

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年4月16日～30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
4月16日	三条	4月16日(月)、京急のラッピング電車が運用開始しました。仕事で出発式には参加できませんでしたが、夕方4時50分過ぎ頃に走っていたのでよかったです。ちなみにこの京急カラーはラッピングだけですね。乗車したいと思うので運用を継続することを期待します。5月のGW特別運行の時、長尾線で走るので乗りに行く予定です。とても楽しみにしています。	温かいお言葉有難うございます。4月16日よりオリジナルヘッドマークを掲出した全面ラッピング車両の運行を開始しております。赤い京急カラーの車両は多くのファンより好評を頂いておりますが、今後もお客様に満足して頂けるようイベントや企画に取り組んでまいります。
4月17日	メール	メールにて失礼します。ことでのん瓦町フラッグで検索して、こちらが管理されているように感じメールしました。本日、岡山から高松に遊びに行った際に、初めて瓦町FLAGに入りました。いろんなお店あって楽しめました、10階で食事した際に、すごい汚い部屋があり目に付きました。フロアマップで見ると4月下旬に「おたるばんや」と言う店ができるように書いてありますが、百貨店としては、どうかと思う光景です。机が4つぐらいあり、アルコールの瓶やジュースのペットボトルのあちこちに置いてあり、乱雑に荷物が置かれていました。もうすぐオープンするにしても、お客様の目に触れ、かつあれだけ乱雑(ゴミ屋敷のような)のを見て、残念かつ不愉快に思いました。あんな飲食店さんだとオープンしてもどうかと思います。まさかと思われる内容ですが、場所を見に行ってみてください。うどん屋さんでお昼食食べました(すごく美味しく、店員さんも笑顔で良かった)が、上記、気になりメールしました。またうどん屋さんには行きます。なので、上記の店なんとかして欲しいです。ご連絡まで。	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。お問い合わせについては施設運営者として反省しなければいけないことと痛感しております。4月20日に片付けを実施しましたが、今後も常にお客様の立場になって施設の管理運営を心がけて参ります。貴重なご意見有難うございました。
4月17日	メール	琴電琴平駅の多機能トイレの温水シャワーの電池が切れかけです。交換をお願いします	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。お申し出をいただき点検したところ、多機能トイレ温水シャワー温度調整が低く設定されておりましたので、適温に再調整しております。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。
4月17日	メール	本日午後、琴平から高松松港まで母と利用した者です。発車間際で切符を購入せず乗ったのですが、車掌さんが丁寧に應對してくださり嬉しかったです。車内の雰囲気や、駅のベンチに並べられた座布団などにも和みを感じ、18年ぶりに仏生山へ帰省した母も大変喜んでおりました。車掌さんにお礼を言い忘れてしまったので、お伝えいただけたらと思います。素敵な時間をありがとうございました。記念に持って帰りたいような切符でした。	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を行えるよう、サービスの向上に努めてまいります。
4月17日	琴電琴平	電車の振動が強いこしが痛い。	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。これまでも定期的に軌道の点検を実施しており、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おります。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。
4月17日	八栗	穴吹動物看護カレッジの学生です。犬と一緒に毎日学校に通います。犬の定期も是非作ってください。	ご意見有難うございます。動物を車内に持ち込む場合は、普通手回り品料金として200円が必要です。なお、現在のところ動物用の定期券等の導入予定はございませんが、ご意見は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。
4月17日	瓦町	【史上最底の輩】4/7早朝の満員電車内で中年男がカバンを下に置いて足を投げ出していた。その前に立っている人の大迷惑になるだけでなく、周りの人々にも不快感を与え、且つはなだしき通行の邪魔になる非常に危険な行為である。幼児でもないのに満員電車の中でしてはいけないことが分からないのであろうか。レベルの低さに呆れると同時に激しい怒りをおぼえた。本件は本当に酷い史上最底の乗客マナーであると言わざるを得ない。JRでは全く見かけないのに、ことでのんでは許されるものと思込んでいるのだろうか。ルール違反は絶対に許されない且つ他人様には迷惑をかけるということでのんに於ける風土の醸成が喫緊の課題ではないだろうか。以上について、ことでのんの真摯な回答をお願いします。	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。手荷物につきましては、車掌の乗車マナー向上の放送と「さめき弁のマナー講座」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。また、迷惑行為を発見した場合は、乗車マナーの放送を行うよう指導しておりますが、今後も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。
