

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年3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
3月1日	メール	遅休のお知らせが遅すぎます!駅に着いてからとかマジあり得ません、なので何か事故・天候など分り次第、このサイトなり知らせて頂けると大変!助かります!!!	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。30分以上の遅延発生が発生した場合、または予想される場合は直ちにことでのんホームページ運行状況により情報提供しております。また、その他一斉放送装置、テロップ表示を用いてきめ細やかな情報提供しておりますが、今後もお客様にご不便をお掛けすることの無いよう、迅速な情報提供に努めてまいります。
3月1日	メール	高田駅の駐輪場、3/1暴風警報発令、駐輪場の自転車が無茶苦茶になっていました。これから通勤通学で来た人は困るとおもいます。駅員さんは部屋の中で座っていました。駅員さんは一人なので駐輪場迄は職務外なのでしょうか?以前はボランティアの方が駐輪場も綺麗に整理整頓してくれていましたがいまは居なくなっぼつたらかします。駐輪場迄は職務外で駐輪場を提供しているだけだと言われれば何も言えませんが...	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。駐輪場については駅係員が適時整理・点検を行っておりますが、強風時など状況に応じてこまめな点検を行うよう指導を行いました。今後もお客様が安心してご利用して頂けるよう、駐輪場の整理・点検を行ってまいります。
3月2日	メール	朝の時間帯だけでも、ドアの位置を統一しろ!並んでも意味ないし、そもそも並ぶ位置もない。	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。お申し出については保有する車両のドア位置が異なるため、乗車位置を特定位置に設定することは困難なのが現状です。またラッシュ時間だけ統一することも運行上不可能です。ご不便をお掛けしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
3月2日	メール	琴平線揺れすぎて笑えます。とても立ってられない。転倒したり、むち打ち症になったら補償してくれますか?車両が悪いのか、線路が悪いのかかわからないけどこのままじゃ怪我人が出ますよ。直せないなら、速度落として。安全第一なんですよ?	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。これまでも定期的に軌道の点検を実施しており、安全上問題はございませんが、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。なお、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。
3月3日	瓦町志度線口	一日乗車券を無人駅の自動券売機でも購入できるようにしてほしい。旧乗車券の性格上、休日の利用も多いと考えられる一方、休日駅員を配置しない駅が多いことから、潜在需要を掘り起こされるものと思われる。	ご意見有難うございます。現在、一日フリー切符は有人駅またはホームページからご購入いただけます。券売機での販売については、多額の費用が掛かることから導入の予定はございません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
3月4日	メール	よく琴平線を利用します。あまりにも揺れすぎではありませんか?特に列車の結合部分付近が揺れますが、あの辺りは優先座席にされていますよね。高齢者の方々や妊婦さんがあの席でゆっくり過ごせるとは到底思えません。大きく揺れ、乗客の方々が驚く姿や目を覚ましてしまう姿が何度も伺えます。	不安な思いをお掛けし申し訳ございません。安全運行に支障はありませんが、列車の動揺が大きい箇所については優先的に軌道点検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。
