

ご意見を寄せいただき有難うございます。2018年5月1日～15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	投函場所	ご意見	ことんからの回答
5月1日	メール	長尾線17時台高松築港行き増やしてください瓦町乗り換えでも構いません。夜会食の予定乗車の際不便で困ります!	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。ダイヤについては利用状況に合わせて設定しております。お申し出の内容を直ちに実現させることは困難ですが、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。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
5月1日	メール	瓦町 8時7分着の長尾線。通勤で利用して10年になります。以前から思っていたことがあり、迷いましたが書かせていただきます。通勤時間で、いつもすし詰め状態です。特に木太東口からは、無理やり押されて、転げそうになることも何回もありました。今日は、奥に入れず扉の前で立っていた中学生が、勢いよく閉まってきた扉で顔をうち泣いていました。もう少し、車内でゆとりがとれるように配慮していただきたいです。今は、新入社員や新入生で乗車人数も増えてますよね。二両編成にできないなら、せめて長い車体(扉が4つ)の二両編成にしてください。怪我人が出てからでは遅いです。	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。お申し出についてですが、乗降数の多い時間帯に大型車両を優先して使用しておりますが、ドア枚数については検査等があるため走行時間を固定させることが困難です。何卒、ご理解賜りますようお願い申し上げます
5月1日	メール	バーバーパパの運転情報をホームページに載せてください。三歳の孫がニュースを見て乗りたいと言ってます。是非公開してください。	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)
5月1日	メール	今日の17時29分発の岡本から電車に乗ったのですが今日の電車の運転手の電車のスピード速すぎます。そんなに急いでどうするのですか。	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。乗務員には安全運行に関する教習を定期的実施しておりますが、今後も「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、更なる安全意識の向上に取り組んでまいります。
5月2日	瓦町志度線口	踏切侵入のため停車した際、「ご迷惑をお掛けしお詫びいたします。」との旨のアナウンスがりましたが、安全対策のためであり迷惑ではなくあやまる必要はありません。アナウンスするのなら「お急ぎのところ恐れ入ります。」あたりが適当ではないでしょうか。	ご意見有難うございます。車掌には状況に応じた適切な車内放送を行うよう指導しておりますが、今後も教習の実施を継続して行い、車内放送のレベルアップを図ってまいります。
5月2日	メール	今日からGW後半が始まりました。車内が非常に五月蠅く不快感が募ります。夜も帰りの車内が五月蠅くなります。こういう時期は車両を増やしてください。座っているお客様もマナー守って乗車して下さい。車掌も注意して下さい。あまり五月蠅かったら降りてもらって下さい。	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。お申し出の乗車マナーにつきましては、ポスターの掲示や乗務員の車内放送等で乗車マナー向上の願いに取り組んでおります。なお、お客様に直接注意を促すことは控えていただいておりますが、車内空間を著しく乱す行為につきましては臨機に対応してまいります。今後も、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。
5月3日	メール	本日、8時08分瓦町駅着の琴平線に乗車した際の出来事、瓦町駅に到着したのにドアが開かないあととっていたらどうやら停車位置を間違えたようでした。その後、停止位置を修正してドアを開けて下さったのですが、到着してから停止位置修正までの間、車内放送がありませんでした。停止位置を修正します。しばらくお待ち下さい。という放送があっても良かったのではないのでしょうか。他のお客様さんも、困惑していました。	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。当該車掌には異常が発生した場合は、直ちに皆さまへ状況報告及びお詫びの車内放送を行うよう指導いたしました。今後もお客様が安心・快適にご利用いただけるよう、添乗指導及び安全教習を継続して実施し、安全安定輸送に努めてまいります。
5月3日	滝宮	ことちゃんが好きすぎて、岩手からやってきてしまいました。ことちゃんひやく号最高です!!もっと本数増やして～	ご意見有難うございます。現在、ことちゃんひやく号は休日に限り、ぬいぐるみを同乗させて琴平線で運行しております。運行日及び運行時間につきましては、ホームページや駅にポスターを掲出してお知らせしております。引き続きご利用、ご声援のほどよろしくお願い申し上げます。お申し出の増便につきましては今後の参考とさせていただきます。
