

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2024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	ことでのんからの回答
2024/01/03	伏石	岡田一本木踏切の北側にある「非常の際は、上のボタンを強く押してください」の看板の文字が薄くなっているので交換してください。	ご連絡いただきありがとうございます。岡田一本木踏切の非常連絡先板を確認したところ、お申し出の通り表面が色褪せし文字が薄くなっていましたので交換いたしました。
2024/01/03	瓦町	瓦町から花園寄りの5つ目にある松生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、全方向型警報灯ではなくても安全ですか。	ご意見ありがとうございます。松生踏切は、南側から北側への一方通行道であることから、全方向型警報灯への変更は考えておりません。ご理解ください。なお、踏切を通過の際は、一旦停止し、安全確認をした後にご通行ください。
2024/01/03	瓦町	松島二丁目駅構内踏切の非常時連絡先の表面が色あせし、文字が薄くなってきているので取り替えてください。	ご連絡いただきありがとうございます。松島二丁目駅通路踏切の非常時連絡先板を確認したところ、お申し出の通り表面が色褪せし文字が薄くなっていましたので交換いたしました。
2024/01/04	メール	12月〇日琴平〇〇発の列車の車掌が、「気が散るから大人しくしろ」と言ってきた。せっかく関東から旅行しにきていたのに、あんなことを言うような会社はもう二度と利用する気になりません。	ご不快なお声をかけて申し訳ございません。当該車掌に確認したところ、ドアを閉める際に複数回、危険な行為があったため、お客様の安全を考慮しお声掛けをさせていただきました。安全運行にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
2024/01/04	メール	12/30に琴電琴平駅から岡田駅まで片道利用させていただきましたが、ICOCAでの支払いが出来てなかったようで、支払いたいのですが家は兵庫で旅行から帰宅してしまっており、そちらに行く予定がないのですが、現金書留かお振込みでの返金は可能ですか?お手数おかけし申し訳ありませんが、ご連絡お待ちしております。よろしくお願いします。	お問い合わせありがとうございます。お客様のICOCAは弊社で利用された運賃の決済が未処理となっているため、決済後、入場取り消し処理が必要です。お手数をおかけしますが、高松琴平電気鉄道株式会社 運転営業所(電話 087-831-6008)まで、ご連絡頂けますようお願い致します。
2024/01/04	メール	毎日のように伏石駅を利用しています。伏石駅に限らず駅窓口、「耳の不自由な方に筆談のご用意があります。」と書かれてある掲示を見るようになりました。この表現、耳の不自由な方限定でなくてもいいでしょうか?今年、失語症支援者の勉強をして、耳の不自由な方以外にも筆談が必要な方はおられると初めて知りました。失語症でも筆談がしにくい方もおられます。症状の程度はいろいろのようです。耳の不自由な方以外にも使えるという表現にすれば、筆談したい方はどのような方でも遠慮せずに申し出できることをしらすことのできる掲示になるのではないかと思います。「筆談できるご用意があります」シンプルでわかりやすい表現で、いかがですか?	ご意見ありがとうございます。お申し出の通り、筆談のご案内は、耳の不自由な方を限定しての表記だったため、どなたでもご利用しやすいよう内容を変更いたしました。この度は、貴重なご意見ありがとうございます。
2024/01/04	メール	駅に到着し、切符を購入しようと思い、精神障がい者手帳での割引が可能かどうかを駅で問い合わせをしたところ「精神障がい者手帳は割引できません。」とだけ言われました。他の割引が可能な障がい者手帳と比べられ、あたかも自分へ障がい者であると直接言われたような気がしました。JRで同じ質問をすると障がい者手帳の割引対象手帳を教えてください、直接「精神障がい者手帳は割引できません。」と言われたりはしません。駅員さんにより、案内方法に個人差はあると理解はしていますが、障がい者への案内方法をもっとより良く改善して頂きたいと思いました。	ご不快なお声をかけて申し訳ございません。駅係員には、お客様の立場に立った思いやりのある接客に努めるよう注意指導しました。今後とも、ことでのんをご利用をお待ちしております。
