

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年6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
6月1日	メール	朝の長尾線の混雑が尋常ではない。ここだけ首都圏以上。とくに木太東から。特に朝8時ごろ。くだりはガラガラで便数減らしていいくらい。上り列車を2編成続けて走らせて、花園でくだりは2回待機させるとか、瓦町どまりを作ると木太東で折り返しとかどうにかしてください。結局は利用者離れを来して、ことでのんの収益に影響する。	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。お申し出のダイヤ及び折返し運転を行うには駅施設の大幅な改修が伴う等の問題があり実現は困難です。何卒ご理解いただけますようお願い申し上げます。
6月1日	メール	琴平線、陶駅前後で、車両が上下に大きく揺れるのをどうにかしてください。子どもがこけたりしています。大人でもい、座席からお尻が浮きます。JRはもっと、静かです。線路の手入れをちゃんとしてください。幹部の方、一回、乗車してみてください?	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。お申し出を受け、当該箇所を調査したところ、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があったため軌道整備を行う予定です。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。
6月1日	一宮	いつも利用させて頂いているものです。お仕事ご苦労様です。駅員さんの丁寧な対応にはいつも感謝しています。ここ2年ずっと思っていたのですが、志度線の電車とても寒いのです。まだ5月でも強めの冷房をかけています。人が多いときなら分かるのですが、少ない時間帯、また曇りの日や雨の日でもつけられていました。周りの環境にあわせて冷房を効かせることは出来ますでしょうか。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。これまでも快適な車内空間を提供できるよう努めておりますが、お申し出を受け、改めて全乗務員にきめ細やかな温度管理を行うよう周知しました。今後も継続して教育を実施してまいります。なお、暑い時や寒い時はお気軽に乗務員までお申し出ください。
6月2日	瓦町	瓦町フラッグに日頃からよく利用するものです。テナントの一部としてドンキホーテと衣料センターで有名な、しまむらなどを入れてくださると嬉しいです。	ご意見有難うございます。これまでも館の来店目的となるようなテナントのリーシングを積極的に行っておりますが、今後も地域の皆様のご意見を参考に新店を計画し、フロアの充実にも努めてまいります。
6月2日	メール	今日、7:35白山駅発の電車に乗りました。どうしても乗車証明が必要で、車掌さんが回って来た際に相談したら、朝の混雑している忙しい時にも関わらず、快く対応していただきました。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。お申し出内容を本人に伝えたところ、「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。
6月2日	琴電琴平	東京からこちゃんひやく号に乗ることを楽しみに来ましたが、今日は一日車庫に入っているとの事でとても残念でした。また高松には行きたいと思っているので、そのときは運行していたら嬉しいです。	この度はご希望に沿わず申し訳ございませんでした。ひやく号ですが4日に1度、車両所で点検しており、当日ひやく号は点検日のため運行しておりませんでした。こちゃんひやく号の運行日及び運行時間につきましては、ホームページや駅掲出のポスターをご覧ください。また電話でもお問い合わせ頂ければ運行時間等についてご案内させていただきます。お客様のまたのご利用をお待ちしております。
6月2日	瓦町	瓦町フラッグに婦人衣料ブランドの「バナナ・リパブリック」を入れてください。GAPの姉妹ブランドです。よろしく願いいたします。	いつも瓦町FLAGをご利用頂き有難うございます。ご意見を参考にお客様に満足して頂けるよう館の来店目的となるようなテナントのリーシングを積極的に行い、フロアの充実にも努めてまいります。
6月3日	メール	琴電を月何回か利用しているが、IruCaの自動チャージ機が新しくなって不便になったような気がする。チャージするのにお札は1枚しか使えないし、利用履歴やIruCaポイントが分からなくなってしまっている。利用履歴やIruCaポイントは駅窓口で調べることができるのでしょうか。お札を複数枚チャージしたりチャージした時にお釣りが必要な時は駅の人に頼めばできるのでしょうか。またIruCaポイントは従来通りためていくことができるのでしょうか。またどうしてIruCaの自動チャージ機をかえた理由を知りたい。	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。この度のチャージ機の更新理由ですが、全品種のカードにチャージができるよう改修を実施しております。また、利用履歴やIruCaポイントの確認や釣銭が必要な場合は、お手数ですが駅窓口でお願いいたします。また、IruCaポイントの仕様については従来通り変更ございません。なお、今後の更新時は、より利便性が向上するようご意見は参考とさせていただきます。
6月4日	一宮	いつもお世話になり有難うございます。今年も一宮駅近辺の線路沿線の草刈りお願いいたします。	ご意見有難うございます。当該箇所の草刈り作業については6月中の除草作業を計画しております。今後も計画的に沿線の除草作業を行って参ります。
