

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年2月16日～28日まで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	ご意見	ことでのんからの回答
2月16日	メール	瓦町周辺のライブハウスでライブがあるときすくいっばいになってしまうので瓦町駅のロッカーの数を増やしてほしい。	ご意見有難うございます。お申し出のコインロッカーにつきましては、設置場所等の問題もあり現在増設の予定はございません。なお、駅窓口でも一時預りも行っておりますのでお申し付けください。
2月17日	高松築港	パンフレットコーナーに以前置いていた「広報たかまつ」を置いてください。	ご意見有難うございます。お申し出の「広報たかまつ」は比較的大勢のお客様がお持ち帰りになられることもあり、在庫切れになる場合もございます。関係機関には部数増加の依頼を行っておりますので、今後ご利用のほどよろしく願いたします。
2月18日	瓦町	先日、岡田駅を利用したときに気になった点がありました。駐車場の料金支払い方法をICカードでも使えるようにしていただけませんか？お忙しいとは思いますが、よろしく願いたします。	ご意見有難うございます。現在の岡田駅駐車場は、料金支払いをICカードで行うよりも、契約手続きがその場で出来ることに利便性があるICチップを導入しております。現段階では、変更することは難しいですが、今後の更新時に検討させていただきます。今後ともご利用いただきますよう、願い申し上げます。
2月18日	瓦町	岡田駅構内のお手洗いの狭さが気になっています。改修工事の予定はありますか？	ご意見有難うございます。当該の岡田駅構内トイレについては、現時点では改修工事の予定はありませんが、今後の岡田駅のトイレ大規模改修時の参考とさせていただきます。
2月19日	渦元	身体障害者なのに誰も席を譲ってくれない。渦元の障害トイレのペーパーがいつもない。身体障害者に席を譲るよう、職員から乗客に伝えて欲しい。	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。弊社では放送等による啓発を行い、お客様にご協力を頂きながら、乗車マナーの向上に取り組んでおります。今後も乗車マナー向上を図るため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。また、渦元駅の多機能トイレのペーパーにつきましては、同駅係員が定期的に確認を行っておりますが、今後もきめ細やかな確認を行い、補充を行ってまいります。
2月20日	メール	お願いします。琴平線岡本駅以西の揺れが酷すぎます。どうか緩和出来ませんかでしょうか。人命を優先して、軌道整備をお願いいたします。乗車の度に恐怖を感じております。車両接合部に乗車した際には、首に痛みを感じ、体が浮き上がるほどの揺れでした。役員様にも乗車頂き現状を見て頂きたいです。監督官庁の運輸局様にも安全監査を実施して頂き、軌道整備状況及び動揺を確認頂きたいです。揺れの緩和と以外何も望みません。料金を上げて頂いても構いません。何卒何卒揺れの緩和をお願いいたします。	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。お申し出の箇所についてはこれまでも定期的に点検を実施しておりますが、お申し出を受け再度点検を行った結果、すべて基準値内ではありましたが動揺の大きな箇所につきましては、早期に軌道整備を行ってまいります。今後も計画的に、軌道整備・点検・補修を行うとともに、列車の動揺等に気を配り、施設の改善・乗り心地の向上等に努めてまいります。
2月20日	メール	軌道検測の頻度、検測項目を教えてください。	ご意見有難うございます。弊社では定期検査計画を作成し、その中で検査基準日を定め、一年に一度全営業区間で軌道検測作業を行っております。検査項目は、軌間・水準・高低・通り・平面性の5項目を手押し式検測器を用いて検測を行い、検測結果より軌道状態の管理及び軌道の補修計画を行っております。主な点検方法は以上となりますが、今後も安全最優先の点検を実施してまいります。
2月20日	メール	4ヶ月の娘とベビーカーでのお出かけで志度線を利用しました。久しぶりの外出が楽しく、フラッグで沢山買い物をしてしまい、荷物もベビーカーにぶら下げて、乗り降りがとても心配になりましたが、車掌さんがベビーカーと一緒に持ってください、とても安心して利用できました。また娘が寝ているかどうか確認してください、車内アナウンスの音量まで配慮していただくなど、お心遣いに感服致しました。ステキな車掌さん(●●●●さん、と記憶しています)のおかげで、初めてのベビーカーでのお出かけが楽しい思い出になりました!ありがとうございました!乗客の皆さまにはベビーカーで幅をとったり、また車掌さんの業務のお邪魔になってしまったり、本当に申し訳ない気持ちもありますが、今日が本当に素敵なお一日だったので、または是非琴電でおでかけしたいなと思えました!本当にありがとうございました!車掌さんに宜しくお伝えください!!	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。
2月21日	メール	2月20日に琴電琴平駅から綾川駅まで利用させていただいたが、琴電琴平駅の女性の駅員さんと、奥にいた男性の駅員さんに非常に親切丁寧な対応をしていただいた。ぜひこの意見を本人たちに伝えていただきたい。	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、より良いお客様目線の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、すべてのお客様に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。
