

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年5月16日～31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	ことでのんからの回答
5月16日	メール	おたくのこのサービスは最悪です、社員研修をきっちり行ってください。	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。弊社ではサービス向上のため、定期的に社員教育を実施しておりますが、ご意見を受け今後さらにサービスの向上に誠心誠意、努力してまいります。何卒、今後ともご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。
5月16日	メール	本日18時半に太田駅にいた駅員が、改札出口でおやすみなさいと挨拶している。2度目。女性に言っているのか誰に言ってるかわからないが、時間から考えて気持ち悪い。	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。当該係員には、集札業務を中心に、お客様に対して適切な声かけ・挨拶を励行するよう、注意指導を行いました。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。
5月16日	片原町	毎朝付属小学校の子達の子がうるさくてしょうがない。なんとかできないものかと学校に指導する有無はあるのか？	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。弊社では、駅や車内におきまして、周りのお客さまのご迷惑となるような行為は慎んでいただきますよう、「さめぎ舟のマナー講座」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、マナーの向上に取り組んでおります。今後も、粘り強く啓発活動を継続して行い、皆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17日	メール	動態保存車のあり方について、疑問を感じております。以下、Wikipediaの「高松琴平電気鉄道1000形・3000形・5000形電車」の頁に当方が執筆した内容をそのままコピーして貼り付けます。 120は2007年に実行された長尾線大型化・車両全面冷房化以降は動態保存車となった。(中略)なお、台車と主電動機に関して、動態保存開始直後はオリジナルの汽車会社ボールドウィン78系(弓形イコライザー)とアルゲマイネ社製USL-323B(48.5kw)の組み合わせだったが、2007年11月に65が廃車となった後に同車が履いていた川崎ボールドウィン系(U形イコライザー)と東洋電機製TDK-596FR(80kw)に履き替えている為、近代化産業遺産指定車にもかかわらず非オリジナルとなっていました。同様に、後述の3000形300、5000形500についても2018年現在、近代化産業遺産指定車にもかかわらず台車は非オリジナルであり、産業考古学的見地からは保存に対する姿勢が疑問視される[注釈]動態保存開始当時、3000形のオリジナル台車は325が2003年頃まで履いていた物が仏生山工場に保管されており、5000形の制御車当時のオリジナル台車は電装され更新前のデカ1が履いていたので、物理的には3形式それぞれをオリジナル台車で・・。(ここまでコピー部分) 御社の動態保存に対する姿勢は非常に高く評価出来る物であり、一愛好者として大変有難く感じておりますが、唯一残念な点は上記の内容です。製造から90年以上も経過した車両を常に可動状態で維持するのは並大抵の技術では困難であり、保守の都合上止むを得ず台車の履き替え等を実施したであろう事も容易に想像出来ますが、経済産業省からも認められる貴重な車両であるからこそ、出来る限り下回りを含めてオリジナルで残して欲しいと感じるのは当方だけではないと思います。因みに1000形のオリジナル台車は現在23が履いており、5000形のオリジナル台車は個人が保管なさっているので、両車を復元する事は物理的には可能です。上記を踏まえた上で、今後の保存体制を検討して頂ければ幸いです。	ご意見有難うございます。お申し出についてですが、レトロ車両は動態保存として、できるだけオリジナルに近づける事が近代化産業遺産指定車として重要であると考えておりますが、安全に電車を運行させることを最優先とし点検・補修を行っております。なお、今後もファンの期待に応えられるよう、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
