

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年6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
6月18日	メール	琴電古高松駅、遮断機降りたまま15分以上経過。車で通れない。	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。6月18日7時58分頃、大阪府北部を震源とする地震により、全列車を停止しております。お申し出の区間に於いても列車が緊急停車したため、踏切がしばらく遮断した状態となり、大変ご迷惑をお掛けしております。なお、地震発生時は安全確保のため緊急停止することがあり、しばらくの間、踏切が連続動作する場合もございます。早期の復旧に努めてまいります、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
6月19日	メール	6月17日高松築港17時45発の一宮行きに乗車し、滝宮で下車した。途中、空港通り駅で下車した30歳くらいの大柄な男性の方がいらっしやっ。その方はどうもICカードを入れた場所が分からず懸命に探していたようだが、なかなか見つからずにいた。ところが運転士さんは借金取りが罵倒するかのような物言いで「IRUKAをタッチ?して早急に退場しろ」と高圧的にその男性に叫んでおり、あまりの出来事に私は他の乗客と目配せしてしまい、他の方も同じ様な表情で唾然としていた。無事、カバンからICカードを発見できたようで下車できたものの、運転士からその男性へ謝罪はなかった。私は先頭車の一番前のドア付近に座っていたので対応は手に取るように分かった。ほんの30秒から45秒ほどの出来事であったが、非常に不快な対応だった。都会ではありえない対応だったと思う。暴言を吐いた運転士は御社の●●●●さんという方であった。空港通りは単線かつ無人駅だ。素早い乗降をしないと単線ゆえに遅れに直結するだろうし、キセル乗車を防ぐ意味合いもあつてか、運転士が乗車券の回収を兼ねるのは大変だと思う。しかし、あの対応はあり得ない。車掌さんも切符・ICカードの用意をしておくようにとの放送もなく、救いようもない。どういった指導や研修を御社では行っているのだろうか。さて、このお客様の声には様々な意見が寄せられているが、不快な思いをさせた→適切な対応への徹底というだけのテンプレばかりで、本当に改善する意欲があるのか疑わしい。具体的にどう改善したとの記事もほとんどない。最後に、私はその男性が高松築港でことちゃんのグッズを購入しているのを見かけており、こういったところからことでのんファンが減らないか不安である。5月5日高校生からの投函に対し地方民鉄の赤字云々と返答で仰っているが、最低限、いち社会人として相応しい対応が出来ない社員さんがいる時点で、ラッピング電車等様々なイベント事が目立つ御社において他に優先すべきことがあるのではないかと思う。	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、当該係員には厳重に注意指導を行いました。今後も継続的に指導を行ってまいります。なお、弊社では定期的に社員教育の場を設けておりまして、今回いただきましたご意見は全社員に周知・指導を行い再発防止に努めてまいります。今後ともご愛顧を賜りますよう、何卒よろしく願い申し上げます。
6月19日	メール	琴電の夏は蒸し暑い！	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、時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が、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た適切な車内温度の管理に努めるよう、再度指導いたしました。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。また、ご意見を参考に今後の車両購入時には冷房性能の高い車両を導入するなど検討してまいります。
6月19日	メール	昨日の地震対応について。長尾線下りに乗っていましたが、緊急地震速報が流れても速度が変わらず次の駅まで、そのままの速度で走り続けていた。運転手に速報など情報がすぐに伝わる仕組みがあるのか?と疑問を持ちました。もちろん、次の駅では止まり安全確認をされていましたが、電車が止まっているにも関わらず、駅の横の遮断機は下りたまま、待たされる車が多数。朝は忙しく迷惑だったと思います。	不安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。ことでのんでは緊急地震速報を設置し、規定の震度を超えた場合には全線各列車に対し列車無線で停止を指示します。お申し出の列車は瓦町駅に停車中、緊急地震速報受信により停止指示を受けましたが、運転士がホームでお客様の乗降を確認していたため、地震発生を聞き逃し次の駅まで進行しています。今後は運転士が列車無線での指示を聞き逃す事のないよう指示を徹底してまいります。なお、地震発生時は列車が駅間で停止する場合もございます。安全確認後の運転再開となるため、しばらくの間、踏切が連続動作する場合もございますが、事情ご賢察の上ご理解のほどを賜りますようお願い申し上げます。
6月19日	メール	駅のホームですが、他県やJRのように、電車のドアが止まる位置にラインを引き、待っている乗客がきちんと並んで乗車できるように整列ラインを明示して欲しいです。今の状態では、皆どこで待てばいいかも不明でそれぞれバラバラに立ち、割り込みなども横行して不愉快です。きちんと整列乗車させるために、ホームに整列ラインを引き、順番に乗車できるようお願いいたします。	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。お申し出につきましては、保有する車両のドア位置が異なるため乗車位置を特定位置に設定できません。また改修するにも多大な費用が必要となり困難な現状です。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