4月17日	瓦町	高松港駅の●●●●●って駅員、他の駅員と雑談しながら切符にはさみを入れてました。	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。当該係員には、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継続してまいります。
4月18日	瓦町	京急ラッピング車両の運行予定時間をHPで公開して欲しいです。	ご意見有難うございます。お申し出の車両のラッピングは他社広告であり、弊社では運行予定についてホームページで公開する予定はございません。なお、車両運行予定については誠にお手数ですが電話にてご連絡いただけますようお願いいたします。 なお、連絡先はこちらまで→(運転営業所087-831-6008)
4月19日	仏生山	現在、国交省が各地の事業者に対して身体・知的障がい者だけでなく、精神障がい者にも運賃を割り引くよう要請しております。(全国精神保険福祉連合会「みんなねっと」平成30年2月号参照。)などにぞことでのんも精神障がい者への運賃割引を前向きに検討して下さるようお願いいたします。	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。お申し出の運賃割引につきましては、従前より同様のご意見を頂いておりますが、地方民数は厳しい経営状況にあり、現在のところ新たな運賃割引の導入は計画しておりません。ご理解のほどよろしく願い申し上げます。
4月20日	メール	なんでいつもあついに扇風機すらつけないのかわからない。運転席は涼しくてもこっちはあつい。	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。車内の温度管理につきましては、非常に難しい時期に入り、すべてのお客様に快適に快適に過ごせるために苦慮しているところでもあります。なお、車内温度計やお客様の様子を伺いながら、適切な車内温度の管理に努めるよう乗務員に再度指導してまいります。
4月20日	片原町	京急カラーのラッピング電車が走っていますが、非常に良い試みだと思えます。都会的雰囲気もあり、よりいっそう京急とコラボすると良いと思えます。また、逆に京急でも栗林公園・さめぎうどん等を広告してもらえればPRになるかと思えます。なお、車両も京急やその他の導入車両をそのまま使用した方が、コストも安く何より全国の鉄道ファンを観光誘致できると思えます。	ご意見有難うございます。2018年4月16日～2021年8月の予定で、京急カラーラッピング電車の運行を行う予定です。このラッピング電車の運行をきっかけに、より多くの方に香川県にお越し頂き、ことでのんを利用して頂ければと考えております。また、京急急行様との新たなコラボ企画等につきましては、今後の参考とさせていただきます。
4月20日	メール	4月19日琴電琴平発19:13の乗車改札について。前方でお二方ほど、IC乗車券で「下車情報なし」が出たにも関わらず、駅員はそのまま通していた。なんのためのフェアライドシステムか。当該職員に、正規運賃の収受という概念が欠如しているのか?全国共通IC乗車券でも乗車できるように、機器の改修に多額の税金が投入されているとも聞く。正規運賃の収受に、もっと力を入れて頂きたい。	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。お申し出について確認したところ、二度タッチした状態であったためエラーが表示しましたが、正規の運賃収受には問題ございませんでした。なお、駅係員は改札機でのエラー表示を認めたにもかかわらず適切な説明を行っておらず、当該係員には接客姿勢について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。
4月21日	メール	駅構内での酒類の販売は止めて欲しい、以前、泥酔者に絡まれたが販売員も駅員も助けてくれなかった、怖くて夕方以降は電車を利用するのを避けている。	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。駅係員は旅客の動向や監視に努めておりますが、今後は更に監視を強化徹底してまいります。なお、酒類の販売については誠に恐れながら現在のご中止する予定はございませんが、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いたします。

