

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年1月1日～15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
1月3日	メール	1月2日23:00過ぎた瓦町駅コンコースでの若者の騒ぎは何ですか？馬鹿騒ぎにも程がある。綾川発の最終電車の中でも騒がしかったです！後昼間の電車の中でも五月蠅すぎ。最近の若者は馬鹿騒ぎが目立ちすぎです。	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。マナーにつきましては、ポスターの掲示や車内放送等でご協力をお願いしております。今後も定期的に巡回や啓発活動を実施し、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。
1月4日	琴電琴平	お年寄りにも優しく接されており、とてもいいなと思いました。また利用したいと思います。お勤め頑張ってください。運転士・車掌(岡本駅7時59分発琴平行き)駅務員(琴電琴平駅)みなさんとてもやさしい方ばかりでした。	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、安心・快適にご利用していただけるよう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。
1月5日	メール	あけましておめでとうございます。東京の京王電鉄井の頭線沿線に在住の大学生ですが先日、貴社路線全線を利用させていただきました。貴社路線を利用したのは初めてだったのですが、それぞれの路線およびその沿線の特徴などを学ぶことができ、大変有意義かつ充実した旅ができました。ありがとうございました。一点、志度線瓦町駅ホームで堂々と喫煙をしている客がいました。駅構内禁煙の周知をはかっていただけるともっと良い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。事実確認を行ったところ、駅構内は禁煙となっておりますが、瓦町志度線口駅のベンチ下にたばこの吸い殻が数本落ちているのを確認しました。なお、再発防止のため駅ホームに終日禁煙の注意書きを新規に貼り付けいたしました。今後もお客様にご協力いただきながらマナー向上に努めてまいります。
1月9日	メール	1月8日16時前頃、三条駅改札の年配の男性職員の言葉が乱暴過ぎてビックリしました。間違った切符を買った私が悪いですし、電車にも乗れたので問題はなかったです。「間違えて押すのが悪いんやろ!」「そんな切符買直す時間なんかあるわけないやろ!」こういった職員さんは改札には配置しない方がいいのでは?帰りに別の職員さんが3歳の子供にシールを下さいました。また別の職員さんは子供に手を振り返してくれました。いい職員さんばかりなのに一つの悪印象でとても残念な気持ちです。	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。当該係員には厳重に指導を行い、今後も引き続き注意を行ってまいります。なお、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まして更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、宜しくお願ひ申し上げます。
1月9日	空港通り	空港通り駅周辺(市営駐車場や地下通路上部の網のところに)ゴミが散乱し、とても汚くなっています。一度、大々的に大掃除をしてはいかげでしょうか。	ご意見有難うございます。現在、お申し出の件につきましては管理機関に現状をお伝えし、清掃の依頼を行っております。今後もお客様が快適にご利用できるよう施設の美化に努めてまいります。
1月9日	湯元	湯元駅のトイレのカギの位置が高すぎます。	ご意見有難うございます。確認しところ、お子様や車椅子使用者も使用できる高さであり、現在のところ変更の計画はございません。ご意見は今後の駅施設改修時の参考とさせていただきます。
1月9日	湯元	イルカボックス用紙に書くための筆記用具が用意されていないため、付けて下さるとうれしいです。	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。お申し出についてですが、紛失していたため直ちに設置しました。なお、その他の駅についても点検を行いました。今後も、巡視時に確認を行い、ご不便をお掛けすることのないよう努めてまいります。
1月11日	一宮	瓦町駅のホームやコンコースにうどん屋か、フラッグにうどん屋があれば良いと思います。	いつも瓦町FLAGをご利用いただき誠にありがとうございます。お申し出のうどん店舗は瓦町FLAG10階に出店しておりますので、御来店お待ち申し上げます。今後も地域の皆様のご意見を参考にテナントのリーシングを積極的に行い、フロアの充実にも努めてまいります。
1月11日	八栗	ことちゃん・ことみちゃんのスマホケースをつくって販売してはいかげでしょうか	ご意見有難うございます。現在のところ、iPhone5対応のスマホカバーは発売しておりますが、スマートフォンは、キャリアならびに機種が多様化しており、そのすべてに対応するのは困難でございます。なお、ご意見につきましては、今後の商品開発の参考とさせていただきます。
1月12日	一宮	JTB日本旅行の時刻用の駅の図面案内でJR高松駅とことでん高松築港駅の乗換え時間案内があれば良いと思います。	ご意見有難うございます。現在のところ、ことでんとJR四国との乗換え時間が掲載された早見表はございません。お手数ですが両社の時刻を見合わせてご確認ください。なお、頂いたご意見は今後の参考とさせていただきます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
1月12日	メール	1月12日、大町から瓦町への電車に乗りました。時刻は20時11分発。冬季であるのに、車内での暖房がつけてない事に違和感を抱きました。寒い思いをしました。移動手段でよく利用しますが、今回のケースは初めてです。	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。乗務員に確認したところ、暖房スイッチは投入していましたが、外気温が低い際には、車内温度が保持できず、ご迷惑をお掛けしておりますこととお詫び申し上げます。待ち時間や出発まで時間がある場合には、状況に応じてドアを早く閉める等、車内の温度保持に気を配り、お客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
