

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2018年7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
7月1日	琴電琴平	ことでのん車内のドアの真上に「次は〇〇」と書いてあるオーロラビジョンを取り付けてほしいです。	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を設置するには多額の費用がかかる為、現在のところ新たな導入は計画しておりませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
7月2日	メール	6月18日に大阪府北部地震が発生した際、栗林公園駅から瓦町駅に向かう高松築港駅行きの電車に乗っていました。地震発生直前に、車内では緊急地震速報のアラーム音が至る所で鳴り響いていたのですが、電車は緊急停止することも、徐行らしい徐行をすることもなく瓦町駅まで移動しました。この時の対応は適切だったのでしょうか？もし高松も大きな揺れに襲われていたら、場合によっては脱線していたのではないかと、思い返す度に不安になります。国の指導やガイドラインがあれば、これに照らして教えてください。	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。お申し出の列車は停止の指示を受けた際、下り勾配や交通量の多い踏切等を避けようとし、瓦町駅まで運転を継続してまいりました。当該運転士に対し、地震発生時には躊躇することなく、橋梁・切取りを避け直ちに停止するよう注意指導を行いました。今後もガイドラインを基本とした規程を遵守し、お客様に安心してご乗車していただけるよう安全安定輸送に努めてまいります。
7月2日	メール	琴電の車掌さんは、人を選んでますか？琴平線を利用しますが車内で大声で電話してる人、注意もしないんですね？今、車内からメールしてます。私も以前 電話で話しながら乗車してしまっただけですが、車掌さんからすっごい怒られましたけど？周りにいた、乗客 イライラ状態なんですけど？	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マナー向上のお願いに取り組んでおりますが、乗務員には、車内空間を著しく乱す行為につきましては臨機に対応するよう再度指導してまいります。今後も、乗車マナーの車内放送を頻度を上げて実施し、お客様にご協力いただきながら、快適な車内環境でご乗車していただけますよう努めてまいります。
7月2日	高田	花園駅の所のトイレ、女性と男性にわけてほしい。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。駅トイレの改修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。ご意見は大規模改修時の参考とさせていただきます。ご理解下さい。
7月3日	メール	車掌の●●●●が朝のラッシュ時に関わらず無意味な車内アナウンスがうるさい朝から非常に不快だ。会社としても、もっと空気を読めるよう改善せよ!!	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、発車前や走行中にマイクの音量確認をし、状況に応じた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、個人指導に終わらず、社員一人一人がお客様に満足していただけるサービスの提供が出来るよう努めてまいります。
7月3日	湯元	・最近目につくのは利用客のマナーの悪さ。6人掛けの表示があるが、特に高校生、一般若者、スマホをいじり自分のことしか考えていない。特にひどいのはBagを横に置きスマホをいじる若い女性。老人等弱者に席を譲る、席を詰めるものない、ただひたすらスマホをいじり4、5人でかけている。車内放送で車掌さんが6人掛けである旨放送されていると思うが、徹底して放送してほしい。詰め合って乗る、弱者に席を譲る等、公共交通利用時のマナーを守るよう車内放送で喚起してほしい。ほんとうに残念です。 ・瓦町で交代した乗務員車掌さんが「電車発車時に階段等お客様見たとき乗務員に待ての合図をしているが残念ながら一瞬間に合わないで乗車できないときの態度。以前は「申し訳ありません、次の電車に」と丁寧であったが最近では対応が少し冷たい態度に見える。(一部のものだろうか)	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。乗車マナーにつきましては、お客さまのモラル・善意に委ねざるを得ない面もあり、直ちにマナー違反をなくすことは難しく苦慮しているところです。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臨機に対応するよう再度指導してまいります。今後も粘り強く啓発を継続していくことで、全ての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。また、瓦町駅での乗降確認時の対応につきましては、お申し出内容を全乗務員に伝え、お客様の目線に立った対応を行なうよう周知してまいります。