2月22日	メール	瓦町駅の北側エスカレーターが始発時間でも動いてない事がよくある。雨の日とか危険です。	ご意見有難うございます。お申し出のエスカレーターにつきましては、お客様のご利用状況を勘案し稼働時間を設定しておりますが、今後も調査を行いながら利用状況に沿った時刻で設定してまいりますので、ご理解いただきますようお願い申し上げます。
2月23日	メール	毎朝出勤で利用しておりますが、乗客のマナー向上に努めて頂きたく思います。まず、中高生はほぼ全員リュックですが、それらがスペースを占領しており、車内混雑の要因となっております。また、入口反対側のドア付近にいる人は十分な空きスペースを使用して詰めようとならないため、入口ドア付近が非常に混み合っています。朝の通勤通学ラッシュの時間帯にはリュックは前に抱えるよう、また入口反対側のお客様は詰めて頂くよう強く、かつ具体的に指摘したアナウンスをしていただけませんか?現在、後者については、アナウンスしていただいているようですがあまり効果は感じておりません。	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。弊社では、駅や車内におきまして、周りのお客様まで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、お客様のモラル・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。今後とも、乗車マナー向上を図るため、車内放送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。

2月23日	メール	<p>ことでん(高松琴平電鉄)関係者への提案文 最初に当社のICカード「イルカ」を「イコカ」「ピタパ」「スイカ」など国内交通機関が共通で利用できるサービスを2018年12月1日から開始することをお願いいたします。また12月31日から1月1日まで実施するオールナイト運行は2018年12月31日22時から1月1日5時までの間、高松築港から屋島、琴平など全路線にて20分に1本の割合で運行年始参りの利用促進に努めるほか、1月1日から3日までは午後9時で終電。1月2日と3日は午前7時を初発、12月31日は全時間帯間引き運行をお願いいたします。</p> <p>内容はエリア内の全てのテレビ・FM・ラジオ局にてオンエアする事をお願いいたします。またことでん宣伝ポスター(琴平・栗林公園・四国村など)を日本国内の鉄道事業者向けにポスターを政策、宣伝することをお願いいたします。2018年5月1日からです。</p>	<p>ご意見有難うございます。IruCaカードの相互利用については導入コストや契約の問題もあり、今のところ実施の予定はございません。また利用促進の取り組みについては今後の参考とさせていただきます。ご理解賜りますようお願い申し上げます。</p>
2月25日	メール	<p>3つ程提案をさせていただきます。・長尾線に3両編成を導入出来ないなら阪急電鉄や阪神電鉄の19m車両を導入すれば良いのでは？(整備等の効率をあえて無視させて頂きます)・琴平線への新型車の導入は京急にこだわらず、京成の車両も検討してみてもは？(3400形、3600形が廃車になるかも)・塗料のコストもかかると思うけれど、リバイバル塗装などをしては？以上です。貴社の事情等は分かりませんので至らない点多々あると思いますが検討お願い致します。</p>	<p>ご意見有難うございます。お申し出の新型車両の導入には多額の予算が必要となるため、直ちに購入することは困難です。購入先の事業者については、頂いたご意見を今後の車両導入計画の参考とさせていただきます。</p>
2月26日	淵元	<p>朝、のぼりで瓦町到着のアナウンスで「行ってらっしゃい」といってくれて、聞いていてとてもうれしくなります。また、去年秋ごろ初めて英語のアナウンスを聞きました。お遍路さんもいることだし、英語アナウンスを広めてみてはどうですか？録音でも何でも良いので。オリンピックもあり都会っぽくてよかったです。</p>	<p>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よう外国人対応の社員教育を実施し、接客対応及びサービスの向上に努めてまいります。</p>
2月26日	淵元	<p>土・日も平日も同じ時間で走ってほしい。</p>	<p>ご意見有難うございます。ダイヤの設定はお客様のご利用状況を勘案して設定しておりますが、お客様の利便性が向上するよう、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。</p>
2月27日	高田	<p>「全労災」のラッピングの電車の修理期間が長すぎます。早急にきれいにして復活させてください。今年のモンバスラッピング電車は1211、1212号になるのですか？出来れば1080形あたりがうれしいです(ラッピングが少ないので)</p>	<p>ご意見有難うございます。「全労済」ラッピング電車につきましては、検査予定に従い長期間運行をしておりますでしたが、3月3日より運行に復帰しております。今年のモンスターバッシュラッピング電車は琴平線1201-1202号を使用して3月12日より運行いたします。お客様のご利用を心よりお待ちしております。</p>