6月4日	メール	下記の踏切の音がうるさ過ぎる為、音量を少し下げてください。「城内第二踏切」と「本町踏切」他の場所の踏切と比べて、踏切同士の距離が近く、2つの踏切が同時に鳴り出す為、音が大き過ぎると思われる。	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。お申し出を受け6月7日に現地調査を行い、踏切警報音の調整・スピーカーの向きの調整を行い騒音対策を実施しました。なお、切事防止の観点から踏切警報音を大幅に下げる事は出来ません。何卒ご理解賜りますようお願いいたします。
6月5日	瓦町	岡田駅のトイレをきれいにしてください。清掃をちゃんとしていますか。また、各駅にトイレが何処にあるのか案内表を作って欲しい(琴電琴平～高松築港)。特に岡田駅に作って欲しい。	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。お申し出を受け、岡田駅にトイレ案内表を掲出しました。また、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。
6月6日	メール	瓦町駅構内について、他県から移住して初めて瓦町駅に下りたときの印象です。 (1) 蛍光灯がかなり古く感じられ駅構内が暗く沈んだ印象がしました。明るく省エネのLEDに変更しては如何でしょうか。 (2) 広告パネルも同様に暗く物悲しい雰囲気です。使用していないパネルは紙が茶褐色に変色し全く活気が伝わってきません。私が広告主なら利用したいとおもいません。 (3) 最近改札近くにコンビニができて大変明るく便利になりました。駅中利用は利用者にとってありがたい。 (4) 冬季のプラットフォームは風も強く耐え難い寒さです。可能なら小さな待合室を設置していただけたらとおもいます。御社の益々の発展を祈念し勝手な意見を述べさせていただきます。	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。瓦町については以前LEDの照明に変更しており、暗く感じるものは施設の形状等の影響かと思われます。また広告パネルについては定期的に清掃・点検を行っておりますが、今後は新しい照明への更新を検討してまいります。ホームの待合所についてはスペースの確保を含め、設置に多額の費用が必要となるため直ちに実現は困難ですが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。この度は貴重なご意見を頂き有難うございました。
6月6日	メール	いつも長尾線を利用しているものです。長尾線沿線では分譲住宅が多く建ち、乗客が以前に比べて多くなって混雑が激しくなってきました。何か改善策を講じていただきたい。朝夕の車両の3両化、1300車両の増設、便数の増加、以前から意見が出ていますが、対策は考えていますか?	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。現在の混雑を大幅に解消するには多額の費用が必要となり、困難なのが現状です。なお、少しでもお客様の利便性が向上するよう、今後はダイヤを計画してまいります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
6月7日	メール	琴電長尾線 水田駅 午前10時前?10時30分頃まで、日曜日以外ほぼ毎日。一人でベンチ4つを毎回占領。※誰かの為に席を確保しているのではなく、単に横に他の人が座るのが嫌だと前に注意した時に言われました。前にも投稿しましたが、この方がいると皆さん座れなくて、風邪や雨の強い日でも、入れません。ポスターを貼ってもらえないですか?例えば、ベンチは譲り合って座りましょう! 荷物は膝の上に! など。ただでなくても琴電は乗車マナーが悪く関東や関西圏で電車慣れしていると本当にびっくりします。だから讀取券の啓発ポスターは感動しました。	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。お申し出を頂き、係員による巡回を実施しました。なお、同駅ホーム上にマナー啓発ポスターに関する表記物がありませんでしたので、新たに貼付いたしました。今後も定期的に係員による巡回を行うとともに、悪質な迷惑行為については関係機関と連携しながら、お客様が快適にご利用いただけるよう駅構内の治安維持に努めてまいります。
6月7日	瓦町	毎朝、この電車で瓦町まで乗車しているものですが、中には全然分らない声の人もいますが、その日は車内放送がとてはっきりと言葉も分かり、瓦町で下車する時には今日一日お氣をつけて行ってらっしゃいませ。と言われました。車掌さんの名前が車両が違うので分かりませんでした。朝一番から大変すがすがしい気持ちになりました。これからも頑張ってください。	温かいお言葉有難うございます。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。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。なお、お褒めを頂いた車掌にご意見を伝えたところ、「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。
6月7日	三条	6月7日、運行を開始したセブンイレブン & nanako号ラッピング出発式があったそうです。直接出発式には行っていませんがHPやニュースで分かりました。前回のラッピング(1201×1203)と比べると、車体全体にキャラクター(ナナコ)が描かれており、編成ごとにラッピングが異なりました。側面から見るとセブンイレブンのお店が電車になった感じがしました。ちなみにこの電車はいつまで走りますか。乗車しようと思います。	ご意見有難うございます。琴平線1091-1092号を使用したセブンイレブン&nanako号ラッピング電車は1両ごとにデザインを変えております。6月7日に出発式を行ったあと運行を開始し、2019年6月6日までの運行予定です。お客様のご利用をお待ちしております。

