

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年3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  |
|-------|------|---|---|
| 3月16日 | メール  | 3月15日16時頃、長尾線高田駅で外国人の隣で立っている駅員さんに後ろから無言で肩を触られ、「外国人の方の背中に赤い糸が付いているからとれ」と言うような指差しをしてきました。察したのでその場ではこっそり外国人の背中についていた糸をのけましたが、ご自身ですればいい事をなぜ私に頼んできたのでしょうか？しかもずっと無言で礼もなく。駅員さんの意図が読めませんし、とても不快になりました。私は友達と話していたのでその外国人の知り合いと勘違いされる事はありませんない状況です。一般的に知り合いでもない方が女性に触れるのもどうかと思いますし、乗客をパシリに使うのは宜しくないと思います。今後似たようなことをしないで欲しいのでメールさせて頂きました。この声がその駅員さんに届くかはわかりませんがお伝えして頂けるとありがたいです。よろしく願います。申し訳ないのですが個人情報のため住所は控えさせて頂きます。 | 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。事実確認を行ったところ当該係員は、ホームにいたお客様が互いに面識のある関係と勘違いしていたと申しておりますが、いかなる場合にもお客様に対して失礼の無いよう、お客様目線のサービスの提供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よう社員教育を徹底してまいります。 |
| 3月16日 | メール  | JR高松駅近辺で、高松築港駅への行き方を聞かれることが、ここ1か月で2回ありました。(聞かれた場所は、花時計の東側と、シンボルタワー方面への横断歩道の手前)高松駅前のクレメントホテルが増築工事をしていることもあるかと思いますが、確かにわかりにくいです(聞かれても、行き方を説明しにくい)。何か、導線、案内掲示を考えていただけないでしょうか。  | ご意見有難うございます。JR高松駅の出入口の正面に観光案内図が設置してあり、高松築港駅の経路等を確認いただけます。なお、初めて訪れる利用者が迷うことなくご利用いただけるよう、ご意見は今後の参考とさせていただきます。   |
| 3月17日 | 三条   | いつになったら太田～三条間の駅が出来るのですが？駅を設置する気はないのですか？いつまでたっても工事は無し、駅が出来ないので4月よりことでのんを使わなくても良いように会社の近くへ引越しをすることにしました。香川の県民性かのんびりすぎている。香川を代表する会社なのだから、もっとしっかりしてください。あんまりにも遅すぎです。工事の進歩、駅完成がいつごろになるのか説明してください。駅近隣の住民にアンケートまでやって、あんまりにも無責任です。  | ご意見有難うございます。お申し出の太田駅～三条駅間の新駅につきましては、関係機関と協議を行いながら計画を進めておりますが、現在のところ開業日等は未定となっております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。  |
| 3月18日 | メール  | 3/17 19:50頃瓦町駅 改札でのこと<br>何年ぶりにことでのんを利用した。きっぷを買ったが自動改札機になっており、改札真ん中あたりでキョロキョロしていた。窓口でいるメガネをかけた男性従業員から、「知らんし～、知らんし～」と馬鹿にしたことを言われた。辺りを見回してもその場に自分しかいなかったの自分にかけているのだと思つた。腹がたつて、ぶん殴りたい気持ちだったが約束の時間が迫っていたのでそのままその場を立ち去った。いったいどんな教育をしているのか！もう2度とことでのんには乗りません。  | 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。事実確認を行ったところ係員が私語で発した言葉であることが判明しました。当該駅係員には会話が例え業務に関する事であっても、ご利用のお客様にとっては私語にしか聞こえかねないことを理解させ厳しく注意指導しました。今後も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。  |
| 3月18日 | 高松築港 | 意見を見ると、ことでのんに対して否定的な意見が多すぎ。私は関東から来ました、一生懸命やっております。電車は音がかし揺れるのが当たり前。また乗り遅れの意見もあるが、電車は時間前に来て待つのが当然。待たないのは変というのはエゴ。またコインロッカーの料金が300円というのは良心的。否定してばかりでは一生懸命な社員がほとんどなのによる気がうせてしまいます。   | ご意見有難うございます。弊社ではイルカBOXで頂戴したご意見を参考に、更なる安全運行とサービスの向上に努めております。今後も頂いたご意見を真摯に受け止め、全ての利用者に満足して頂けますよう取り組んでまいります。この度は温かいお言葉を頂き有難うございました。  |