4月22日	三条	今日、琴平から三条まで1日フリーきつぷを電車に忘れて、●さんが電話をかけてチケットがもって来ました。本当に有難うございました。誠にありがとうございます。	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、「励みになります。今後お客様の立場に立ち、お客様に喜んでいただけるサービスの提供に努めてまいります。」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。
4月22日	高田	高田駅で待ち合わせ中、携帯の充電が必要となり困りました。最近では駅とかに充電コーナーがよくあります。是非、各駅に充電できるように配慮してください。	ご意見有難うございます。現在のところ携帯電話の充電用コンセントを設置する予定はありませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。ご理解のほどお願い申し上げます。
4月23日	瓦町	瓦町駅コンコースにエスカレータが5箇所ありますが、定期的に清掃が実施されていないと思います。実施しているのであれば清掃した日時を記録して明示してはどうでしょうか。エスカレーターの手摺り(黒い線が入って汚れが目立ちます)また、階段などコンコース床タイル面にガム等の付着で汚れが目立ちます。早期に清掃されるようお願いします。	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。お申し出をいただき、直ちに施設の清掃を実施致しました。今後きめ細やかな清掃を行い、お客様が快適で安全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。
4月23日	瓦町	●氏の運転があらいい。急ブレーキしている。また、態度も悪い。接客マナー等を指導すべきである。	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。当該運転士には、安全運転に対する姿勢と接客態度を中心に、注意指導を行いました。今回のご意見を真摯に受け止め「安全」を第一に、お客様が安心・快適にご利用いただけるよう、安全運行に努めてまいります。
4月23日	八栗	数ヶ月前、八栗駅の自販機でコーラを買って開いたら、吹き出して待合室の床にこぼしました。申し出て駅員さんに清掃して頂きました。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。また何かお困りであれば駅係員にお申し付けください。今後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。
4月23日	八栗	車掌さんよく気がきますね。現金とイルカを持ってただけで「積み増しされますか?」と親切にお声をかけて頂きました。クレームもあるかと思いますが、負けずにお仕事がんばってください。	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。
4月23日	瓦町志度線口	瓦町駅もくさいしどのトイレも全部です。病気になったらどうするのですか。くさいです。	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。トイレの清掃につきましては、定期的に実施しておりますが、今後きめ細かな清掃を行い、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。
4月23日	三条	百十四銀行(バーバババ号)ですが、京浜急行に続き運用が開始されていました。1日フリーきつぷまで販売があったそうですね。車内の広告も百十四銀行でPRしたのが見えたので良いと思いました。ただヘッドマークを京急のように運転台の真下に取り付けられたらよかったです。バーバババと京浜急行といった最近登場した車両同士の4両編成が見られることを楽しみにしています。	ご意見有難うございます。お申し出のバーバババ号ですが、車内のシートや取り付けられたぬいぐるみが可愛らしいと大変好評を頂いております。なお、バーバババ1日フリーきつぷは限定1万枚で1年間の限定発売となっております。ヘッドマーク等のご意見は今後の参考とさせていただきます。お客様に満足頂ける企画にこれからも取り組んでまいります。
4月23日	メール	林道駅から高松築港行きの電車に乗ろうと思い、時間を調べて駅に向かったのですが、踏切前で乗りますと声をかけて走っていたのにも関わらず時間よりも1分早く発車され乗ることができませんでした。4/23 17:20発の電車です。ギリギリに向かった私ももちろん悪いですし、時間が遅れる分にはある程度仕方ないとおもいますが、その時間で時刻表がある限り発車時刻はきちんと守って頂きたいです。県外からこの春香川に来たのですが、ここでんは今回の件だけに限らず少しルーズすぎるといふ自分たちのルール基準で動いている気がして凄く違和感を感じます。	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。今回のご意見を真摯に受け止め、全乗務員に対し電車を発車させる際は発車時刻の確認を徹底するとともに、発車時は周囲の状況・お客様の動向に気を配るよう周知を行いました。
