

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年1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
1月16日	メール	簡易改札機の上部についてある左側のランプは、子供料金等のときに点灯すると思うのですが、大人とか学生らしき者がかざして点灯しているのを頻繁に見かけます。これって、子供用のIruCa等を使用している不正乗車ではないのでしょうか？車掌等は車両の近くにいる改札機を見ていないことが多く、たまに見ても見て見ぬふりをしています。こういった光景を頻繁に見かけることは不正乗車している者はかなりの数いるように思われます。ひどい者は、かざすふりをしてかざさずに出ている者もいます。車掌等の乗務員がきちんと見ていたら、こういった不正乗車をする者は減るのではないのでしょうか。また不正乗車は犯罪行為ですので、警察と共に取り締まるなどして、不正乗車がなくなるようにしてください。なんか見えていて腹が立ちますし、正規の運賃を払って乗っているのが馬鹿みたいに思えてきます。不正乗車は犯罪行為であることをもっとPRしてきちんと取り締まってください。	ご意見有難うございます。簡易自動改札機の上部にある表示灯ですが、ICカードの異常等の状態を表示するランプとなっております。なお、ランプ点灯時は係員が確認を行っていましたが、現在は簡易改札機が新しく更新されており、今後も係員の確認や巡視等にて適切な対応に努めてまいります。
1月16日	メール	本日の朝、7時半前。平日の高田駅6時28分の電車前に、送迎用スペースではない所に長時間停車する車が常々に2台あり、その他の送迎車の妨げになっていることについて。「自分で直接言って危険な事になったら警察呼んだらいいんじゃないですか？」というキレながらの返事を0878316008に電話相談したら返ってきて切電の挨拶途中で非常に感じ悪く切られてしまいました。電話対応も最悪ですが、たった1回30分くらい早く出勤して注意喚起することがそんなに惜しいのでしょうか？地元企業ですし、ゆるく働きたいとは思いますが、駅内の相談内容くらいは誠実な対応できるよう必ず指導願います。	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。日頃より社員教育に努めておりますが、当該係員には二度とこのようなことのないよう厳重に注意指導をいたしました。なお、お申し出いただいた高田駅前のロータリーにつきましては、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ありますので、長時間停車をご遠慮いただく表記物を新たに作成し、1月16日(火)に駅前バス停付近に貼付致しました。また、翌日には午前6時前から約1時間程度、係員を現場に派遣し、送迎による駐停車の際は、送迎車専用区画をご利用いただくよう周知を行いました。今後も、定期的に巡視を行うとともに駅係員と連携しながら、快適にご利用して頂けるよう努めてまいりますので、今後も何卒ご愛顧賜りますようお願い申し上げます。
1月16日	湯元	座席の汚れが目立ち気になります。車内はいつもきれいですが、シートがしみ等々で汚れています。	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。各車両のシートにつきましては2年ごとの定期検査時に洗浄清掃を行い、4日に一度の車両検査時に清掃を実施しております。また列車運行時の始発・終着駅でも清掃を行っており、シートが古くなり汚れがひどい物に関しては定期検査時にシートを張り替えるなど、今後も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17日	林道	1月9日林道8時20分頃、下りの電車から降りた20代くらいの女性はスマホを手にしたまま下車して動かずに(交代にその電車に乗る友人に挨拶して)駅には上り電車を待つ乗客が多い時間なので、車掌さんも気付かないのでしょうか。その女性は切符もイルカカードも出すことなく、電車が動き出すと去って行きました。無人駅⇒無人駅では可能なんですか？慣れているように見えました。	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。ラッシュ時間帯におきましては、全旅客を正確に確認するよう努めております。なお、不規則的に無人駅へ係員を配置し今後も適正なご利用に努めてまいります。
1月18日	メール	1月17日(水)22時頃の高松築港駅での出来ごとです。私は高松築港駅から円座駅までの定期券を持っています。片原町駅から円座駅に行くため寒いこともあり、一度高松築港行きに乗車しました。到着後、下車せずにそのまま折返すため乗車していると、係員3名に囲まれて説明を受けました。一度下車しなければならぬ取り決めがあることは理解できましたが、そのときの説明が乱暴な言葉使いで非常に不快でした。事実確認し指導をしてください。	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。当該係員には言葉遣いはもちろん、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を行うよう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。