5月4日	メール	娘が高松に下宿するようになり、時々琴電を利用させていただいております。昔ながらの車両で懐かしい感じとともに、田園風景を楽しんでおります。ものすごく不思議なことがございまして、観光案内所や駅員さんに何ってもご存じないことがありますので、おわかりになりましたら、ご教示願います。長尾線高田駅では、列車のすれ違いが右側通行ですね?調べたところ、琴電の駅では何駅かそのような箇所があるようですね。日本の交通は、明治時代からほとんど左側通行によるすれ違いだと理解していましたが、琴電の駅で右側通行によるすれ違いがなされている理由、あるいは歴史的経緯はどのようなことでしょうか?大変興味があります。お知らせいただければ幸いです。運行や利用に関する質問ではなく失礼いたしました。	ご意見有難うございます。お申し出についてですが、列車の走行は左側通行を基本としておりますが、入駅する際に曲線がきつい駅においては、曲線が緩やかな方向を通過できるよう右側通行となっております。このように地形的な理由から乗り心地を優先した結果、行き違いが右側通行となった駅がございます。
5月4日	メール	IruCaを紛失してしまい、再発行手続きをし、引き取った後に警察から連絡があり紛失したIruCaをもらいました。引き取った時にはポロポロの状態、駅員には見つかったら返金できると言われていました。500円デジポットの返金に行きましたが、その時に対応したおじさんに、「普通に使ったらこんなポロポロにはならない」「障害者カードで(詳しくは分かりませんが、障害者用のカードで)再発行が必要」「磁気がとんでから500円本当に入っているか分からない」と言われました。夜だった事と若いという判断でかは知りませんが、訳の分からない説教をされ、再発行カードも作って貰ってる話もしたのに、障害者用のカードを作るなど訳の分からない事を言い出す(再発行の書類ってそんなすぐに捨てるものなんですか?)、500円入ってるかは分からないと言いましたが、普通返金してたらカードも回収されますよね??同じ事を何回も言って、私の質問に対しての答えになっていない等、めちゃくちゃでした。磁気が読み取れないだけで再発行手続き時の書類や、新しいカードでの確認等で返金対応はできないんですか?500円取られたままは納得いきません。	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。お申し出についてですが、お持ち頂いたカードは機器で読み取れず、対応した係員は勘違いにより障害が有るので再発行が必要との誤った説明を行いました。日頃より係員には正確な案内を行うよう指導しておりますが、改めて社員教育の充実をはかるとともに適切な業務知識で接客対応が出来るよう努めてまいります。
5月4日	太田	3月までしていたフラッグの券、片道でも復活して欲しいです。げきてきに電車を利用するようになったので。	ご意見有難うございます。お申し出の「お買い物きっぷ」についてですが、今後の発売期間等は現在のところ未定ですが、ご意見を参考に今後もお客様に満足いただける商品の企画を行ってまいります。
5月4日	メール	車内で子供が走り回っており騒がしかった。目が不自由なので危険を感じたが、親はほつたらかした。放送で注意をして欲しかったが、人が多く車掌もまわって来なかったので伝えられなかった。	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。弊社では、駅や車内におきまして、周りのお客様のご迷惑となるような行為は慎んでいただきますよう、「さめき弁のマナー講座」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。また、車掌には、お客様の動向に注意を払い、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、今後も更なる教習の実施や列車添乗を継続して行い、お客様目線のサービスの提供が行なえるようレベルアップを図ってまいります。
5月5日	メール	今朝、瓦町駅の踏切で電車をカメラで撮影する方をお見受けしました。駅員が電車の文字?を変えるのを撮っていたようですが、通行の邪魔でした。別の場所でして下さい。迷惑です。	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。今後は周知や案内を徹底し、ご迷惑をお掛けすることが無いよう注意喚起を行ってまいります。
5月5日	メール	GW期間中は馬鹿な奴等が無人駅で騒ぎます。先程も警察の車が来て退かしてくれましたが見回り強化して下さい。近所迷惑にも程が有ります。	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。無人駅での迷惑行為等の連絡を受けた場合は、係員を派遣し対応しております。今後も状況に応じて警察署の協力を仰ぎながら無人駅の警ら・巡視等を強化してまいります。