4月25日	メール	夜になると本数が少ない、乗車人数から仕方が無い事ですが 乗り継ぎ時 電車の到着が遅れたにもかかわらず 乗り継ぎ電車が待たないのが どうも腑に落ちない遅れがちであれば 乗り継ぎ時間をもう少し取るべきだと思う。お客様視点で無いダイヤに疑問を感じる。本日も瓦町で30分待つことに…	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。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。
4月25日	高松築港	本日は貴社の乗客サービスの心得をぜひお尋ねします。私は4月19日(木)、長尾線の最終電車に乗りとう瓦町駅3番線のプラットホームに23:20頃到着して、ベンチで座っていました。不覚にもウトウトして寝てしまい、気が付いたら23:40頃で、もう終電は出た後でした。もちろんタクシーで帰りました。そこでお聞きしたいのですがホームで寝ている人を貴社ではおこて電車に乗せようというサービスはしないのですか? 上りの電車に乗って、瓦町で降りてそこで寝てしまったと判断したのでしょうか? 友人たちにこの話をしたらあまりにひどすぎるのと口をそろえておりました。名前を名乗りますので責任ある方の回答をお願いいたします。何十年もコトデンを利用してののにサービスが悪すぎます。最終電車が出発前に乗客がいらないか確認はしないのですか? 最近、指差し確認はされているようですが、サービスの悪さに涙が出そうになりました。	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。お申し出についてですが、最終列車発車時は放送装置や直接的な声掛けを徹底して再発防止に努めてまいります。今後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取り組んでまいりますので、何卒今後ともご愛顧賜りますようお願い申し上げます。
4月26日	メール	ことでん空港通り駅の自転車置き場からお客様の自転車が自転車置き場のマナーがよくない。	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。なお、お申し出の空港通り駅駐輪場につきましては高松市が管理しておりますが、整理が行き届かず不快な思いをお掛けし誠に申し訳ございません。今後も係員による小まめな自転車整理を行うとともに、全てのお客様が安心してご利用頂けますよう巡回を継続してまいります。
4月26日	瓦町	はなまるうどんのラッピング電車を運行してもらいたいです。うどん県である香川・高松を拠点とし、現在も店舗が多くなっています。製造もこれから増えることが予想されPRできるように瓦町FLAGにも入店して欲しいことを願います。	ご意見有難うございます。ラッピング電車は、広告主様よりお申込みを頂いて運行しております。なお、お申し出のラッピング電車の運行予定はございませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
4月30日	メール	高松方面から琴平方面下り、綾川駅につく前から遮断されて困っています。通過するわけでもないのに何を遮断する必要があるのか3分も4分も待たせて信号も入れ替わり滝宮駅から羽床ではこのようなことはありません。綾川から滝宮につく段階から滝宮から羽床の踏み切りを遮断されたら大変迷惑です。畑田から綾川につく直前に綾川から滝宮の踏み切りを遮断しないでください往來の妨害としか思えません。快速で通過するわけでもなく各駅なのに到着すらしてない前から遮断はかなり迷惑です。通過も発車もしないのに遮断機が下りて違和感があります。3分も開きません。信号2回入れ替わるのをまたされます。畑田から綾川駅に着く段階で綾川駅から滝宮の踏み切りを遮断されるとかなり迷惑です。畑田から綾川駅につくの、その間の遮断機を閉じるのはわかりませんがそのときに綾川から滝宮の遮断機を閉じてから悠長に停車して降り降りてゆっくり発車いやその間 踏み切り 遮断する必要がありますか? ずっと待ってます。せめて発車するときに適切に遮断機使ってください。通過もしないうえに手前の駅に停車する前から遮断して何かかと思ます。どこから電車くるんだと毎回思います。駅についてすらない通過予定も無い電車のために 駅前の踏み切り閉じられて大変迷惑しています。	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。お申し出の踏切は綾川駅に隣接しており、安全確保のため電車が駅に到着する際には、通行を遮断するよう設定しております。事故防止の観点からも変更は困難です。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
4月30日	高松築港	ラッピング電車よいと思います。しかし赤は志度線、緑は長尾線、黄色は琴平線の印象が刷り込まれており地元の人間には琴平線に真っ赤な電車が止まっていると混乱します。「赤は琴平線じゃない」と思って、ポーンと見て乗り遅れました。(遠目からみて駅へかけこむのを、脳が勝手にやめました。)	ご意見有難うございます。4月16日より運行を開始した京急ラッピング電車につきましては、これまでも要望を多く頂いておりました赤と白を基調としたラインカラーの無いデザインとなっております。現在琴平線では様々なラッピング電車を行っておりますが、今後も駅や車内の案内放送等で誤乗防止に努めて参ります。