3月5日	メール	イルカをJRや関西圏で使えると便利だと思います。10カードに参加すると使える範囲が一気に広がっていいと思います。そのためには県内でイルカを使えるお店を拡大して知名度を高めることが大切だと思います。また、ポイントの還元を窓口ではなく、機械または自動でカードに追加できないとすごく不便です。	ご意見有難うございます。IruCaカードでご決済いただける店舗等につきまして、徐々にではございますが拡大を行っております。またポイント還元につきまして、機器を導入することは費用面により、現時点では実現は困難です。なお、IruCa取扱い駅窓口の他、瓦町等でのチャージキャンペーンを開催するなど、ポイントを還元する機会を設けておりますのでどうぞご利用ください。また、IruCaカードをJRや関西圏などで使用するには、駅務機器改修など莫大な費用が発生することから現在のところ予定はございません。ご不便をおかけしておりますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
3月5日	メール	埼玉県在住の者です。今月下旬に高松に旅行に行きます。JR東日本のSuicaを利用したいのですが、瓦町からの各線はSuicaで乗車可能でしょうか?宜しくお願いします。	ご意見有難うございます。ことでのんでは2018年3月3日より他社ICカード(10カード)のご利用を開始しております。お申し出のSuicaでのご利用も可能です。お客様の利用を心よりお待ちしております。
3月5日	三条	三条の駅員さん男性の方はとてもいい人、人として尊敬できる。女性の方は仕事ができる。説明がきちんとしている。それ以外の社員はどうだろうか、存在が無いに等しい、または不愉快。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。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。なお、激励を頂いた係員の両名へお申し出内容を伝えたと、「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。この度は貴重なご意見を頂き誠にありがとうございました。
3月6日	メール	イルカについてです。私は香川県高松市出身で、現在東京在住でSuicaを利用しています。イルカ同様の交通系ICカードで、現金をチャージし、定期券としても利用可能です。Suicaはクレジットカードでのチャージが可能で、JR東日本指定の一部のクレジットカード(Viewカード)ではオートチャージが可能です。オートチャージとは、私の場合を例に取ると、残高が2000円を下回った状態でJR東日本の改札機を通過すると2000円をチャージする、という設定で自動チャージする機能です。この機能を利用しているため、私は「駅でチャージする」という行動を取ったことがありません。イルカについても同じ仕組みを採用すれば、利用者がわざわざチャージする行動を取る必要がなくなり便利になるかと感じますが、いかがでしょうか?イルカでの支払いを導入している店舗で利用しやすくなり、クレジットカードによる自動チャージでクレジットカード自体のポイントも付与され、利用者にはメリットがあると感じます。ご検討のほど、よろしく願い申し上げます。	ご意見有難うございます。お申し出のオートチャージ機能については、現在のところ導入予定はございませんが、ご意見は更新時の参考意見とさせていただきます。今後も更なるサービスの向上に取り組んでまいります。貴重なご意見を頂き誠に有難うございました。
3月6日	メール	休日など琴平線高松築港行きに乗っているときに瓦町駅近くで車掌さんが乗り換えなどの車内アナウンスをした後、英語でもう一度アナウンスをしていてびっくりしました!地下鉄でしか聞いたことがなかったので、その心遣いとても関心しました!そういった車掌さんが増えてくれたらいいです!	温かいお言葉有難うございます。英語放送については以前よりお褒めのお言葉を頂戴しており、今後も外国の方にも安心してご利用いただけるよう社員一同、より良いサービスの提供に努めてまいります。
3月6日	瓦町	3月3日(土)の日に長尾線のとある駅で高齢の男性が杖をついて降りていたにもかかわらず、きちんと降りたかどうかを見届けずにドアを開けて高齢の男性の肩に少しドアがあたっていました。高齢の方や体の不自由な方が乗り降りしている場合は、大変かとは思いますが、もう少しきちんと見るようにお願いします。	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。乗務員には高齢の方や体の不自由な方がご乗車の際は、動向に特段の注意を払い、車内・車外の確認を確実にしてからドアの取扱いを行うよう再度周知しました。今後も社員教育を継続して行い、更なる安全意識の向上に努めてまいります。