2024/01/04	メール	公文明駅の駐輪場ですが、放置自転車に撤去する旨の紙が貼られていますが、いつ頃撤去していただけるのでしょうか?12月に集金に来ていた社員さんをお願いしたところ、上に伝えておくとのことのお返事でしたが、その後いかがでしょうか。できれば早急な撤去をお願いします。また、公文明駅近くの鉄道用地内に置かれている枕木がかなり腐食してシロアリ等が心配です。去年の5月頃に保線されていた作業員の方にお伝えしましたが未だに撤去していただけていません。ご対応をお願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。ご意見を頂戴し、撤去手順等を計画していたため、お時間をいただいておりますが、古まくら木については、2024年1月5日に撤去いたしました。また、放置自転車につきましても1月21日に撤去を予定しています。
2024/01/05	メール	1月4日、片原町駅にて16時30分頃に改札し、16時34分の長尾行きに乗車しようとしたが、踏切が上昇しないため乗れなかった。16時32分 琴電琴平行き、16時33分 高松築港行きと待ち、16時34分の長尾行き発車後まで上昇しなかった。	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、片原町駅の構内通路についても機器の調整を行いました。琴平方面、長尾方面、志度方面をご利用のお客様は、早めにホームにお越しいただけますようご協力をお願い申し上げます。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。
2024/01/05	長尾	所轄署と連携して、駅やその近傍での〇〇活動をやめさせていただきたい。本日(1/3)琴電琴平駅先の公道上と一宮駅先の公道上で「〇〇」が活動していた。近傍でこのような行為をしているのは、一般の旅客が不快な思いをしまい、「コロナ」の次に「〇〇」のせいで乗客減につながってしまい断じてあってはならない。	ご意見ありがとうございます。ことでのんの敷地内での活動につきましては、弊社の許可が必要となります。駅前で駅利用者の通行の妨げになっている場合には、ご移動等をお願いしております。ご理解ください。
2024/01/06	高松築港	イルカの入金 おつりを10円しかくれず、伝えと、ごめんなさいと言わず。	ご不快なお声をかけて申し訳ございません。お客様からのお申し出を真摯に受け止め、今後も定期的にも実施している社員教習において、接客対応等のサービスレベルの向上に取り組んでまいります。
2024/01/07	琴電琴平	1209×1210の上の部分が汚れているので洗車してください。	ご不快なお声をかけて申し訳ございません。電車は、1ヶ月に一度の目安で洗車するほか、入庫時に状況を確認しています。今後ともことでのんのご利用よろしくお願致します。
2024/01/08	瓦町	1103×1104の上の部分が汚れているので洗車してください。	ご不快なお声をかけて申し訳ございません。電車は、1ヶ月に一度の目安で洗車するほか、入庫時に状況を確認しています。今後ともことでのんのご利用よろしくお願致します。
2024/01/09	メール	高田駅 駐輪場の電気が消えて真っ暗です。昨日、駅員さんをお願いして、わかりましたと言ってもらえましたが、今日はまだ消えたままでした。休み明けには電気がつくようになってますでしょうか。すみません。よろしくお願致します。	ご不便をおかけして申し訳ございません。高田駅の駐輪場の電球が切れていましたので、2024年1月11日に交換いたしました。今後ともことでのんのご利用よろしくお願致します。

2024/01/09	メール	こんにちわ。お世話になります。1月6日に平木から高松築港に行った往復の領収書を頂きたいのですが、頂けますか？	ことでんのご利用ありがとうございます。2024年1月6日に平木駅から高松築港駅間をご利用いただきました領収書の発行につきましては、乗車券を購入された当日のみとなります。申し訳ありませんが、後日の発行は致しかねます。今後ともことでんのご利用をよろしく願っています。
2024/01/09	メール	志度線用に名古屋市交通局2000形を導入してほしいです。	ことでんに関心をお寄せいただき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。ご意見につきましては、今後の検討事項とさせていただきます。
2024/01/09	綾川	車内がとてもキレイでした。トイレをもう少し、キレイにしてもらいたいです。	ご不快なお気持ちをおかけして申し訳ございません。トイレ清掃につきましては、駅係員および清掃係員によって、定期的を実施しております。今後もお客様が気持ちよくご利用して頂けるよう継続して点検清掃を行ってまいります。なお、お気づきの点などございましたら、駅係員や乗務員、ことでん運転営業所087-831-6008までお申し付けください。
2024/01/09	メール	長尾線の瓦町～花園間の千日前踏切と塩上第一踏切の路面が自転車で走行していると車輪がはまり転倒しそうな箇所があるので、路面の修繕を実施していただきたいです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出を受け2024年1月15日に塩上第一踏切及び千日前踏切の舗装が劣化している箇所の補修を実施しました。千日前踏切の一部につきましては、材料が不足していた為、入荷次第、補修いたします。補修までしばらく時間を要しますがご理解願います。