7月4日	片原町	仏生山までの「複線化」の計画があるとのことですが、(首都圏の2～3分に1本のダイヤと違い)15～30分に1本程度では費用対効果ではナンセンスだと思います。それよりも、タイヤの工夫により、反対ホームを利用する等で「琴平ー仏生山」間で「急行(準急)」等を検討されてはどうでしょうか？(京急の事故時のダイヤ対応等、首都圏の鉄道会社でも定評があります。参考にされては如何でしょうか。)	ご意見有難うございます。現在、利便性の向上を目的として、新駅開業とあわせ複線化を計画しております。お申し出の急行・準急を導入するには新規車両が多数必要となり、現段階では実現不可能です。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
7月4日	メール	朝はエアコンが付いてへん、夕方は付いとんコトデンは電気代をケチっとんのかな	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、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、乗務員に再度指導してまいります。また定期的の実施している車両点検時には冷房装置の検査・点検等を徹底してまいります。
7月4日	メール	4月にある地方都市から高松に転勤となり、貴社を利用をさせていただいております。3ヶ月間の乗車で大いに気になった、リュックを背負って乗車される方について、意見を申し上げます。私が住んでいた地方都市では全てとは言いませんが、リュックを背負っている方は少なからず足元に下ろすなり、他の乗客の邪魔にならないような措置を取ってくれます。一方、リュックを背負って貴社を利用される方で、上記のような措置をとる方を一人も見ただけありません。貴社の朝夕はかなり混雑していますが、毎回平気でリュックを背負っている方々を見て愕然としてしまうのは私だけでしょうか？これは、高松の地域性なんでしょうか？市町村や学校を巻き込み周知及び指導徹底を行ったほうが、香川のためになると思いますが、如何でしょうか？改札前で強制的に下ろさせるとまでは言いませんが、車内放送だけでは、改善できない問題だと思っております。	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。お申し出についてですが、手荷物に関するマナー向上の放送文を新たに作成し放送を実施しております。また、これまでも学校や行政等の関係機関と連携を取りながら定期的なマナー向上の取り組みを実施しているところですが、今回頂いた内容を今後の課題のひとつとして共有し、より一層関係機関と連携を深めながら粘り強くマナー向上に取り組んでまいります。
7月5日	高松築港	子どもは障害手帳を持っておりグリーンイルカを使っています。小学生なので乗車する時は子どもの半額が無いため、毎回窓口か車内で切符を購入するのですが、障害を持った子は「子どもの半額」という事を知らない職員さんも居ます。皆様に徹底頂けたらと思います。また、障害を持った子を連れての乗車は大変です。毎回窓口で切符を購入しなくて良いシステム(券売機で購入できたり、グリーンイルカ子ども版設定など)をご考慮頂けませんか？混雑時、特に不便を感じます。グリーンイルカを持っていれば、手帳を見せなくても良いとイルカカードのパンフレットに載っているのですが、栗林や瓦町の駅員さんには手帳を見せて下さいと言われます。グリーンイルカを持っていたとしても、手帳は見せなくてはいけないものでしょうか？毎回毎回、大変なんです。何とかグリーンイルカを子どもが利用しやすいようご考慮願います。ここ数年でマスコットキャラクターやイルカカード、バリアフリー化、イベント開催等々の世代の人にも親しみやすい琴電さんになっているなあと感じます。今後とも人に優しい障害者に優しい夢のある琴電さんでいて下さい。	ご意見有難うございます。現在子ども料金対応のグリーンイルカは発売しておりませんので、小学生のお子様は小人料金の半額の普通乗車券(きっぷ)を購入していただくようになります。お買い求めの際は、駅窓口か乗務員にお申し付けください。なお、その際は手帳をご持参の上、確認を求められた場合は誠にお手数ですが、呈示をお願いいたします。また、ご提案のカード仕様については今後の機器更新時の参考とさせていただきます。
7月5日	メール	異常に暑い、長尾線の全ての車両はエアコンが壊れているのですかね？	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。お申し出を受け、直ちに長尾線車両の冷房装置を点検しました。列車検査(4日に一度)時に、冷房機の試験も行っておりますが、今後いっそうお客様が「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。また、乗務員には温度計に頼らず客室に入り確認するなど、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。
7月5日	メール	無人駅を降りる際に、車掌が退出してくれる人と、駅の機械でして下さいと言われる人がいます。みんながしてくれるようにはなりませんか。	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。お申し出についてですが、可能な限りお客様にご不便をお掛けすることのない対応を行うよう指導してまいります。なお、列車に遅延が生じた場合等、駅によっては機器での処理をお願いすることもございますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

