

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2017年12月16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
12月16日	瓦町	【史上最低の輩Ⅲ】12月13日夕方の長尾線の下りで中年男性が短い脚を組んでいた。その前に立っている人の迷惑になるばかりでなく、隣の人にも不快感を与え甚だしく通行の邪魔になる。混んでいる電車の中ではないいけないことが分からないのであろうか。また12月14日の朝には、中年男が他人を威嚇するべくわざとに大きな咳払いをしていた。民度の低さを全くあきれ返ると同時に激しい憤りを感じる。本件事案は本当にひどすぎる史上最低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のんでは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のん車内風土の醸成が喫緊の課題ではないのか。	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。駅や車内におきましては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。しかしながら、乗車マナーにつきましては、お客さまのモラル・善意に委ねざるを得ない面もあり、対応に苦慮しているのが現状であります。なお、今後も乗車マナー向上を図るため、車内放送等により粘り強く啓発を行ってまいりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。
12月16日	滝宮	駅の投稿読ませていただきました。どうでもよい些細な上げ足を取るようなものまでご返答されてご苦労様です。これからも利用しますので、どうぞよろしく願いたします。現場が委縮するので、なんでも意見に対応するのは現場の方に酷だと思えます。	温かいお言葉有難うございます。イルカボックスに寄せられたご意見・ご要望、苦情等のお客様の声は、サービス向上のための大切な財産として受けとめております。今後も一つひとつの声をもとにお客様の視点に立ち、サービスの改善に取り組んでまいります。
12月18日	メール	ことでのん琴平線下り、朝7時30分岡本駅発の電車こんなに寒い12月18日になっても電車内暖房がついてないのはなぜですか？寒いです。この電車に限らず、ことでのん琴平線上下りも毎日使ってますが暖房つけてくれません。毎回つけてください。寒いです。	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。車両の暖房は正常に動作しておりましたが、早朝・夜間等で外気温が低い際には、車内温度が保持できず、ご迷惑をお掛けすることがございます。終点駅などで停車時間のある場合はドアを手動取扱にする等の対応を行っておりますが、今後も温度管理に気を配り快適にご利用していただけるよう努めてまいります。
12月18日	高田	英語でアナウンスする車掌さんの事が新聞で紹介されていました。外国人観光客や在日外国人が増えている中、英語でのアナウンスはとても大切な事だと思います。2回程度遭遇しましたが、とても気持ち良く感じました、有難うございます。頑張ってください。	温かいお言葉有難うございます。お申し出内容を本人に伝えたところ、「お言葉を励みに、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、外国人対応の社員教育を実施し、サービスの向上に努めてまいります。
12月19日	メール	眼鏡の若い人の態度が悪い。自分が瓦町に来たときに長尾線が行ってしまいそうで、急いで行ったのですが乗れなかったんですが、それに対してその眼鏡の若い駅員が「さっき長尾行き、いきまっすって言いましたよね？次乗ってください」と言われました。その時間のに乗れなかったのは何も問題無いのですが、その言い方が申し訳無い感じで言えたいものを、人の話を聞いておけと言わんばかりの態度でした。とにかくことでのんは駅員が全体的に愛想が無いだけではなく笑顔すらない。やる気があるかどうかは別として客に対する態度を改めてもらいたい。色んな交通機関を利用しますが、琴電の態度の悪さは必ず抜けてますね。県内で私鉄は琴電だけだからって安心してませんか？客はそんなに甘くないですよ。とにかく乗客に対する態度から改めてください。一部ではすごく感じのいい人などいます、その人達の面子を汚さないために今全体で改善してください。	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。当該駅係員には言葉遣いはもちろん、接客姿勢を中心に、全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を行うよう厳しく注意指導を行いました。今回のご指摘を真摯に受け止め、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と、サービスの提供が出来るよう社員教育を継続してまいります。
12月20日	高松築港	社員教育について、先日高松築港駅から電車(琴平線)に乗ろうとして慌てていました。ベルが鳴り駆け込みましたが、その時車掌が「とろとろするな、お客様に迷惑をかけるな」と大声で怒鳴られました。私はつらくて途中下車したのですが、このような車掌がまだいることは、ことでのんの体制はなっていないのですね。	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。お客様からの申し出内容を真摯に受け止め、当該社員には厳重に注意を行いました。また、全乗務員が言葉遣いや接客姿勢を中心に、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、今後も定期的の実施しているサービス教習等を通じて社員教育を行い、サービスレベルの向上に努めてまいります。
12月21日	メール	6時43分発高松築港行きは、琴電琴平駅では暖房がついてないんですが、今はまだ寒いのでつけて欲しいです。	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。暖房は正常に動作しておりますが、早朝・夜間等で外気温が低い際には、車内温度が保持できず、ご迷惑をお掛けすることがございます。終点駅などで停車時間のある場合はドアを手動取扱にする等の対応を行っておりますが、今後も温度管理に気を配り快適にご利用していただけるよう努めてまいります。
12月21日	メール	最近、車内案内を英語でもされる男性の車掌さんがいます。とてもいいことだと思います。外国人の利用者も多く見かけますので、英語での案内があると安心して乗れますね。発音もビックリするほどきれいで聞き取りやすいと思います。もう少し大きな声だとおおいですよ。	温かいお言葉有難うございます。車掌の英語放送については複数のお客様より激励のお言葉を頂いております。今後も増加が見込まれる外国人旅行者に対応できるよう、社員教育を実施し、サービスの向上と車内放送のレベルアップを図ってまいります。
