

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2023年12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
2023/12/01	メール	上り電車と下り電車が交差する駅で、時間には間に合っているのに電車が遅れて来たせいで踏切が下りて、目的の電車に乗れないのがとても困ります。来る時間がバラバラになるならせめて、踏切が上るまで待つて欲しいです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。上り電車と下り電車が交差する駅では、電車の到着するタイミングによって、長時間、踏切を遮断する場合がございます。構内通路での事故防止の観点から、警報が開始された後は構内通路の横断を禁止させていただいております。駆け込み乗車は、他のお客様へのご迷惑や、お客様自身がドアに挟まれお怪我をする可能性があり非常に危険です。ゆとりを持って駅にお越し頂けますようお願い致します。
2023/12/01	メール	〇:〇瓦町発 琴平線琴平方面行き 車内アナウンスが聞きやすく、いい仕事をする乗務員さんだなんて思って乗っていました。駅に停車しているときも、足の悪い高齢の女性が降りようとしているのを待ち、しっかり安全確認してから発車していました。いい気持ちになりました。ご本人に伝えてください。返信等不要です。	温かいお言葉ありがとうございます。業務の励みになります。当該車掌にお申し出の内容を伝えたと、「これからもお客様からのお言葉を励みに今後もお客様の立場に立った接客が行えるよう努めてまいります。」と大変喜んでおりました。今後も社員教育等を通じて、お客様目線の対応が行えるようサービスレベルの向上に努めてまいります。
2023/12/01	メール	暑すぎるので暖房つけないで下さい。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。季節の変わり目などの車内の温度管理は、調整が非常に難しく苦慮しているところです。乗務員は、車内に設置の温度計だけに頼らず、客室に入りお客様にお伺いするなど、車内の状況に応じ適切な車内温度の管理に努めていますが、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。
2023/12/01	メール	志度線の湯元駅の多目的トイレが詰まって壊れています。修理して頂くよう、よろしく願い致します。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。2023年12月1日(金)に点検清掃を行い改修しました。なお、無人駅の清掃は定期的に行っておりますが、トイレの詰まりなど、速やかな対応が必要な場合には、乗務員または、ことでん運転営業所0878316008までご連絡下さい。今後もしめ細かな清掃点検を行い、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。
2023/12/01	メール	片原町駅の女性トイレ横の壁紙が剥がれているので、修理補修してほしい。	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。引き続き、施設の維持管理に努めてまいります。
2023/12/04	メール	年末年始輸送に関する安全総点検を実施されますが、電車利用者にはどのようなお願いをしていますか。例えば、駅ホームの外側を歩行しない、目の不自由な方やお困りの方へのお声掛けなど。	お問合せありがとうございます。弊社では年末年始の輸送等に関する安全総点検期間中、ホームでお待ち合わせのお客様には、白線の内側でお待ち頂くほか、車内や駅構内で不審物を発見された場合は手を触れずに係員にお知らせ頂くようご案内しております。また、期間中は目の不自由な方やお困りの方には積極的なお声掛けを行い、安心してご利用頂けるよう努めています。年末年始における混雑の緩和と円滑な旅客輸送を行うため、ご協力をお願いいたします。
2023/12/04	瓦町	ことでんのぜんしゅるいのプラレールがほしい。りゆうは、ことでんがすきだからです。	ご意見ありがとうございます。お申し出のご提案は今後のグッズ商品開発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願い致します。
2023/12/05	メール	全駅にICカードチャージ機を設置してほしいです。	ご意見ありがとうございます。IruCaのチャージの増設は、現在のところ計画しておりません。無人駅からご乗車の際には乗務員もチャージを行うことが可能ですので、乗務員にお申し付けください。
2023/12/05	電話	先ほど綾川から岡本まで電車に乗った。車内には5人ほど乗客がいて、この時間だから空いていた。妻と2人で座席の中央あたりに座っていたら、車掌が車内に来て、端に詰めて座るように注意された。迷惑な座り方をしていたつもりはなかったのだが。私が非常識だったのか、車掌がきっちりした人だったのかわからないが、そのように座らないといけないものなのか。ただ、このことで車掌を怒ったりしないでほしい。いけないことだったのか聞きたかったので電話した。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該車掌には、お客様にわかり易い説明及びご案内を行うようアドバイスしました。尚、車内が混み合ってきた際は、手荷物を網棚か膝の上に置いて頂けますようご理解ご協力をお願い申し上げます。