5月17日	メール	先日、ホームで電車を待っていたら、幼稚園くらいの幼いお子さん二人が「黄色い電車に乗るんだよ!黄色だからね!」と話しており、二人だけでお遣いか何かかなと思って見ていました。しばらくして到着したのは京急のラッピング電車でした。当然その子供たちは乗ろうとしていなかったのに、「これ、黄色い電車と同じ方向に行くから乗って大丈夫だよ」と声をかけましたが、「どうしよう!」でも、黄色じゃなきゃダメって言われたし。。。」と困惑している間にドアが閉まって発車してしまいました。首都圏ほど電車の本数も多くなく、一本乗り遅れたら、次の電車まで長い時間待たなくてはならず、その間に二両親が心配しているとなると胸が痛みます。鉄道において広告事業が重要な収入源の一つであることは理解できます。しかしながら、折角ラインカラーで塗装をし、誰にでも使いやすい鉄道であるのに、それを台無しにしてしまうラッピングは些か疑問です。また、本日、京急のラッピングが増えるとの情報をTwitterにて拝見いたしました。今後、私と同じような光景に遭遇する可能性が高くなるというのであれば、ますます使いにくい鉄道になってしまふなと思います。ラッピングを増やすのであれば、全面ではなく、部分的なものにする、黄色ベースのラッピングにするよう広告主と協議する等、するなどして頂けないでしょうか?	ラッピング広告電車は、これまで原則ラインカラーを残したデザインとしておりますが、今回については以前より要望も多くあり、特別にラインカラーをなくしたデザインで運行を行っております。今後運用開始するラッピング電車につきましては、ご意見を参考にさせていただきます。なお、ご利用のお客様に対しては、駅や車内放送で誤乗防止に努めてまいります。
5月18日	メール	線路沿いに住む、●●と申します。草が伸びてきたので草刈りをお願いしたいです。ファミリーフォームの分譲地ないです。よろしくお願いいたします。	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。お申し出を受け5月19日に、当該箇所の除草作業を実施いたしました。今後も計画的に除草作業を実施してまいります。
5月18日	メール	列車の中で子供が嘔吐し、仏生山駅で清掃をしたのを見ていたが、ノロウイルスによる嘔吐の場合、空気感染の可能性もあるので、専用の処理キットを電車に積んでいた方が良くと思う。また、処理作業を軍手でしたようだが、これも感染の原因となるので使い捨てのゴム手袋を使ったほうが良い。	ご意見有難うございます。ご指摘の通り現在の清掃用具ではウイルスまでは除去出来ていないのが現状でしたが、主要駅に次亜塩素酸ナトリウム入りの洗剤、使い捨ての手袋、マスクを配備し清掃の際に活用してまいります。
5月18日	メール	70歳位の女性の方ですが、車内放送が無く自分の下車する駅がわかりづらかったそうです。停車する駅名は放送して欲しい。	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。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、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。
5月19日	メール	5月18日(金)琴平駅で乗車時、列車の切替作業に伴ない改札口が閉ざされていたようですが、ICカードをかざし入構できたので、そのまま列車に乗ろうとしたところ、作業中の駅員さんに「何で入れたのか?」と執拗に問い詰められました。別に悪気は無かったのですが、まるで犯罪者扱いされたようで、すっごく気分を害しました。金比羅本宮で参拝し、高松市内のホテルに気分よく帰るところだったのですが、残念な気持ちになりました。観光客にも温かい目線に対応されることを望みます。	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。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。
5月20日	メール	志度線に乗車しました。その中で1名の女性客が乗車前から降車後まで、車内で永遠と電話をしていました。緊急の場合もあるので、多少は仕方ないと思いますが、ずっと大きな声で降車までの15分話し続けていたので、注意してほしかったです。ちなみに以前、私も車内で緊急で電話がかかって通話したことがあります。そのときは、すぐに車掌が来てやめるように注意されました。車掌はもしかして、人を見て注意しているのでしょうか?注意するなら平等にしてほしい。	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。当該車掌には他のお客様のご迷惑になる旅客を発見した際は、乗車マナー向上の放送を行うよう、また、劣悪なマナー違反等があった場合には臨機な対応を行なうよう注意指導致しました。今後も全てのお客様に平等なサービスの提供が行なえるよう継続した社員教育に努めてまいります。
5月20日	高田	ことでのんラッピング電車の冊子みたいなものを作って欲しい。今までのラッピング電車の紹介と写真などがある、ガイドブックみたいなものをお願いしたいです。	ご意見有難うございます。ラッピング車両は多くのファンから好評を頂いており、お申し出については今後の企画の参考とさせていただきます。
5月20日	三条	1251×1252号ですが、正面の色がかなり汚れています。定期検査入場が近いですが、全般検査の時にはきれいな状態にしてください。1073×1074号も今年夏ごろ(8月～9月)でしょうか、製造から60年もち元気で走っているのだからかなり痛んでいます。新車みたいにピカピカで出場して欲しいです。	ご意見有難うございます。お申し出の1251-1252号は5月24日から定期検査に入場しており塗装をします。また、1073-1074号も8月に定期検査入場し塗装する予定です。