| 3月19日 | メール  | 車内アナウンスが聞こえない ポソポソ言いつぎ もっと大きい声でアナウンスして エンジン音が響くと全然聞こえない ネーム見た ●さんという男性今日の朝乗った時は問題なし、この間もことでんさんに電話して注意したけどムダだったんですか?この間はおかけで乗り過ごした 乗っている席によっては駅の看板も見えないし何の為にアナウンスするのか認識してないんじゃないですか?しゃべったらいいんじゃないやなくて乗っている人に『伝える』のがアナウンスの役目じゃないんですか?そうじゃないならアナウンスなんて必要ない。看板見づらい視力に問題ある人は乗ったらダメなんですか?真摯に受け止めて改善する内容だと思いますが。   | 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。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励行し、適切な音量でわかりやすい放送を行うよう指導いたしました。また、ご意見を真摯に受け止め、全乗務員に再周知するとともに、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。                 |
| 3月20日 | メール  | 志度線 湯元 17:23 初の電車に乗っていましたが、運転士 ●●●●●のドアの開閉がとても乱暴で、大きな音や響きが不愉快でした。他の運転士の方と比べて、明らかに乱雑な振る舞いでした。  | 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。お申し出を受け、当該運転士には、乗務中の執務態度について厳重に注意指導を行いました。今回のご意見を真摯に受け止め、今後も全てのお客様に満足して乗車いただけるよう社員一人一人がレベルアップを図り、より良いサービスの提供が出来るよう努めてまいります。                           |
| 3月21日 | メール  | 駅員さんの声かけが素晴らしく感動しました。「気をつけて行ってらっしゃいませ。」という言葉とともに、乗り換えの時間についても教えて下さりました。私も、人との関わりが大切な仕事を目指しています。他の方にも同様の声かけを行い、困っている人がいるとすぐに対応する心遣いを大切にしていきたいです。   | 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。  |
| 3月22日 | 高松築港 | 3月より他社交通系ICカードが利用できるようになったと聞き、帰省した機会にさっそく使わせていただきました。普段通勤で使っているカードが利用できて便利でした。今後も駅構内、自動販売機やバスへの拡大、県外からの観光客にとっての利便性向上にも期待しております。また、高松に帰ってきたときには利用させて頂きます。  | 温かいお言葉有難うございます。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、今後も更なるサービスの向上に取り組んでまいります。お客様のまたのご利用を心よりお待ちしております。  |
| 3月23日 | メール  | 平日のほぼ毎日の出来事ですが持参したポリ袋に入ったゴミをゴミ箱に捨てて木太東口8時34分発「下り」の先頭車両内に乗車するスーツ着用の男性を見ます。家庭ごみ捨てるなど標札を設置して頂いてますが全く効き目がない様です。何か対応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。以前より啓発ポスターにて注意喚起を行っていますが、ゴミの不当な廃棄が減少していないのが現状です。お申し出を受け、四角型投棄口にて不法投棄出来ないよう、鉄の棒を設置いたしました。今後も心地良い清潔なスペースを提供出来るよう努めて参ります。                                |
| 3月24日 | 瓦町   | ことちゃんひやく号は、土日祝日は運行時間が固定しています。3月22日(金)の平日、瓦町発の17時23分の電車は4両編成で、先頭がことちゃんひやく号でした。平日はランダムで車両を運行していますが、土日祝日と同じような運行にしてくれたらよいと思います。  | ご意見有難うございます。ひやく号についてですが、平日に於いては休日とダイヤが異なる事や車両運用の関係もあり、休日と同じダイヤでの運行は困難です。何卒ご理解賜りますようお願いいたします。  |
| 3月26日 | 三条   | イルカBOXの回答の提出が遅いです。3月26日に2月後半の意見がまだ掲載されていません。ホームページで見ても同様だった、早目の対応をお願いします。また、毎年開催される11月3日の仏生山の電車祭りですが、終了が15時までですが16時まで延長して欲しいです、もっと長く楽しめると思いますけど。  | イルカBOXの回答については、半月前のご意見を月初めと中頃を目安として掲出してしております。この度は回答が遅れたことを深くお詫びいたします。今後は掲出日が遅れることの無いよう努めてまいります。また、電車まつりについてですが、参加者数に応じて開催時間を定めておりますが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。この度は貴重なご意見を頂き有難うございました。 |
| 3月26日 | 高田   | ことちゃん・ことみちゃんのリール付きバスケースが欲しい。  | ご意見有難うございます。グッズについてはお客様に満足して頂けるよう新しい商品開発に取り組んでおります。頂いたご意見は今後のことちゃんグッズ製作時の参考にさせていただきます。今後ともことでのんをよろしく願います。   |

|       |     |  |   |
|-------|-----|--|---|
