

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2024年2月1日～15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
2024/02/02	メール	駅の和式は古すぎる、私は和式で育ってないので使うのに躊躇してしまいます。最近洋式が普及しているので和式が使える人は減っていったらと思います。和式に置くだけの洋式便座2?3千円も販売しているので工事に多額の費用を要するのであれば、こういうものを設置して洋式化して欲しい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。トイレの洋式化については、ご利用状況など、改修の優先度を計画し、2024年度以降も計画的に検討してまいります。なお、お客様が安全にご利用いただけるよう、簡易的な改修は行っておりません。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。
2024/02/02	高松築港	瓦町・高松築港方面の伏駅南口に自動販売機がありますよね？瓦町・高松築港方面の終電が行った後、シャッターを閉めないでください。もしくは自動販売機の場所をきつぷ券売機の横に移動して下さい。仏生山・一宮・滝宮・綾川・琴電琴平方面のことでん琴平線はまだ動いています。ほくは父親が終電で帰ってくる時に伏駅南口で待ち合わせをしていて伏駅南口の自動販売機で飲み物を買っています。よろしく願います。今のところ以上。	ご意見ありがとうございます。伏駅南口の自動販売機には、身体の不自由なお客様へご案内するために点字案内や点字ブロックが設置しております。点字案内や点字ブロックの撤去や移設は出来ないため自動販売機へ自動販売機を移設することは出来ません。ご理解ください。なお、下り方面の出入口付近に自動販売機を追加設置することが可能であることから、自動販売機メーカーと設置に向けた協議を検討してまいります。また、最終電車が通過後には、駅構内の防犯上、シャッターを閉めさせて頂いております。これからもことでのんのご利用をよろしく願ひ致します。
2024/02/02	瓦町	交通系ICカードが使用できることですが、モバイルスイカはことでんでは使えますか？	お問い合わせありがとうございます。モバイルスイカにつきましてはICカードと同様にことでんやことでんバス等をご利用いただけます。ご利用をお待ちしております。
2024/02/05	メール	乗ろうと思ったらドアを閉められて乗れなくなったのだが、この鉄道会社はいったいどうなっているんだ？	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。乗務員にはドアを閉める際は、ホイッスルを使用し、車内外のお客様の動向を確認して、ドア閉操作を行うよう教育しております。なお、駆け込み乗車は非常に危険です。電車をご利用の際は時間に余裕を持って駅にお越しくださいますようお願い致します。
2024/02/05	琴電琴平	下村上所踏切の第一種踏切化はいつごろになりそうですか。	ご意見ありがとうございます。下村上所踏切の保安度の向上を目的に道路管理者様と協議しており、2024年度中に第1種化になる予定です。詳しい日程が決まりましたら、ホームページ等でご案内させていただきます。
2024/02/05	長尾	平木駅西側踏切警報機、だいぶサビが出てくれています。塗り直すか、新しい警報機に取り換えるか何とか出来ませんか？踏切の塗り直しもしくは更新を。	ご意見ありがとうございます。お申し出の平木西踏切については2024年3月末までに警報柱の塗装を行う予定です。その他の踏切についても警報柱の塗装状態を確認し、対応を計画しています。
2024/02/07	メール	瓦町1番線 ホーム 緑のベンチの背中にある広告用の枠のネジがなく、背中に当たるケガする前に対応願います。	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、直ちに広告枠を撤去いたしました。今後もことでのんのご利用よろしく願ひ致します。
2024/02/07	メール	車掌の〇〇さんという方のアナウンスが聞き取りにくい。尚且つ音量も調整しているのでしょうか。早朝にも関わらずとても大きすぎる音量で不快が残らない。聞き取りにくいアナウンスなんかしていても大丈夫かと思っています?皆さん声を上げないだけで思っていると思いますよ	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と共に、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指導いたしました。今後もことでのんのご利用よろしく願ひ致します。
2024/02/07	琴電琴平	1101-1102の上の部分汚れ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。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。今後もことでのんのご利用よろしく願ひ致します。