7月6日	高松築港	先日、大阪での地震で電車が止まった際、座席をはしご代わりにして乗客が非難する光景がTVでかかっていた。ことでんさんも非常時、座席をはずして脱出できるようになっているのでしょうか？不安障害で、長時間外に出られない状況には居られません。そのような内面の病い(心の病い)を持っている人を優先して対応頂く等もしていただけるのでしょうか？	ご意見有難うございます。弊社では災害時の車外への避難方法として、避難梯子を備えるとともに、様々な場面を想定した訓練を定期的実施しております。座席シートを使用した車両からの脱出方法の検討につきましては、今後の参考とさせていただきます。また係員には、常にお客様や周囲の様子に気を配るよう指導しておりますが、ご不安なことがございましたらお気軽にお声掛けください。
7月6日	メール	長尾線の朝の時間帯はエアコンが動いておらず蒸し風呂のようです。車両に温度計を設置してはどうですか？車掌さんも乗客も客観的に温度を確認でき、費用も数百円で済みますよね？	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、直ちに長尾線車両の冷房装置を点検しました。現在列車検査(4日に一度)時に、冷房機の試験も行っており、乗務員室には温度計も設置し確認できるようになっております。今後もお客様が快適にご乗車できるようによりいっそう車内の温度管理に努めてまいります。
7月6日	メール	志度線で通勤していますか、毎日毎日凍えるくらい冷房が寒いです。冷房を弱めるか、弱冷車を作っていただきたい。	不快な思いをお掛けして申し訳ございません。車内温度につきましては、きめ細かな温度管理を行い快適な車内環境の提供に努めてまいります。ごお暑いときや寒いときにはご遠慮なく乗務員にお申し付けください。なお、弱冷房車の導入に関しましては、現在のところ新たな導入は計画しておりませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
7月8日	メール	朝はエアコンがまったく効いていない。電車の廃熱も高いので蒸し風呂状態になっている。冬は良かったが夏は地獄です。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、直ちに車両の冷房装置を点検しました。列車検査(4日に一度)時に、冷房機の試験も行ってありますが、今後もお客様が快適にご乗車できるようによりいっそう車両の点検・整備に取り組んでまいります。
7月8日	メール	実家が高松市にあり、今回の豪雨の影響を確認しようとしてgoogleで「ことでん 運転状況」と入力して検索したところ、バックアップのためにサーバーに残っているとされる、昔の携帯電話向けページが検索上位に来るので、情報を探しにくく利用しづらかった。 当該ページを更新するか、削除するか、検索エンジンのクローリング拒否設定をするか、PCやスマートフォンからのアクセスをリダイレクトして現在有効なページに遷移させるかの措置を取られたい。 検索で現れる昔のページ http://www.kotoden.co.jp/publichtm/i-mode/unkou/unkou/densya.bak http://www.kotoden.co.jp/publichtm/i-mode/unkou/unkou/densya_unkou.bak	ご意見有難うございます。ご不便をお掛けしましたこととお詫び申し上げます。お客様にご指摘いただいたアドレスを確認しましたところ、過去にアップしたホームページアドレスが有効なページとして残っておりまして、直ちににサーバーから削除いたしました。今後はお客様にご迷惑をお掛けすることの無いよう、メンテナンス等を実施し管理に努めてまいります。
7月9日	メール	9時48分頃、高松築港駅で乗車しようと駅係員(●●●●)に運行時間を質問したところ、粗雑な態度で非常に不快な気持ちになった。こちらはお金を支払って利用しているのだから、もう少し適切な姿勢で接客して欲しい。	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。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。
7月13日	三条	1087-1088号の「明治おいしい牛乳」ラッピング終了してしまいましたが、10回以上乗車できたので、良かったです。ラインカラー以外でラッピングするのは初めての試みと感じました。今度は、「アケリアス」(コカ・コーラ)や「ポカリスエット」(大塚製薬)といった再び青色のラッピング電車を運行して欲しいと思います。	ご意見有難うございます。「明治おいしい牛乳」ラッピング電車は、車両検査に伴い運行を終了いたしました。現在多種多様なラッピング電車を運行しておりますが、新たなラッピング電車につきましては今後の参考とさせていただきます。
7月13日	高田	瓦町FLAGにポケモンセンター ジャンプショップを入れて下さい。香川に1つもないので、おねがいします。FLAG店の空きが多くみられます。子供～若い子向けのざっか・かばん・アクセサリ・ぬいぐるみ等を置くおみせがあってもいいと思います。	いつも瓦町FLAGをご利用いただき誠にありがとうございます。お申し出の新規店舗につきましては先方の会社様へ出店のご提案をまいります。また、現在子供用品は5階フロアにて、雑貨カバンアクセサリは3階フロアにて販売しておりますので、ぜひご利用下さい。今後も地域のみなさまのご意見を参考にテナントのリレ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。
