

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16日～31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。

| | | | |
|------------|------|--|---|
| 2023/12/18 | メール | 〇〇車掌が推しです、琴平線で見かける度、幸せです。頑張ってください。 | 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、「今後もお客様が安全快適にご利用していただくため、業務に励んでまいります。」と大変喜んでおりました。今後ご利用のほどよろしくお願いいたします。 |
| 2023/12/18 | メール | 12月〇日琴平線 金比羅から瓦町駅前にむけて、九時台で乗車しました。寒かった日ですが、座席の暖房が強すぎです。度々立ったりしていました。臀部が火傷しそうほど熱い。もう少し考えてほしいです。中々口で言いにくいです。 | ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。車両の暖房は、座席下に設置してある電熱線を使用していることから温度調整が非常に難しく苦慮しているところです。お申出を受け当該と思われる車両を点検しましたが、特に異常はございませんでした。お手数をおかけしますが、具体的な箇所等をご連絡いただくと再点検を実施し、対応してまいります。 |
| 2023/12/18 | メール | 琴平線円座駅のトイレですが、かなり古いので、新しくしてほしいです。 | ご不便をおかけして申し訳ございません。トイレの改修には多額が必要となります。申し訳ございませんが、お申出の円座駅につきましては、現在のところ、トイレ改修計画はございません。ご利用状況など、改修の優先度を検討し、計画的に老朽化したトイレの改修を検討してまいります。 |
| 2023/12/19 | メール | なんでダイヤ改正初日から早速琴平線は5分も遅れてくるんですか？金かけてダイヤ改正するんだったら定時運行できるようなダイヤにしてくれ。遅延理由が特に無いのに3分くらい遅れてくることが多い。バスなら交通渋滞等で2～3分遅れてくるのは分かるが鉄道で特に理由が無いのにこの日本の鉄道で毎朝2～3分遅れてくるとかありえないですか？ことではいつからヨーロッパの鉄道になったんですか？安全運行は第一ですが、定時運行も鉄道では大切な仕事です。車掌さんもドア閉めるのが早くて挟まれかけた事も何回かある… そりゃこんだけ遅れてたら急いで発車しないといけなくなるだろうと理解はできる。しかし、問題は多客等で遅延が発生するのであれば、朝・タラッシュ用にゆとりがあるようなダイヤにするのが普通の考えではないですかね？おたくの会社のダイヤ作る人は頭悪いんですか？乗り換えの接続も悪すぎです。もう一回専門の会社に作り直してもらって下さい…。毎朝定時運行できてないし、度々車両や踏切も壊れて遅延、以前の停電の時は運転再開したみたいに琴平行きで案内されて築港から乗って瓦町着いたら一宮行きに変わってもう流石に酷すぎです。もうちょっとしっかりとした正確な案内をして下さい。本当に毎日安くも無い金を払って利用する人からしたらたまったもんじゃない…。経営が苦しい等でまともな運営が困難ならば真面目な話、頭下げてでも県や市に業務を委託する事は前向きに検討した方が今後の為ですよ。ことでは利用者の方に聞いてみて下さい。ほとんどのの方が同じ回答または類似する回答をすると思いますよ。 | ご迷惑をおかけして申し訳ございません。2023年12月16日に琴平線の一部ダイヤ改正を実施し、当日は、伏石駅～三条駅間で農業用のビニールが飛来し、2分の遅延が生じました。2023年12月18日は、お客様の乗降に時間を要したため、最大5分の遅延が生じました。スムーズな乗降にご協力いただけるよう啓発してまいります。ご意見は今後のダイヤ改正の参考とさせていただきます。また、異常時の対応につきましても社員教育を実施し、お客様対応の向上に取り組んでまいります。 |
| 2023/12/19 | 湯元 | 湯元駅の反対側にも出入口を作ってほしい。 | ご意見ありがとうございます。湯元駅の反対側には出入口を増設する鉄道用地が無いことから、整備する計画はございません。ご理解のほどよろしくお願いいたします。 |
