

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16日～29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
2024/02/16	メール	駅でわからないことを聞いて確認すると伝えてから、連絡なし。電話番号も教えているのに、個人情報も預かっているという自覚ありますか？連絡ないから、問い合わせ先に連絡したが、結局デポジットもチャージしているお金も返ってこず、時間の無駄でした。朝電話が繋がらなかったとしても、当日の内容であれば、再度電話するべきではないですか？申し訳ございませんの一言の謝罪で、2,3週間時間かけてそれだけかよって感じです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お客様よりカードに関するお問い合わせをいただきましたが、弊社の連絡対応と他社ICカードの確認に時間を要しましたことをお詫び申し上げます。今後は、連絡体制の見直しを行い、速やかな対応に努めてまいります。今後もことでのんのご利用よろしくお願致します。
2024/02/16	メール	志度線の時刻表ですが、志度方面の時刻表にも高松築港からの乗り換え時刻をいれてもらえるとありがたいので、ご検討いただけますと幸いです。	ご意見ありがとうございます。ご意見につきましては、次回更新時の参考とさせていただきます。なお、ホームページや配布用の時刻でも乗り換え時刻をご確認いただけますので、どうぞご利用ください。
2024/02/19	メール	2/〇に瓦町を〇:〇の電車に乗りましたが、放送がなにを言っているかわからず意味不明でした。また太田駅で降りた際に車掌がため息をつきながら思い切りドアを開けたせいでドンと大きな音がしてビックリしました。変な車掌を乗せないでください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該車掌には、お客様に不快感を与えない接客態度や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注意指導いたしました。今後も言葉遣いや接客姿勢を中心に常にお客様の立場に立ったサービスの提供が出来るよう継続した社員教育に取り組んでまいります。
2024/02/19	メール	踏切気をつけてください。FLAG行きましたが空き店舗がすごい、大丈夫ですか？ことでのん応援してるので何か良い策ないかと帰りの電車待ち気づきましたか、ゴミ箱汚い清掃しましょう。悪い気がたまるのでみんなで清掃して100年先もコトコト琴電でいきましょね!	ご心配をおかけして申し訳ございません。踏切の更新計画や点検保守に努め、踏切道の安全対策を講じてまいります。瓦町FLAGの空き区画につきましては、リーシング活動を実施しテナント誘致に努めてまいります。なお、各駅のごみ箱は、順次、撤去する予定です。今後もことでのんのご利用よろしくお願致します。
2024/02/19	メール	ことでのんのNゲージを発売してほしい。特に1100形・1070形・600形琴平緑色	ご意見ありがとうございます。今回頂いた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。
2024/02/20	メール	松島2丁目駅の志度方面のプラットホームの屋根につきまして、プラットホームの途中まで屋根がかかっていますが、今後プラットホームの全体に屋根をかける計画等ありますでしょうか。	ご意見ありがとうございます。ホームの出入り口側には上屋が整備されています。現在のところ、ホームの上屋を延長する計画はございません。
2024/02/20	メール	2月16日放送のNHK、視聴しました、驚きました。点検作業をされる方の言葉使いや、頭髪の状態から、安全に係わる仕事をされていると言う緊張感が感じられませんでした。これは、個人の問題ではなく、また上司の指導方法だけでなく、職場全体の問題ではないでしょうか。一連のトラブルの原因が見えたような気がしました。日に何度も、踏み切りを通過している者としては、今後の安全運行に期待します。	今回の放送で、ご不安やご心配をおかけしましたことをお詫び申し上げます。安全な運行を確保するためには、社員の言動や外見だけでなく、職場全体の雰囲気や指導方法も重要な要素であると認識しております。引き続き、全社一丸となって安全安定輸送に取り組んでまいります。