1月18日	瓦町	瓦町駅2階コンコース3番ホームへの階段付近のテーブルとベンチと柱がくっつきすぎて朝夕のラッシュ時に人がぶつかって危険です。テーブルセットをドーナツ屋さんの方へ移す、柱のベンチの置き位置を変える等の配慮をお願いします。	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。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。この度は、ご意見頂きありがとうございます。
1月19日	メール	駅に乗車位置案内があるといいと思います。関西などにある何色の何印など扉の数によってドアの場所も違うと思うのでと便利であると思います。また主要駅では整列乗車出来るとスムーズに乗降出来ると思います。	ご意見有難うございます。弊社では様々な形式の車両が運行されており、車両の長さやドアの位置も違いホーム上に乗車位置を表示・案内することは困難です。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
1月19日	メール	ロングシートの座席を凹凸のあるバケットシートにしてほしい。1100形以外は座席中央部に切れ目(?)のようなものがあって、特に混んでるときは座る時に気を遣わなければならないのが不便でならない。あといずれもバケットシート採用と合わせて、4ドア車はドア間は5人掛け、3ドア車はドア間は6～7人掛けに統一してほしい。	ご意見有難うございます。お申し出のシートの採用につきましては、改修に多大な費用を必要とするため直ちに導入することは困難なため、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20日	メール	瓦町駅 地下通路で道を塞いで大人数が踊っている人がいて通行の邪魔なのでどうにかしてください。	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。地下通路で通行の妨げとなるような行為がないよう警備を行っておりますが、今後も関係機関と連携をとりながら引き続き警備を強化・継続してまいります。
1月20日	メール	高田駅のことでのんからのお知らせについての掲示板ですが、掲示板にご意見をはっているが暗くて見えにくい為、照明灯をつけて下さい。又は、明るい場所へ掲示板を移動するか検討して下さい。よろしく願います。	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。早速、「お客さまの声」掲示物を南側に移設し、1月26日待合所電灯器具を照度の高いものに変更しております。今後も快適なスペースの提供に努めてまいります。

1月24日	メール	リュックサックの危険性、認識してください。どうして車内でアナウンスしないのですか?背中からおろして、網棚に置くようにひっこいらいアナウンスしてください。降車時、扉の近くで動かない人、どうして降車の邪魔になっていることに気づかないのでしょうか?ホームで職員が立ち、声をかけてはくれませんか?リュックを背負い、入口で立たれたら、乗るときも奥に詰められない、降りるときも道をふさぎ、後ろからは押される。とても危険です。早急にご対応お願いします。通勤時間帯に、コテン社員の方乗ってみて、体験してみてください。遠回しな表現のポスターはっても、効果なしであることがわかります。	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。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、車内放送や巡視等により啓発を行ってまいりたいと考えておりますので、ご理解賜りますようお願い申し上げます。
1月24日	メール	通勤に使わせていただいています。最近、暖房が入っていないような気がしています。	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。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。
1月25日	メール	いつも琴電を利用させて頂いている者です。改善して頂きたい事が御座いましたのでメールにて送らせて頂きます。人によって車掌さんの声が小さすぎて、次の駅がどの駅なのか全く分からない時が殆どです。特に琴電に関しては、走行中の車両音で、車掌さんの声がないに等しい位の時があります。所謂、テレビで見る車掌っぽく、を意識されているのかどうかは分かりませんが、次の駅がどこなのか、老若男女問わずしっかりお伝えするのが職務の一つでは無いでしょうか。これからはしっかり滑舌よく、声を張って発して頂きたいと思えます。どうか、改善をして頂けるようにお願い致します。	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。車掌には、発車前や走行中に適時マイクの音量等の確認をするとともに、適切な音量でわかりやすい放送を行うよう指導しておりますが、ご意見を真摯に受け止め、全乗務員に周知するとともに、今後も更なる教習の実施や列車添乗を継続して行い、車内放送のレベルアップを図ってまいります。
1月26日	片原町	いつも片原町駅の踏切でひっかかります。早くから遮断しすぎではないですか。十分に乗れるのに融通の利かないため、これで30分ロスです。地下にトンネル(浅くていいので)を設置し、いつでも通れるようにとりはからってください。	ご意見有難うございます。片原町の遮断機ですが、事故防止・安全確保の観点から、現在の設定を行っております。ご理解のほどよろしく願い申し上げます。
