

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2023年11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。

2023/11/17	片原町	ことでんの利用客増加につながるようキャッシュレス決済での運賃払い(お払い等)を検討したら良いと思います。	ご意見ありがとうございます。現在の所、キャッシュレス決済等、新たな決済システムを導入する予定はございませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。
2023/11/17	メール	ことでん電車まつりについて。仏生山駅で並んでいるのが、整理券を必要としている人だけではなかったと思うので、なぜ並んでいるのかを告知して欲しかった。(並ぶ列と直接行けるの区分を)瓦町FLAG屋上でエスカレーターで行くのはわかりにくい。9階で迷った。結構屋上は広かったが、たどり着くのはエレベーターがベタだと思った。できればサンポートあたりでやってくれば迷うことはない。今後は場所の選定を考慮してほしい。	ことでん電車まつりにご来場頂きましてありがとうございます。またイベントへの入場の際にはご不便をおかけ致しました事、お詫び申し上げます。次回以降の開催においては、案内表示物等を設置し、より分かりやすくなるよう改善に努めて参ります。今後ともことでんのイベントにお越し下さいますようお願い致します。
2023/11/18	メール	ありがとうございます。いつも利用しています。これまで電車に乗っている中でブレーキの掛け方がものすごく雑だと感じる運転に何度も遭遇しています。倒れた人を見たこともあります。私も倒れかけた人に捕まれるなどして迷惑でした。健康者ばかりが乗っているわけでも無いのでもう少し運転技術を向上させてください。また、他の地域のように急ブレーキ前にアナウンスする、ブレーキ後にアナウンスするなどフォロワーをした方が良いと思います。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お客様の意見を真摯に受け止め、運転士には、基本動作と乗り心地に配慮し余裕を持ったブレーキ操作を行うよう社員教育してまいります。なお、安全の確保ため、緊急でブレーキを使用する場合がございます。ご理解のほど、お願い申し上げます。
2023/11/18	メール	ことでん琴平線を通勤に利用するものです。運賃を上げたうえに運行見合わせばかりで、どれだけ利用者に負担を強いるのですか?真鍋前社長は責任も取らず役員に居座り。一刻も早く退任させ、浮いた交際費、役員報酬で設備を更新してください。	ご不便をおかけして申し訳ございません。2023年11月1日～18日まで琴平線は、16件の遅延が発生しました。その内の1件は車両不調により7分の遅延が生じ、ご迷惑をおかけしたことをお詫び申し上げます。そのほかの15件は、踏切事故や自然災害、遮断桿の折損等による外的要因によるものでした。今後も安全安定輸送に取り組んでまいります。
2023/11/18	メール	普段あまり電車を利用していないのですが、先日、久しぶりに帰宅ラッシュ時間の電車に乗りました。降車駅で、ICタッチをせず、人の波の多いところを見計らってすり抜けて出て行った方がいたので、無賃・キセル乗車の類ではないかと思ったので念のためご報告です。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ご連絡をいただき、直ちに事実関係を調査いたしました。現在のところ事実関係は把握できておりません。なお、弊社では定期的に啓発活動等を実施しており、今後も継続して適正な運賃収受に努めてまいります。
2023/11/18	メール	11月17日の雷による輸送障害が発生した件ですが運賃が取れて無さすぎです。午後8時40分頃瓦町の駅員さんには「滝宮行きです」と案内されて乗ったのに空港通り発車した時、車掌さんが放送で「次は終点一宮です。折り返し回送列車となります。」の放送を聞いた瞬間「はああ?」となり、呆れました。かなりのダイヤの乱れだったので手が回らないのは理解できます。しかしこんな時だからこそ駅員、乗務員、輸送指令者で綿密な打ち合わせを行い、私達、利用者には正確な運行案内をするべきではないでしょうか? 駅員さんの案内と車掌さんの案内がどこで食い違ったのか返信にて教えてください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。2023年11月17日、雷の影響による遅延及び運休が発生し、ご利用のお客様にはご不便をおかけ致しましたことお詫び申し上げます。なお、瓦町駅20時42分の列車から一宮行を運行した関係で乗務員と駅員との時間差が発生し最新の行き先案内が出来ていませんでした。お客様には時機を失した情報提供となりました。申し訳ございません。今後は迅速かつ正確にお客様への情報提供が出来るよう社員教育に取り組んでまいります。