2024/02/21	メール	・太田駅の無人時間が増えるみたいなので、今まで通り営業して欲しいです。難しいようなら、治安が不安なので防犯カメラや街灯、万が一用の防犯ブザーを設置して欲しいです。瓦町や高松築港等メインの駅にはホームドアを設置して欲しいです。QRコードを使えば費用を抑えて設置できるようです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。2024年3月1日より太田駅の営業時間は、平日7時10分から20時20分、土日祝日は、8時40分から19時20分までとなります。駅付近の防犯対策につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。弊社の車両形式は異なり、乗降口が統一できないことから、ホームドアを設置することが出来ません。ご理解ください。
2024/02/21	メール	今週の一週間は、雨模様ということで、高松市内の自転車通勤しているサラリーパーソンや学生は、本来は、電車・バスで通勤・通学するのでしょうか、私は車通勤にして、JR栗林駅近くの安い駐車場に車を止めて、一駅分くらい(約1.3キロメートルくらい)を徒歩で通勤します。理由は、朝の電車ならば林道が最寄り駅ですが、朝や夕方の通勤時間帯だけ混んでいるので、特に雨降りの日は服が濡れるし電車内は人いきれで気持ち悪くて、電車を使いません。最近、〇〇が混雑しているときの電車料金を上げ、空いているときの電車料金を安くする料金体系に変えたようですが、琴電も同じように朝夕の混雑するときはサービスの質は非常に悪いので、電車料金を差を付けるとか、東京のように混雑時の電車ダイヤを増やすことができないのならば、電車の車両を混んだ時間帯だけ、1～2両多く連結して走らせるとか、もっと乗客に快適に電車に乗ってもらうための工夫も必要ではないかなと思います。琴電が社会インフラと言うならば、そのくらい使ってもらう人たちに対する快適性の保証も必要ではないですか。	ご意見ありがとうございます。他社の運賃割引の制度につきましては今後のサービス改善の参考とさせていただきます。なお、現在の長尾線は、ホーム長が短く、2両編成以上を運用することが出来ないこと、増結車両を保有しておりません。また、朝のラッシュ時間帯は、予備車両を除く全ての車両を運用しており今以上に増便することも出来ません。施設の改良や車両の導入等、今後の検討課題とさせていただきます。
2024/02/21	メール	いつも電車を利用していますが、今日の利用した電車の車内放送が感心したので連絡しました。いつもは聞こえにくいと感じていましたが、今日は、声の大きさや一言一言を丁寧にゆっくりと放送されていました。気持ちよく利用したので、車掌さんによろしくお伝えください。	温かいお言葉をありがとうございます。当該車掌にお申し出の内容を伝えたと、「励みになります。これからも、ゆっくりとした丁寧な車内放送を心がけ、お客様が気持ちよく電車をご利用頂けるよう努めて参ります。」と大変喜んでおりました。今後も社員一同、更なるサービスレベルの向上に取り組んで参ります。またのご利用をお待ち致しております。
2024/02/21	琴電琴平	1105-1106号車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お願致します。
2024/02/21	一宮	何年かしたらことでのんに新型車両が導入されるみたいですね。楽しみにしています。ところでその新型車両、ドアの上に次の駅の案内表示器付きますよね？もし可能であればモニターにしたいな感じで、次駅の案内とCM映像がほしいです。(〇〇の〇系や〇系みたいな感じで)あと琴電線導入分だけで良いのでトイレを付けてほしいです。	ことでのんに関心をお寄せいただきありがとうございます。車両の更新については、今後検討を進めていくところですが、詳細については現在のところ未定でございます。お客様に快適にご利用いただけるよう検討してまいりますので、今後ともことでのんのご利用をお願いいたします。
2024/02/22	メール	水田駅の高架下駐輪場中央付近に駐輪していたところ、雨漏りでシートがびしょびしょに濡れていました。ハンドルに干していたカッパまでびしょ濡れになっており、相当な水量だったと予想します。コンクリートにひび割れなどがあると予想しますが、今後大きな地震などで崩れるのではないかと心配です。	ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。高架橋については専門業者による定期点検・補修工事を実施しており、安全面に問題はございません。雨漏れの対策については、今後の検討課題とさせていただきます。

2024/02/22	メール	ことでん滝宮駅の券売機がよく壊れています。本日も千円札が使えないと張り紙ありでした。以前も壊れているので、車内で切符を買ってくださいと張り紙ありました。非常に困ってます。改善してください。	ご不便をおかけして申し訳ございません。故障部品の取り寄せに時間を要し、紙幣の使用を中止にしておりましたが、2024年3月1日に修理を予定しております。今後もことでんのご利用よろしくお願致します。
