

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16日～31日まで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
2024/01/16	メール	○日、築港○に着琴平線の車掌 放送がうるさすぎる。音量確認していないのか？	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、お客様のご意見を伝え、発車前や走行中にマイクの音量の確認を行うよう指導いたしました。あわせて声の大きさや早さなど、お客様が聞き取りやすい放送を行うようアドバイスいたしました。今後もことでのんご利用よろしくお願ひ致します。
2024/01/16	琴電琴平	栗熊木山踏切の器具箱は1979年製造ですが、内部機器は交換していますか。	ご心配をおかけして申し訳ございません。お申出のありました踏切の内部は、主要機器を更新しており、安全性に問題はございません。
2024/01/17	メール	今橋駅下り○:○の便に乗ろうとホームに来たら、おじいさんがタバコを吸ってベンチの下に捨てていました。この人、以前も同じ便に乗った時も見かけましたが、その時もタバコポイ捨てしています。注意しようとも思いましたがトラブルになってもいけないので、こちらにご連絡します。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。ご意見をいただき、お申出と思われるお客様には、ホーム含め駅構内では禁煙である旨をお伝えさせていただき、ご理解いただいております。引き続き、駅のご利用方法等につきまして、掲示物などで啓発してまいります。
2024/01/17	メール	この前 高田駅の駐輪場の電気が消えているのでお願いしますと言ったものです。電気がついて明るくなりました。ありがとうございます。広い駐輪場があるだけでもありがたいのに電気が消えているとまで、お願いしてすみませんでした。でも、やはり物騒ですし、すくありがたいです。よく消えていますので、これからもよろしくお願ひします。	お礼の言葉をいただき、ありがとうございます。社員にとって大変励みになります。駅施設でご不便をおかけしないよう早急な対応に心がけています。今後も、ことでのんのご利用よろしくお願ひいたします。
2024/01/18	メール	一宮駅の西側(琴平方面)の踏切を2024年1月○日午前○時ごろ、踏切から線路内に侵入し駅に向かう○歳代の○○を見ました。声をかけるのは私の安全が守れないと判断してやめました。度々見かけます、子どもが真似をします、警察などと連携して対応してください。今度見かけた場合はどうすればいいか教えていただきたいと思ひます。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。線路内の立ち入りにつきましては、鉄道営業法第37条で、みだりに立入ることを禁じています。2024年1月22日に立入禁止看板を設置して啓発するとともに、係員による巡回を行ってまいります。当該行為を発見された際は、駅係員又はことでのん運転営業所087-831-6008までご連絡下さい。
2024/01/19	メール	IruCaの通学定期券を購入したいのですが、ホームページにあるIruCa乗車券購入申込書に記載すればよろしいのでしょうか。その際、2のIruCaカード種別の欄は空白でいいのでしょうか。通学証明は4の通学定期券の購入の方の欄に学校に記載してもらえばいいのでしょうか。別に通学証明が必要でしょうか。	お問い合わせありがとうございます。IruCa通学定期券を購入する際には、申込用紙に各事項をご記入いただき、ご提出ください。ホームページのデータ又はIruCa取扱い窓口に設置の用紙をご利用下さい。新規にお求め頂く際には、お申込み日、1、3、4の欄をご記入ください。あわせて通学定期券の場合は、学校の発行する通学証明書または学生証、専門学校等の場合は学校の発行する通学証明書及び学生証の双方が必要となります。詳細につきましては、IruCa取扱い窓口および運転営業所(電話 087-831-6008)までお問い合わせください。
2024/01/22	メール	29・30日に志度線中心にお邪魔する予定ですが、722F(志度線)編成が運用に入る予定が有りますか教えて下さい。	お問い合わせありがとうございます。弊社の車両運用につきましては、4日前を目途に設定しております。ことでのん運転営業所(087-831-6008)までお問い合わせいただければ、ご案内させていただきます。