1月12日	瓦町	琴平まで往復利用して帰りの夕方の電車で瓦町まで乗車、暖房が全然効いていません。ドアが開くたび寒気が入り、寒くて寒くてたまりませんでした。瓦町の駅も冷蔵庫のようで空調はどうなっているのでしょうか？	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。車両の暖房を点検しましたが、異常はございませんでした。なお、外気温が低い際には車内温度が保持できず、ご迷惑をお掛けしておりますこととお詫び申し上げます。なお、お申し出の瓦町駅の暖房設備に異常はありませんでした。また快適な温度の維持が難しい時期ではありますが、出来る限りお客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。

1月12日	メール	本日、琴電志度駅6時40分発瓦町行きに乗車したが、まったく暖房が利いていない状況であった。また、琴電屋島駅に停車中においても、ドアを閉めることも無く、冷風が車内に吹き込み続けた状態で乗客全員が寒さに震えていた。本日のような特に寒い日は配慮していただきたい。	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。暖房スイッチにつきましては投入しておりましたが、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、ご迷惑をお掛けしておりますこととお詫び申し上げます。今回のご意見を踏まえ、冷え込みが厳しく停車時がある箇所では出来る限りドアを開けて待機し車内温度の保持に努め、お客様に不快な思いをお掛けする事のないように努めてまいります。
1月13日	メール	お宅の車掌が携帯を業務中に普通に扱っていると聞きました。本当ですか?本当だったらやめて貰いたいと思います。	ご意見有難うございます。弊社では乗務中については携帯電話の電源を切るとともに乗務カバンに収納しておくよう取り扱いを徹底しております。また、業務中に携帯電話を使用していたという報告はございませんが、今回のご指摘を受け全乗務員に対して携帯電話使用禁止について再度周知してまいります。
1月14日	メール	IruCaの期限が切れた為、志度駅で購入しようとしたら、駅員に「ここでは出来ません。八栗でするので時間かかりますが」と言われました。お願いしたら、面倒臭そうにため息つかれました。その後の対応も怒ったような感じで最悪でした。とても気分が悪かったです。そんなに嫌々されるぐらいなら、ここでは出来ませんときっぱり断ってくれたほうがマシです。IruCaの購入は志度線では八栗駅でしか出来ないというを知らなかったこちらが悪いですが、この対応はどうかと思いました。(IruCa購入の際に書く紙が置いてあったので、出来るものだと思ってしまいました)	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。担当係員にはお申し出内容を伝え、厳重に注意指導を行い今後も継続的に勤務態度を改めるよう監視・指導を行ってまいります。なお、今後もお客様が快適にご利用いただけるよう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。今回、係員の接客態度で不快な思いをお掛けし申し訳ございませんでした。
1月14日	高松築港	三条駅の年配の男性の駅員の方。とっても素晴らしいいつも感動しています。あんな方がいつもいてくれたら安心します。ありがとうございました。	温かいお言葉有難うございます。今回お申し出の係員は以前より多くのお客様から激励を頂戴しております。今後も継続的に社員教育を実施し、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。
1月15日	メール	私は東京在住の鉄道ファンです。2017年12月16日(土)に行われた1070形特別運行について、一点気付いたことがありましたのでご連絡いたしました。まずは、1070形特別運行の機会を設けていただいたことに御礼申し上げます。貴重な車両の乗車・撮影ができ、大変楽しませていただきました。さて、貴社の公式サイトに掲載されております広告において、仏生山発着の回送列車の時刻も記載されております。回送列車の時刻については、回送である旨を明記いただけないでしょうか。上記の告知を読んで高松築港→仏生山の回送を営業列車と勘違いし、乗車する計画を立ててしまい、現地で面食らってしまいました。ぜひ表記の見直しをご検討ください。とはいえ、回送列車の時刻がわかることは、列車を撮影する上では大変助かりました。鉄道ファンの立場としては、回送列車時刻の掲載自体はぜひ今後も続けていただくと嬉しいです。よろしく願いいたします。	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。確認したところ時刻表の表記に問題があったため、直ちに時刻は残したまま回送列車である旨の説明書きを記載しております。なお、今後も多くのお客様に喜んで頂ける魅力ある企画に努めてまいりますので、引き続きご愛顧頂けますようお願い申し上げます。
1月15日	瓦町	ドーナツ屋さんが無くなったので、その方向へテーブルと椅子を移動してほしい。そうすることによって長尾線から降りた人が改札口へ向かう時、柱の左側も多くの人が通れてスムーズに通行することができます。人の流れをよくするために、今のテーブルと椅子を移動してほしいです。現場をまずは確認してみればだれもがそう思うはずです。	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、現在の位置から南側約10mに移動させ長尾線階段利用のお客様の混雑緩和を実施しております。ご意見頂きありがとうございました。
1月15日	三条	冬は寒いです。暖房は付けてね。	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。車両の暖房を点検しましたが、異常はございませんでした。なお、外気温が低い際には車内温度が保持できず、ご迷惑をお掛けしております。待ち時間や出発まで時間がある場合には、状況に応じてドアを一旦閉める等、車内の温度保持に気を配り、お客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。