| 3月26日 | メール | 電車内でのマナーについて、質問とお願いがあります。電車内でのハンズフリー電話通話はOKなのでしょうか?昨日(3/22,19:30築港発の琴平行き)、瓦町から乗り込んできた若い女性客が私の隣に座り、ずーっとハンズフリー通話をしていました。(私は円座駅で降りましたが、彼女は座ったまま通話しっぱなし)こちらとしては、聞きたくもない会話を強制的に聞かされる状況ですし、ハンズフリー通話も、通常の電話通話と同じように不快に思いました。また、別件ですが、朝の混雑した電車内で、多くの学生が大きなリュックを背負ったまま立っていますが、背負ったままだと、通路も通れないですし、ましてや混雑時に貴重なスペースが潰されてしまいます。上記2点についても、電車内でアナウンスしていただけたら助かります。実際、朝の電車では、時々マナー向上のアナウンスをしていただいているのは知っています。常識ある人は、そのアナウンスの内容で理解できるのですが、上記2点などの行為をしている人は、もう少し具体的なアナウンス内容の方がよろしいのではないかと思います。(おそらく自分の行動が注意喚起の事柄に当てはまっているとは思っていない)ので大勢の人が一緒に利用する空間。お金を払ってまで、不快な思いはしたくありません。客が客に直接注意をするのも、だいぶ勇気がいります。どうぞ、力を貸してください。長々と失礼致しました。 | 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。お申し出の電車内での携帯電話のご使用は、ハンズフリー通話を含め通話はご遠慮して頂いております。また、リュックを背負って乗降の妨げになるような旅客を発見した場合は、車掌に乗車マナーの放送を行うよう指導しております。なお、劣悪なマナー違反等があった場合には臨機に对应してまいります。今後、問題意識を持ち乗車マナー向上についての車内放送の頻度を上げて実施し、お客様にご協力いただきながら、快適にご利用いただけるよう努めてまいります。 |
| 3月26日 | メール | 長尾駅のトイレについてです。古すぎて1つしかない個室のトイレの鍵の建て付けが悪くなっており鍵が閉まらない。今時男女一緒のトイレは女性にとって不安不快。どんどん和式がなくなり洋式に変わってきているのに改装はまだですか?お年寄りや小さな子供、障がい者は長尾駅でトイレに行きたくなった場合困ると思います。  | 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。駅トイレの改修工事については費用も必要となるため、早急な改修工事は困難です。ご意見は今後の参考とさせていただきます。なお、長尾駅のトイレの鍵については点検を行ったところ、鍵の閉まりが悪かったため、大規模な今後補修を計画中です。この度は貴重なご意見を頂き有難うございました。  |
| 3月26日 | 片原町 | 私は3年間の間、こでんを利用しておりとても感謝しています。本当にありがとうございます。私はこれから名古屋に行きますが、名古屋ではおそらく無人駅も少なく、こでんより便利に通えるかと思えます。でも私が電車の乗り方を知り良さを分かったのは、こでんです。これからもサービスを変えずにお客様を大切にされる会社であってください。本当に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。お客様に安心・快適にご利用いただけることを第一として日々取り組んでおります。今後も全てのお客様に満足して頂きますよう、サービスの向上に努めてまいります。   |
| 3月29日 | メール | 3月29日、午後18時頃に高松築港にいた男性の駅員さん。私は、ホームに入ってたんですが、その時、おばあちゃん?かかなりの年配の方が、瓦町?に行きたいみたいで、駅員さんに訪ねていました。どれに乗ればいいのか、分からないと、そしたら全部、瓦町行くんでと(冷たく)。おばあちゃん、全く分からない様子で何時のがありますか?と駅員さんに聞いてました。そしたら駅員さん、自分で調べてもらっていいですかね?(かなり冷たく)返答してました。おばあちゃん、本当に分からないからとても困った様子でした。とつてもつても不愉快だったのでメールさせて頂きました。お年寄りの方です。もっと親切にできないものなのでしょうか?怒りしかなかったです。何番ホームに何時何分発がありますよ?だけでいいんじゃないでしょうか?それを見方も分からないって、おばあちゃん言ってるのに、自分で調べてるんでしょ?不愉快すぎます。毎日、琴電を通勤で利用させてもらってますが、こんな人、初めてです。どういう教育されてるんでしょ?不愉快すぎます。でも、毎朝、気を付けていってらっしゃいませへの車掌さんには、癒されています。たった一人が、こんな行動しただけで、イメージ悪くなりました。もっと、自覚を持って仕事してほしいです。  | 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。当該社員にはご指摘いただいたことを真摯に受け止め、丁寧な案内を行うよう厳重に注意しました。今後は、全社員がお客様の立場に立ったサービスの提供が行えるよう社員教育に努めてまいりますので、今後ともご愛顧を賜りますよう、何卒、宜しく願い申し上げます。  |
