

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2024年3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
2024/03/01	メール	片原町で19:34長尾線下りに乗ろうとしたら19:31には駅に着いていたのに向こうのホームへ渡らせてもらえず、予定の電車に乗れずに次の電車まで22分も待たされることになった。これはあり得ない。非常識に近い。19:32発の琴平線下りに続き19:33発の上りが来たので遮断器が降りて渡れない。そこまで良い。だが、乗る予定の電車が到着したとき、てっきり乗せてもらえるのだと思っていたが遮断器が鳴り止まない。渡らせない。次にすぐ来る次便の電車なども無いのに、眼の前で乗れるはずの電車に乗れなかった。無駄な見張りの駅員配置も腹立たしい。どうせ安全のためとか言うんでしょうけど。他の鉄道があれば絶対そちらを使うのに…。良いですね。こんな苦情よくあるのでは?どせ1件対応で客に理解を求めただけの回答にしかならないなら、いっそ時刻表に※注釈でも付けておいたらどうですか。こんなこと事前。わかっていれば損しない行動を取りますよ。	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は琴平線と長尾線の両線が運行しており、遮断時間が最大4分となる場合がございます。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。なお、遮断桿の降下後は、通行は出来ない他、安全性の観点から遮断桿の降下時間を変更することは考えておりません。そのため、下り側ホームへは、2階の連絡通路等の設置が必要となりますが、多額の費用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。
2024/03/01	メール	先日踏切事故にて琴平線が止まりましたが、駅の自動放送、電車の車内放送が日本語のみでした。外国の方(アジア系)も乗っておられましたが、状況が分からずパカとしたまま車内にいたので、止まった原因を英語でも流してあげて欲しいと思ったのでご意見させていただきました。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申出当日は、駅の一斉放送装置を用いて、各駅に案内放送を行っていましたが、係員の失念により多言語でのご案内が出来ておりませんでした。当該社員には、マニュアルを遵守するよう注意指導いたしました。今後も適切な情報提供に努めてまいります。
2024/03/01	片原町	2月26日(月)601編成が終日(日中)運用入りが多く見られました。朝ラッシュ後1255編成となぜ取り替えをしないのですか。普段は日中に走らないので、大型車両を優先的に入れてもらいたいです。(ワマンなので利用者が少ないと判断しているのでは)1085編成は今月ヘッドマークを取付予定となっていますが、28日(水)の踏切事故で復帰が難しい場合は別の車両に変更するのでしょうか?	お問い合わせありがとうございます。車両運用は、お客様のご利用状況等を勘案し設定しておりますが、検査や修理、その他の事由により変更する場合がございます。なお、第6回ことでのん春の電車まつりのヘッドマークは1083号に取付予定です。
2024/03/03	琴電志度	IruCaも全国共通ICカードエリアで使えるようにして欲しい。	ご意見ありがとうございます。全国共通ICカードの対応エリアでIruCaをご利用いただくためには、システム改修に多額の費用が必要となることから、現在のところ予定はございません。ご理解ください。
2024/03/04	メール	グリーンIruCaについて、6ヶ月ゴトの更新が必要ですが、これは電車・バスに各種手帳を提示したり、障害者用きっぷや子ども用きっぷで手帳を提示せずに乗れるので、前回更新から6ヶ月で更新しなかった場合、不正な乗車を防ぐためにもロックがかかるのは致し方ないしと理解しております。しかし、駅に設置してある飲み物の自動販売機や、IruCaの使用できるお店で、6ヶ月経過後更新を忘れ、決済しようとするエラーとなり、IruCaでの決済が出来なくなります。別に電車・バスに乗らず買い物をするのにもロックがかかるのはどうしてですか?できれば更新を忘れていても電車・バスなど割引になる乗車券としての使用のみロックして、買い物など乗車しない場合は使用可能にしてほしいと思います。	ご不便をおかけして申し訳ございません。グリーンIruCaで更新期限を過ぎた場合には、電車やバスへの乗車の他、簡易チャージ機でのチャージや物販利用が出来ない設定となっております。お手数をおかけいたしますが、物販等でご利用の際にも更新をお願い致します。なお、システム改修には、多大な費用が発生することから、現在のところ、変更の予定はございません。ご意見は今後の検討課題とさせていただきます。