| 2023/12/20 | 瓦町 | 12月16日(土)にダイヤ改正を実施するようですが、長尾線や志度線にも行ってほしかったです。長尾は平日ラッシュ時間帯の運用見直し、志度は運行本数1本くらいの増加(せめて大町行き)滝宮駅の有人化は綾川駅へ移動ですか？綾川開業の10年のヘッドマークやイベント等を検討して欲しいと思います。 | ご意見ありがとうございます。2023年12月16日(土)に琴平線の利便性向上を目的にダイヤ改正を実施いたしました。長尾線と志度線についても今後のお客様のご利用状況を勘案してダイヤの検討してまいります。2023年12月15日(金)に滝宮駅の無人化と綾川駅の有人化を実施しました。なお、綾川駅開業10周年のイベントについては実施する予定はございません。 |
| 2023/12/20 | 琴電琴平 | 大繩第一踏切の南側の警漂がひび割れしていて、北側は錆びています。南側は反射テープをはって補修し、北側は塗装し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。大繩第一踏切の警表につきましては、お申出の通り南側は、ひび割れており北側は、錆びていましたので、2023年12月25日に予備品と交換しました。 |
| 2023/12/20 | 空港通り | 回送電車が通るのに「瓦町方面、高松築港行きがまいります」とのアナウンスはおかしい。地元の方はもうなれているのかも知れませんが、県外居住者にとっては違和感 | ご不便をおかけして誠に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、次回更新時に検討してまいります。なお、回送電車につきましては、乗務員が乗務しており、駅で停車の際には、回送電車であることをご案内させて頂いております。ご理解のほどよろしくお願いいたします。 |
| 2023/12/20 | 琴電琴平 | ワンマン運転と言うのでしょうか？運転士さんが両方こなしているの、安全面で心配。客の乗り降りとも最後まで、確認されているのか心配である。 | ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。ドア取扱い時には車内外を確実に確認して車内放送と電子ホイスルを行うほか、発車時には、ホームに設置した側方確認用のミラーで安全確認を徹底するよう社員教育しております。また、各駅には監視カメラを設置して、ワンマン運転時も安全に運行できるよう、さまざまな安全対策に取り組んでいます。今後ともことでのご利用よろしくお願い致します。 |
| 2023/12/20 | 瓦町 | 【バスについて】朝日町線廃止となりますか。失業します。 | ご意見をいただき有難う御座います。この度の再編計画に於いて、朝日町線 高松駅→県立中央病院行き(1便)を廃止予定です。なお、高松駅～県立中央病院～朝日町行きは運行予定です。 |
| 2023/12/21 | 伏石 | 駅のトイレ掃除の方、お仕事で女性トイレへ入ることは理解します。ただ利用者が入っているのに一言もなしに女性トイレに入り、黙って出ていくのはどうかと。トイレを利用する女性が入っている時は、外で待っていただきたい。当たり前の配慮だと思いますが。 | この度はトイレの利用者に対する配慮が不足、ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該係員にはトイレを清掃の際には、使用中であれば作業を行わないことや、やむを得ずトイレ内へ入る場合には、必ずお声がけを行うよう新たに作成したマニュアルを用いて注意指導を行いました。 |
| 2023/12/21 | 瓦町 | 片原町駅だけ、駅員が踏切を防ぐ。無人駅は10分くらい待つてくれる。踏切の差別は待ち時間の妨げである。 | ご不便をおかけして申し訳ございません。片原町駅の構内通路踏切につきましては、遮断桿の降下後にくぐり抜けようとするお客様が後を絶たないため、踏切監視を行っております。踏切を渡る時は、道路を横断する時と同様に、一度踏切の前で立ち止まって安全確認をお願いいたします。また、踏切が閉まっている時に踏切内に入らないようお願いいたします。なお、電車をご利用の際は、時間に余裕を持って駅にお越しいただけますようお願い申し上げます。 |

| | | | |
|------------|------|--|--|
| 2023/12/21 | 瓦町 | 〇〇駅の駅員は親切な心が全く無い！！ | ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該駅係員につきましては、常におお客様の立場に立った接客を行うよう注意指導しました。今後も教習等を通じ、サービスレベルの向上に取り組みまいります。 |
| 2023/12/21 | 瓦町 | 〇〇駅 ベンチにガムがついているのに見回り、掃除して無い。 | 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2023年12月23日に全てのベンチを点検しましたが、異常はございませんでした。引き続き、駅施設の美化に努めてまいります。お手数をおかけしますが、駅施設に汚損などがございましたら、お近くの係員まで速やかに申し付けください。 |