2023/11/18	メール	通勤で毎日電車を利用しているが、今年度は運休や遅延があまりにも多すぎ。設備点検、改修は適切に実施していないのではないかと、障がいで電車内で待たされているときの車掌の態度が酷すぎる。現状の説明が不十分だし、アナウンスの声も小さい。こういった状況からだからこそ誠実な対応が必要なのではないか?社員教育が不十分過ぎる!!本当にイライラします。12/17の障がいで車内で待っている際は、この寒い時期に雨が降っているのに扉が開いたままで体調を崩しました。乗客に対して気遣いも出ていない!!迅速な対応を求めます。	ご不便をおかけして申し訳ございません。2023年4月1日～11月18日までに電車の運休や遅延が発生した事象は306件でした。その内の76.4%(234件)につきましては、自然災害、遮断桿の折損や踏切内での立往生など、部外原因でした。鉄道係員、車両、鉄道施設に起因した事象につきましては、直ちに原因を究明し再発防止対策に取り組んでいます。なお、2023年11月17日に発生した運休や遅延は、雷による影響であったことから、故障個所の特定に時間を要し、適切な案内や対応が出来ずにご迷惑をおかけしましたことをお詫び申し上げます。今後も社員教育や訓練を実施し、異常時の対応を向上してまいります。
2023/11/20	メール	毎朝晩、琴平線を利用させていただいております。混雑時には立っております。スピーカーが頭の近くにあり、大声での放送で頭が痛くなります。なんとかなりませんか	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。車掌には発車前や走行中にマイクの音量を確認し車内放送を行うよう教育しております。今後もお客様に気持ちよくご利用していただけるよう車内放送マニュアルを基本として、聞き取りやすい車内放送の提供に取り組んでまいります。
2023/11/22	メール	ことでん1日乗車券1400円というものがあると知りましたが、1日バスやことでんがフリーで乗れるということでしょうか。よろしく願いいたします。	お問い合わせありがとうございます。ことでんの電車が1日乗り放題の大変便利でお得な1日フリーきっぷを大人1,400円で発売しております。大変申し訳ございませんが、この1日フリーきっぷで、ことでんバスをご利用することは出来ません。
2023/11/22	琴電琴平	平塚踏切の片方の非常連絡先板がとれてしまっているので再設置してください。	ご連絡いただきありがとうございます。平塚踏切の非常連絡先板を確認したところ、お申し出の通り片方の非常連絡先板がありませんでしたので設置いたしました。お申し出により早期に対応ができましたことをお礼申し上げます。
2023/11/22	電話	林道第二踏切の近隣に住んでいるのですが、早朝や深夜に警報音が響いてくる。昼間も音が大きく感じるの、終日音量を下げるのができないでしょうか。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。踏切の警報音については鉄道に関する技術上の基準を定める省令及び弊社の規程等に基づき設置しております。踏切道の安全設備に、ご理解の程、よろしく願い申し上げます。
2023/11/24	メール	いつも利用していませんが、2023年11月〇日〇曜日お昼前11時45分頃です。志度駅で不愉快になった件。すごく年のいった〇〇さんが、切符の販売とか電車が着いたら切符の回収されたりのお仕事をされていました。私は身障者手帳を持っていますので、切符を買おうとしたら「これは使えない」と言われました。それはそれでいいですが、その時に手帳の中を開けてジロジロ見ていました。すごくいやな気持ちです。気を付けてください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。各種手帳で、割引運賃を適用されるお客様につきましては、ご本人確認などを含め、手帳を拝見させていただいております。当該係員には、手帳を確認する際は、配慮するよう指導いたしました。今後ともことでんのご利用よろしくお願い致します。

2023/11/24	瓦町	瓦町駅にも、ほかの駅にもゴミ箱をつけてほしい。	ご意見ありがとうございます。コロナ禍前には、各駅にゴミ箱を設置しておりましたが、ゴミの中には家庭ゴミや生ゴミ、注射針などの医療系ゴミや清掃業者に回収されない廃棄物も含まれ、清掃業者が危険を伴うものも含まれていました。お客様にゴミ分別のご協力を呼びかけていましたが、駅施設の防犯対策、清掃業者の安全面を鑑みて、ゴミ箱を使用中止とすることいたしました。自動販売機につきましては、リサイクルボックスをご利用下さい。なお、ゴミ箱を撤去した当初は、駅、電車等にてゴミが散乱するのではないかと心配されるお客様の声を頂戴しておりましたが、駅や電車内ではゴミが発生しないことと、最近ではゴミの持ち帰りにご協力いただくお客様も増えていることから、弊社も引き続き清掃に心掛けてまいります。
