ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。2020年1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	ことでんからの回答
1/1	メール	ことでんの役員は電車にのられることはありますか。首を痛めるくらい上下に揺れる電車をご存知ですか。お客様の声を聞いているふり、ではいつまでたっても変われないのでは?	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。電車の揺れについては、線路の状態を確認して計画的に修繕を行っており、安全運行に問題はございません。なお、動揺が大きい箇所では、軌道整備を外部に発注するなどして施設の改善や乗り心地の向上に取り組んでいます。今後も列車の動揺を調査して、計画的に軌道整備・点検・補修を行い施設の改善・乗り心地の向上等に努めてまいります。
1/1	メール	新年明けましておめでとうございます。今年もどうぞよろしくお願いいたします。今年(令和2年 2020)5月3日(日)と5月4日(月)の2日間大阪鉄道で運行していた琴電20形23号が引退された後廃車・解体が行われていて、また9月21日(月)と9月22日(火)のシルバーウィークに5000形500号が引退された後廃車・解体が行われていて、琴電旧型車でレトロ列車特別運行と活躍している全車が引退されますので、琴電旧型車で活躍していた分の車両をパネル写真を展示していて、すぐに見学をしやすいように名称「琴電旧型車歴史資料館」として、建設工事を新しく整備を進めて行ってほしいのです。	ご意見ありがとうございます。弊社では、レトロ電車の引退に向け、様々な企画を検討しています。お客様のご意見も含め、検討してまいります。
1/2	瓦町	岡田駅の点字ブロックですが、内方線のある部分とない部分があるのは、目の見えない人にとっては危険です。(中途半端なので特に)できれば早いうちに直してください。	ご意見ありがとうございます。岡田駅の点字ブロックは、過去に設置したため、現在の基準を満たした点字ブロックとなっておりません。早期に取り組むべきですが、多額の費用が必要となりますので、関係機関と改修を協議してまいります。
1/4	瓦町志度線口	夏の暑いときや冬の寒い日に車内温度保持でドアを閉めていると思うのですが、車内に乗った人がドアを完全に閉めてしまい、後から来た女性の方がものすごく開けにくそうにしていました。JR四国の車両にもあるドアの近くに開閉スイッチを設置してみては？	ご意見ありがとうございます。押しボタン式のドア開閉装置につきましては、車両の改造等に多額の費用を要する為、計画はございません。今後も終点駅等で出発まで時間がある場合には、ドアを手動扱いにして車内温度の保持に努めてまいりま。お客様には、ご不便をおかけしますがご理解ご協力のほどよろしくお願いいたします。
1/4	片原町	いつもありがとうございます。片原町駅でフリーキップを買いました。毎回この駅で買っていますがその度に「日付ががスタンプなのでインクが乾くまで気をつけてください」と声をかけて頂きます。もしよろしければ、ご面倒ではありますが、スタンプのところを駅員さんの方でさっと半紙や紙を当てインクのにじみをとっていただくというのはいかがでしょうか？2秒くらいでしょうか？ご検討をお願いします？	ご意見ありがとうございます。フリー切符は、スタンプでご利用日を押印させていただいております。これまで、水性のインクスタンプを使用していましたが、速乾性の油性インクに交換いたしました。今後もことでんのご利用よろしくお願いいたします。
1/4	三条	自動販売機にSuicaを入れてほしい	ご意見ありがとうざいます。Suica等全国カードの物販利用につきましては、システムの改修等の課題が多々あり、現在のところ、導入計画はございません。ご理解のほどお願い申し上げます。
1/6	メール	今朝の電車は(1204)どこに座っても、暖房がきいておらず、非常に寒くて凍えました。周りのお客さんも同様に言ってました。どうしてですか？電車の不具合？ただ付けてないだけですか？明日からはお願いいたします。滝宮発、高松築港7:28着の電車に乗りました。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。直ちに当該車両の暖房装置の点検を行なうとともに機器の投入状況を確認しましたが、異常はございませんでした。車両の暖房装置は電熱器であるため、暖まるまでに時間を要する場合がございます。大変申し訳ございません。なお、電熱器の増設等は設置箇所の問題から対応できない状況です。ご理解のほどよろしくお願いいたします。