6月19日	メール	5月後半にリュックを背負って通路に立つ人への注意喚起について投稿させていただいた件に関して。その旨がわかる内容で車内アナウンスして頂いている頻度が高くなってきている様に感じています。実践していただきありがとうございます。しかしながら改善される傾向は無いに等しく乗客のモラルに頼るしかないのが現実の様で残念です。ちょっとした時間、例えば駅での行き違い車両待ち時なんかにはホームより任意のドア内に向かってマイクなしで叫んでいただく様なアナウンス方法も一つの案ではないでしょうか。マイクを使用しての通常の車内アナウンスだと聞き流してしまいがちですが、いつもと違うアナウンスであればその声に意識が行くはずですよ。ご検討ください。	ご意見有難うございます。以前頂いたご意見を受け、係員に新たに放送文を作成し案内に努めるよう周知を行いました。しかしながら、お申し出にありますように直ちにマナー違反を無くすことは難しく苦慮しているところです。お申し出の口頭での注意喚起については停車時間もない場合もあり実行することは困難ですが、今後は粘り強く啓発を継続していくことでマナー向上を図りたいと考えております。
6月20日	メール	電車の扉がどの位置になるかホームの先端もしくは線路上に表示してほしい。電光掲示板に何両編成か併せて表示してほしい。	ご不便をお掛けしていますことを深くお詫び申し上げます。お申し出につきましては保有する車両のドア位置が異なるため、乗車位置を特定位置に設定することは困難なのが現状です。また、電光掲示板の設置につきましては、多額の費用が必要となるため困難です。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
6月21日	栗林公園	いつから京急線の車両が使われてるのですか。	ご意見有難うございます。京急車両の導入については1948年に入線した60形の車両から使用しています。(京浜電鉄29形→東急電鉄5100形→琴電60形)
6月21日	瓦町	ことでのんの財政事情がかなり悪いのは理解していますが、身体・知的だけでなく精神障害者の運賃割引を導入することを前向きに検討して下さるようお願いいたします。精神障害者の収入は月に6万5000円未満(2級で無職の場合。精神障害者のほとんどは無職です。健康上の問題で。)なので病院への交通費をひねり出すのも大変というかなり悲惨な状態です。	ご意見有難うございます。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、地方民鉄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。
6月21日	瓦町	琴平線のハザマ駅・ハユカ駅・ハタダ駅、何度乗っても車掌さんは言い方が違います。直接、車掌さん運転手さんに申し上げたことも有りますが直りません。謝ることもしなかったです。琴平線は旅行客も多く恥ずかしい。もっと緊張感プロ意識を持ってください。琴平から通勤している人に聞くと「いつもの事や」といっていた。	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。車掌には、香川の地に根付いた言語文化やイントネーションを大切に、わかりやすい車内放送を行うよう指導して参ります。また継続的な教習の実施や列車添乗を行い、車内放送のレベルアップを図ってまいりますので、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。

6月22日	瓦町	最近、高校生による優先席への着席が目立ってきている。また老人とか身体障害者に席を譲る気配も全く無い。また、リュックサックの荷物が半端なく大きいので、混雑時に於いては非常に邪魔になるし、他の乗客の身体を圧迫している。これらはコトデンより各高校の校長へ是正するよう申し入れをしていただきたい。車内放送も頻繁にしているが、一向に改める素振りもないので抜本的な解決策を策定して直ちに実施していただきたい。	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。乗車マナーにつきましては、放送やポスターでの啓発以外にも、学校や行政等の関係機関と連携を取りながら、列車添乗等にて定期的にマナー向上の取り組みを実施しております。ご提案については関係機関に伝え、今後もお客様に快適にご利用頂けますよう、マナー向上に粘り強く取り組んでまいります。
6月23日	メール	本日、6月23日(土)午前8時38分瓦町駅着の上り電車琴平線に乗車した者です。私の不注意で車内に忘れ物をしてしまったことを瓦町駅員の方に伝えたところ、優しく・丁寧にに対応して下さいました。担当して下さいました駅員の方、ありがとうございました。その後、忘れ物をすぐに輸送して下さい、対応の早さに驚きました。素晴らしいと思います。改めまして、忘れ物を発見し届けて下さった方々、ありがとうございました。この場を借りて御礼申し上げます。	温かいお言葉有難うございます。社員の業務の励みとなります。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26日	メール	ことでん花園駅の上りホームは座るところに屋根がない。待ち時間が暑くて辛いので、屋根を着けて欲しい。	ご不便をお掛けしていますことを深くお詫び申し上げます。施設の改修については必要な箇所より、計画的に実施しております。お申し出の施設については今後の改修計画の参考にさせていただきます。