6月11日	メール	長年にわたり、琴平線を利用しています。以前からですが、最近とみに車両の揺れが大きくなっているように感じられます。近隣の伊予鉄や一畑電車と比べても“ひどい”と思います。原因は何でしょうか?車両、バラストの保守、踏み切りetc. 何よりも路盤の基礎に課題があるのではないですか。基礎の改善は、運行中は難しいでしょうが、複線化が計画されているこの機会に是非改善してください。	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。琴平線にて基準の範囲内ではございますが、電車の揺れが大きいように感じられる箇所がございましたので、軌道の歪みを修正する軌道整正作業を行いました。また7月は軌道整正に加え、軌条更新作業及び踏切修繕作業を営業終了後の夜間に計画し、施工して参ります。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・乗り心地の向上を含めサービスの向上に努めて参ります。
6月11日	メール	毎日「円座駅」を利用しています。近隣の駅に比べて施設整備が遅れています。ホームは狭く、後から来た人が前に並ぶ有様。駐輪場も狭く、二重駐輪になります。駅前は車寄せすらないので、狭い一車線が朝は渋滞します。近年、宅地開発が進み利用者も激増しています。早急な対策をお願いします。	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。お申し出の円座駅ホームにつきましては、用地の確保が難しく早期の実現は困難です。ご意見は大規模改修時の参考とさせていただきます。何卒ご理解のほどお願い申し上げます。
6月11日	メール	築港で乗り瓦町で止まっていた時に工事で働いたような格好の人が乗ってきてお姉さんそののけ。と言われました。周りには大人の方たちがいました。高校生は疲れてないって感覚でしょうか?とても腹が立ちました。その後その男の人はすわって大つきか足を組んででかい態度を取っていました。工事現場で働けても立てないほど体が悪い人はいるんでしょうか?こんな投稿をしたところで、混雑時には譲り合え。って返ってくるんでしょうね。高校生の電話の使用には注意するもの、大人には注意しない。大人であろうが子供であろうが一人の人間です。区別するべきではないと思います。	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。弊社では駅や車内におきまして、周りのお客様にご迷惑となるような行為は慎んでいただきますよう、「さめぎみのマナー講座」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、乗務員には車内の状況に注意を払い、周りのお客様のご迷惑となるような行為を発見した場合には、放送等にて臨機対応を行うように指導を行っております。今後も社員一人一人がお客様に満足していただける車内環境および、サービスの提供が出来るよう努めてまいります。
6月11日	瓦町	高田駅の北側のプラットホームの屋根を早急に設置して頂きたい。雨露をしのげばよいので立派なものはいらない。再度お願いするだけである。乗客の利便性を鑑みた場合、不要であると思う乗客はおそらく一人も居ないのではあるまいか。最優先事項でお願いする。	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。駅プラットホームの上屋設置工事には多額の費用が必要となるため早期の改修は困難です。ご意見は改修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。
6月11日	メール	6月11日午前7時半ごろ、羽間7時19分発の電車ですが、今朝の気温は台風の影響で結構低い。外気を取り込んでいる状態から、高松のどこかの駅から、天井の扇風機が回りだし寒くて困った。乗客が多いので車掌に言うことも出来ないが、どうすれば車掌に伝えられるのか、携帯で運転所に電話させてください。扇風機の運転は温度計を見て判断しているのですが、温度計だけでなく体感温度で判断してください。そのためにも扇風機運転後には必ず客室車内を回ってください。	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。車内の温度管理につきましては、定期的にも調整が非常に難しく苦慮しているところであります。なお、ご指摘の通り車内が混雑している状況では車掌に伝えることは出来ませんが、お申し出を受け、乗務員には温度計だけに頼らず、こまめにお客様の様子確認しながら、適切な車内温度の管理に努めるよう再度、指導を行いました。今後お客様が快適にご利用いただけるよう社員教育に努めてまいります。
6月12日	琴電琴平	ことでん電車の車内のドアの真上に「次は〇〇」と書いてあるスクリーンを取り付け手欲しい。	ご意見有難うございます。電車の車内に運行情報表示装置の設置については多額の費用がかかる為、現在のところ取り付ける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。
6月12日	三条	6月8日(金)琴平線・長尾線の遅れ、5~10分の遅延が発生しました。時間は厳守してください。その影響で613×614号を使用(瓦町18:05分発)しましたが、大型車での対応もやって頂きたいと思います。	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。6月8日(金)、落雷による瞬間停電の影響により安全確保のため全線で運転規制を行い、最大で7分の遅延が発生し、お客様には大変ご迷惑をお掛けいたしました。なお、通常はお客様の利便性を考慮しながら、大型車両を優先して運用しておりますが、お申し出の瓦町18:05発は落雷の影響により車両運用が変更となり、やむを得ず小型車の使用となっております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