12月22日	平木	平木駅の長尾側にある1つ目の踏切道を補修してください。	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。直ちに該当踏切を調査しましたところ、踏切内の舗装に傷みが見受けられましたので、早期に補修計画を立て整備を行ってまいります。今後も計画的に、点検・整備を行うとともに、施設の改善に努めてまいります。
12月24日	メール	いつもお世話になっております。大変重宝しております御社WEB時刻表(『路線図などから検索』)を利用して頂いております。出来ましたら印刷画面(フォント13ぐらいの少し大きめ)での印刷、また英語版での印刷が出来れば非常に助かる方も多いのではと思われます。	ご意見有難うございます。現在、乗換検索の結果は日本語表記のみで印刷専用には設定しておりません。頂いたご意見は乗換検索の利便性向上のために今後の参考とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございました。今後も、ことでのんの乗換検索をよろしく願いたします。
12月24日	太田	琴電の駅名キーホルダーに関してですが、琴電琴平・琴電屋島・仏生山の3タイプ以外も作ってほしいです。できれば高松築港を作って欲しいです。高松に琴電は必要なのでよろしく願いたします。	ご意見有難うございます。現在発売中の駅名キーホルダーにつきましては、琴電琴平駅・琴電屋島駅・仏生山駅のほか、元山駅・公文明駅・挿頭丘駅の計6種類がございます。高松築港駅など、新たな駅名キーホルダーの発売につきましては現在のところ予定はございません。ご意見は商品開発の参考とさせていただきます。今後も魅力ある商品開発に努めてまいります。

12月25日	メール	チャリティーのイベントに参加していた、ことちゃん・ことみちゃんの件です。通りすがりの大勢の方から「汚れている・小汚い・ことでん洗ってやれよ」との声が多数聞こえ悲しくなりました。ことちゃん・ことみちゃんを好意的に思っている当方から見ても残念ながらそういわれてしまっても仕方ない感じでした。大勢の方との触れ合いで汚れてしまうのは仕方ない事だと思のですが、御社の大事なふれあいキャラクターにこのような声が上がってしまうのは、イベント主催されている団体様・ことでん様・ことちゃん・ことみちゃんのイメージダウンにも繋がるのではないのでしょうか。一生懸命お仕事をされているのに汚れているという部分をクローズアップされ大声で中傷されてしまうのは残念で仕方ありません。	ご意見有難うございます。現在ことちゃん、ことみちゃんともに汚れが目立つ状態となっておりますが、綺麗な姿を見せられるように検討してまいります。貴重なご意見有難うございました。
12月25日	メール	フラッグ内にマッサージ店かリラクゼーションサロンのような店を再出店してほしい。以前たまたま利用してた店が撤退したのが痛い、きむら・ココカラ・ウイリーが進出した一方で、空きテナントも目立つのも何とかしてほしい。	ご意見有難うございます。今後も地域の皆様のご意見を参考に、マッサージ店を含め、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、フロアの充実に努めていきたいと考えております。
12月25日	メール	ことでん(電車)に寄せられたご意見、の11月上旬分のリンクがおかしいのでみれません。正しいものにしてください。	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。お申し出を受け直ちにホームページの訂正を行いました。今後はデータのリンク先を確認し、正確な作業を徹底してまいります。この度は、ご指摘いただき誠に有難うございました。
12月27日	メール	滝宮駅から高松方面への先発列車がどちらかわかりません。先日、夕方17時ごろ、滝宮駅を利用した際、先に入って来た滝宮始発の高松築港行きに乗車し、車内で出発を待機していると、反対ホームに先発の高松築港行きが入ってきました。乗り換えようとしたのですが、駅の踏切が閉まっており、乗ることが出来ませんでした。駅の方で先発列車の案内などをすることはできないのでしょうか？	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。改札内には次発列車の乗り場案内が表示されておりますが、適時案内を行うよう係員には指導をしました。また、今回のご指摘を受け、お客様の立場に立った声かけを実施し、今後このようなご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。
12月29日	メール	今日、22:04発の電車で帰宅しました。しかし瓦町駅に着いて改札口の前で酔っぱらいの人で五月蠅かったし通行の邪魔でした。後下のセブンイレブン前でも五月蠅かったし！何故注意しないのか。休みの方は良いかもしれないが仕事している人から見たら不愉快です。電車の中でも五月蠅すぎです。	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。マナーについては、お客様にご協力を頂きながら、定期的に巡回等を実施しております。なお、他のお客様に著しくご迷惑をお掛けする行為を発見した場合には、係員にお知らせください。今後も巡回や点検を実施し、お客様に安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
12月30日	メール	11月16日に回答して頂いた件ですが。放置されていた落ち葉等は撤去して頂きました。残りの雑木林についても適切に管理(剪定等)して下さい。枝が伸び放題で落ち葉が散乱し夏場は害虫が発生して飛んで来ます。踏切から2メートルだけで無く、太い枝を放り込んでいた西の竹藪まで全体を適切に管理して下さい。	ご意見有難うございます。お申し出の雑木林ですが弊社管理の鉄道通信線等に影響を及ぼす事から、枝等が伸び接触の恐れのある箇所は弊社で伐採を行っているのが現状です。今後、雑木林の管理について所有者と相談し、ご迷惑をお掛けすることのないよう対応を行ってまいります。
12月31日	瓦町	ラッピング電車をもっと走らせてください。何の為のラッピングですか？走らせなければ意味が無いと思います。ラッピング電車を増やしてください。(主に志度線・長尾線)同じ電車ばかりで乗りあきました。	ご意見有難うございます。現在、琴平線で10編成、長尾線で4編成、志度線で3編成のラッピング電車を運行しております。広告主様の要望により琴平線が多くなっておりますが、今後もラッピング電車の獲得に取り組んでまいります。なお、運行ダイヤについては検査や車両運用の都合上、運行されない時間帯もございます。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。