5月5日	メール	本日瓦町駅10:34発の琴平線に乗っていた電車馬鹿ニアの客はマナー守れないのでしょうか?何か一言言って写真撮るなら良いのですが横でガサガサされるのは不愉快です。ゴールデンウィーク期間中はマナー守れない客ばかりですね。	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。乗車マナーにつきましては、ポスターの掲示や乗務員の車内放送等で乗車マナー向上の願いに取り組んでおります。なお、お客様に直接注意を促すことは控えていただいておりますが、車内空間を著しく乱す行為につきましては臨機に対応してまいります。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。
5月5日	高松築港	高校生までは子供料金にして欲しいです。高校生のお小遣いでは高いです。	ご意見有難うございます。地方民鉄は厳しい経営環境であり、現在のところ運賃の値下げは考えておりません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
5月5日	瓦町	私の母が次は何時ですかと駅員にたずねたところ、その駅員は上から目線で威圧的に「3時00分」と応えました。聞こえなかったこともあり、私は再度何時ですかと聞き返したところ、「だから00分」と返答されました。あまりの失礼さにあきれました。コトデンのレベルはこんなものか、こんな人材を採用しているようでは発展はないのでしょうか。お客様に仮に横柄に聞かれても丁寧に応えるのが接客です。栗林駅の評価もが落ちですね。	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。今後ともご愛顧を賜りますよう、何卒、宜しくお願ひ申し上げます。

5月6日	高松築港	京浜急行のラッピング車両の運用日をホームページで公開して欲しいです。また人気の高いラッピングですので今後ともイベントでの起用を積極的にやってほしいです。	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)
5月7日	メール	毎日長尾線に乗っていると、朝はアナウンスの声が大きい、それ以外になると、アナウンスの声が非常に小さい。電車のガタンゴトンという音でかきかされてしまっている。場所によっては、まったくと言っていいほど聞こえない。うるさいくらいでも構いませんので、ボリュームを上げてください。	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。車掌には自己の車内放送の音量確認を適時行ない、状況に応じた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再度、全車掌に対し周知するとともに、今後も更なる教習の実施や列車添乗を継続していき、車内放送のレベルアップを図ってまいります。
5月7日	メール	関東から毎年GWのイベントに参加させていただいています。今年はレトロ電車の4重連や1070型など、臨時ダイヤの運転や車庫内のイベント等、非常に楽しませていただきました。ありがとうございました。ただし、残念だったのが車両の汚れです。昨年に比べ、車両が汚れているが目立つような気がしました。また、ことひやく号もラッピングから時間が経っているので色褪せは仕方ないとはいえ、ことちゃんがか茶色になってしまっているのが気になりご連絡させていただいた次第です。車両の洗車は洗浄機の設備で簡単にできないことや手間や人手がかかることとは思いますが、折角の可愛い車両や讃岐富士をきれいに見れるよう、ご検討賜れますと幸いです。	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。定期的に車両の洗車を実施しておりますが、ご意見を真摯に受け止め、きれいな状態を保てるよう清掃方法についても検討してまいります。今後もお客様が快適にご乗車いただけるよう、きめ細やかな清掃等に努めてまいります。
5月7日	西前田	高田のホーム(掲示板・昇降ホームのところ)に電車の発着表がなく不便です。次の電車がいつくるか改札口までいかないと分かりません。	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。現地を確認しましたところ、高松築港行きホームに時刻表がございませんでしたので、5月10日に掲示板に時刻表を掲出致しました。
5月7日	メール	琴電屋島駅ホームの中央付近の屋根(雨樋?)に穴が空いており雨天時、雨漏りのため木製の椅子が濡れて座れない。	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。現地を確認しましたところ上屋雨樋より雨漏れを確認した為、早急に雨樋の清掃を行いました。今後、駅施設の設備点検を強化すると共に、施設の改善・利便性の向上に努めてまいります。
5月7日	メール	雨の日の電車の本数、何とかならんかな・・・朝のラッシュと雨の影響で満員。まったく乗れない。5本 見送って1時間以上 待ちました。夜勤明けで、早く帰りたいのにコレはキツイわ。	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。