2023/11/24	高松築港	長尾線のワンマンの車内アナウンスのボリュームを下げていただきたい。〇〇、〇〇と比べても耳に響く音量です。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。自動放送装置の音量につきましては、停車中や走行中を考慮し設定させていただいております。ご意見は今後の参考とさせていただきます。今後もことごとくのご利用をよろしく願ひ致します。
2023/11/24	メール	ワンマンになってから空調への気遣いができていない。冬場はとくに空気を回して欲しい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。弊社の車両の冷暖房は、併用できないため季節の変わり目に装置を切替しております。冷房時には、「ファン」の装備がありますが、暖房に切り替えると使用できなくなります。ご理解ください。
2023/11/24	メール	琴電電車まつりに行く際琴電琴平駅から11月3日〇時〇分琴電琴平発高松築港行きに乗車した。しかし際運転士がよそ見をしたり全然運転に集中してないように見えました。名前は漢字2文字の人でした。名前は忘れましたが、少し大柄な20から30歳の運転士でした。。また、一緒に乗務していた車掌も態度がとて悪く車内けんさつもやる気のなさうにとても感じました。また、アナウンスも適当にしている乗っていてとても不快でした。必ず嚴重注意をお願いします。また、屋島競技場踏切(屋島中学校の門の横)の踏切の黄色い路盤?みたいなところが剥がれています。かなり段差ができていてこの前屋島中学校さんの生徒がつまずいていました。大変危険です。至急保守をお願い致します。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該運転士には、二度とこのようなご指摘をいただくことがないよう厳重に注意指導いたしました。また、当該車掌につきましても、今回のご意見を真摯に受け止め、執務態度の向上について注意指導致しました。また、踏切内の補修につきましては、専門の業者に補修を依頼しておりますが、補修日は未定となっております。補修の実施まで時間を要しますことをご理解願います。
2023/11/24	メール	琴電電車まつりに行く際琴電琴平駅から11月3日〇時〇分琴電琴平発高松築港行きに乗車した。しかし際運転士がよそ見をしたり全然運転に集中してないように見えました。名前は漢字2文字の人でした。名前は忘れましたが、少し大柄な20から30歳の運転士でした。。また、一緒に乗務していた車掌も態度がとて悪く車内けんさつもやる気のなさうにとても感じました。また、アナウンスも適当にしている乗っていてとても不快でした。必ず嚴重注意をお願いします。また、屋島競技場踏切(屋島中学校の門の横)の踏切の黄色い路盤?みたいなところが剥がれています。かなり段差ができていてこの前屋島中学校さんの生徒がつまずいていました。大変危険です。至急保守をお願い致します。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該運転士には、二度とこのようなご指摘をいただくことがないよう厳重に注意指導いたしました。また、当該車掌につきましても、今回のご意見を真摯に受け止め、執務態度の向上について注意指導致しました。また、踏切内の補修につきましては、専門の業者に補修を依頼しておりますが、補修日は未定となっております。補修の実施まで時間を要しますことをご理解願います。
2023/11/27	メール	志度線と長尾線のダイヤ次のダイヤ改正で20分おきのダイヤをどうか復活させてください、不便過ぎます。本当に接続悪くてやむなく車移動が増えました。本数減→利用者減は、ことごとく悪循環では?どうか前向きにご検討ください。	ご不便をおかけして申し訳ございません。以前の志度線と長尾線の20分間隔ダイヤでは、恒常的に遅延が発生していたため、安全性の向上と時間に余裕を持った時刻を設定しており、以前のダイヤに戻す予定はございません。ご理解ください。なお、運行本数は、お客様のご利用状況を勘案して設定しています。増便につきましても運行経費に見合った運賃収入の確保が必要となり、ご利用されるお客様の大幅な増加が見込めない限り、難しい状況にあります。沿線にお住まいの皆様のご積極的なご利用をお願い申し上げます。
2023/11/27	メール	ことごとくの駅の券売機では新500円が使えないところが多いです。財布に新500円しか入ってない時困ります。今後対応工事する予定はありますか?	ご不便をおかけして申し訳ございません。新500円硬貨は14駅の自動券売機でご利用いただけます。今後も計画的に自動券売機の更新してまいります。新500円硬貨が使えない場合には、係員にお申し付けください。