2024/03/04	メール	岡田、羽床間あたりの運行が荒すぎる。電車が軽く飛び上がったりが、まともに座っていられない。レール勾配に合っていない速度で運行されている、と思われる。体感として、震度7程度の地震体験車のような揺れになっているため、人によってはむち打ちや、その他の症状を訴えてもおかしくないと思われる。レールなどはすぐに直すことは難しいと思われるため、駅間運行時刻などを数分伸ばし、車両運行速度を低下させたほうが良いと思われる。岡田、羽床調感の車両運行の乗り心地などの調査をお願いしたい。また、列車から降りて、駅改札に向かう手前の踏切をすぐに下ろし、駅側に渡れないようにするのは、極力辞めてもらいたい。それも含め、運行時刻などの見直しをお願いします。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。電車の動揺検査及び線路の巡視等を実施し、随時、線路の維持更新に努めています。また、揺れの大きい箇所についてはレールの重軌条化や、まぐら木の更新、道床の交換などを実施しており、引き続き、乗り心地の改善に取り組んでまいります。なお、駅構内の通路については、停車時分に限りがあるため、遮断機を上昇させることは困難です。ご理解のほど、よろしくお願いたします。
2024/03/04	メール	琴平線の朝の満員電車で、東に面するドア前に立っていると、直射日光が顔にあたり、気分が悪くなります。陽を避けようとして動くとしても、満員のため動けず、後ろから入ってくる人に押されてしまいます。以前、その場でうずくまる女子高生もいました。ドアの窓に遮光シートを貼っていただきたいです。よろしくお願いたします。	ご意見ありがとうございます。窓ガラスの遮光については、採光や眺望の関係もあり難しいと考えておりますが、遮熱や断熱効果のある窓ガラスやフィルムについては、今後の車両更新の際に採用を検討させていただきます。引き続きことでのんご利用をお願いいたします。
2024/03/05	メール	片原町駅で発車前に来ても(3分前)上り、下りのタイミングで乗れない事がよくある。はやく改善しないと無理矢理線路を渡る人が出たりしてるので、いつかまた死亡事故が発生しますよ。はやくどうにかしてください。片原町駅を利用する皆が思っています。	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は琴平線と長尾線の両線が運行しており、遮断時間が最大4分となる場合がございます。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。なお、遮断桿の降下後は、通行は出来ない他、安全性の観点から遮断桿の降下時間を変更することは考えておりません。そのため、下り側ホームへは、2階の連絡通路等の設置が必要となりますが、多額の費用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。
2024/03/05	メール	長尾線利用者です。片原町駅改札内の踏切について、電車の微妙な遅れなどで踏切が開かず、琴平行き出発時には駅に着いているにも関わらず、踏切のせいで長尾線に乗車出来ないことがよくあり、不便で仕方ないです。せめて、電車が着いてから一定時間踏切を上げるなどの対応をいただくか、2番線に改札を設置するなどの対応をお願いしたいところです。	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は琴平線と長尾線の両線が運行しており、遮断時間が最大4分となる場合がございます。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。なお、遮断桿の降下後は、通行は出来ない他、安全性の観点から遮断桿の降下時間を変更することは考えておりません。ご理解賜りますようお願いいたします。また、2番線への改札口設置については多額の費用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。
2024/03/05	メール	瓦町駅発の志度線19時台以降の20分発を26分発に変更できないでしょうか。私24年の1月よりこちらに引っ越しまして、現在通勤に琴電を使わせていただいております。家の事情により岡山駅へ通勤しております。岡山駅からライナーで19:06高松駅着の電車に乗った場合、高松築港駅19:15発乗車し、瓦町駅19:20着、瓦町駅発志度線へは19:20発に乗れず、19:56発まで待つ形となります。その時間帯の志度線への乗り換えは、ほぼないと認識しておりますが、どうしてこの乗り換えをなんとかできないかとご相談させていただきました。他の乗り換えの都合や路線も一本しかないため、往復電車とのすれ違いの時間調整の兼ね合い等もあるかと思えます。ただこのまま我慢して乗り続けるのは少し辛い距離のため、少しでもご検討いただける余地があるならばと、こちらにご連絡させていただきました。恐れ入りますがご査収の程どうぞよろしくお願いたします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。各線の運行間隔等は、各線の設備やお客様のご利用状況を勘案して設定しております。各線での設備の違いや運行間隔の違いから、全ての時間帯でスムーズな乗り継ぎを設定することが出来ません。ご理解ください。頂戴いたしました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。