| 3月29日 | メール | 高松琴平電気鉄道株式会社・運輸サービス部運輸営業所 ●●指令長兼助役様・●●指令長兼助役様 貴社におかれましては、ますますご清祥のこととお喜び申し上げます。本日(3月29日(木))に、貴重なお時間を割いていただいたことに対し、まずお礼申し上げます。お二方の真摯なご対応振り、真剣にお話を聞こうとする姿勢に対し、感銘を受けることに感謝申し上げます。これまでに様々な企業や団体の管理職の方とお話をさせていただきましたが、お二方のご対応振りは管理職として模範となるものだったと認識しております。四国旅客鉄道株式会社・高松保線区長の対応振りとは、天と地ほどの開きがありました。比較して誠に恐縮ですが、それくらい素晴らしいものでした。お二方のお客様への思いがあれば、貴社の益々のご発展も実現され、また近い将来において公共交通機関のリーディングカンパニーとなることを確信しております。今後の貴社の益々のご発展を祈念して、お礼の言葉と代えさせていただきます。   | 先日は社員の対応でご迷惑をお掛けしたことを深くお詫びいたします。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。今後ともご愛顧頂きますようよろしくお願い申し上げます。   |
| 3月29日 | メール | 電車内でのアナウンスがあり聞き取りにくい。ボリュームが低い、言葉がモゴモゴしてるなどが原因だと思います。   | 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。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。   |
| 3月30日 | メール | 3/28(水)の長尾線平木発16:17の電車で、三木中女子が騒いでいる所を●●●●車掌さんが、紳士的に声掛けをしたことに感銘を受けました。お仕事とはいえ、素晴らしい光景でした。温かい気持ちで電車を降りることができました。直接お伝えしたかったのですが、お忙しそうでできなかったのでご連絡させていただきました。ありがとうございます。これからも、お仕事を頑張ってください。  | 温かいお言葉を有難うございます。お申し出内容を本人に伝えたと、「お言葉を励みに、今後も他のお客様のご迷惑になる行為を認められた際は、毅然とした態度で乗車マナーについてのご協力をお願いしてまいります」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サービスの提供に努めてまいります。   |
| 3月30日 | メール | 今年に入って母の見舞いのため円座から琴平まで電車を利用するようになりました。車両の連結に近い場所が優先席になっているのが気になります。連結の端のせきは座席がよくはねます。初めて電車に乗ったときそれを知らずにすわりました。何度もはねるので席を代われればよかったのですが30分ほどですし、荷物が多かったため面倒で移動しませんでした。次の日ギックリ腰のような症状になり3日ほど動くのが大変でした。あんなにはねる席に妊婦さんが乗ったとしたらと考えたらゾッとします。自分達が乗ってみたらうでその場所を優先席に決定したら鬼ですね。他の路線は違うのかもしいないですが、円座から琴平間に一度乗ってみてください。  | 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。優先座席については目の不自由な方や、お困りのお客様が迷うことなく座席を認識して頂き、車内を可能な限り移動することがないよう分かりやすい位置という意味で連結部に設置しております。お申し出については今後の参考とさせていただきます。なお、お申し出の揺れの大きい箇所については軌道の点検を行い、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30日 | 瓦町  | 駅内にセブンイレブンがオープンしたと聞いてさっそく利用してみました。買い物をしてレジの店員の人(女の人)から「ありがとうございます」の声がありませんでした。気分悪くなりました。オープン早々感じが悪いです。   | 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。お申し出を受け全店員に対し今回のご意見について注意指導を行いました。今後も全てのお客様に満足していただけますよう努めてまいりますので、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31日 | 春日川 | よく利用する志度線で気になることがあります。モーターの音がうるさいので、VVVFインバーターにしてくれた方がありがたいです。ぜひお願いいたします。(VVVFインバーターをつけて欲しい車両は600形・800形)   | 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。お申し出を受け車両点検を行ったところMMと台車からの異常な音はなく問題は見当たりませんでした。電車の制御方式をVVVFインバーター方式に変更することは多額の費用がかかるため困難になります。またお客様のご意見は今後の車両導入時の参考にさせていただきます。  |
| 3月31日 | メール | 運輸営業所の電話態度が悪い。忘れ物を聞いただけなのにそんなにエライのか。   | 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。関係係員にはご指摘いただいたことを真摯に受け止め、接客時の言葉遣いを厳重に注意しました。今後は、全社員がお客様の立場に立ったサービスの提供が行えるよう社員教育に努め、お客様への感謝とおもてなしの気持ち忘れず、常にサービスの向上に努力してまいりますので、今後ともご愛顧を賜りますよう、何卒、宜しく願い申し上げます。  |