1/6	メール	来年の正月にはことちゃんグッズの「ことちゃん福袋」を作って発売してほしい。	いつもことでんをご利用いただきありがとうございます。また、ご意見ありがとうございます。お客様からいただいたご意見は、今後の参考とさせていただきます。今後とも、ことでんをよろしくお願いいたします。
1/6	瓦町志度線口	自転車を車内に持ち込める時間を終日にしてほしい。夜も持ち込みたい。	ご意見ありがとうございます。誰もが安全で快適に自転車に親しめる環境の充実と自転車を核とした観光振興を図るため、サイクルトレインを土日祝日のみ運行しており、運行時間の拡充につきましては、今後の参考とさせていただきます。
1/6	瓦町志度線口	なぜ、夜になると発車時間が変わるんですか？瓦町発琴電志度行きは毎時06、26、46分発なのに、21時は16分と46分です。終日毎時3本にするか、16分、46分といったおかしな時間はやめてもらいたいです。2本にするなら06、46分で良いでしょう。乗り遅れてしまった。駅でもアナウンスをしてもらいたい。	ご意見ありがとうございます。各線の時刻は、お客様にわかりやすいようにパターンダイヤを設定させていただいております。また、弊社のホームページや市内駅の改札には、電光掲示板による時刻をご案内させていただいておりますので、ご確認のうえ、ご利用いただけますようお願いいたします。
1/6	瓦町志度線口	LRTを導入する計画は、本当にあるんですか？富山ライトレールのように、既存の路線をLRTに変えるだけはやめてもらいたいです。絶対に乗れませんから。高松市は富山市と違います。導入するなら、宇都宮ライトレールのように、新しく建設してもらいたいです。中央通りにでも建設してみては？	ご意見ありがとうございます。新交通システム(LRT等)の導入検討につきましては、高松市の多核連携型コンパクト・エコシティ推進計画に盛り込まれており、導入の可否について検討されるものと考えております。今後も人と環境にやさしく快適で利用しやすい公共交通機関を目指して関係機関と協力して取り組んでまいります。
1/7	メール	1月〇日(〇)に仏生山駅で乗車しようと券売機で切符を購入しようとしていたところ、券売機に購入待ちの列が出来ており、駅係員は列車の出発時刻が迫っていたため私の後ろのお年寄りのみ足が悪いので切符を買わず乗車するよう案内し、私は切符を買うよう云われたため列車に乗車できませんでした。もちろん目的の列車に乗車するのであれば、早めに到着し切符を購入するべきですが、利用者によって案内を変えるのはおかしいと思いました。そういった案内をするならすべての利用者に統一した案内をしていただきたいと思います。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申出当日は、券売機前に多くのお客様が並ばれている状態にもかかわらず、積極的な声かけや購入補助が出来ていませんでした。当該係員を指導するとともに、このようなご不快な思いをおかけすることがないよう社員一同サービスの向上に努めてまいります。
1/7	瓦町	車内が寒い。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。弊社の暖房装置は電熱器で広範囲を暖めることは難しいことと、駅間が短く扉の開閉の度に暖気が逃げてしまい車内温度が保てないのが実情です。出発までの待ち時間や行き違い駅で時間がある場合には、状況に応じて一旦ドアを閉める等して、車内の温度保持に努めています。今後も状況等を判断し、適切なドア扱い等に取り組んでまいります。
1/7	瓦町	不正乗車を取り締まってもらいたい。瓦町には精算所があるので、不正乗車がやり放題になっている。「今橋から乗った」と言えば、琴電琴平から乗ったとしても190円で利用できてしまう。きちんと利用している人が損をしている。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。弊社の旅客営業規則では、乗車する列車の有効な乗車券を購入し、所持しなければならないと定めており、不正使用があった場合には、規則に応じた対応を行っています。また、不定期に係員を配置して、不正使用防止の取組を行っています。ご不明な点などございましたら、係員までお申し付けください。