5月7日	瓦町	ここでん温泉きっぷを愛用しており、要望があります。仏生山～320円区間の表記を「高松築港～瓦町～仏生山～畑田と瓦町～松島二丁目・瓦町～花園の相互間」という表記に変更して欲しいです。また全線フリーきっぷと温泉入浴付きで1600円程度で発売して欲しいです。	ご意見有難うございます。お申し出についてですが、現在は簡略な表記で記載しておりますが、要望に応じて表記方法を検討してまいります。また料金については利用状況に応じて設定しておりますが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
5月8日	琴電琴平	榎井から羽床までの切符がなくて困っています。切符が無いのに買ってないと怒られました。	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。榎井駅、羽床駅の券売機には発売運賃に限りがありお申し出区間の乗車券の販売がございません。お手数をお掛けしますが乗務員にお申し出下さい。また、今回のお申し出内容を全乗務員に対して周知を行い、積極的な車内巡視を行い車内券発売に努めると共に、適正な業務知識を持ち接客対応および、サービス提供が出来るよう注意喚起いたしました。今後ともご利用を宜しく願います。
5月9日	メール	リュックサックは前抱きにするか網棚へ上げさせてくれ。当たって痛い！	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。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。しかしながら、乗車マナーにつきまとは、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。
5月10日	三条	1091×1092号が仏生山駅で定期検査へ入場していますが、つり革を丸型から五角形型に交換するのでしょうか？(見たら、なくなっていた)また、次は1085×1086号、1087×1088号、1087×1088号と検査を控えています、ラッピングはどうなるのでしょうか。また1107×1108号検査出場後、前照灯が撤去されていますが電気の負担を減らすためなのか、ご回答願います。	ご意見有難うございます。定期検査に入庫しています1091×1092号のつり革は、清掃を行うために取り外しています。つり革の交換はいたしません。ラッピングについては、1085×1086号は定期検査入庫して現状のままです。1087×1088号は次回の定期検査で塗装を行う為、ラッピング剥がしを行います。1107×1108号の正面下側に取り付けられている照明は識別灯です。踏切事故で破損した
5月10日	メール	いつも志度線と長尾線を利用しています。最近車内の温度が高く、電車の中が暑くて乗るのが憂鬱です。どうして窓を開けないのですか？車掌さんのところは窓を開けて気持ちよさそうにしています。昨日車掌さんに「暑いので窓を開けてください」と伝えたら「ちょっと待ってください、今換気しているので」と言われ開けてもらえませんです。これからどんどん暑くなります。冷房が効かないなら車内を変えろとまでは言いませんが、車掌さんが乗っているのだから、きめ細やかに温度管理して下さい。	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。車内の空調管理につきましては、お客様の様子に気を配り、きめ細やかな温度調節を行うよう周知しておりますが、今後も車内の様子や温度計を定期的に確認しながらすべてのお客様が快適にご利用していただけるよう努めてまいります。
5月10日	メール	沖松島や松島二丁目駅に設置してあるプラスチック製のベンチですが、夏場は直射日光が当たって、やけどをしそうなくらい熱くなり座れません。食料品などを買って帰るときに、荷物をベンチに置けません。木製のベンチに交換してください。	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。快適にご利用が出来るよう一部のベンチに簡易式の座布団を備え付けました。なお、木製のベンチ更新には多額の費用がかかりますので、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。
5月11日	メール	先日、高松築港駅で乗車券を買おうとしたが買えなかった。新しい券売機に代わっていて、2台ある1台は調整中で取引停止だったので、もう一台の方で買おうとお金を入れても戻ってきて買えず、乗る予定だった電車に乗れなかった。新しく機械を入れ替えた時は業者の担当者を万々に備えて常駐させる対応してほしい。	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。お申し出内容については、2台のうち1台づつ券売機点検作業を行っており、1台のみ稼働をさせておりました。しかしながら駅係員の不注意のため、その券売機が発売中に設定できていませんでした。ご意見は券売機点検時は必ず表記物を掲出するとともに、動作確認を二人でダブルチェックを行い、再発防止に努めてまいります。