2024/01/22	メール	1月○日、琴平線○時○分高松築港着の三条駅到着の時、急ブレーキがかかり体制を崩して変な方向に足に負荷がかかりました。それまでの運行では急ブレーキはなかったですし、三条駅だけ急ブレーキをかけた運行でした。時々急ブレーキをかけるのはなぜですか?三条駅では急ブレーキをかけるような危険な横断者も無かったと思ひます。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。弊社の電車は低速になると徐々にブレーキ力が強くなる特性があり、停止直前はその傾向が特に現れます。また、ご乗車のお客様の人数によってもブレーキ力が変わるため、運転士はこの点を十分考慮しながらブレーキ操作を行います。ご意見をいただいた三条駅でのブレーキ操作については、この調整が上手くできていなかったものと思われます。そのため、当該運転士にはさらなる運転技術の向上について指導いたしました。今後も列車添乗等を通し、快適な運転取扱いに取り組んでまいります。
2024/01/22	メール	1月○日の○時○分頃、○○駅の改札口を通る際、身体障害者手帳を提示しながら、きつぷを渡そうとしたところ、駅員の方が突然手帳を掴み引っ張ってきました。記載内容の確認であれば、口で言っていただければいいと思うのですが、突然手帳を奪い取るような行動は、驚きとともに疑われたようで不快な気持ちになりました。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該係員には接客態度を改め、お客様に不快な気持ちを与えることのないように注意指導致しました。今後も定期的を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。
2024/01/22	綾川	一宮駅の泊り時代の駅員さんは○○。大声で改善されてないです。あれじゃ利用者の方も不快な感じですよ。○/○、1201×1202号車から異音が出ます。一宮駅もトイレが汚いです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該係員は、ホームを走る危険なお客様を発見した為、お声掛けをさせていただきました。ホーム含め駅構内は、走らないようにお願ひ致します。また、1201×1202号車を点検しましたが、特に異常はありませんでした。なお、トイレ清掃は毎日実施しておりますが、汚れていた場合は係員にお申し付けください。
2024/01/22	高松築港	ことでのんグッズの商品リストが小さすぎて見にくいです。A3サイズへと拡大印刷して掲示してください。比較的すぐに対応できると思ひます。ことでのんグッズを補充して欲しい。品切れの商品も多々ある。琴平線のベンケース、琴平線の鉄道模型を補充してください。高松築港駅改札横にロッカー(長尾線側)が設置していると思ひます。その横の空いた場所に四季を感じる生け花や黒松の盆栽を設置してください。高松築港駅中央改札前のベンチに厚みのある座布団を置いて欲しい。琴電のサービスについて、いろいろな人から苦情を受けたり、県民の生命に関係する問題が発生し続けたりと様々であるが、会社環境も並行して改善していく必要があると思ひます。組合員に負担を押し付けすぎではないか?それではいけない。福利厚生も充実させる必要がある。職員がいなくて大切な香川の公共交通の質が落ちる。	ご不便をおかけして申し訳ございません。ことでのんグッズの商品リストについては、新商品発売時に掲示内容を検討いたします。琴平線のベンケースと鉄道模型については、取扱いが終了していることから、在庫がございません。ご理解ください。駅設備の提案内容については、駅施設を改善する際の検討課題とさせていただきます。社員の待遇改善に関しましては今後の参考とさせていただきます。
2024/01/23	メール	2024/2/25は大学の前期試験日です。日曜は運休のバス、電車があります。香川大学医学部への便は、増便など予定されていますでしょうか?	お問い合わせありがとうございます。2024年2月25日(日)は、高松琴平電気鉄道もことでのんバスも土曜・日曜・祝日ダイヤで運行いたします。電車・バスともに増発の予定はございません。詳しくは、ことでのんのホームページでご確認いただけます。ご利用をお待ちしております。
2024/01/23	綾川	綾川駅から瓦町駅まで通勤で利用しています。有人化になり明るい雰囲気になりました。駅員さんもていねいな人で助かっています。	温かいお言葉をいただきありがとうございます。社員の励みとなります。駅係員に伝えたと同様大変喜んでおりました。今後も、おもてなしの心で丁寧な接客に努めてまいります。
2024/01/23	滝宮	滝宮駅も時計があったらいいと思ひます。	お問い合わせありがとうございます。滝宮駅には、駅舎の入口正面の自動券売機の上部に時計を設置しております。お申出を受け確認したところ、電池切れであったため、電池を交換いたしました。今後もことでのんのご利用をよろしくお願ひいたします。

