

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年2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
2月1日	メール	いつも気持ちよく利用させてもらっています。駅も電車もきれいにされていると思いますし、社員の方々の対応も親切です。ただ、走行中にレールの継ぎ目でかなりはげしく縦揺れする箇所がしばしばあり、また郊外の区間では線路が草に埋もれた箇所も見られます。費用もかかり整備は大変かと思いますが、より快適に利用できるよう、対策をお願いしたいです。今後も香川県民を支える大切な足としての発展を期待しています。	ご意見有難うございます。お申し出の件ですが、軌道整備では基準内ではありますが揺れの大きい箇所を選定し、全線で6箇所の軌道整備作業を2月末までに計画し施工を行います。また、線路の除草作業についても年間を通じて、全線の草刈作業及び除草剤散布作業を行います。今後も計画的に、軌道の点検・整備・補修を行うとともに、列車の動揺にも気を配り、施設の改善・乗り心地の向上に努めてまいります。
2月1日	メール	御社の道路脇にゴミが散乱しているのをよく見かけます。公道上ではありますが、駅の至近でもあり、きれいであればこしたことはありません。今後も香川県民を支える大切な足としての発展を期待しています。	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。清掃については定期的実施しておりますが、今後も皆様に気持ちよく通行していただけるよう施設の美化に努めてまいります。
2月1日	メール	毎日ことでのん高松築港駅～栗林公園間を利用しています。最近、栗林公園駅のイルカをタッチする装置が変わりました。それによって栗林公園を出るときにイルカをタッチすると必ずといっていいほどピンク色の「処理終了」のエラー表示が出て駅員からもう一度タッチしてくださいと言われます。もう一度タッチすると「ありがとうございます。」と表示されます。以前の装置ではそんなことは一度もありませんでした。他の駅では一発タッチだけで反応するのですが、栗林公園駅を出るときだけは必ず二回タッチが必要な状態です。イルカの他のICカードは持っていません。このまま毎回ずっと二回ずつタッチしなければいけませんか？装置のほうが悪品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。お申し出を受け栗林公園駅の改札機を開発メーカーに依頼し調査しましたが、特に異常はありませんでした。お申し出のエラーは、うまくカードを読み取れない場合に表示される「処理未了」と思われますが、お手数ですが改札機には約1秒程度を目安にカードをタッチするとともに、交通系ICカードだけでなく、商業系のICカードや免許証、クレジットカードなど、ICチップが搭載されている物が干渉する場合もございますので、IruCa1枚でタッチしていただきますようお願い申し上げます。また、IruCa自体の不具合も考えられますので、駅窓口にお申し出いただければカードの交換をさせていただきますのでお気軽にお申し付けください。
2月3日	一宮	ことでのんのホームページから発車時刻を検索しようとする際の画面が分かりにくい。スマホのページから入ると最寄り駅の画面が出るので、高松築港方面をクリックすると××分、〇〇分と表示される。この画面を見たら、たとえば今20:10だとすると20:××分が先発、20:00分が次発だと思ってしまう。(××分、〇〇分の意味は後で先発は××分後、次発は〇〇分後の意味だと気がついたが、検索したときは乗り遅れた。)××分、〇〇分の画面表示を、先発(次発)はあと××分、〇〇分で出発します。とかの追加記入を希望します。	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。弊社の公式ホームページ以外のウェブサイトの時刻表では、お申し出にあるような表記の場合がございます。今後、時刻を検索する場合は、弊社ホームページの乗り換え検索をご利用いただければと思います。お手数をお掛けしますが何卒よろしく願いいたします。
2月3日	八栗	シネマチケットの販売を電車内でしてほしいです。シネマチケットを初めて利用するものです。最寄り駅は古高松駅で、自転車に乗って八栗駅まで購入しに行きました。ちょっと不便を感じています。私のように感じている人もいるのではと思い要望として記入いたしました。	ご意見有難うございます。ことでのんシネマチケットですが無人駅からご乗車の場合は、普通乗車券を購入した後、瓦町駅等のチケット販売駅にて手数料無しの払い戻しを行った後に、ことでのんシネマチケットをご購入ください。お手数をお掛けしますが何卒よろしく願いいたします。
2月3日	三条	三条駅を利用して頂いております。駐輪場に屋根があれば助かります。	ご意見有難うございます。お申し出の三条駅駐輪場ですが、管理する関係機関にお伝えし、駐輪場の屋根について設置を要望いたします。今後も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。
2月4日	片原町	電車が寒かったので暖房を入れて欲しいです。	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。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。