3月7日	メール	京急電車を多く所有されていますが、京急とのコラボを1編成でいいので車体を赤の塗装にしてほしいです。1100形の京王色でもいいです。企画して頂けたら是非乗りたいです。	ご意見有難うございます。京急行車車両のラッピングカラーについては、以前より多くのファンにご意見を頂いております。今後も多くのお客様に満足して頂けるよう、ご意見は今後の企画の参考とさせていただきます。
3月7日	高松築港	いつも通学で利用しています。スイカなど使えるということで、観光客の増加に繋がると思っています。いつも丁寧な対応有難うございます。気持ちよい接客で毎日が楽しいです。	温かいお言葉有難うございます。3月3日(土)から、JR東日本の「Suica」やJR西日本の「ICOCA」など全国の交通系ICカード10種類でも電車の乗降が可能になるサービスを開始致しました。今後もお客様が、快適にご利用いただける鉄道を目指し、更なる安全安定輸送とサービスの向上に努めてまいります。
3月7日	メール	岡本駅の上り方のフェンス近くのつつじの木、きれいに切っていたいで有難うございます。気持ちよく待っていられます。桜もきれいに見られます。	ご意見有難うございます。2018年1月10日に岡本駅ホームにありますつつじの木の剪定作業を行いました。今後も、お客様が快適にご利用いただけるよう施設の管理に努めてまいります。
3月8日	メール	IruCaを持っているが、瓦町駅でICOCAを誤ってタッチしてしまい、入場を消してもらおうとその場で窓口に行ったところ、めんどくさそうに「ICOCAはJRの商品だからJRで消してもらって下さい」と言われた。JR四国の入場記録ならまだわからないでもないが、ことでのん入場記録なのにその窓口の案内はおかしいと感じるが。	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。係員には3月3日から利用を開始致しました交通系ICカード利用のお客様も含め、すべてのお客様に対し、接客態度や接客姿勢について誠実に対応するよう厳しく注意指導を行いました。今後このような不快な思いをおかけすることの無いよう、今回のご指摘を真摯に受け止め、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。今後ともご愛顧を賜りますよう、何卒宜しくお願い申し上げます。

3月8日	高田	電車の外側のコマニシャルの大きな絵は乗客無視としか思えません。なぜなら、車内からの眺めが悪くて実に視界がせまく良くない。乗客の立場を考慮すべきです。	ご意見有難うございます。ラッピング広告デザインを製作する際、窓1枚当たりのラッピング面積に応じて車内から外が見える生地の使用をしている部分と、窓を塞いでしまう生地を使用している部分の両方がございます。より多くの視界が確保できるよう、今後のラッピング時の検討とさせていただきます。
3月8日	メール	瓦町駅の発車メロディーの「オブラディオブラダ」を最後まで鳴らさずに途中で切るのは何故でしょう。気持ち悪くて仕方ありません。作曲した人にも失礼ではないですか。あと3秒です。ガンマンして最後まで鳴らしてください。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。お申し出の瓦町駅の発車メロディの「オブラディオブラダ」ですが、発車メロディが適切な長さの時間設定になるよう、運向上の理由から15秒と設定されており、そのため途切れたようなタイミングでメロディが終了しております。なお、3月21日より同ホームの発車メロディは、くりり作曲の「コトコト電音」に変更されており、15秒の時間設定で音楽が途切れることなくメロディが流れております。何卒、今後ともご愛顧賜りますようお願い申し上げます。
3月9日	メール	お世話になっております。いつも通勤でこでんをご利用させていただいております。ひとことお礼を申し上げたいことがあり、こちらでよかったのかどうか迷いましたお送りしました。昨日7日の太田駅8時21分発乗車の際に、ホームと列車の隙間に黒い手袋片方を落としてしまい、片原町下車の際にその旨駅員さんにお伝えしました。それから約10分少々でお電話を頂き、太田で発見拾得したこと、片原町に届けておくので取りに来て欲しいとの迅速丁寧な回答がありました。片原町受け取りの際にお礼はお伝えしたのですが、帰社後到着の太田駅ではお忙しそうでお伝えできるタイミングがありませんでしたので、双方の駅員さんにメールですがひとことお伝えいただければ大変ありがたく思います。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。お申し出内容を双方の駅係員に伝えたところ、「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、お客様が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。