6月26日	メール	6月26日(火曜日)7時18分 長尾駅発。今日の車内の温度管理 最悪ですね。昨日までは良かったのですが、今日は本当にひどかったです。扇風機が運転したのは西前田から、きっと忘れていたのだと思います。最悪です?車内の状況をキチンと確認出来ていません。おかげで、息苦しく最悪の環境でした。今日は湿度もあり扇風機と換気は長尾駅から運転すべきですね。それに車掌は完全に素人で乗車する人を荷物ぐらいこしか思っていないですね。おかげで、瓦町に着く頃には結構汗をかき不快な思いをさせられました。お金を払って乗っています。普通に通勤させて下さい。わかっているとは思いますが、何度もいいます?車外と車内とは環境は違います。よく車内で流れているアナウンス、皆様のご理解とご協力で車内の環境は快適になって言ってますが?まずは、そちらが車内を快適にしてください。気持ちよく乗車させて下さい。宜しくお願いします。本当に本当に何度も何度も言うようですが普通に気持ちよく乗車したいだけなんです。宜しくお願いします。本当にわかっていますか?きちんと教育してますか?人によっては凄く乗車する人を考えてくれます。おそらく一部の人が適当なのです。その一部の人のせいで会社全体が良く思われなくなるという事を理解して努力してもらわなければなりません。	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。車内の温度管理につきましては、季節の変わり目のため非常に難しい時期に入り、すべてのお客様に快適にご乗車いただけるために苦慮しているところであります。乗務員には特に朝晩の外気温に細心の注意を払い、車内温度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再度周知してまいります。なお、車内が暑いときや寒い時などは、遠慮なく乗務員までお申し付けください。
6月27日	メール	今朝、空港通り駅で電車を待っていると、下り電車から降りてきた外国人観光客が改札に降りていた運転士に空港リムジンバスのバス停について尋ねてました。運転士もあまり知らなかったようなのと、発車が気になったのか、貼り紙を探してみたいのですが分からず、この辺にあります、と。見かねたので、私も以前にホームへの上り口に看板のようなものを見た気がして案内したのですが見当たらず。結局、ジェスチャーで駅から北方面を教えたのですが…行けたのかどうか。電車とバスを乗り継げる便利なバス停なのに、電車の乗務員も分からない。案内板も分かりにくいようでは不親切だなあと感じました。外国人観光客が多い今、分かりやすい案内板は無人駅だからこそ必要かなと感じます。	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。同駅を確認しましたところ、高松空港リムジンバスに関する表記はトイレ横壁面に掲出されていましたが、駅ホーム掲示板等に表示はありませんでした。その為、6月30日 駅ホーム掲示板へ案内図を掲出するとともに、関係社員へ周知を行いました。今後、駅掲出物の確認を強化するとともに施設の改善・利便性の向上に努めてまいります。
6月28日	メール	6/28 築港15:30発のに乗りましたが、扇風機の風が冷たく寒かったです。まだこの時期、扇風機まで回さなくてもいいのでは?車内も比較的 空いてました、車内巡回などして感じてください。	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、時期的にも調整が非常に難しく苦慮しております。乗務員に対しましては、車内の温度計だけに頼らず、湿度や風の有無なども考慮するよう指導いたしました。また客室に入り、お客様に空調について直接お伺いするなど車内の状況に応じた適切な車内温度の管理に努めるよう、今後も指導してまいります。なお、車内が暑い時や寒い時などにはご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。
6月29日	メール	滝宮行 三条駅 20:25 大雨のため5分遅れなので到着は20:30頃。「IruCaの利用明細だせますか」との質問に対し、女性の駅員は「ここでは出せません」とそっけない回答。模範解答は、「大変申し訳ありません。残高はxxでできますが、利用明細はここでは出すことができませんので、瓦町か高松築港でお願いいたします」でしょ?少なくとも別提案すべきです。各駅に瓦町のような設備投資できないのはよくわかるけど、その分人間系でカバーするべきでは?それが琴電だと思います。東京から出てきて2カ月。古い電車を愛着使っている琴電はすごいと思っていたのに、とても残念に思いました。あと、個人情報を入力させるのであれば、それなりに案内を出すべきでしょ。本当に保護してくれるのですか?	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。当該係員には、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実施してまいります。また、個人情報の取扱いに関しましては、駅窓口ガイドダンスの徹底および規程により厳正に行っております。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29日	メール	コトデンの電車は蒸し暑い、快適なJRとは雲泥の差だ。質問、何故、瓦町に近づかないとエアコンを入れないのか?	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。冷房機の設定温度より外気温が低い時は冷房機が動作しない場合があります。朝晩の温度管理には苦慮しておりますが、今の時期は特に湿度に注意するとともに車内の様子に細心の注意を払い、扇風機を使用する等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るよう、全乗務員に対して周知してまいります。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ください。