1/7	瓦町	車内のアナウンスの声が小さい。降りる駅に気づかなかった。大きな声でアナウンスをしてもらいたい。なぜか志度線の下りだけアナウンスの声が小さい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。車掌は発車前や走行中にマイクの音量等を確認するよう指導しております。今後も適切な音量でわかりやすい車内放送に取り組んでまいります。

1/7	瓦町	回数割引による割り引きの金額を大きくしてほしい。定期券でないんだから10回も利用することは少ない。10回以上も利用したら、2割引きにするくらいのサービスがほしい。	ご意見ありがとうございます。回数割引については、乗車回数に応じて普通運賃を割引とさせていただいておりますが、地方民鉄は厳しい経営環境であり、現在のところ回数割引の拡大は考えておりません。ご理解ください。
1/7	瓦町志度線口	志度線でも長尾線でもいいから、路線を東かがわ市や徳島県まで伸ばしてほしい。	ご意見ありがとうございます。長尾線や志度線の延伸につきましては、四国旅客鉄道株式会社様の路線があり、弊社では考えておりません。ご理解ください。
1/7	瓦町志度線口	車内が寒い。もっと暖房を強くしてほしい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。弊社の暖房装置は電熱器で広範囲を暖めることは難しいことと、駅間が短く扉の開閉の度に暖気が逃げてしまい車内温度が保てないのが実情です。出発までの待ち時間や行き違い駅で時間がある場合には、状況に応じて一旦ドアを閉める等して、車内の温度保持に努めています。今後も状況等を判断し、適切なドア扱い等に取り組んでまいります。
1/7	高松築港	大阪から来ました。こんぴらさんに行くために、すごく久しぶりに高松に来て、初めてことでんさんを利用させていただきました。駅員さんの女性の方もとても親切でした。良い旅となりました。ありがとうございました。	温かいお言葉ありがとうございます。社員の業務の励みになります。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及びサービスの提供が出来るよう努めてまいります。
1/8	高松築港	駅の時刻表の隣に、瓦町駅での乗り継ぎの時刻表をつけてほしいです。志度線から高松築港方面は直ぐに乗り継げるから良いのですが、琴平方面だと滝宮あるいは一宮止まりがあって、待ち惚けを食らうことがあるので乗継時刻表を掲示してください。よろしくお願いします。（瓦町駅）	ことでんのご利用ありがとうございます。志度線から各線の乗継につきましては、瓦町駅に到着する前の車内案内放送のほか、連絡通路の頭上に電光掲示板による乗り場番号や次発の行き先及び時刻を掲示しています。また、ホームページや配布用の時刻でも行き先や時刻をご確認いただけますので、どうぞご利用ください。
1/8	片原町	長尾線電車＝ボロイ（良くして）。運転士＝だれか一人は運転が荒い。アナウンス＝よくまちがえる　声がうるさい以上	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お客様のご意見を真摯に受け止め、継続した添乗や教習を通じ、運転技術や車内放送の向上に取り組んでまいります。なお、車両の代替につきましては、今後の導入計画の参考とさせていただきます。
1/8	メール	太田駅近くの踏切（太田踏切）について。工事が始まってから、車で通過すると大きな「ガチャン」という音がするようになった。なぜ、大きな音がするようになったのか原因を知りたい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。申し出を受け、直ちに現地を調査したところ、踏切の連接ブロックと道路の段差部分で音が発生していたため、1月15日に段差の大きい箇所の舗装を行いました。今後も複線化工事を進めてまいりますので、ご理解、ご協力のほどよろしくお願いいたします。
1/10	メール	例えば初日は琴平側で次の日は築港側と変えて欲しい。	ご意見ありがとうございます。ご意見は、イベント開催時の参考とさせていただきます。