2024/03/05	メール	高松で唯一のアカチャンホンポがあり、子供が生まれてお世話になっています。3月〇日、午後〇時頃5階アカチャンホンポ横の授乳室を利用したのですが、最初オムツ替えに入ると明らかに授乳期をすぎた派手なメイクと格好の高齢女性が授乳室にひとりでおり、赤ちゃんと一緒ではなく、私たち夫婦が入ると出ていきまして、買い物をして授乳の為、再度30分以内に立ち寄るとまた同じ女性が入っており、オムツ替え前の椅子にいました。気味が悪いなと思っていると男性が入ったらダメだと言ってきたので、無視をしました。主人は授乳室に入ろうとしたのではなく、オムツ替えに付き添っただけです。その女性は認知症等ではないかと思いますが、日常的に授乳室を用途以外の目的で使用して滞在中ではないかと思えます。赤ちゃんのお世話で本来使いたい人が使えなくなるので、見回り、または用途以外のご利用はお控えくださいとの張り紙など分かりやすく何か対策をお願いいたします。	いつも瓦町FLAGをご利用頂きまして誠にありがとうございます。この度はご不安な思いをお掛けし大変申し訳ございませんでした。安心してご利用頂けますよう、巡回を強化し、注意喚起の張り紙を掲示致します。今後もご利用いただけますようお願い申し上げます。

2024/03/05	メール	1日フリーキップの購入は現金のみでしょうか?クレジットカード、QRコード決済等が使えますか?	お問い合わせいただきましてありがとうございます。駅窓口におきましては、ことでの1日フリー切符はクレジットカード、QRコード決済には対応しておりません。現金及びInuCaカードによる減額処理により購入が可能です。なおことでんオンラインショップではクレジットカードによる1日フリー切符の購入が可能です。ご利用をお待ちしております。
2024/03/05	綾川	ジェットコースターみたいに揺れて楽しかったです。電車(車両)をつなぐ布みたいなものが少しやぶれていました。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。電車の動揺検査及び線路の巡視等を実施し、揺れの大きい箇所を優先的に線路を修正しています。今後も引き続き、レールの重軌条化やまくら木の更新、道床の交換などを実施し、乗り心地の改善に努めてまいります。また、電車の連結箇所についても定期検査時に更新してまいります。
2024/03/05	瓦町志度線口	終電が早い。始発が遅い。	ご意見ありがとうございます。お客様のご利用状況を勘案し、利便性の向上に努めてまいります。
2024/03/06	メール	こんにちは。御社の路線に乗るのに JR PASS を使ってもいいですか? ありがとうございます。	お問い合わせいただきましてありがとうございます。ことでんではJRが発行するJAPAN RAIL PASSはご利用になれません。なお、四国共通鉄道フリーパスALL SHIKOKU Rail Passは、ご利用になれます。ことでんのご乗車をお待ちしております。
2024/03/06	琴電琴平	東京から観光で来ました。びっくりしました。コンビニとか、自販機が駅構内、駅付近に全然ないんですもん。もっと作ってよ!! 観光客ナメなよ!! ！？のどかわいたよ	ご意見ありがとうございます。琴電琴平駅の構内には、設置場所の確保ができないことから自動販売機を設置しておりません。ご理解ください。なお、改札前の休憩スペースには、自動販売機やベンチを設置しております。香川県にお越しの際には、ことでんのご利用よろしくお願致します。
2024/03/07	メール	天満屋だった時から利用させて頂いていますが、瓦町フラッグは地下一階などに広い場所があるので大きな有料の自習室とか運営したりして少しでも収益を確保するのも良いと思います。2階に〇〇などのカフェも欲しいです。	ご意見ありがとうございます。瓦町FLAGでは、地下1階〜5階までに空き区画がございますが、様々なテナント誘致に取り組んでおります。頂きましたご提案につきましては、今後の誘致の際、参考にさせていただきます。今後とも瓦町FLAGをご利用くださいますようお願い申し上げます。
2024/03/08	メール	3/〇の夜、体調を崩してようやく仏生山駅まで帰ってきたときに、駅員さんに助けていただきました。とてもお世話になりました。ありがとうございます。	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、体調が回復されたことに安心しております。今後も、おもてなしの心を持った接客に努めてまいります。