2023/11/27	メール	今日、11月〇日に視覚障がいのある姉がバスに乘ろうとしましたが、小銭が足りないことに気がつき、琴電の高松築港に行き、バスに乗りたいたいと言い、両替をお願いしたところ、〇〇駅員の人に両替は、していませんと断られたと聞きました。見知らぬ人が100円をくださり無事にバスに乗れたと聞きました。こんな思いやりのない対応でいのでしょうか?それとも準備をしてなかったのか悪いとも言われるのでしょうか?確認不足と責められるのでしょうか?大きなお金をバスでお支払いすれば良かったのでしょうか?少しだけの思いやりややさしがあれば、もっと住みやすい社会になるのではと思います。琴電のお考えをお聞かせください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。該当駅係員には、丁寧な言葉づかいとお客様のお申出を把握し思いやりの接客を行うよう注意指導致しました。なお、弊社の施設で高額紙幣や新500円硬貨などがご利用いただけない場合には、両替をさせていただいております。バスをご利用される場合には、バスの車内で両替することが可能です。バスをご利用の際にバス運転士にお申し付けください。
2023/11/27	メール	各駅に「〇〇駅を発車しました。」という表示板がありますが、瓦町駅にあるような行き先、時間、種別を書いている電光掲示板にすると見やすいかなと思いました。瓦町駅の電光掲示板は片方にしかついていないので両面につけて欲しいです。エスカレーターのところだけでなく、もう少し増やして欲しいと思いました。	ご意見をいただきありがとうございます。施設の改修には多額の費用が必要となることから、次回更新時の検討課題とさせていただきます。ご不便をおかけしますが、ご理解の程お願い申し上げます。
2023/11/28	琴電琴平	池田踏切の地面に踏切の幅を知らせるペンを塗装してください。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。踏切の幅を知らせるペイントにつきましては、計画を立て補修しています。お申出の踏切は、2023年度内に補修予定です。
2023/11/28	高松築港	ギリギリ乗ろうとした私も悪いですが、切符を買えていなかったために駅で切符を購入する際に「何で買えなかったんよ?早く家出たら買えるでしょ、はやく来てください」と言われすごく不快になった。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。駅係員には、お客様に対する接客態度を改め、丁寧な言葉づかいで接客するよう注意指導致しました。今後も、お客様目線でのこもった接客に努めてまいります。
2023/11/28	琴電琴平	塚挟踏切のすぐ右横にある踏切の非常時連絡先板が取れてしまっているのを再設置してください。	お申し出を受け2023年11月30日に点検を行ったところ、中之町踏切の非常時連絡先板がありませんでしたので、再設置をいたしました。
2023/11/28	瓦町	長尾線の瓦町駅のホームのベンチにトゲがある、ベンチを新しくするべき。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申出を受け、直ちにベンチを確認しましたが、トゲについては確認できませんでした。施設の破損などを発見された場合には、速やかに駅係員やことごとく運転営業所087-831-6008までご連絡ください。
2023/11/28	三条	・三条駅の駅名看板を新しくして欲しい。薄くて見えにくい。高松市に知り合いを案内したときに、知り合いが残念そうに話していた。 ・JR端岡駅の無人化などで、駅員不在の駅が徐々に増えている昨今、時代に逆行するよう要望だが、三条駅に駅員を配置してほしい。栗林公園、伏石と2つの有人駅の間にある駅であり、かつ利用も多い。安全性の面からも駅員を配置して欲しい。 ・ことごとくのスタンプラリーについては、素敵な取り組みだと思う。そこで駅スタンプを各駅に配置することで、利用者が増えると思うがいかが?子どもは駅スタンプを集めることがすごく大好きなので良いアイデアだと思う。ことごとくのスタンプ帳を作るのも良いと思う。なお関西私鉄は、だいたい駅スタンプを導入している。 ・基幹駅である高松築港駅、瓦町駅のベンチが古いのので新しくして欲しい。香川県産のヒノキは素晴らしいので、県産材消費の為に、香川県産ヒノキのベンチを作ってほしい。特に高松築港は玄関口なので特に希望する。改札前の白いベンチも含まれます。 ・今年に酷暑であったので、高松築港駅のような基幹駅は涼しくあって欲しいと感じた。改札前の白いベンチの所は蒸し暑かった。大阪の地下鉄で見かける冷風が出る装置を設置してみてもどうか?自販機の台数も無駄に多い。改札内に自販機を置くことで新たなスペースが生まれるはず。基幹駅、玄関口となる駅なのだから快適性についてもっと考えてほしいです。 ・高松築港駅舎を2階建てにするのは、高松城跡への景観配慮の点から難しいと思っている。であれば、1階の面積を広くして欲しい。とにかく改札前の待合ベンチが少ない上、使いにくい。夏場はとて蒸し暑いです。 ・利用者の声に寄り添い、地域にとって重要な公共交通機関としてあり続けてほしい。ことごとくが生活に必要なだと思っています。長々と書き連ねて申し訳ないが、よろしく願いいたします。	ご意見ありがとうございます。三条駅の駅名看板について確認したところ、若干の色褪せが見られましたので、更新時の課題とさせていただきます。三条駅は、2022年4月29日より無人化いたしました。要員の確保が難しく、現在のところ再配置の計画はございません。スタンプラリーは、2023年12月10日まで電磁車輛コティエーンのスタンプラリーを実施しております。今後もお客様が楽しめる企画を検討してまいります。各施設・設備の改善に関するご意見は、今後の設備投資の際の検討課題とさせていただきます。今後もお客様に必要とされることごとくを目標として取り組んでまいります。