1月27日	高田	去年の年末の夕方頃、電車に乗ったときに、「お疲れ様です」等アナウンスでありました。聞いていて、その時は仕事帰りで疲れていたのでありが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。社員の業務の励みになります。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及びサービスの提供が出来るよう努めてまいります。
1月28日	瓦町	栗林公園の駅員(メガネで背が低くて小太りの人)が、ぎりぎりまで下り電車に乗ろうとして乗車証明書を求めた高校生に対して「ずっと駅にいたのに欲しいというのは調子が良すぎる。電車を止めておくので券売機で買え」という主旨のことを言っていたのを聞いたが、言い方がとげとげしく、聞いていただけでどちらが悪いかわからないが、非常に不快に思った。なぜ客に対して平気でああいう言い方をできるのか。当該駅員には厳しく指導をしていただきたい。接客の基本がなっていない。	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。当該係員には言葉遣いを中心に、接客姿勢について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徹底してまいりますので、今後とも何卒変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。
1月29日	太田	大寒でこの冬一番寒い週にほとんど車内の暖房が入っていません。寒い中、駅について電車に乗っても寒く(外よりは暖かいですが・・・)震えています。座席に座っても冷たく、下からは冷風が流れています。ラッシュで人が多いので暖房の必要はないと考えているのでしょうか、それとも温まるのに時間がかかると言われるのなら逆算して早めに暖房を入れたら良いのではないのでしょうか、サービスが悪く腹が立ちます。	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。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。なお、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、車内の温度保持に努めてまいります。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29日	湯元	寒い時期に暖房がついていないのは辛い。	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。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。なお、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、車内の温度保持に努めてまいります。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30日	琴電琴平	3月3日から、ことでもSuica、ICOCA等の交通系ICカードの利用が可能となり、IruCa取り扱い窓口のある14駅では他社交通系ICカードへのチャージも可能となるのですが、これにより駅務員への業務負担や窓口の混雑が増大することが予想されます。現在、キッズIruCa、グリーンIruCa、ゴールドIruCaは駅でのチャージが窓口のみしかできず、チャージの度に窓口を利用するのが煩わしいと感じる方もいるかもしれません。窓口の混雑緩和や駅務員への業務負担軽減のためにもキッズ、グリーン、ゴールドIruCaのチャージ機利用を可能にすることやICカードのチャージに対応した券売機への更新を早急にできないでしょうか。	ご意見有難うございます。2月中旬に一部の駅に設置されている自動チャージ機の更新を行います。お申し出のキッズIruCa、グリーンIruCa、ゴールドIruCaへのチャージも可能となります。なお、キッズIruCa、グリーンIruCa、ゴールドIruCaについては更新期限がございますので駅窓口で更新手続きをお願いいたします。また、ICカードへのチャージが可能となる券売機につきましては、現在のところ導入予定はございませんが、今後の機器更新の際の参考とさせていただきます。
1月31日	メール	1月30日 6時35分発 長尾駅から瓦町まで乗りましたが、暖房温度が低く、暖房のつけ忘れではないかと思われるくらい、寒い思いをしました。運転手なのか車掌なのかわかりませんが、サービスの教育はどうなっているのかと疑問に思います。	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。担当乗務員に確認したところ、暖房スイッチは投入しており暖房は正常に動作しておりました。なお特に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。今後も状況に応じてドアを一旦閉める等、車内の温度保持に努めてまいります。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31日	メール	12月30日分の意見の回答ですが「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。」との事ですが、今現在までもずっと迷惑を被っています。早急に適切な管理をして下さい。枝葉の選定等定期的な管理が出来ないなら、伐採して下さい。	ご意見有難うございます。所有者が不明の土地については、鉄道通信線等に接触するような枝葉があった場合、安全上伐採を行うことがございますが、安全上関係のない用地の管理については土地所有者と直接ご相談ください。何卒ご理解賜りますようお願いいたします。