2024/01/25	メール	先日、ようやく琴電に乗ることができました。1080形と1300形の京急OBに乗ることができたのですが、どちらもどこかしらに京急の面影が残っていて(1080形は座席シート、1300形はブレーキ緩解音、両方に共通しているのが『KHK』と書かれた扇風機)、「そういえばここに行くとき、1000形に乗ったなあ」とか、いろいろ思い出して感慨深くなりました。1081号車も古いみたいですがよく手入れされていて、「大事に使ってもらっているんだな」と感じました。あと、個人的な意見で大変恐縮ではございますが、遠方からくるファン向けに、1070形の運用を公開してみる試みはいかがでしょうか。今回、琴平駅で見ることはできたのですが、今度は走っている姿を見てみたいな一と思ったので…。	温かい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。今後もお客様が、安全で快適にご乗車いただけるよう車両の点検整備を行ってまいります。また、弊社の車両運用につきましては、4日前を目途に設定しております。ことでん運転営業所(087-831-6008)までお問い合わせいただければ、ご案内させていただきます。今後もことでんのご利用よろしくお願致します。
2024/01/25	メール	1/〇の〇時頃瓦町駅のロッカーを利用したものです。嫌な顔一つせず、駅中のロッカーに荷物を上げてくださったり、何度も閉まらないロッカーの対応をさせていただいて本当にありがとうございました。あのロッカーに入れることができなかったら荷物の受け取り場所が分散してしまうので、一緒の所に預けることができてとても助かりました。	温かい言葉をいただきありがとうございます。社員の励みとなります。当該駅係員に伝えたとところ大変喜んでおりました。今後も、お客様目線のサービス提供に努めてまいります。
2024/01/25	メール	今朝の〇：〇、岡田⇒羽間の中間地点いつもはゆっくり安全運転を行っているのに、今朝に限っては電車が通過する際、40年に1度の猛スピードで2秒くらい恐怖を感じるような大きな音がした。ジェットコースターのような音。沿線の住民は皆、不安を感じていた。いつもより時間が遅れていたで急いでいたにしても、恐怖を感じさせるような運転をすべきではない。運転士に事実確認を行い、改善してほしい。改善されない場合は、私の弟がマスコミに勤めており、私も定年前は行政に勤めていたので、相談するつもりだ。	ご不安なおしをおかけして申し訳ございません。2023年7月13日より、踏切道の安全確保を目的に当該区間に速度制限を設けて運行してまいりました。2024年1月25日から、踏切施設の機器更新し、通常運行に変更したことにより、ご利用のお客様には、ご心配をおかけ致しました。今後もお客様にご心配をおかけしないよう運転技術の向上に努めるとともに列車添乗等を通し、安全安定輸送に取り組んでまいります。
2024/01/26	メール	1/〇築港を〇：〇頃発の長尾線下り西前田駅でリュックの〇〇が無賃乗車をしていた。今日は急いでいたのか、運転士も確認をしていなかった。以前も見かけたので何か対応をした方がいい。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。ご連絡をいただき、当該乗務員に聞き取り調査を行いました。現在のところ事実関係は把握できておりません。なお、当該乗務員には、集札業務を確実にを行うよう指導いたしました。弊社では定期的な啓発活動等を実施しており、適正な運賃収受に努めております。情報のご提供ありがとうございます。
2024/01/26	メール	1/〇の〇：〇頃、今橋駅のトイレを窓から覗いている自転車に乗った〇〇がいるのを外から見ました。改札から出てくる〇〇がいらっしまったので、その方が入っていたのだと思いますが…今橋駅のトイレを利用したことがないので、どういう構造かわかりませんが、窓から見るのであれば改善した方がいいとおもいます。	ご意見ありがとうございます。今橋駅の道路に面したトイレの窓は、換気のため開けておりましたが、入口ドアから換気が可能であることから、窓を閉めさせていただきました。
2024/01/27	琴電琴平	岡田駅の駐輪場に白線塗装してください。	ご不便をおかけして申し訳ございません。お申出の通り、駐輪場の区画を示す白線表示が経年劣化により消えておりました。2024年7月末までに白線の再設置を検討してまいります。
2024/01/28	瓦町	伏石駅の自転車置き場に鳥のフンがたくさん落ちたまます。以前にも「イルカBOX」で情况をお伝えしましたが、改善されません。飲みかけのペットボトルが2週間くらい放置されたままになっていました。鳥が巣を作らないように網をする。1日1回は清掃するで解決すると思います。お客さんに気持ちよく利用してもらおうが大事だと思います。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。駐輪場を管理する関係機関に清掃を依頼いたしました。あわせて鳩の対策についてもお願い致しました。今後ともことでんのご利用をよろしくお願いたします。