| 2023/12/22 | メール | いつも安心安全なサービスを展開していただき誠にありがとうございます。電車についてですが、運転士さん、車掌さん、駅員さんなどの運輸部門の方が、イルカboxでボロボロに書かれています。かわいそうだと思いますし、やる気がなくなってしまうと思いますので、研修の期間を延ばしてあげてください。まず、入社された方には、まず駅員業務をやっていただき、頑張りに応じて、1年なら1年で車掌に登用し、研修期間も3～4ヶ月ほどにしたり、車掌経験も1年ぐらいに改めて、楽しい社内環境作りを行っていただきたいです。それにより、駅業務系の募集を廃止されてはいいかがでしょうか？また、少し賃金も上げてあげて、楽しい社内環境作りをしていただきたいです。また、車両の年数も結構いつているので、カーブなどの際には、アナウンスで、「この先カーブがあります。列車の揺れにご注意ください。」とアナウンスし、香川の方々のためになるそんな鉄道を築き上げていただきたいです。また、バスでは、減便がされると言うことですが、終電の繰り上げ、始発の繰り下げ、循環バスの廃止などを検討し、運行の効率化をさらに図って、楽しいバス会社を作っていただきたいです。今後ともよろしく願いいたします。 | ご意見ありがとうございます。弊社におきましては、イルカBOXに頂戴いたしましたご意見につきましては、全てが貴重なものであると考えております。お褒めや叱咤激励のお言葉は、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ひとりのご意見をお伺いすることで、安全運行やサービスの向上に少しでも役立ててまいります。お申し出の研修については、弊社では新規採用後、社員の適性・経験を鑑み、各職責に応じた研修を実施し、駅業務・車掌業務・運転士業務にステップアップしております。今後も幅広く弊社に応募していただきたいと考えており、駅業務の社員も募集を継続してまいります。ご提案いただいたご意見を参考に今後も職場環境の向上、安全性の向上に取り組み、地域の皆様に愛される鉄道を目指してまいります。ことでんバスの来春計画しております。路線再編・減便等につきましては、主にバス他路線や電車バスとの重複区間等での減便となりますが、今後、乗降調査を実施するとともに、電車バスの組み合わせも見直し、お客様への影響が少しでも少なくなるよう検討してまいります。今後も、地域の皆様等がご利用しやすい公共交通機関として努めてまいりますのでご利用の程、宜しく願い致します。 |
| 2023/12/22 | メール | こんにちは。〇〇在住の者でお願いがあります。琴平線の①一宮駅東踏切(田村神社真南の踏切)の作動時間を短縮できませんか？下り列車がやってくる時に①の踏切が作動していても、より接近列車が近い②県道172号の踏切は作動せず、まだ自家用車などが横断しています。また、空港通り駅に停車している時から①の踏切が作動するので、遮断時間がとても長く不便です。おそらく空港通り駅が無かった時代に設定されたセンサーがそのままになっているのかと思いますが、現状の運用に応じての改善をお願いできないでしょうか。よろしく願いします。 | ご不便をおかけして申し訳ございません。安全性向上の取り組みとして、全線で踏切機器の改修を実施しており、一宮駅東第一踏切と大野街道踏切についても機器の調整を行いました。遮断時間が長くなりご不便をおかけしますが、踏切道の安全対策にご理解賜りますようお願い申し上げます。 |
| 2023/12/22 | メール | 毎日通学で利用していますが、半年くらい前に最寄り駅の発車ベルが廃止されて、いつ発車するのか分からなくなりました。ドアに挟まれないか心配です。戻してください。 | ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。ワンマン化や沿線住民の騒音に関するご意見を参考に発車ベル等の廃止を進めており、再設置は考えておりません。扉を閉める際には、乗務員がおお客様の動向を確認し、電子ホイスル等で合図を行います。あわせてワンマン化の車両につきましては、車内放送を行い、お客様の乗降完了を確認してドア取扱いを行いますので、ご安心下さい。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。 |