2月5日	瓦町	湯元駅の多目的トイレの便座がすごく汚れていました。	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。お申し出を受け直ちにトイレの清掃を実施いたしました。今後もきめ細やかな清掃を行い、お客様が快適にご利用いただけるよう清潔なスペースの提供に努めてまいります。
2月5日	三条	3月3日(土)から、他社の交通系ICカードの利用が始まりますが、その為にIruCa改札機の改修工事を実施したんですか？県外から来る人にもっとPRできるように他社の交通系ICカードのラッピング電車を、ことでのん3路線で運行してほしいと思います。今までより多くの利用が見込まれることでしょうか。ご検討ください。	ご意見有難うございます。この度、更なる利便性向上を目的として、他社の交通系ICカード導入により改札機の更新を行いました。またラッピングについては、車両数に限りがあるため、ご提案頂いたラッピングについては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。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2月5日	メール	車内でのリュックは体の前で持つようにアナウンスしたほうがいいと思う。その方が場所もとらず、混雑時の乗降もスムーズになる。後ろのままだと狭いし、後ろを通るのもわからないと思う。関東では混雑時にはみんなそうやって乗ってます。	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。手荷物につきましては、車掌の乗車マナー向上の放送と「さぬき弁のマナー講座」をはじめとするポスターの掲示でお客様に乗車マナー向上のご協力をお願いしています。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。今後も、乗車マナー向上のため、ポスターの掲示や車内放送による啓発を積極的に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。
2月6日	瓦町	2月5日(月)9時頃、瓦町の長尾線で車掌●●さんですが駅名、降り口の案内の声がか細く聞き取れません。乗り換えするところ時刻も伝わっていません。途中で次の駅の案内以外で何かしゃべっていましたが、お経のようにつぶやいただけです。伝える気持ちがないようです。走行中はずっと何駅かの間、自分のカバンのベルトを直していました。以前にも一人いました。同じ人かもしませんが、他の男女の車掌さん声ははっきりしているので残念です。	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。列車点検を実施したところマイク音量等に異常はなく、担当した車掌の業務に対する姿勢などの気持ちの部分が放送にも現れ、今回の苦情に繋がったものと思われます。担当車掌には勤務態度を改め、お客様に対する感謝の気持ちを忘れることなく勤務するように厳重に注意指導を行いました。弊社では、接客態度を始めサービス向上に力を入れておりますが、まだそれが徹底されていないことを痛感しております。今回のご指摘を真摯に受け止め、社員一人一人がお客さま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。

2月7日	瓦町	太田駅の職員(一部)瓦町駅の職員(一部)、学生には挨拶しないんですか？明らかに学生だけにしないというのはどうかと思います。いろいろな学生がありますが、一応お金を払って利用しているのですから挨拶をしないのはおかしいと思います。正直、結構不快です。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該係員にはすべてのお客様に対し平等なサービスの提供が行えるよう指導を行いました。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および、サービス提供が出来るよう努めてまいります。
2月7日	瓦町	優先座席が空いていた場合、若者は座ってはいけませんか。以前、優先座席に座っていて、目的の駅で降りようと立ったさい、中年男性に「今頃の若者はどんな教育をうけてるんだか」と言われました。もちろん妊婦さんや障がい者の方、体調が悪い方などがいればいつも席をおゆすりしています。ことでんとしてはどう思いますか。	ご意見有難うございます。お申し出の優先座席については義務的なものではなく、空席の場合はお座りください。その際、お困りの方がいる場合には、お譲りいただけるようご協力をお願いいたしております。今後もおお客様にご協力をいただきながら、快適にご利用いただけるよう乗車マナー向上に努めてまいります。
2月9日	高松築港	車内はきちんと暖房をかけてください。寒かったです。	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。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。