2024/01/28	琴電琴平	池田踏切の「非常の際」は上のボタンを強く押してくださいの電話番号が読みにくくなっているのと割れているので交換してください。	ご連絡ありがとうございます。お申出の通り、池田踏切の非常連絡先板が破損していたため、2024年2月1日に交換いたしました。
2024/01/29	メール	電車、バス、タクシーの乗車時にペット、乗車の件で確認します。柴犬の標準タイプ 10k~15kで専用ペットゲージ使用するにあたり、注意事項ありますか？	ご問い合わせありがとうございます。弊社では、旅客営業規則を定めており、犬等の小動物は、長さ70センチメートル以内、最小の立方形の長さ、幅及び高さの和が90センチメートル程度の容器に収納したもので、かつ、他の旅客に危害を及ぼし、又は迷惑をかけるおそれがないと認められるもの。容器に収納した重量が10キログラム以内のもの。なお、持ち込みには普通手回り品料金1個につき200円が必要となります。普通手回り品の料金については自動券売機できっぷをお買い求めいただくか、係員にお支払いください。詳細につきましては、運転営業所(087-831-6048)までお問い合わせ下さい。
2024/01/29	メール	高齢者の母が手押し車を押して電車に乗ることは可能でしょうか?志度線の今橋駅から屋島駅の往復。	お問い合わせありがとうございます。手押し車を折りたためる場合には、折りたたんでいただくほか、ご乗車時には、他のお客様のご迷惑とならないようしっかりと固定下さい。なお、ラッシュ時間帯につきましては、次の電車をご案内させていただく場合がございます。ことでんのご利用お待ちしております。
2024/01/29	メール	本日、うちわのきっぷを購入し仏生山温泉に行きました。地元の方が観光客なのか分からないが、浴室で大きな会話をしていた。反響が大きく、ゆっくりと出来なかった。仏生山駅の方にもお伝えしたが、反応が悪かったので、電話しました。明日も行く予定なので、ことでんから仏生山温泉に伝えてほしい。	ことでんおんせん乗車入浴券のご利用ありがとうございます。ご意見を仏生山温泉様にお伝えしました。今後ともことでんのご利用をよろしくお願いたします。
2024/01/30	メール	1月〇日土曜日にことでんに乗った時にはっきり駅名言わないから、だいがイライラしました。1月〇日土曜日に往復駅名をはっきりこれから言うてほしい。ゆう少しは瓦町駅と円座駅を降りるのを忘れる所でした。これからきちんと駅名をはっきり言うてほしいです。	ご不快なおし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等を確認し、滑舌やアクセントに注意して放送を行うように指導しております。お客様のご意見を今後の社員教育や添乗教習時に取り入れ、聞き取りやすい車内放送の提供に努めてまいります。
2024/01/30	メール	香川県には電車で並んで待つ、並んでいた順に乗車するという文化はないのでしょうか?割り込み乗車は当たり前、通勤ラッシュの際は押されることも当たり前にあります。マナーが悪いと感じますし、なにより危ないです。並び位置を作った方がいいと思います。ぜひ改善してください。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。乗車マナーにつきましては、駅の構内や車内に乗車マナーのポスターを掲示するとともに車内放送による継続的な啓発しておりますが、一部のお客様にご協力をいただけていない状況です。引き続き、ご理解をいただけるようお願いしてまいります。乗車位置の設定につきましては、琴平線・長尾線は日々、車両運用が異なり、定まった乗車位置を設置することが出来ません。また、志度線においては同形式の車両を運用しておりますが、増結等により編成数が変わることから、乗車位置の設置につきましては今後の検討課題とさせていただきます。ご理解のほどよろしくお願いたします。
2024/01/30	高松築港	日頃よりことでんを利用している者です。この度申し上げたい事がありますので、要望を申し上げさせていただきます。高松築港駅にて、上り列車の乗務員が、下り列車の乗務員として勤務されている所を見ます。出発までの短い時間を慌しく働いている姿を見て大変そうに感じます。安全面に不安を感じます。私自身、琴電は欠かせない物であります。中讃を中心とする地域においてことでんは重要な公共交通機関です。そのような環境で働く職員の待遇を良くし、ことでん職員の福利厚生をより充実なものとして頂き、地方公共交通サービスの質を良くしていく方向へ組織内の改善をお願い申し上げます。	ご不安なおしをおかけして申し訳ございません。各駅の終点駅では、電車が到着後に乗務を交代し運行をしております。終点駅でのドア取り扱いや信号機の確認等、安全確認を確実にを行うよう指導教育しております。なお、高松築港駅の琴平線では、お客様の利便性を勘案し、現在の運行本数を提供させていただいており、出発までの長い時間を設定するためには、運行本数の削減が必要となることから、今後の検討課題とさせていただきます。