| 2023/12/23 | 瓦町 | 瓦町FLAGにある多目的エレベーターなのですが、11階に行けないときに普通のエレベーターは「ランプが点灯しない階には止まりません」と言うのですが、多目的エレベーターは付くようになっていました。11階に行けないときは普通と同じように点灯しないようにしてほしいです。 | ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お客様からご指摘をいただきましたエレベーターは、非常用エレベーターとなっております。車いすにも対応している1～3号機のお客様用エレベーターをご利用くださいますようお願い致します。なお、非常用エレベーターは、高層階が火災時に消防隊がエレベーターを使用し、消火を実施する為、専用の制御装置や通信設備を設け、停止できない基準があることから、当該エレベーター内には、11階の閉鎖をご案内させていただいております。ご理解ください。 |
| 2023/12/24 | 瓦町 | 羽床駅の前駅発車案内板の下り発車機械が点灯していないので修理してください。 | ご連絡いただきありがとうございます。羽床駅の前駅発車案内板を確認したところ、下り発車表示の機器が故障していたため、修理いたしました。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。今後も駅施設等でお気づきの点などがございましたら、お申し出ください。 |
| 2023/12/25 | 太田 | 一宮駅と瓦町駅もカラーの駅名の立札の設置をお願いします。それと全線全駅むらなくトイレを様式にしてほしいのと、白山駅にもトイレを作ってください。あと、トイレの灯も、男女むらなく全線全駅、灯を明るくしてほしいです。お願いします。 | ご意見をいただきありがとうございます。駅名看板のカラー化については、今後の駅舎改修時の検討課題とさせていただきます。トイレについては、ご利用状況を勘案し、計画的に洋式化を進めてまいります。照明についても、老朽化した灯具の交換等を適時行ってまいります。なお、白山駅のトイレの整備には、設置用地の確保が難しく、多額の費用を要するため、現在のところ、トイレを整備する計画はございません。ご理解ください。 |
| 2023/12/25 | 琴電琴平 | 榎井第二踏切の器具箱は1980年1月製造で、大幅に使用期限を過ぎていますが、更新しなくても大丈夫ですか。まず優先して交換したほうがいいと思います。 | ご心配をおかけして申し訳ございません。お申出いただきました当該踏切の踏切器具箱につきましては、1980年1月の製造でございますが、内部の主要機器は更新しており、安全性に問題はございません。ご理解ください。 |
| 2023/12/26 | メール | 券売機で切符を買おうとしたらピピピと音がなっていて購入できなかったの、乗る方向と反対にいく電車が来た時に、乗務員さんに伝えたら券売機確認して、「エラー出てるので乗る電車で買ってください」と言われて、そのまま行ってしまいました。後から切符を買いに来た人も同様に切符を買おうとするも買えないので困惑していたので、私が券売機が不調の旨を説明した。外国の人も困っていたので、ジェスチャーで説明してあげました。乗務員さんが確認した時に「ただいまエラーのため使用できません。切符は車内でお買い求め下さい」的な張り紙を券売機の横に置いておいて、券売機がエラーの時は掲示してもいい気がします。券売機のエラーが、お客さんにすぐ分からないのは不親切すぎる気がします。 | ご迷惑をおかけして申し訳ございません。自動券売機は、釣銭切れや紙幣詰まり等でエラーが発生する場合がございます。お申出を受け、エラー表示の対応について自動券売機に表記いたします。なお、自動券売機がエラーの際は、乗務員が乗車券を発行しますのでお申し付けください。その他、無人駅でお困りの際は、ことでん運転営業所(087-831-6008)まで、ご連絡ください。 |
| 2023/12/26 | メール | 太田駅駐輪場について 整理のため駐輪ラックを設置してください。キャパオーバーしているので〇〇高校生は駅南側の駐輪場にとめるよう誘導してください。長期休みに入ると溢れかえり停められない出せないで苦労します。ことでんの管理でなければ関係機関と協議をお願いします。 | ご迷惑をおかけして申し訳ございません。太田駅の駐輪場は、日常的に多く駐輪されており、ボランティアの方による整理をいただいているほか、関係機関による駐輪マナー向上のお願いを掲出しております。今後も関係機関と連携し、点検・整理や啓発を行ってまいります。 |

| | | | |
|------------|------|--|---|
| 2023/12/27 | メール | 私はこの前、コロナ禍以降初めてことでんを利用しました。今後は車両更新が実施される予定ですが、このうち琴平線には、〇〇で廃車となる1500形を入れていただきたいです。さらに、琴平線の列車のワンマン化も。 | ご意見ありがとうございます。車両の更新に関しては、現在検討を行っているところですが、車両の選定など詳細については未定でございます。また、琴平線のワンマン化については、現在のところ実施予定はございません。これからもことでんのご利用をお待ちしております。 |