3月10日	メール	ことちゃん ことみちゃんの20-30cm程度のぬいぐるみを販売して欲しいです。ストラップことちゃんは顔やフォルムが初期のままで..新しい福々した愛らしいことちゃんにしたい。瓦町コンコースにあるグッズ紹介ケース 置き場や見せ方が悪い。綺麗にお洒落に紹介して欲しいです。ゆるキャラ3位のことちゃん 全国にファンがいます!もっと大切に もっと愛してあげてください!!	ご意見有難うございます。ぬいぐるみの販売やストラップのデザイン変更につきましては、現在のところ予定はございませんが、今後の商品開発の参考とさせていただきます。また、瓦町駅のグッズ紹介ケースにつきましては、見栄えなど今後は工夫をこらしていきたいと考えております。この度は貴重なご意見を頂き有難うございます。
3月11日	メール	今駅構内にセブンイレブンを作りますが春休みに完成ですが混雑や馬鹿な若者の溜まり場になりかねないと思います。只でさえコンコースが騒がしい一階のセブンイレブンを騒がしいのにこれ以上騒がしい場所作ってどうするのですか?後電車の中も騒がしくなってきました。今後厳しくして下さい。	ご意見有難うございます。瓦町駅利用者の利便性向上を目的とし3月30日に瓦町2Fコンコースにセブンイレブン駅中コンビニをオープン予定です。なお、お申し出にありますが迷惑行為が発生しないよう駅係員の巡視を徹底し、お客様に安心してご利用していただけますよう努めてまいります。
3月12日	メール	3月10日(土)長尾駅10時8分発の電車で乗車しました。駅には余裕を持って行ったので、電車をホームで待って、到着してドアが開いたので、優先座席に乗車しました。(当方視覚障害者で、白杖を持っていました)乗車して1分ぐらいでしょうか、女性の車掌さんがやってきて、「何かお手伝いできることはありませんか?」とたずねていただきました。時間的に混雑することもないと思ったので、「多分大丈夫です」と応えたところ、「何かありましたらお気軽にお申し出ください(正確に覚えてないのですが、)とお心遣いを頂きました。その後、何事もなく車内放送をされ、電車は発車しました。でも、この電車、長尾駅に10時8分到着で、同8分の発車で、長尾駅には2分しか停まっていらないはずですが。しかも、乗車してから1分後、数十秒のやり取りだったとはいえ、通常業務でも時間がギリギリだと思うのですが、お気遣いをいただきました。大変感謝しております。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。お申し出内容を本人に伝えたところ、「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。
3月12日	メール	交通系ICカードについての質問です。SuicaやPASMOなどの利用が開始になりましたが、これらのカードで便利な機能の一つのオートチャージという機能がありますが、こでんの改札ではこの機能を使えるのでしょうか?まだ始まったばかりということもあるのか、ネットで調べてみてもその記述が見当たらないので質問させていただきます。	ご意見有難うございます。ご質問のオートチャージ機能についてはご利用できません。ご不便おかけしますが、駅窓口にてお申し付けください。なお、お申し出内容について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。
3月12日	瓦町	1201×1202号が瓦町FLAGからモンバス2018のラッピング変更していましたが、同じ車両で他の車両へラッピングしないのですか、また琴平線では1200形全てがラッピング電車で、その次に多いのが1100形(3編成)になっています。2年前の1081×1082号(モンバス2016)にしなないのでしょうか。不思議でなりません。瓦町FLAGで走っていた琴平線はどうなるのですか。出来限り他の車両をラッピング(1080形等)にするようにしてもらいたいです。製造が古い車両をラッピングしない会社もあるようですが、その関係ででしょうか?	ご意見ありがとうございます。ラッピング車両は、運行期間と車両検査日程を勘案し選定しております。また、琴平線の瓦町FLAG号は3月2日で終了し他車両へのラッピング予定はございません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