5月21日	メール	リュックサックを背負ったまま通路に立つ人への注意喚起を積極的に行ってください。ただでさえ連絡数が少なく混雑している状態なのに余計に不快感を覚えます。たまに注意喚起をアナウンスをしていますけど座っている人のシートへ荷物の占有に対してにしか解駅できません。その人たちに有効なアナウンスを社内でも知恵を出してあげてください。	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。乗車マナーにつきましては、これまでもポスターの掲示等でご協力をお願いしておりますが、全車掌に対し、お申し出内容の周知を行い、車内混雑時に適時、乗車マナー向上の車内放送を行なうよう周知いたしました。今後も、お客様が快適にご乗車して頂けますよう努めてまいりますのでご利用頂けますようお願い致します。

5月21日	瓦町	岡田駅のトイレが汚いです。掃除をちゃんとしているのでしょうか。もときれいに掃除してください。男性トイレです。	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、定期的にも実施しておりますが、今後も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。
5月21日	円座	円座駅から築港までこでんを毎日通勤で利用して20年になります。円座駅の改札の入り口(以前、切符売りがあった所)あたりで、喫煙者が複数いて3~4人に今まで口頭で「ここは小・中学校の他、たばこの煙が嫌な方の往来することもあり、ご遠慮いただけないか」とやんわりと注意しました。殆どの方がそこでタバコを消してくれましたが、一部の年配の男性から「どこに禁煙と書いてあるんだ! あほが! 」と言われ喧嘩になるどころでした。できましたら、円座駅の入り口付近(自転車置き場も含めて)禁煙啓発ステッカーがポスターの掲示をお願いできませんか。	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。確認したところ、円座駅をご利用する方の駅前での喫煙が見受けられます。なお、同個所に5月23日より「敷地内禁煙」「ポイ捨て禁止」の啓発ポスターを掲出しました。また、駅前及び道路での喫煙行為につきましては、今後も定期的に巡視を行うとともに、啓発活動に努めてまいります。
5月21日	栗林公園	●●様、改札口付近に来ているのに待ってもらえませんでした。旅行で来て慣れていないので、もう少し様子を見て頂きたかったです。今後は旅行者の方へはご配慮お願いいたします。	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。当該係員には、出来る限りお客様が乗車できるよう声掛けや、乗車券の購入補助を行うよう指導を行いました。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。
5月22日	メール	長尾線、長尾行き土日祝17時台本数少なく困ります。日曜夕方、翌日仕事なので早く帰りたいのに本数少なく待たなくてはならないことあります。30分空く時間あり困ります。20分ヘッドをお願いします。瓦町発でも構いません。	ご不便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23日	メール	長尾線を利用しているが、下り電車で池戸駅を降車後に、駅隣の遮断機が降りているにも関わらず、それをくぐって線路内に立ち入り、横断している乗客を見かける。(特に18時43分池戸駅着の電車)非常に危険な行為であり、子供がその光景を目にして真似する可能性もある。事故が起こってからでは遅いため、迷惑行為防止の早急な対応をお願いしたい。駅到着前の車内アナウンスや、駅停車後に乗務員が監視するなど、対策を実施・徹底してほしい。	踏切横断について、車掌の放送等でご協力をお願いしてまいります。また、列車の発車直前には周囲の動向に注意を払うとともに、積極的な声かけを行ってまいります。今後もお客様が安心・安全にご利用いただけるよう努めてまいります。
5月25日	瓦町	京急車両のラッピング電車ですが、長尾線を走る場合には長尾行きの行き先を表示できるよう、他の1080形も含めて長尾行きの行き先を入れて欲しいです。	ご意見有難うございます。お申し出の1080形車両は、琴平線車両のため行先表示幕の長尾行きがございません。なお、改修には費用も必要となるためご意見は今後の参考とさせていただきます。長尾線走行時は行き先を臨時に取り付け対応してまいります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
5月25日	メール	お忙しい中大変失礼致します。去年からよく思っていたことなのですが、志度線の電車の空調が効きすぎていると思います。私は長尾線と志度線を数年利用させていただいているのですが、いつも志度線のみ異常に寒かったり暑かったりします。今の時期でしたら、朝の満員の時間やお昼時ならまだクーラーを付けても大丈夫だとは思いますが、それ以外の人の少ない時、気温がそれほど高くない時、雨の時でもクーラーがガンガンで羽織るものを持ってきても寒すぎるときが多々あります。お仕事でお忙しく余裕がないかもしれませんが、車内を歩く際に空調が適切であるか確認していただければ助かります。	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。車内の空調管理は外気温に注意すると共に、お客様が快適にご乗車していただける、適切な車内温度の管理に努めてまいります。なお、車内が寒い時や暑い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。