2024/02/22	瓦町	長尾線農学部前駅のヘルプマークのポスターに、スロープを作ってほしいという書き込みがされていました。学校の最寄り駅ですし、スロープがあるのが普通かなと思います。なかなか予算が出ない場合でもクラウドファンディングや駅各所募金、ユニバーサルデザイン科募金箱などを設置して、少しずつでもスロープなど作って下さったら素晴らしいと思います。農学部前駅以外でも同様の要望があれば工事して欲しいです。自販機の飲み物代に募金プラスでもアリかなと思います。	ご意見ありがとうございます。農学部前駅のスロープ設置については大規模な改修工事が必要なことから、関係機関と協議を行ってまいります。なお、頂戴しましたご提案につきましては、今後の参考とさせていただきます。
2024/02/22	綾川	今日だけでないですが、対応がものすごく優しく、この間なんか道案内までしてくださって(いやな顔一つせず)笑顔で対応するのはなかなかできるものじゃないのに本当にすごいなと思いました。世界中に人がこの人たちのようだったらなんて素敵なんだろうと。対応が丁寧で優しく、朝から心温まりました。	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。駅係員に伝えたとところ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。
2024/02/24	メール	滝宮駅、9:42発琴電琴平行き乗りの乗り場が分かりにくい。琴平へ向かうお客様をお連れし乗り場を案内したが、間違っ1番線に案内してしまいそのお客様はさらに30分待つことになった。よく利用しない人でも分かりやすく表記してほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。滝宮駅9時42分発の琴電琴平行きは、2番線より発車いたします。ご案内を表示しておりましたが、わかりやすいよう表記物を追加いたしました。
2024/02/25	一宮	やわらかい椅子と強めの揺れがとっても寝心地も良い電車でした。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。線路の点検補修の頻度を上げ、乗り心地の改善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致します。
2024/02/25	瓦町	2月23日琴平線が非常停止(築港21:00発)しましたが、運転士さんのおかげで無事に帰ることができました。ありがとうございました。	ご利用ありがとうございます。お申出当日は、片原町駅〜瓦町駅間の福田町第四踏切において乗用車が停止線(停止位置)を越えて停止していたことから、安全のために停車いたしました。今後も安全安定輸送に努めてまいります。
2024/02/26	メール	昇降口近辺のつり革手すりがなく、電車の揺れも大きく危険、通勤時間帯は、立ってられないので人とぶつかり、身体触られたなどと言われかねない。既存の手すりにつなぎ入れたり対策は可能と思うので検討対応頂きますようお願いいたします。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。つり革の個数は車両の形式によって異なり、当社に車両が譲渡される以前からの取付位置を基にしております。つり革の増設はつり革を支える手摺りやブラケットの強度にも関係するため、簡易に改造することは困難と考えております。いただいたご意見は今後の車両更新の際の参考とさせていただきます。
2024/02/26	メール	2/22 22:40頃 瓦町 3番線ホームで、電子タバコ、プカプカ吸ってる会社員に見える人がいます。こういう時、駅員さんに言ったほうがいいですか。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。弊社の駅施設内や電車内は終日禁煙です。もしタバコを吸っているお客様を発見した場合、駅係員にお申し出頂ければ対応してまいります。
2024/02/26	高松築港	日頃よりことでんを利用している者です。お願いがあります。乗務員スタッフの中身だけでもHPIにPDFで載せてもらえませんか。販売の時は1000円程度と値が張り、なかなか買えないのです。しかし、PDFに載せていただければ、プリントするだけで運転士気分になれるのです。よろしくお願いたします。	ご意見ありがとうございます。乗務員スタッフは、イベントにおいて企画商品として販売しており、ホームページでの掲載は考えておりません。今後も電車まつりなどのイベントを計画してまいります。ご来場をお待ちしております。