| 2023/12/27 | メール | 下りの後に上りが少し遅れたタイミングで入ってくる駅で、いつもなら乗れる時間に駅にきたのに下りが遅れたせいで踏切が上がるのが遅くなり下り電車に乗れませんでした。電車が遅れたのが琴電側の原因ならほんの数秒間は待つてほしいです。 | 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。ご理解ください。 |
| 2023/12/27 | メール | 1070形は、何故築港側に連結される事が多いのでしょうか。 | お問い合わせありがとうございます。お申し出の1070形につきましては、製造から65年を過ぎていることと、乗車口が2ドアであるため、主に増結用(上り側)として使用しております。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。 |
| 2023/12/28 | 高松築港 | 先日、仏生山のイベント参加しました。次回はデカ1と1310を見せてほしいです。よろしくね | イベントにご来場いただきありがとうございます。今後もお客様に楽しんでいただけるイベントを企画してまいります。ご意見につきましては今後のイベント企画の参考にさせていただきます。 |
| 2023/12/28 | 伏石 | たかまつちっこうからかたはらまちまでしゃりように草があたっている。 | ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。外注に依頼し草刈り致しました。計画を立てて軌道内の草刈り等を実施しており、しばらく時間を要する場合がございます。ご理解ください。 |
| 2023/12/28 | 瓦町 | 差別をなくして下さい。12月21日●時●分発 志度線瓦町発車すぐのふみきりで、ふみきり内に自転車と人が居て電車が停車した。運転士は、人・自転車を線路を渡らせパーを持ち上げていた。片原町のふみきりでは、通行いじわるに感じる。 | ご不便をおかけして申し訳ございません。弊社では、全運転士に対し、踏切や線路を支障する恐れがある支障物を発見した場合、直ちに、停車し状況が無線連絡し、その後、支障物を撤去後、運転再開するよう指示しております。ご理解の程お願いいたします。また、片原町駅の構内通路踏切につきましては、遮断桿の降下後にくぐり抜けようとするお客様が後を絶たないため、踏切監視を行っております。踏切を渡る時は、道路を横断する時と同様に、一度踏切の前で立ち止まって安全確認をお願いします。また、踏切が閉まっている時に踏切内に入らないようお願いいたします。なお、電車をご利用の際は、時間に余裕を持って駅にお越しいただけますようお願い申し上げます。 |
| 2023/12/28 | 仏生山 | 仏生山駅の踏切りの西側(悪書ポストがある辺り)に複数本ある赤色のポールのうち1本が根元から取れてしまい、近くの溝に転がっています。 | ご意見ありがとうございます。お問合せいただきました内容について道路管理者にお伝えいたしました。今後も、ことでんのご利用よろしくお願ひいたします。 |
| 2023/12/29 | メール | 今後、車両更新があれば、どんな車両が来るか楽しみです。 | ご意見ありがとうございます。車両の更新に関しては、現在検討を行っているところでございます。今後もことでんのご利用をお待ちしております。 |
| 2023/12/29 | 高松築港 | 琴電屋島駅を利用しました。駅舎の天井はツバメの巣、クモの巣、窓は「危い、さわるな」まずは清掃をしっかりとって下さい。ツバメの巣も撤去、シャンデリアの清掃はもとより、お客さんに「危ない さわるな」という発想は正しいとは思えません。まず、危険です。修理するまではお手をふれないようお願いいたします。琴電管理部など責任の所在も明記すべきと思います。地方の私鉄なので、社員の教育や施設管理もおろそかなのもわかりますが恥ずかしいと思いました。 | ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございません。表記物については撤去いたしました。照明器具等の清掃は2024年2月末を目途に実施する予定です。お客様が快適にご利用いただけるよう駅施設の点検に努めてまいります。 |
| 2023/12/31 | 伏石 | 栗熊西踏切の南側の警報灯なのですが、東側、西側に道路があるのですが、全方向型警報灯でなくても安全ですか。 | ご意見ありがとうございます。栗熊西踏切の南側の警報灯につきましては、現地を確認して南側の警報灯を調整いたしました。なお、全方向型の警報灯への更新は、今後の検討とさせていただきます。 |