6月12日	メール	以前も何度か電話で指摘し、本日も車掌に直接伝えましたが、長尾線の車掌の放送について、音が大きすぎて耳が痛くなる。以前は車両が古いので音量調節できないものがあると言われたが、それであればマイクを元元から離して放送する等で調整すればよいと考える。指摘してから数日は良いのだが、しばらく経つとまた戻る。また注意指導していただきたい。	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。全車掌に対し、発車前や走行中に適時マイクの音量を確認し、適切な音量で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、全車掌に対し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。
6月14日	メール	電車の中寒すぎです。まだ6月やのにこんなに寒いのはしんどい。クーラーつけないでほしい、窓開けてほしい。寒いほんとに風邪ひきます。	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。車内の温度管理につきましては、定期的にも調整が非常に難しく苦慮しているところであります。乗務員には、温度計だけに頼らず、客室に入りお伺いするなど車内の状況に応じ適切な車内温度の管理に努めるよう、再度指導してまいります。なお、車内が暑い時や寒い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。
6月14日	瓦町	志度の駅ですが、6月3日11:40頃イルカをチャージしたとき、15:30分頃質問があって聞いたとき、17:30頃乗車するとき、駅員さんの態度が横柄で不快になった。	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。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、宜しくお願い申し上げます。
6月15日	メール	いつも琴電を使用しています。駅に到着する電車や発車する電車を警笛を鳴らすようにはしないのですか?駅に近づいている電車に気付かない時や電車に乗って発車する時がわからないのでこげそうになる時があります。	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。列車の警笛は、主に危険な時や注意を促す必要がある時などに使用しております。なお、お申し出にありますように出発・到着時は常に警笛を使用しておりますが、状況に応じて警笛で危険や注意を促すことで、今後も事故防止に努めてまいります。
6月15日	メール	長尾線発 8:18の電車 やっぱり寒すぎます。季節に適した服を着ても、電車が寒いので冬用のパーカーをもっていけないと電車にのってけません。	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。ご指摘を受け、担当乗務員には適切な温度調節を行うよう注意指導しました。また全乗務員に同時時間帯の温度管理には細心の注意を払うよう周知を行いました。今後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。
6月15日	メール	何故、長尾線の電車は瓦町に近づかないとエアコンを入れれないのか?	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。車内の温度管理につきましては、定期的にも調整が非常に難しく苦慮しているところであります。乗務員には、温度計に頼らず、客室に入りお伺いするなど車内の状況に応じ適切な車内温度の管理に努めるよう、再度指導してまいります。なお、車内が暑い時や寒い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。
6月15日	メール	琴電は、冬は寒く、夏は暑い正に殿様商売	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。空調管理については、お客様に快適にご利用していただけるよう努めております。今後も車内の様子や温度計に注意しながら、きめ細かな温度管理を行ってまいります。
6月15日	瓦町	カマタマール讃岐のポスターを見ると、とてもうれしくなります。貼って頂きありがとうございます。せつかくの香川にあるプロサッカーチームなので香川県民にもっと知ってもらいたい。もっと応援できるようになればいいな一と思います。	ご意見有難うございます。カマタマール讃岐のポスターをことでんの多数の駅に掲示しております。他の広告物同様に、今後ともご依頼があれば対応して参ります。
6月15日	瓦町	志度線の中、冷房効きすぎて寒いです。くもりの日なのに凄く効いてます。車内温度計ったことありますか?夏は今以上に冷やすすか。	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。車内の温度管理につきましては、定期的にも調整が非常に難しく苦慮しているところであります。乗務員には、温度計だけに頼らず、客室に入りお伺いするなど車内の状況に応じ適切な車内温度の管理に努めるよう、再度指導してまいります。なお、車内が暑い時や寒い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。
6月15日	三条	琴平線を利用しています。ラッピング電車は3路線合わせて20編成40両ありますが、普段利用している琴平線は半分以上(13編成26両)で、バラエティ豊かなデザインの広告が走っています。最近ではフルラッピングで赤や青といったラインカラー以外で運用している電車もあり、多くの鉄道ファンからも大好評を得ています。このようなラッピング電車をこれからも運用してくれたら知名度が上がると思えます。	ご意見有難うございます。琴平線では、現在13編成のラッピング電車を実行しており、ラッピング広告の需要が高年々増加しております。今後新たなラッピング電車を実行して参りますので、引き続きご利用をお願いいたします。