3月13日	メール	瓦町のIruCaチャージ機なのですが、黒背景に緑文字で以前と比べてぱっと見て分かりにくい。折角自動改札機が黒背景に白文字で見やすくなっていただけに残念です。それと、履歴印刷はチャージ機ではできなくなったのですか?できるのであれば、やり方を教えてください。	ご意見有難うございます。チャージ機の機器更新により、新しいチャージ機での履歴印刷は出来なくなっております。お手数ですが駅窓口にてお申し付けください。なお、チャージ機の文字表示の視認性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。
3月13日	メール	先日仕事で伺ったおり、記念の意味を込めてIruCaを発行していただきました。何の説明もなく無記名式のIruCaを発行されたのですが、東京に戻って記名式のものがあると知りました。とても残念です。発行時に説明していただければ記名式にしましたのに。琴平駅で男性の駅員さんでした。	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。係員にはお客様に対して十分な説明や、細やかな案内を行うよう厳重に注意指導致しました。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。
3月13日	瓦町	精神障がい者の運賃も、身体障がい者や知的障がい者同様に割引することを前向きに検討して下さるようお願いいたします。精神障がい者も健康面・経済面で非常に苦しいのです。	ご意見有難うございます。お申し出の運賃割引につきましては、地方民鉄は厳しい経営状況にあり、新たな運賃割引の導入は計画しておりません。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
3月14日	メール	本日、12時15分に高松築港着の電車を岡田駅より利用しました。私は同業でして、つい仕事を見てしまいます。今日は車掌さんの仕事をみて清々しい気持ちになったので、メールさせていただきます。●●さんという若い方だと思いますが、扉の開閉だけでなく、的確なお客様への案内と気配りは素晴らしいです。終点ではボケていた私がリュックサックを網棚に忘れていましたが、大きな声で声かけをさせていただいてありがとうございました。私も自分の作業の都合ではなく、お客様のことを第一に考えて仕事しようと思います。心身共に健康第一でお仕事頑張ってください。	温かいお言葉有難うございます。当該乗務員には、お客様のお言葉を伝えました。今後もお客様目線のサービスを心掛け、全てのお客様に気持ちよくご利用いただけるよう社員教育に努めてまいります。
3月15日	メール	荷物が多く重かったため1つは膝の上に、もう1つは横に置いていました。すると、ほろろが目立つおばあさんに周りのことを考える、網棚の上か床の下におくと大きな声で怒られました。しかし、網棚には重くて持ち上げることができず、床に置くのも雨で濡れていたため抵抗がありました。おばあさん自身他の人の気持ちを考えられていないと感じとても不快でした。荷物を置くカゴなど設置する予定はないのですか?	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。車両内スペースからもお申し出にありますが、多くの手荷物でお困りの場合には係員にお申し付けください。ご不便をお掛けいたしますが、何卒今後ともご愛顧いただけますようお願い申し上げます。
3月15日	八栗	八栗駅にいる駅員さんは2人ともいつも優しくしてくれます。切符を買うときに間に合うか不安であせっていたら「間に合いますから大丈夫ですよ。」と声をかけていただき、その心配りがとてもうれしかったです。いつも有難うございます。	温かいお言葉有難うございます。当該係員は以前から度々お褒めのお言葉を頂いておりまして、今回の申し出を伝えたところ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。
3月15日	メール	障害者手帳保持者です。瓦町駅から、iPhoneのモバイルSuicaを使い乗車しました。高松築港駅で降り、改札口横の窓口で障害者手帳とモバイルSuicaを見せて、障害者割引を受けようとしたのですができないと言われました。東京の方では、障害者割引で精算して改札を出ることができるのですが、こちらではできないのでしょうか?	ご意見有難うございます。iPhoneのモバイルSuicaを含む、他社カードでの障がい者割引についてはICカードでのご利用はできません。お手数ですが、ご利用の際は券売機または弊社ICカードのグリーンIruCaをご利用ください。なお、ご意見は今後の更新の際の参考とさせていただきます。ご不便お掛けしますが何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。