミニポップコーンだけでなくソフトドリンクを選べるようにしてください。よろしく願いいたします。	ご意見有難うございます。ここでんシネマチケットは好評につき、引き続き継続発売いたします。なお、現在ミニポップコーン券が特典としてついていますが、ソフトドリンクなど他の商品の選択については、今のところ変更の予定はございません。ご意見は今後の参考とさせていただきます。
12月14日	高松築港	最近、自分の習い事に行くため、電車で高松築港に行こうとしたとき、信号トラブルが起こり習い事に遅れたうえ、先生にも怒られる始末。「ただいま信号のトラブルが起こり」ふざけるな！おれはいつもここでんを信頼している。だからちゃんと整備して下さい。	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。列車の定時運行が行えるよう、今後も設備の更新および係員による点検・補修を徹底して行い、列車遅延を発生さないよう適切な施設管理に努めてまいります。
12月14日	高松築港	電車やタクシーが古いので大規模な投資で改善してほしい。	ご意見有難うございます。現在のところ、大規模な改修には多大な費用が必要となり、早期の導入は困難です。ご意見は今後の参考とさせていただきます。
12月15日	メール	12月15日15:15高松築港駅を利用しました。私が切符を買い改札を通るとき、窓口では、外国の方が英語で問い合わせされていて、男性の方が一生懸命耳を傾けその方達に対応をされておりました。築港駅では、窓口と改札が1つの部屋で繋がっていますが、改札を担当していた年配の女性(たぶん女性)の方は、切符を手渡した私になんの一言もなく(本当に何もなく)、私の顔を見るでもなく、まるで私がそこにいないかの様に対応し、窓口の様子を気にしているようずっと振り向いたままでした。私はしばらくその女性を見つめていましたが、目が合うことはありませんでした。あの部屋には三人いるように見えました。(私の間違いかもしれませんが)なんのために、あの部屋に、何人もの職員がいるのでしょうか。一人が窓口、一人が改札を、しっかりと対応するためにいるのではないのですか。百歩譲って(私の考えられる範囲で考慮したとして)窓口の男性の方が新人さんだったのかも知れませんが、年配の女性の方はそれを気にかけていたのかも知れません。けれども、改札を担当しているなら、改札を通る人とのコミュニケーションをしっかりと取るべきで、窓口の男性のフォローはもう一人の方がすべきであるし、たとえ、フォローに回れる人がいなくても、自分の目の前にいるひとにきちんと対応した後フォローに回る、というのが、普通なのではないでしょうか。(ここでんさんの指導法が違うなら申し訳ありません。)地元人間ですので、築港駅は利用せざるを得ません。正直なところ、何度もこういうぞんざいな扱いを受けており、今回のことで、二度と築港駅は利用しないと決めました。特別なことをしろとは言っていません。接客業の、というか、ひととしての基本である、「こんにちは。」ですら言えない人たちが、香川の入り口であろう駅に立つべきではないと思います。同じ県民として、同じ接客業をしているものとして非常に腹立たしく非常に残念に思います。職業柄、私がかいし過ぎているのかも知れませんが、私の思い過ぎなのかも知れませんが、ここでんさんのサービス向上のため、「意見」としてご連絡させていただきました。長文乱文失礼致しました。	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。このたびはお客様に対し、駅係員の対応におきましてご無礼がありましたこと、心より謹んで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する必要性を痛感しております。今後このような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ので、今後ともご愛顧を賜りますよう、何卒、宜しく願い申し上げます。