2024/01/09	メール	2024年1月6日瓦町〇時〇発長尾行に乗車しました。途中の平木駅で、なぜだか急なブレーキがかかるのと同時に、行き違いの高松築港行き電車が警笛を連打し、ホームに進入せず止まったようです。その後、高松築港行きがホームに入ってきました。その間、運転士はなぜ止まったのか、という説明をマイクでしてませんでした。他の鉄道会社は「〇〇駅」の信号待ちです。お急ぎのところ恐れ入りますがしばらくお待ちください。のような放送が10秒も待たないのにあります。いくらワンマン運転になったからといえ、マイクが使えないわけじゃないでしょうか？なぜ警笛を鳴らして止まるようなことが起こったのか、乗客に説明するのが安全への配慮ではないですか？そういう細かい配慮ができていない、もうすでに踏切の事故や降りてない踏切を通過した、とか昨年は事故の報道ばかりでした。乗客を安心させるよう、何があったのか車内放送にて説明すべきではないのですか？	ご不安なお気持ちをおかけして申し訳ございません。事実関係を調査致しましたが、お申出当日は全線で終日、異常なく運行しており、お申出いただきました電車についても緊急停止は発生しておりませんでした。なお、弊社では、乗務員を対象とした定期的な机上教習や添乗を実施し、運転技術の向上やお客さまへの情報提供に努めています。今後もことでんのご利用よろしくお願致します。
2024/01/09	メール	琴電池戸駅 券売機 釣銭切れです。この状態で、間違っ千円札を入れると、切符は買えないし、千円札も戻らない。千円札は、なんとか掻き出しましたが、…。釣銭の補充と券売機の改善をお願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。無人駅の自動券売機は、定期的な点検と釣銭補充を行っております。異常な連絡を受けた場合には、係員が直ちに対応しております。自動券売機が不調の際は、お手数をおかけしますが、乗務員までお申し付けいただければ、乗車券を発行させていただきます。
2024/01/10	瓦町	2020年及び2021年レトロ電車が引退しています。その増結で運行された600形ですが、琴平線と長尾線全列車大型化、志度線は小型車に集約してはどうですか？琴平線・長尾線から小型車を引退させ、志度線へ異動し、一部は廃車することで2路線と志度線が分離した感覚になると思います。まずは長尾線の大型化から。	ご意見ありがとうございます。弊社では、全線で40編成80両の車両を運用しています。琴平線と長尾線の全車両を大型化にするためには、車両の導入が必要となります。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、ご意見につきましては、今後の検討事項とさせていただきます。
2024/01/11	メール	1/〇琴平線一宮駅を〇時〇分発に乗車しました。ICカードスイカが曲がっていたため、チャージが出来ず、切符を買う時間がなく、そのまま乗車しました。電車の中で乗務員にチャージが出来るか尋ねると、出来ないと言われ、どこまで行くのか聞かれたので、一宮から綾川まで行く事を伝えました。綾川でチャージして下さいとの事でした。私が一宮駅でカードが曲がっていてチャージ出来なかったんですけど、曲がったカードでもチャージできますか？と聞くと乗務員は、これスイカですよ、会社が違うんですよ、分かりますか？こ機械ないんです。綾川でチャージ出来ます。と、一方的に言ってきました。私は曲がったカードでチャージが出来るのかを訊ねていました。他の乗客も居る中でこの様な失礼な言い方をされ不快でした。綾川駅でチャージを試みるものの、機械が反応せず、出来ませんでした。運賃は切符扱いになる旨の説明を受け納得出来ました。メールでの返信等は不要です。	ご不快なお気持ちをおかけして申し訳ございません。当該車掌には、お客様のお申し出内容を伝え、お客様さまの立場に立った接客を行うように注意指導いたしました。今後とも言葉遣いや接客姿勢を中心に定期教習等を通して乗務員のサービスレベル向上に努めてまいります。今後もことでんのご利用をお願いいたします。
2024/01/11	メール	2024/1/〇 〇〇ごろ 岡本駅発上り電車線路上に置き石がありました。〇〇と思われる小学生低学年の男児と幼稚園児の女児が石を置いていたの注意して石はのけましたが、繰り返し置いていました。大変危険な行為なので気をつけて見回り、注意喚起等行って欲しいです。	ご連絡いただきありがとうございます。お申し出を受け、電車の運転状況記録装置や乗務員への聞き取り調査をするともに、お申し出内容を関係機関に情報共有させていただきました。岡本駅の見回り強化を依頼したところ、関係機関からお申出と思われる児童2名と保護者が現場近くにいたため、厳重に注意喚起したとの連絡がありました。今後も関係機関と連携し、駅施設や線路など巡視の強化を行い安全安定輸送の提供に努めてまいります。情報のご提供ありがとうございます。