2024/02/07	片原町	阪神5001形(2代目)が今年度中に引退するので、新型車両として導入して欲しいと思います。加速性能が良いので、遅延に役立てますよ。	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。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。
2024/02/08	メール	駅のすぐ横に設置している踏切が、鳴り始めるのが早すぎて特に朝ラッシュは全然渡れない。鳴り出すタイミングを遅くしてギリギリまで通行できるようにしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。踏切の遮断時間等につきましては、踏切道の安全確保として、定められた安全基準に基づき設定しております。踏切の遮断時間が長く感じられる場合もございますが、踏切道の安全対策にご理解とご協力をお願い申し上げます。
2024/02/09	メール	水田駅の駐輪場にマナーが悪い人がいます。空は十分あるのに高架下の道路側に停める人が後を絶ちません。駐輪場の入り口を塞いでいる人もいて、出入り時にひっかけたのか車道にはみ出て、ひっくり返していた時もありました。他にも問い合わせがあるのか看板がいくつも張られていますが、役に立っていません。監視カメラなどで記録して取り締まるとかしかないのでないですか。	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2月10日に当該駐輪場を調査したところ、入り口を塞いでいる自転車はありませんでしたが、駐輪場の枠外に駐輪している自転車がありましたので、所定の場所に移動させていただきました。今後も駐輪場を管理している関係機関と連携し、点検整理とマナー向上の啓発を行ってまいります。
2024/02/09	メール	ことでん〇〇駅職員対応ついて、職員あまりよくない	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お客様のお申し出を真摯に受け止め、駅係員にはお客様の立場に立った接客を行うよう指導を行いました。今後も教習等を通じて、サービスレベルの向上に取り組んでまいります。
2024/02/09	メール	片原町駅で長尾行き電車に乗るために3分前に着いたが踏切の関係で乗れなかった。少しダイヤがおかしいのでは?実際ここに書いても何も改善されないのはわかっているが、駅員にクレームを言っている方を何回も確認しているので見直しをお願いしたい。	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、全線で踏切機器を改修しており、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。この調整により、踏切の遮断時間が最大4分となる場合がございます。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。

2024/02/13	メール	お聞きします。走っている電車の方前展望をYouTubeでリアルタイムで見せて頂ける事は可能でしょうか。既に動画を撮って、速度を入れたり沿線情報載せてYouTubeに挙げているのは何本も観ているのですが、ただ単純に手を加えないでそのまま前面展望を見せてくれるYouTubeがないので、ライブでは非流して頂けると嬉しいです。宜しくお願いいたします。	ご意見ありがとうございます。YouTubeで営業車両の方前映像データをリアルタイムに流すためには、機材の整備が必要となることと、ホーム等でお待ちのお客様が映り込みから考えておりません。なお、ことではKOTOtubeことでん公式チャンネルを開設しております。今後ともご視聴をよろしくお願いいたします。
2024/02/13	メール	2月〇日〇:〇長尾始発高松築港行き電車に乗車しました。ワンマン電車の車内放送がなく、ドアが開まる際だけ「ドアが開まります」というアナウンスが流れるだけで、次の駅の案内、まもなく到着の案内の放送が全くありませんでした。私は視覚障がい者で、音声案内が無いことに不安を感じました。下車駅が瓦町だったので駅放送で分かりますが、それ以外だと困ったと思います。運転士の設定ミスなのか、案内放送装置に不具合があったのか、理由は分かりかねます。視覚障がい者の安全安心な乗車・下車には、車内放送は必要不可欠です。今後はこのようなことがないようにしてください。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。当該乗務員が機器の設定を失念していたため、車内放送によるご案内が出来ておらず、お詫び申し上げます。当該乗務員には、注意指導いたしました。同事象を発生させないため、基本動作の徹底と社員教育に取り組んでまいります。