5月25日	メール	琴平線の羽岡駅にトイレを完備して欲しい、電車待つときにトイレに行きたくなるから。	ご意見有難うございます。駅のトイレ設置はお客様のご利用状況に応じて計画的にすすめております。未整備駅への新設につきましては早期の実現は困難ですが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
5月27日	メール	朝の通勤時間帯長尾線は人がたくさん乗車されるため2両編成では厳しいと思います。3両編成か4両編成にして欲しいです。東京に行くともっとたくさんのお車を走らせます。	長尾線を3両編成の車両で運行させるためには、ホームの長さを確保する必要があり、駅施設の大幅な改修が必要となってしまうのが現状です。長尾線における3両編成の運行は困難です。何卒事情ご賢察のうえ、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
5月27日	琴電琴平	本日、旅行で使わせて頂きました。「お客様の声一覧」を見ると、どう考えてもいちやもんとか思えない意見がたくさんあり大変そうと感じました。これからも暑くなりますが、ご自愛しながらがんばってください。	温かいお言葉有難うございます。お申し出についてですが、イルカBOXでお客様から頂いたご意見を参考にすることで、より良いサービスの改善・向上に努めております。今後もお客様に快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。
5月28日	栗林公園	瓦町駅のエレベーターは3路線(琴平・長尾・志度)の3基あります。3箇所ですべて赤色になっていますが、そのうち琴平線と長尾線のホームにあるエレベーターを路線別カラー(黄・緑)にしてみてもどうでしょうか? 利用者の誤防止にも繋がると思います。ぜひご検討ください。	ご意見有難うございます。お申し出にございますように、同駅エレベーターの扉は全て赤色で統一しています。ラインカラーに合わせたの再塗装は、改修に多額の費用を要する為、早期の実現は困難です。ご意見につきましては、今後の改修時の参考にさせていただきます。
5月29日	メール	車両についての提案です。1070形、1080形を利用者として早期に置き換えてほしいです。代替車両は東京都営地下鉄の浅草線5300形でどうかと思います。また、困難かもしれませんが準急や急行を復活してほしいです。琴平まで1時間は少し遅く、高松駅からJR土讃線の快速と迷います。2つの提案、検討をお願いします。	ご意見有難うございます。現在のところ、車両導入計画につきましては未定となっております。ご意見は今後の車両導入時の参考とさせていただきます。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。
5月29日	今橋	電車のドアに貼っていたNTTドコモのステッカーが5月28日に無くなっていました。ちなみにいつ頃から撤去を始めたのでしょうか。今後、新しいドアステッカー増えたらいいですね。	ご意見有難うございます。NTTドコモのステッカーは5月下旬に全車両撤去作業を行いました。新しい広告のお申し込みがあった場合には前回同様に、全車両に設置予定です。
5月30日	メール	瓦町駅の地下を通行のため利用しているのですが、鏡の前で座り込み、たむろしている不良風の方が怖く安心して通行することができません。治安の悪化を懸念いたしております。地下のパトロールをしていただき、一言声をかけていただけますでしょうか。なにとぞ、よろしくお願いたします。	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。瓦町駅および瓦町FLAGとしても、更なる警備の巡回強化を実施してまいります。今後も、お客様にとって安心してご利用いただける駅施設を目指してまいります。
5月30日	瓦町	窓枠から雨水が入るので対処して欲しい。京急のラッピングがされている車両ですが、車両の優先座席において窓枠の隅から雨水が車内に入っているのを見ました。対処してください。	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。京急ラッピング車両(1083×1084号)は5月23日に臨時入庫して点検補修を行いました。今後もお客様が快適にご乗車できるように点検・整備に取り組んでまいります。
5月31日	メール	自転車置き場について。少し風のある日などにしばしば自転車が将棋倒しになっていますが、この原因は大部分が一本足スタンド自転車と見受けられます。これに巻き込まれると、自分の自転車を引き出すのに時間を要すばかりでなく、転倒による破損もありえます。すぐにはとはいかないとしても、一定期間の猶予をおいて、一本足スタンド自転車の駐輪禁止をお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。	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。特定の自転車の使用制限を行うには利用者のご理解を得る必要もあることから実現することは困難です。なお、お客様が安心してご利用して頂けるよう適時、係員が駐輪場整理を行い、強風時など状況に応じてこまめに点検を継続して行います。