5月11日	瓦町	GWレトロ電車特別運行に参加し乗りました。乗車記念証やガイドブックなど久しぶりにもらえて良かったです。5月5日(土)1070形特別運行にも乗りましたが、レトロ電車と同じようにガイドブック等を作成してはいかがでしょうか。京急のイベントを実施する場合は、多くの来客があるよう検討して欲しいと思います。	ご意見有難うございます。ゴールデンウィークはレトロ電車によるイベントにご参加頂き誠に有難うございました。なお、京浜急行のファンにも近年多くご利用いただいております。お申し出の内容については今後の企画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す。
5月13日	メール	瓦町を16時33分発の水田方面にのるために、ホームで並んだいました。先頭に並んでいて、降りている人を待っていました。すると降りている人がいるにもかかわらず横から我先にと乗っていく人がいてとても不快な気持ちでした。また、座れなかったため左のドア側に立ってました。林道で降りようとしていた方がいたため出入り口の端によってました。すると、わざわざ少し離れた場所から携帯をバックで隠した方が歩いてきて近づいたときに携帯のカメラを上にした若い男の方がスカートの中に手を伸ばそうとしてきました。とっさにスカートを押さえたため盗撮はされなかったと思います。その後、降りていき動画の画面がみえました。明らかに盗撮ですよね？普段は高松築港で乗り、この時間帯にも乗ります。前日には電車に乗るギリギリの時間にイルカの更新を待っていたら高松築港の駅員さんが気づいてくれすぐに対処していただきました。とても感謝しています。しかし、このようなことがありとても不快な気持ちになりました。	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。乗車マナーにつきましては、ポスターの掲示や、乗務員の車内放送等で乗車マナー向上のお願いに取り組んでおります。今後も乗車マナー向上の呼びかけ等を継続して実施し、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。また、迷惑行為への対応としまして、列車乗務員による積極的な車内巡回や係員による巡視の強化を行ってまいります。なお、この様な行為を認められた際は、関係機関へ通報を行うとともに毅然とした対応を行ってまいります。今後も、お客様が安心してご乗車して頂きますよう努めて参りますのでご利用頂けますようお願い致します。
5月13日	琴電琴平	初めてここでんに乗った際、2両編成という短い電車に乗りました。2車両という構造上、仕方ないかもしれませんが、揺れが大きく感じました。大きく揺れる車内でも車内を行き来している車掌さんの足腰の強さがすごいな～と思いました。	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。お申し出を受けて、琴平線を調査致しましたところ、安全運行に支障はありませんが、円座～岡本間、滝宮～羽床間で列車の動揺が大きい箇所を確認しましたので、6月中の軌道整備を計画しております。引き続き計画的に軌道整備・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・乗り心地の向上に努めてまいります。
5月14日	元山	元山駅のトイレが臭くてたまりません。トイレの洋式の方が臭いです。掃除はされていますか？1回掃除の様子を見たことがあります、すっけないような気がしました。石鹸とか使って欲しいです。誰かにいってもらったら分かります。お願いします。結構臭いです。ラベンダーの消臭剤を置いているが、意味ありません。それと掃除したあと、足元が濡れたままでお客様の気持ちおわかりですか？転んだらどうするのですか。拭いたらいひことなのには困ります。トイレのカビが分かりませんが臭います。	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。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、今後は清掃方法など強化しながら、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。
5月15日	滝宮	車内にある「ここでん路線図」には滝宮天満宮のイラストが路線の南側に記載されています。滝宮天満宮は路線の北側です。また、岡田駅の路線図では高松グランドセンターの位置が長尾線の北側になっていたように思います。	ご意見有難うございます。車内路線図につきましては、沿線施設に関する情報を含めるとともに、お客様にお楽しみいただけるデザインを採用しており、お申し出にarilyように地図として不正確なものとなっております。なお、ご意見に関しましては、車内路線図更新時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。
5月15日	メール	仏生山駅のロータリーについて、夜間になると送迎をされる方の車が長時間停車していて、他の車がロータリーに入れなかったり、送迎が終わってもすぐに出不来が多い。駅員が注意をするか、長時間停車禁止等の貼り紙をするなどの対策を行っていただきたい。	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。早速、迷惑車両の啓発ポスターを掲出し、駅員による監視強化を指示し、対応をまいります。今後も駅前ロータリーを全てのお客様が快適・安全にご利用いただけるよう社員一丸になって努めてまいります。