2023/12/06	メール	いつも安心安全なサービスを提供していただき、ありがとうございます。HPに搭載されているコメントを見ていたら、乗務員さんの対応の良さや悪さなどがたくさん書かれていました。よければ採用する際にこまったことがあればたくさん言ってくださいや、働きやすい環境を作ってあげてください。(1か月に一回はカウンセリングをする)などです。琴電さんはレトロがあって、面白いです。頑張れ。	ご意見ありがとうございます。イルカBOXに頂戴いたしましたお褒めや叱咤激励の言葉は、更なるサービス向上へのモチベーションに大いに役立つものであり、当該者や当該部署に伝えるとともに、全社員で共有しております。今後もお客様お一人お一人のご意見を頂戴することで、安全運行やサービスの向上に役立ててまいります。なお、弊社では働きやすい職場環境づくりの一環として社員の相談を幅広く受け付ける窓口を設置しております。今後ともことでんをご愛顧賜りますようお願い申し上げます。
2023/12/06	琴電琴平	栗林公園～三条間の複線化工事はいつになったら始まりそうですか。あとどのくらいかかりそうですか。	ご意見ありがとうございます。複線化工事については、現在のところ工事区間・期間等を関係機関と協議中です。今しばらくお待ちくださいますようお願い申し上げます。
2023/12/07	琴電琴平	榎井駅横の側線の雑草が結構前からひどいので草刈りをしてください。	ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。お申し出を受け2023年12月7日に点検を行ったところ、大量の草が立ち枯れしておりましたので、外注業者に草刈りの依頼を行いました。草刈り実施まで数日を要しますがご理解願います。
2023/12/07	三条	三条のトイレ掃除をしてください	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。無人駅のトイレ清掃につきましては、3日毎に点検と清掃を実施しています。今後もお客様が気持ちよくご利用して頂けるよう定期的に駅施設の点検清掃を行ってまいります。お気づきの点などございましたら、乗務員やことでん運転営業所087-831-6008までご連絡ください。
2023/12/07	三条	きっぷ売場で、新500円玉が使えなくて困っています。	ご不便をおかけして申し訳ございません。新500円硬貨に対応するためには、自動券売機の硬貨選別装置センサーを更新する必要がありますが、コストの問題から更新が進んでいない状況です。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。なお、三条駅につきましては今年度中に新500円硬貨に対応する予定です。
2023/12/11	メール	ことでんの事故や停電での遅延運休に気が付かず、駅に行って初めて気づくことが、しばしばあります。自宅出発前に気づいていれば急いでいる場合はタクシー等の代替え手段が取れるのと思うのですが、ことでん公式アプリを作成いただいてプッシュ通知でお知らせ頂くか、費用面で困難であればLINE公式アカウントを作成頂き、ホームページ更新と同時に投稿頂けませんでしょうか?ご検討よろしくお願ひします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。弊社では、自社のホームページ等で速やかな運行状況の提供に努めていますが、リアルタイムに提供することが困難な状況です。また、ご提案のありましたシステムにつきましても弊社からの情報更新が必要となることから、実施予定はございません。頂戴いたしましたご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。また、電車の位置情報システムを導入した際には、より細やかな情報提供を行うことが可能となりますが、多額の費用が必要となることから、早期の対応は困難です。ご理解のほどお願い申し上げます。
2023/12/11	メール	最近落雷や自動車などが原因の遅延が多く、利用者への対応など大変だと思いますが、ことでんが大好きなので頑張してほしいなという気持ちです。車掌さんにも推しがいるので毎日、今日は会えるかなとわくわくして利用させていただいています。いつもありがとうございます。	温かいお言葉をありがとうございます。2023年11月1日～12月10日の40日間で、6件の外的要因による運休を伴う遅延が発生し、ご利用のお客様には、ご迷惑をおかけいたしました。引き続き、踏切事故防止キャンペーン等による啓発に取り組み、安全安定輸送の提供に努めてまいります。これからも、ことでんをよろしく願い致します。

2023/12/11	メール	長尾線の木太東口踏切北側道路に自転車が多く停めてあって自動車や人の往来に非常に迷惑になっています。何とか移動できるように手立てをお願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申出を受け、2023年12月14日に駐輪場を確認したところ、通路に1台が駐輪されておりました。施錠されており、移動させることが出来なかったため、フェンスに注意喚起文を掲出致しました。今後も駐輪場を管理する関係機関とともに駐輪場を管理してまいります。
2023/12/11	琴電琴平	岡田駅の駅舎外にある左から2番目にある側面にOtsukaと書かれている自販機に120円投入したら取り込まれました。そして毎日販売中ランプが消えている時があります。自販機会社に連絡したほうがいいと思います。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。自動販売機でお金を取り込まれた場合や販売中ランプが消えている場合には、お手数ではありますが、自動販売機に掲示している連絡先へお問い合わせ下さいませようお願い致します。なお、当該の岡田駅の自動販売機につきましては、直ちに自動販売機メーカーへ修理を依頼して、2023年12月18日(月)に修理が完了いたしました。ご迷惑をおかけ致しまして申し訳ございませんでした。