2024/02/13	メール	新型コロナウイルス感染症も昨年5月に5類感染症となり、各社私鉄は電車の本数を増やしたり、終電の繰り下げを行っています。ことでは、コロナを理由として、20分間隔で走らせていた電車を24分間隔に変更したり、夜間の本数を減便したり、深夜の便を減らしたと思います。コロナも5類に移行し、瓦町付近の飲食店も夜遅くまで営業をし始めております。こうなると、終電が早い電車は使い物にならないです。外国人観光客も日本に大勢来ていることから、減便していた理由がなくなりました。次回ダイヤ改正では、これらの要因を踏まえ、昼間の電車の運転間隔の増便、夜間の電車の復活、終電の繰り下げをお願いします。モーターゼーションが進んだからというのは言い訳でしょう。飲食店で飲酒をすと自動車は運転できなくなり、交通機関を利用するしか方法がなくなります。ご検討くださいませうお願いします。	ご意見ありがとうございます。以前の長尾線・志度線ダイヤにつきましては、恒常的な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20分間隔のダイヤに戻す予定はありません。2023年3月にダイヤ改正を実施し、全線最終電車の繰り下げを実施いたしました。なお、弊社ではコロナ禍以降に深刻な人手不足となっており、更なる最終便の繰り下げや増便は難しい状況です。ご理解ください。
2024/02/13	メール	2月〇日〇時〇分過ぎの長尾線で娘と一緒にことでんスケートきっぷを利用して白山まで行きました。築港のホームでどれに乗ったらいいのか分からず迷っていたら、チケットを販売してくれた駅員さんが気付いてくれたのか後ろから「スケート場は長尾線、3番ですよ」と大きな声で教えてくれたお陰でスムーズに乗る事ができました。白山駅で下車後、携帯を電車の中に忘れたことに気付きました。次の電車ですら長尾までとりに行ったらよいのか、不安になっていた時、上り電車が来ましたので、車掌さんについて「携帯を忘れたんですが長尾に行ったら受け取れますか?」と聞いたらすぐ親身になってくれて「長尾にあると思いますが、昼休憩に入るかもしれません。どうしたらいいやろう。」とすごく心配してくれました。結局、長尾に取りに行くと思いましたが、駅員さんが待っていてくれて携帯は無事戻ってきました。本来ならば嫌な思い出になりそうなお陰で旅でしたが、会う駅員さんみんなは温かくて優しく本当に楽しい1日になりました。きちんと皆さんにお礼が言えなかったのが心残りです。特に長尾発の車掌さん、白山駅のホームで呼びとめた迷惑な私達にどうすれば一番よいか一生懸命考えてくれてありがとうございます。冬はスケート、夏はプール、先日はレオマへとお得なことできっぷを利用しています。開発者の方へもお礼を言いたいです。	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。当該運転士並びに、駅係員にお申し出の内容を伝えたと、困っているお客様のお手伝いをする事は当然で、当たり前のことをしてただけです。お褒めの言葉をいただけて嬉しいです。」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。また企画きっぷにつきましても、お客様に喜んでいただけますよう検討してまいりますので、ことでんのご利用お待ちしております。
2024/02/13	メール	ことでん水田駅のホームの電気が一つ消えています。	ご連絡ありがとうございます。お申出の通り、上り側の外灯が消灯していましたので、2024年2月14日に修理いたしました。
2024/02/13	メール	ことでんバスの空港リムジンバスで「ヤドンバス」が運行されており、他社のバスでも展開が進んでいますが、ことでん電車(琴平線)にも「ヤドン電車」のラッピングをしてはどうでしょうか。綾川駅の近くには「ヤドン公園」がありますので、電車へのラッピングをして、関連きっぷを販売するなどすれば、利用促進になるのではないのでしょうか。注目されることは間違いないと思います。ただ、ラッピングには費用が掛かることなので、スポンサーが必要になります。バスは香川県とのコラボなのですか?	ご意見ありがとうございます。今後のラッピング電車の参考にさせていただきます。尚、バスのヤドンラッピングに関しましては、香川県と協力して行っております。
2024/02/13	メール	琴電太田駅北側踏切の「方向表示器」についてお伺いします。踏切を東から西進する車には、方向表示器がレールと並行に設置されており、電車の進行方向がよく分かります。しかしながら、西から東進する場合、レールと垂直に設置されており、通行する車から良く見えません。電車の進行方向が良く分かるように設置できないでしょうか?	ご不便をおかけして申し訳ございません。ご指摘の通り、踏切の北側に列車方向指示器を設置しておりますが、構造上の問題で西側から視認出来る位置への取付が行えない状況です。現在、機器を手配しており、同切道の東側の列車方向指示器を両面形に交換し、西側からの視認性の向上を図る予定です。なお、踏切前の停止線で停止し、安全であることを確認して通行いただけますようお願い致します。