2月10日	メール	【電車について】騒音は、帰省の妨害になり得ます。対策を講じて頂ければ、幸いです。ことでんは、態度が悪いこと、地元では、共通認識となっていますから、気をつけるように。	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。列車が走行する際の騒音については、定期的にレールに塗油する等にて対策を行っておりますが、今後も地域の皆様にご迷惑をお掛けすることがないよう点検を強化してまいります。
2月11日	仏生山	これからも精神障害者にもやさしい企業であり続けてください。	ご意見有難うございます。全てのお客様に安心してご利用いただけるよう、今後もサービスの向上に取り組んでまいります。
2月12日	瓦町	空調の効率を良くする為にドアボタンを設置したほうが良いです。手動で開けるのも取っ手が無いのがものすごく不便です。	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。お申し出のドアボタンの設置には、多大な費用が必要となるため、現時点では設置が困難です。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。
2月12日	瓦町	走行中の車両の揺れが大きくて、怪我をする恐れがあります。	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。お申し出の件ですが基準の範囲内ではありますが、列車動揺の大きい箇所がございましたので、各線で軌道整備作業を計画し、2月末までに整備作業を行いました。また、3月以降も引き続き軌道整備作業を計画し、整備を行うとともに列車動揺にも気を配り、施設の改善・乗り心地の更なる向上に努めてまいります。
2月13日	メール	池戸駅にある駐輪場に自転車を置いておくと毎日のようにドミノ状態になり、頻繁に自転車が破損するので、琴電の管理する駐輪場ではなかったとは思いますが、何かご検討をお願いします。	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。お申し出の池戸駅駐輪場につきましては、定期的に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。
2月14日	メール	いつもお世話になっております。時々、ホームで駅員さんとお客さんが会釈したり、手を降ったりしているのを見るのですが、相手は私服姿のことでん社員さんなんだろうなと思っていました。しかし最近、年齢的に社員さんではあり得ない方が会釈されているのを見まして、もしかして、本当にお客さんと会釈されているのでしょうか。これってお客さんとの距離を縮めるためのサービスなののでしょうか。時々、若くて可愛い運転手さんや車掌さんが乗っていらっしゃいますが、彼女たちも会釈サービスをされるのでしょうか。私は東京出身で、駅員さんが客の顔を覚えていて会釈するというのは、とても驚きです。素敵なことだと思います。ただ、若い女性駅員さんにはさせない方がよろしいのではないのでしょうか。勘違いした男性に付きまとわれる気がしてなりません。母も私も妹も、ストーカー被害にあっていますので、あの会釈は危険だと思えます。考えすぎなのかもしれませんが、ストーカーは本当に怖いので、お気を付けてください。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、社員同士の挨拶等でお客様に不快な思いをお掛けする事のないよう関係社員に注意喚起を行いました。今後は、誤解を招くような行為は慎み、すべてのお客様に対し平等なサービスの提供に努めてまいります。この度は貴重なご意見を頂き有難うございました。
2月14日	瓦町	瓦町駅2Fコンコースに5箇所エスカレーターが設置されていますが、清掃担当はどこが行っているのですか？手摺、笠木天端、腰パネル、階段床の汚れがひどく、多くの利用者は気持ちが悪く思っています。これからの3～4ヶ月は新しく入社される生徒、新社会人、転勤者も増える時期なので、清掃よろしく願います。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、直ちに瓦町駅2Fコンコースの清掃を実施いたしました。今後もおお客様に快適にご利用いただけますよう、定期的な清掃を実施してまいります。
2月14日	瓦町	滝宮駅の病院側の(2番ホーム)にもIruCaの改札装置を設置することはできませんか。病院側から乗り降りすることが多いのですが、不便を感じます。改善の検討をお願いいたします。	ご意見ありがとうございます。改札機については利用者数を勘案しながら設置を行っており、ご意見は今後の計画の参考とさせていただきます。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
2月15日	瓦町志度線口	私は沿線に住んでいるわけでもなく、ただのことでんファンですが、改めて全国のICカード利用可能になって、おめでとうございます。私自身とてもうれしいです。さて、この勢いに乗って新車両でも導入しませんか？私としては2両で路面電車にも似ていることから東急300系や京阪800系ぐらいが、これからのことでんにも適していると思います。是非ご検討ください。これからもよろしく願います。	ご意見有難うございます。現在のところ、車両導入計画につきましては未定となっております。ご意見名は今後の車両導入時の参考とさせていただきます。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。