2024/01/11	瓦町	列車内で気づいた事です。以前は運転士席、後ろの窓側に運転士名が分かるように掲示があったと思います。この車両には掲示がありませんでした。いつから掲示されなくなったのでしょうか？すべての路線(琴平線・志度線・長尾線)でしょうか？どういう理由で掲示しなくなったのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。2023年8月1日より道路運送法に関わる施行規則が改正され、公共交通機関の車内に乗務員の氏名を掲示する義務が廃止されました。廃止に伴い弊社でも社員のプライバシーに配慮し、安心して働ける職場環境を整備することを目的として、2023年9月1日より駅舎及び車内の名札の掲出を廃止しております。なお、制服着用時には名札を着用しております。ことでんのご利用よろしくお願致します。
2024/01/11	三条	障がい者の方のトイレの中はきれいに使われていますが、とびらが固く、体の不自由な方には開閉がむずかしいです。カギもかかりません。直して下さるとうれしい、女子トイレも汚れています。使う方のマナーも向上してほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。2024年1月11日に三条駅のトイレを点検しましたが、扉の開閉および鍵の状態に問題はありませんでした。清掃状況についても異常はありませんでしたが、ご利用時のマナーを掲示いたしました。ご不明な点などございましたら、ことでん運転営業所087-831-6008までご連絡下さい。今後も定期的な点検清掃を行い、利用しやすい駅施設の提供に努めてまいります。
2024/01/15	メール	私、京阪電車に乗りに行きましたが、実際は、綺麗なのに、お下りの電車を走らせていることでは、どうかと思う。正直、ボロすぎる。ここで、一新するべき。仏生山に、電車博物館を古い電車は展示するなど対策してはどうだろうか。阪急、阪神に比べると、非常に電車とは言えない。また通勤では使えないと思う。全ての路線で高架にして2車線にして電車らしい運行にすれば、ことでんも時代に繋がっていく。しかし、時代と逆行しているから、ことでんは、流行らない。他所は、どうやっているのかを、研究、視察に行き勉強するべき。いつまでも、高松市が全ての基準ではないと思う。時代遅れをよく感じた方が良いのでは無いだろうか。	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。その他のご意見も含め、今後の検討事項とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。
2024/01/15	メール	1番利用客の多い琴平線で、ラッシュ時に2ドアタイプの車両を運行させないで欲しいです。そちらの事情もあるでしょうが2ドアタイプの車両はそれ以外の路線または時間帯に運行するように検討していただけないでしょうか。中程まで詰める旨のアナウンスがされていると思いますが、ラッシュ時は出にくくなるような位置にいたくない心理が働くのは当然のことと思います。ドア付近に多くの方が溜まるのではありませんか？それなら、琴平線ではなぜ自動音声アナウンスと英語アナウンスが導入されていないのでしょうか。長尾線で導入されていて、1番利用客の多い琴平線で導入されていないのは少し理由がわかりません。利用しやすいような検討をお願いします。	ご不便をおかけして申し訳ありません。ラッシュ時間帯においては、予備車両を除く全ての車両の運用が必要となっています。また、志度線と長尾線の単線区間は、ワンマン運転を導入しており、自動放送装置を使用しております。琴平線は、複線区間においてワンマン化に多額の設備費用が必要となることから、ワンマン化及び自動放送装置の導入は現在のところ、考えておりません。お客様のご理解ご協力をお願い致します。
2024/01/15	メール	12日〇時前の伏石駅で子供(中学生)が下車しました。駅員さんに(公衆電話はありますか)と訪ねたそうです。すると駅員さんは(ありませんね)と。息子は(ここら辺に公衆電話はありますか)と再度聞いたところ(さあ…無いですね)と一言。私はそれを聞き悲しくなりました。どこか息子と会えて迎えることができたのが、公衆電話の設置をお願いしますと言っていますが、駅員さんの回答に虚しく感じました。	ご不快なお気持ちをおかけして申し訳ございません。伏石駅には、鉄道専用の社内電話のみの設置となっています。伏石駅周辺の公衆電話は約800m離れています。当該係員には、お客様の立場に立った接客対応を行うよう指導いたしました。なお、公衆電話は三条駅もしくは太田駅にございます。