2023/12/11	高松築港	1303号車は全般検査として入場したのでしょうか？	お問い合わせありがとうございます。営業車両は、定められた法定検査に基づき、入場します。
2023/12/11	瓦町	元山駅の男子トイレのドアをつけるかトイレ自体を撤去して欲しい。トイレを利用している男性の排泄音や用を足している姿がとても不快。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。施設の改修には多額の費用が必要となりますので、お申し出のご意見は今後の施設改修時の優先課題とさせていただきます。
2023/12/11	片原町	来週から琴平線の平日夕方の一部にダイヤ改正があるみたいですが、それに伴う車両編成数増結計画はありますか。	お問い合わせありがとうございます。2023年12月15日に綾川駅の有人化と翌日にはサービスの向上を目的に滝宮駅発着の上下1便の延長を実施します。時刻改正後の車両編成数の変更は現在のところ計画しておりません。乗降調査を実施し適切な車両運用を設定してまいります。お客様のご利用をお待ちしております。
2023/12/12	綾川	トイレを洋式化して欲しい。	ご意見ありがとうございます。2023年度のトイレ洋式化整備事業として、瓦町駅・栗林公園駅のトイレを洋式化しました。2024年度以降もトイレの洋式化を推進してまいります。ことでんのご利用よろしくお願い致します。
2023/12/13	メール	質問です。ネットのニュースで、ことでん瓦町駅にストリートピアノを設置しているというニュースを見ました。現在も、ことでん瓦町駅に、ストリートピアノはありますか?もし、まだ設置されているようであれば、ニュースでは、場所がわからなかったのですが、どこにありますか?構内ですか?来年1/2~1/4の間も弾けますか?お忙しいところ、申し訳ないですが教えていただけると助かります。	お問い合わせありがとうございます。ストリートピアノは、現在も瓦町駅の改札口前のことでん瓦町駅2Fコンコースに設置しております。通常10:30~19:30までご利用いただけますが、2023年12月31日10:30~17:30まで、2024年1月1日休業、1月2日、3日10:30~18:30まで、4日以降は10:30~19:30の時間帯にご利用いただけます。ぜひご利用下さいませ。
2023/12/14	電話	いつも通勤で榎井駅を利用させていただいている。ことでんさんに言うことではないかもしれないが、行動の怪しい〇〇がいつも駅に来ており、遊び場のようにしていて気味が悪い。自販機の空き容器入れからゴミを拾い出し、封鎖されている駅のゴミ箱に放っている。最近ゴミ箱を撤去したようだが、中にはその〇〇が入れたゴミが入っていたと思う。自販機にお金を入れてそのまま取り出したり、券売機でも同じことをしている。琴平側の手動の踏切のところに自転車を止めており、自分で持ってきたペットボトルの中身を自販機の周りにまいたりしている。自転車には〇〇の青色のステッカーで〇〇と書いてあった。今年の4月ぐらいからいつも来ている。ことでんさんも封鎖しているゴミ箱に物を捨てられたり、ゴミを触った手で券売機を悪戯されたり、いろいろ迷惑が掛かっているはず。私が注意すれば良いのかもしれないが、行動が怪しいので、ことでんさんから〇〇に駅で悪戯をしている〇〇がいると連絡し、注意するようにお願いしてもらいたい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。無人駅は、清掃や点検を目的に係員が定期的に巡回しております。お申し出を受け、乗務員や駅を巡回する係員に聞きとり調査を行いました。不審人物の特定には至りませんでした。なお、お申出の内容を関係機関に連絡し共有させていただきました。今後も関係機関と連携し、お客様が安心してご利用いただけるよう努めてまいります。
2023/12/15	メール	瓦町駅から高松築港行きに朝方でお客さんが多く出たから電車に入ろうとするとドアが閉まりました。車掌さんが安全確認されてない事を確認しましたし、時間に追われて確認が短いと思いました。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。乗務員の出勤点呼時には、模擬訓練を取り入れて安全性の向上に取り組んでいます。今回のご意見を乗務員に周知し、ドア操作の取り扱いを改めて指導、徹底してまいります。また、乗務員全員を対象に定期的に実施している安全教育において運用マニュアルの理解度の徹底を図ってまいります。
2023/12/15	メール	IruCaカードを紛失して件で〇〇駅の職員さんから、いつも使ってる駅は?と聞かれ〇〇駅です。答えたのですが、職員が裏に行ってカードの履歴を見て最近使って無いと言い張り、職員の態度が悪いと、お客さんが犯人扱いのようで、クレームが1日2件あり、高松築港駅にクレームの電話をしましたが、職員の対応も悪くクレームですか、分からない、聞く様子も無かったです。1日3件クレームになるわけで、直す気があればお願いします。職員さんが落とし物も仕事なので、言い訳がありました	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。定期的実施している接客教習において、サービスレベルの向上に取り組んでまいります。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。