2024/02/13	メール	お世話になります。2024年2月〇日午前〇時〇分、一宮駅西側南高校踏切から線路に侵入して行く〇〇を見かけました。同じ人物が悪質です。対応をお願いします。見かけた場合の連絡先電話番号を教えてください。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。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おります。当該行為を発見された際は、駅係員又はことでん運転営業所087-831-6008までご連絡下さい。
2024/02/13	メール	お世話になります。ご質問があってメールさせて頂きました。昨夜のことですが、〇:〇ごろに伏石の安原マタニティクリニックからサンフラワー通りに出る間の踏切で、警報機が鳴っていないのに遮断機が降りていました。電車が来る気配もなく、近くで作業しているわけでもなく、暗いので危ないかと思い理由を教えてくださいたいです。	ご迷惑とご心配をおかけして申し訳ございません。2024年2月9日午前0時27分に琴平線の瓦町駅と仏生山駅の間にある19の踏切で、遮断機が下りたまま上がらなくなる事象が発生し、ご迷惑をおかけ致しました。当該の19踏切は、電気が通っていないときには、安全のため自動的に遮断機が下り、その状態が継続される設定となっております。原因につきましては、係員の機器の操作誤りによるもので、終電後だったため電車の通過はありませんでしたが、午前0時50分までに復旧するまでの23分間、車などが踏切を渡れない状態が続きました。今後は、係員に教育・指導を徹底し、再発防止に努めてまいります。
2024/02/13	メール	長尾線利用者です。(1)朝が大変です。水田始発か、平木始発を復活してほしい。(2)夕夜の12分間隔を減らしてもいいので36分間隔を無くしてほしい。	ご意見ありがとうございます。電車の運行本数は、お客様のご利用状況を勘案して設定しています。朝のピークの時間帯は、多くのお客様にご利用いただいていることから長尾線の長尾駅～高松築港駅間において運行できる最大の運行本数で設定しており、これ以上の増発は出来ません。夕方・夜間の時間帯のダイヤ見直しにつきましては、今後のダイヤ改正時の検討課題とさせていただきます。
2024/02/14	メール	〇/〇のお昼くらいに〇〇駅を利用しましたが、駅員がマスクをせずに対応して唾を飛ばしながら喋っていたので、旅客対応する職員全員のマスク着用を徹底した方が良いと思います。	ご意見ありがとうございます。2023年5月8日から新型コロナウイルス感染症の位置づけが「5類感染症」になったことにより、弊社に於いてもマスクの着用を個人の判断に委ねております。お客様のご理解をお願い申し上げます。
2024/02/14	メール	ことでんの電車に乗車するのですが、被救護者割引はありますか。3/〇に高松築港駅～伏石駅間を利用予定です。	お問い合わせありがとうございます。弊社では被救護者割引を旅客営業規則で定めております。保護又は救護を受ける施設の代表者から被救護者旅客運賃割引証の交付を受けて、ご提出いただくことで乗車券を発行いたします。なお、ご不明な点等ございましたら、ことでん運転営業所087-831-6008までお問い合わせください。

2024/02/15	メール	<p>以前に人身事故が発生した第4種踏切で、特定の運転士が必ず警笛を使用していますが、警笛使用の基準やルール、警笛と安全についての貴社の考えを教えてください。電車接近に気づかず線路内立入をしないよう注意を促しているのだと思いますが、踏切付近は視界を遮るものがほとんどなく、確認する限り、警笛が鳴ったときに踏切付近に人が居たことはありませんし、他の運転士は警笛を鳴らしません。無論、事故防止は最優先で緊急時の警笛使用は当然ですが、人身事故のときも警笛を鳴らしていたにも関わらず、結果として警笛では事故は防げていません。事故防止には踏切の廃止や安全機能の向上が第一のところ、踏切の格上げなどは困難なのかも知れませんが、運転士が毎回警笛を鳴らさなければならぬほど危険な場所だと認識しているのであれば、警笛を鳴らしながら速度を落とさず駆け抜けるのではなく、速度を出さずに慎重に走行すべきなのではないでしょうか。実際ゆっくり走っていると思われる電車も見かけますので、難しい対応ではないはずです。一部の運転士の弥縫策ではなく、制限速度の設定など貴社として事故防止につながる実効性のある対応を取っていただきたいと思います。強く長い不快な警笛を聞く度に事故が起きたのではとハッと、事故のことが思い出され憂鬱になります。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。弊社では、安全を確保するため、注意を促す場合や危険を警告する場合に気笛吹鳴を運転士に指導しております。踏切障害事故が発生した踏切につきましては、再発防止対策として気笛吹鳴標識を設置しています。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。</p>
2024/02/15	片原町	<p>去年に開催したことでンピアガーデントレインを今年もやって欲しいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今年も瓦町FLAGピアガーデンを開催予定としております。ピアガーデントレインについては、今後の参考とさせていただきます。</p>