1/10	メール	2020年1月6日に仏生山駅にお邪魔して120号・300号・23号と念願の対面を果たしましたが500号とは会えず心残りで帰途につきました。今後イベント電車として走行の予定だそうですが日程的にも都合がつかず残念です。イベント終了後にでも道路側から車庫で停車する姿を望遠レンズで写真を撮って残して置きたいなぁと思うのですが可能でしょうか?お手数をお掛け致しますがご教示頂ければ幸いです。	ご意見ありがとうございます。レトロ電車は、留置箇所の問題から、営業列車からの引退を予定しています。車庫前等は営業列車の検査等に使用するため、留置が困難です。ご理解ください。なお、撮影につきましても、イベント時に安全を考慮して開催させていただいております。他の撮影は、ご迷惑がかかる場合がございますので、ご遠慮くださいますようお願いいたします。
1/14	メール	1月8日に貴社のサイトから意見をお送りしたのですが、それから2日以上経った現在まで、自動送信するという受付メールさえ届きません。一体どうなっていますか。 ※先方からのメールは届いていました。 1月8日(水)20:54受信(バスに対するご意見) 1月8日(水) 22:41受信(バスに対するご意見) 1月10日(金)23:09受信(テストメール)	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。速やかに自動返信メールについて点検や確認をしましたが、問題はございませんでした。迷惑メールの設定をされている場合には、受信できない場合がございます。お客様のメール設定等をご確認くださいますようお願いいたします。
1/14	メール	年に数回、神奈川県から琴電に乗りに通っています。レトロ電車の廃車とのことですが、譲渡先に〇〇電鉄に声をかけていただくことはできませんでしょうか。〇〇はいままで中古車を売ってきていますし、琴電から〇〇に譲渡してもいいのではないかと思います。廃車の理由は、保守と設備だと思いますが、失礼ながら、車庫の広さは〇〇の方が大きいと思います。〇〇なら電圧も軌間も同じです。どこぞの公園に静態保存もいいですが、やはり産業近代遺産ですから走らせる会社が持った方が絶対にいいと思います。ぜひご検討ください。	ご意見ありがとうございます。レトロ車両は、製造から90年余りを経過しており、部品調や整備知識が必要となります。弊社に他の鉄道会社様から申し入れがあれば、検討してまいります。
1/14	瓦町	朝の6時33分発（水田）の車掌さんの車内放送上手でした。	温かいお言葉ありがとうございます。お申し出内容を本人に伝えたところ、「お言葉を励みに、今後もより良いサービスの提供に努めてまいります。」と大変喜んでおりました。今後もお客様が快適にご利用していただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。
1/14	瓦町志度線口	志度線を全て3両にして、全ての便に自転車を持ち込めるようにしてほしい。	ご意見ありがとうございます。誰もが安全で快適に自転車に親しめる環境の充実と自転車を核とした観光振興を図るため、サイクルトレインを土日祝日のみ運行しています。ご意見につきましては、志度線の車両台数や駅施設などの課題があり、実施することが出来ません。ご理解ください。
1/14	瓦町志度線口	金曜日だけ運行している深夜便を毎日運行にしてほしい。	ご意見ありがとうございます。終電の延長につきましては、中心市街地の活性化や利便性の向上を目的に実施しております。ご意見につきましては、運転士の要員や労働時間などの課題があり、計画はございません。ご理解ください。
1/14	瓦町志度線口	車内が寒い。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。暖房機器を点検しましたが、暖房装置に異常はありませんでした。弊社の車内暖房装置は電熱器を使用しているため、瞬間的に暖かくなりません。また、ドアの開閉で冷気が車内に入り込む場合には、車内温度を保持することが難しく、電熱器の増設等は設置箇所の問題から対応できない状況です。待ち時間や出発まで時間がある場合には、状況に応じてドアを一旦閉めるなどして、車内の温度保持に取り組んでいますが、外気温が低いときには車内温度が保持できない場合がございます。ご理解ください。