7月13日	メール	7月12日(木)18時40分頃、高田駅で定期券更新のため駅窓口でインターホンを押したところ、駅係員がトイレから出て来て、清掃用のゴミ手袋を着用したまま手続きし定期券を渡されました。衛生的にも問題がありますが、接客態度も横柄な態度で非常に不快な気分になりました。	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。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。
7月13日	メール	本日の綾川駅17:19発前から2両目に乗車しましたが、クーラーも扇風機もかかっておらず、窓も閉まっていたのでサウナ状態で、気分が悪くなりました。私は他の車両にうつり、そこはまだマンだったので、なんとか目的地まで行けましたが真夏日には危険だと感じました。4両つなぎで、2両目は車掌さんと会話も出来ない為です。乗車客が運転手に伝えたようでしたが、放送は無くその車両に人が乗車しては別の車両に逃げたので、放送を流したら良いのでは？と感じました。志度線、長尾線ではこのような不自由な感じがありません琴平線は真夏日でも窓を開けて走っていることがあります。死人が出る前に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。お申し出を受け直ちに車両の冷房装置点検を行い、冷房機の交換を行いました。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。また乗務員には、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・案内に努めるよう、再度指導いたしました。
7月13日	メール	綾川駅のアナウンス(遅延時など)が、さっぱり聞き取れません。改善ください。	ご意見有難うございます。お申し出を受け、綾川駅の案内放送装置の点検を実施したところ、案内放送の音量が低くなっていましたので、直ちに修繕いたしました。今後は定期的に点検・補修を行い、施設の改善に努めてまいります。
7月13日	メール	瓦町南側から観光通にかけての踏切がガタガタすぎるのをそろそろ直していただきたいです。これは付近住民としてもかなり迷惑です。駅直前は確かにカーブしていますが普通電車しか無い御社にとっては、路面をガタガタにするほどのカントは必要ないはずですよ。ご検討をよろしく願いいたします。	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。お申し出を受け直ちに調査し7月18～19日に補修作業を行いました。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。
7月14日	瓦町	ことでん乗車3回目です。5月のレトロ電車運行にも行かせて頂きましたがこの時もことでんの乗務員さん、スタッフの方々に親切にご対応頂きありがとうございます。【ことでんストーリープロジェクト】は今までにない面白い企画だったので、是非またやって欲しいです。また、県内県外にもっとことでんの魅力を発信するために、今度はイラストコンテストを開催してほしいな、と思います。開催のあかつきには、私も是非参加させていただきます！	温かいお言葉有難うございます。お申し出のブックカフェ・バー「半空」が主催する「半空文学賞」と、ことでんのコラボレーションによる「ことでんストーリープロジェクト」は、「ことでんにまつわる小説」が収録され、限定1万冊をことでんの8駅で配布しており、好評をいただいております。また頂いたご提案は今後の企画の参考とさせていただきます。
7月14日	瓦町	いつもことでんを利用しています。ことちゃんファミリーが大好きです。ことちゃん夫婦が描かれたことでんフリーキップ、めちゃくちゃかわいいのですが、そろそろこのことを加えたニューファミリーverも見てみたいですが、すくぞいいたくなのですが、丸亀城のチケットのように四季で図柄が変わるとか、クリスマスやお正月の特別イラストverが限定発売されると集める楽しみがうまれます。雑字、乱文で申し訳ございません。どうかどうかご検討お願いいたします。	ご意見有難うございます。ことでんのマスコットである「ことちゃんファミリー」ですが、県内にとどまらず多くのファンにご好評をいただいております。これまで様々な関連商品を発売しております。お申し出の乗車券のご提案については今後の更新時の参考とさせていただきます。今後ともご愛顧を賜りますよう、よろしくお申し上げます。
7月14日	片原町	このところ栗林公園の駅員の方の挨拶が良くなったように思います。学校、病院、観光客等乗降客の多い駅には、挨拶のキチンとした駅員の方を配置した方が、コトデンの印象がより良くなると思います。	温かいお言葉有難うございます。当該係員にはお申し出があったことを伝えました。今後すべてのお客様に満足して頂けるよう社員教育を定期的実施し、サービスレベルの向上に努めてまいります。
7月14日	高田	女子トイレのベンキの中、もう少しきれいにして下さい。	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。トイレの清掃につきましては、定期的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。