2024/02/27	綾川	サイコーです。	温かいお言葉ありがとうございます。従業員への励みになります。今後もことでんのご利用を心よりお待ちしております。
2024/02/28	メール	有人駅が減ってフリーきっぷが買にくくなり困っています。現在、JR四国とことでんの企画きっぷである「くるりんきっぷ」はJR四国のシステム「スマエキ」で買えるようになっていますが、システムを間借りする形でことでん単体のフリーきっぷをスマエキで売っていただけないでしょうか。	ご不便をおかけして申し訳ございません。現在のところ一日フリーきっぷを他社で販売する計画はありません。ご意見は今後の参考とさせていただきます。なお、ことでんの有人駅で一日フリーきっぷをご利用日前にお求めいただけるほか、インターネットのことでんショップ(https://kotodenshop.official.ec/)においても発売しております。ご利用をお待ちしております。
2024/02/28	メール	座席に詰めて座るよう車内放送などで呼びかけていただきたい、ほとんどの6人がけの座席に、5人しか座っていない。詰めて座るのが嫌なら立ってほしいのに、座ることができず非常に辛い思いをしている。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。日本民営鉄道協会のアンケートの実施結果においても2022年度における迷惑行為の1位は「座席の座り方」となっています。ことでんでも駅構内や車内に啓発ポスター等を掲示するほか、車内放送で座席を詰めてお座りいただくようご案内しています。しかしながら、乗車マナーに関しては、お客様のモラルや善意に委ねるところが大きく、一部のお客様にご理解とご協力がいただけていない状況です。引き続き、乗車マナーの向上に取り組んでまいります。
2024/02/28	湯元	本数をもっと増やして下さい。もっと志度線乗りたい。	ご意見ありがとうございます。電車の便数は、お客様のご利用状況を勘案して設定しており、2022年度の志度線の輸送密度は、2,945人となっております。今後ともお客様の積極的なご利用をお待ちしております。
2024/02/28	湯元	もっと本数増やして下さい。	ご意見ありがとうございます。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。沿線にお住まいのお客様の積極的なご利用をお願い申し上げます。
2024/02/28	高松築港	2/27まで更新なし、最終が〜1/31。これは正常なのでしょうか？(意見返答)	ご意見ありがとうございます。イルカBOXIにお寄せいただいたご意見の回答につきましては、半月ごとに区切ってご意見を集約し、事実関係を調査するとともに対応可能な事柄については改善等を実施して、毎月10日、25日以降に回答を公開しております。2024年2月1日〜15日のイルカBOXIにいただいたご意見の回答は、2024年2月29日に掲示いたしました。なお、イルカBOXIにお寄せいただいたご意見は、回答に時間を要する場合がございます。お急ぎのご用件は、直接係員にお申し出いただくか、お電話にてお問合せ下さい。
2024/02/29	メール	2024/02/〇 7:12琴平駅発の電車。接続作業のため、改札オープンが7:12になってしまった。出発のアナウンスやベルがなくても、乗客は改札の外というなんとも間抜けな状況だった。当然乗務員は休憩なし。窓口も、定期券、フリー切符の対応はしてもらえない。その間、乗客は歩道をまで並ぶ。今日は雨こそ降らなかったが、時には炎天下で、時には大雨で改札の順番を外で待つのである。そろそろこういう状況を改善してもらえないだろうか。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申出当日は、乗務員の経験不足により電車の組合作業に時間を要し、改札が発券する間際となりました。今後は教習等を通じて安全で迅速な連結作業が行えるよう指導教育してまいります。なお、危険防止の観点から、連結作業中のホームへの入場は、お断りしております。ご理解ください。
2024/02/29	メール	高松築港から琴電琴平までをグループ(約20名、半数が障がい者、半数が介護者)で利用したいのですが、乗車券をまとめて購入できませんか。	お問い合わせありがとうございます。お申出の通り、複数人の乗車券をまとめてお求めいただくことは可能です。ご乗車の際に高松築港駅の窓口までお申し出ください。ご利用をお待ちしております。
2024/02/29	高松築港	ことでんのNゲージがほしい！！なかなか見つかりません。どうか商品化してください。(特に600、1100、1070形)	ご意見ありがとうございます。今回いただきましたご意見は今後のグッズ作製の参考にさせていただきます。これからもことでんをよろしくお願いたします。