2024/02/15	琴電琴平	<p>榎井第2踏切の南側の警報スピーカーが破損しているので交換してください。</p>	<p>ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。榎井第2踏切の警報スピーカーを点検したところ、カバーは破損していましたが、警報音の機能には問題ありませんでした。今後、補修を進めてまいります。</p>
2024/02/15	片原町	<p>2月8日、9日琴平線の車両編成が午後7時の一部で4両になっていたが、何かあったのですか？今年3月車両編成の見直し変更で4両増車の計画はございますか？琴平線車両の高松築港への4両入線し、折返しますが1080形が下り側につく時は、車掌が増結部(前から3両目)に移動するなどしたら効率的かと感じます。(1100形と1200形は従来通り後部側で)理由は幕回しの際の装置の関係です。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。2月8日、9日の両日は、沿線イベントにあわせ車両運用を変更しました。車両運用は、お客様のご利用状況を勘案し設定しておりますが、現在のところ、変更する予定はありません。また、高松築港駅での乗務位置につきましては変更予定はございません。</p>
2024/02/15	瓦町	<p>来月で今年度が終わりますが、今年のGWは電車の1日フリーきつぷを再会したいと感じます。瓦町FLAGの屋上で鉄道やアーティストによるイベントもあって欲しいです。TikTokで話題になっている「FRUITS ZIPPER」(フルーツジッパー)等のアイドル達を含めた催しを屋上のかわらパークで行われれば最高になると思うのでご検討ください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今年も春の電車まつりをはじめとする春のイベントを企画しております。詳細が決まり次第ことでのHPで告知いたしますので、開催時にはぜひお越しください。瓦町FLAG屋上での鉄道以外のイベントにつきましては、今後の参考とさせていただきます。</p>
2024/02/15	片原町	<p>駅構内の遮断機の対応について、電車が構内に到着して、客が乗車する間、1分くらいの余裕があります。遮断機を上げてください。少々の時間の遅れは、近頃の車両の急停車や障害等で、がまんしていますので!!</p>	<p>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、遮断桿の降下後にぐり抜けようとするお客様が後を絶たないため、事故防止及び安全の確保のため踏切監視を行っております。踏切の降下後には、通行いただくことは出来ません。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。</p>
2024/02/15	高田	<p>ブルバック式のおもちゃ(チョコQ)など、高松琴平電鉄の電車・バスのおもちゃを発売してほしいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。今回いただいたご意見については、今後の商品開発の参考にさせていただきます。引き続きよろしくお願致します。</p>
2024/02/15	高松築港	<p>1301編成は定期検査入場の際、全般検査として入場するのでしょうか？おーいお茶のラッピングは新しい広告に更新されますか？(塗装の為)当ラッピング広告は登場以来20年長く走り続け、コロナ禍で減少している中PRLなので、写真展(歴代のおーいお茶号として走り続けた車両の広告達)も検討したら魅力的になるでしょう。ことではラッピング電車が少なくなっているので、もっと需要を増やせたら良いと思います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。2024年2月16日より伊藤園様のラッピング電車は、全般検査のため、入場しております。検査後は、同ラッピングを施工する予定です。写真展につきましては、伊藤園様と協議し検討してまいります。今後もラッピング広告の受注に取り組んでまいります。</p>
2024/02/15	伏石	<p>①2月8日(木)夕方1201編成が前照灯がLEDに交換したが他の車両にも順次行うでしょうか？②2月10日(土)1207編成は臨時点検されたのですか？(編成がバラされたので)③2月11日(日)1070形4両編成は準急琴平となっているのは貸切でしょうか？(SNSで#ヨルレトロのゴミという者によるとある)今年のGWで特別運行してもらいたいです。④貸切電車は2両編成、4両を使用する事は可能ですか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。車両機器等の更新は計画的に実施しています。なお、ことでは、貸切電車を承っております。ご要望には最大限お応えいたしますので、ことでの貸切電車をぜひご利用下さい。</p>