2023/11/29	電話	高田駅〇：〇発の高松築港行きですが、運転士のブレーキ扱いが荒く、特に林道～花園間でカーブにさしかかる時は特にきついブレーキで車内の人が倒れるほどでした。改善をお願いします。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。当該運転士には、速度制限の箇所において急なブレーキ操作を取り扱っていたため、注意指導いたしました。今後も定期的な列車添乗を実施し、安心・快適にご利用いただけるよう運転技術の向上に努めてまいります。
2023/11/29	電話	片原町駅のトイレの壁が剥がれてみっともない。瓦町FLAGの館内のトイレはきれいに整備されているのに駅のトイレは後回しか？塗り直すなりして補修しろ。駅前にTKRのロゴが入った建物があるが御社の建物か？汚いので建て替えるなり補修するなりして対応しろ。	ご不快な思いをお掛けし、誠に申し訳ございません。女性トイレ入口の剥がれていた壁紙については、撤去いたしました。なお、建物の建て替えについては多額の費用が必要なことから、大規模改修時の対応とさせていただきます。ご理解の程、よろしくお願い申し上げます。
2023/11/30	琴電琴平	1105×1106号車の上の部分が汚れかけているので洗車してください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。2023年12月8日に洗車いたしました。なお、車両は1ヶ月に一度の目安で洗車するほか、4日毎の入庫時に汚損の状況を確認し対応しています。ご理解ください。
2023/11/30	琴電琴平	脇踏切の南側の警標がひび割れています。反射テープをはって補修してください。	ご連絡いただきありがとうございます。脇踏切の南側の警表につきましては、お申出の通り表面がひび割れていましたので、反射テープを貼付し視認性の向上を図りました。
2023/11/30	瓦町	運転があらい。林道～花園間で転倒しそうな方がいました。	ご不安とご不快な思いをおかけして申し訳ございません。事実関係を調査したところ速度制限の箇所で急なブレーキ操作がございました。当該運転士には、基本動作と適切な機器操作を行うよう厳重に注意指導いたしました。今後も添乗を通じて、運転技術の向上に取り組んでまいります。
2023/11/30	メール	仏生山駅併設の駐輪場で、入り口を塞ぐように駐輪する自転車が絶えません。赤いコーンを置いているが、自分で移動させたり、コーン外に駐輪していて、意味があまりないように思えます。地面に駐輪禁止とわかりやすく書いて、朝夕の混雑する時間帯には見回り(迷惑自転車の移動)をして欲しいです。よろしくお願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。駐輪場を利用されるお客様には、マナーを守っていただくようお願いしておりますが、お申し出のとおり、一部のお客様が区画外に駐輪されている状況です。区画外に駐輪されている自転車には、駐輪マナーを守っていただくよう注意喚起文を貼付しております。なお、仏生山駅につきましては、係員による自転車整理等を実施しておりますが、ラッシュ時間帯における要員の配置は困難です。ご理解ください。
2023/11/30	電話	11月29日に高松築港駅を13時30分発の琴電琴平駅行きに乗車したが、遅れており、瓦町駅で乗り換える予定だった13時40分発の志度線に乗り換えることができなかった。遅延証明書は発行していただけるのでしょうか。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出の電車は、新人の車掌教習により作業に時間を要し遅延が発生しました。車掌教習の指導者には、教習による遅延が発生しないよう注意指導いたしました。なお、遅延証明書につきましては、係員にお申し付けいただければ、具体的な遅延時間で発行しております。最寄の有人駅または乗務員までお申し付けください。
2023/11/30	電話	会社の者が、11月29日高松築港駅を13時30分の列車に乗車したが、遅れていたため瓦町で乗換える13時40分の列車に間に合わなかった理由を教えてください。遅延証明書には5分と記載されていた。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出の電車は、新人の車掌教習により作業に時間を要し3分の遅延が生じました。瓦町駅には13:37に到着したため、13:40発の琴電志度行にお乗継いただくことが出来ず、お詫び申し上げます。車掌教習の指導者には、教習による遅延が発生させることがないよう注意指導いたしました。今後は、教習を中断するなど再発防止に努めてまいります。あわせて、遅延証明書は、正確な時間で発行してまいります。