2024/03/08	メール	ことでんグッズは高松築港駅、空港通り駅で購入可能ですか?やはり瓦町駅の方が購入しやすいのでしょうか	お問い合わせありがとうございます。駅でのことでんグッズは、高松築港駅、片原町駅、瓦町駅、琴電琴平駅の窓口で販売しております。空港通り駅は無人駅でグッズの販売は行っておりません。なお、ことでんオンラインショップのほか、2024年2月末現在、販売品目は限られますが、高松空港のおさかなショップ、サンポート高松にある88ショップ、栗林公園の栗林庵、金刀比羅宮参道の木のおもちやLittleMe、関東では書泉グランデでもご購入いただけますので、ぜひご検討下さい。ことでんショップ <a href="https://kotodenshop.official.ec/">https://kotodenshop.official.ec/</a>
2024/03/08	高松築港	何で反映してくれないんですか。あ、わかった ことでんは私たちのこときらないんですね。	ご意見ありがとうございます。イルカBOX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BOX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BOX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、直接係員にお申出いただくか、お電話にてお問合せ下さい。
2024/03/11	メール	琴電琴平駅の多目的トイレを利用しましたが、便座が冷たすぎて飛び上がり転倒しました。以前利用した時は温かかった為、便座の操作リモコンで便座の温度を確認しましたが温度は「高」になっていたので便座の故障かと思われます。寒い冬に利用する時は辛いので修理をお願い致します。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出のトイレを確認したところ、便座の暖房装置が故障していました。修理を手配しておりますが、修理完了まで時間がかかる見込みです。ご迷惑をおかけいたしますこととお詫び申し上げます。
2024/03/11	メール	長尾線と志度線を利用している者です。今の時間だと何分に電車が来るかがバラバラでわかりにくいので20分に一本だった頃に戻していただきたいです。厳しければ琴平線のように30分に一本でも構いません。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。コロナ禍以降、お客様のご利用が減少したことから、経費削減を目的に志度線と長尾線は、ワンマン運転を実施しています。各駅でお客様の対応等による停車時間を設けており、20分ダイヤに戻す計画はありません。また、各線を30分間隔のダイヤに設定するためには、新たな行き違い設備が必要となることと、減便による利便性が低下することから考えておりません。ご理解ください。
2024/03/11	メール	神奈川のシーサイドラインのイベントに出展されると聞き、楽しみにしています。簡易改札機の筐体が欲しいので、持ってきて欲しいです。関東では有名な鉄道会社ではないと思うので、市販のグッズ販売では神奈川まで来て出展する意味がないので、インパクトのある商品ラインナップをお願いします。	お問い合わせありがとうございます。販売商品につきましては現在検討中でございます。決定次第SNSなどでご案内させていただきます。
2024/03/11	瓦町	車内が寒い	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。申し訳ございませんが、ご意見の内容については、いつ、どこで等の具体的なご指摘があれば改善に向けてより効果的な取り組みができるものと考えています。今後ともことでんのご利用よろしくお願致します。
2024/03/11	瓦町	終電の時間早すぎっ! もっと遅くして下さいまし	ご意見ありがとうございます。お客様のご利用状況を勘案し利便性の向上に努めてまいります。
2024/03/12	メール	陶駅の高松築港行きホームの黄色の改札機なんですが黄色の改札機だけ掃除しても掃除しても毎朝牛乳みないな液体をかける人がいるからなんでだろうとおもったら屋根から塗装の混じった雫が落ちてくるのが分かりました。朝の寒い時や雨の時など。濡れて改札機が壊れたり、見た目も汚かったりするので何とかして欲しいです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出の改札機を確認したところ、水滴が改札機に落ちてきていることを確認いたしました。結露が発生した際に屋根を伝い水滴が落ちており、水滴が簡易改札機にかからないよう対策の準備をしております。
2024/03/12	メール	駅構内のごみ箱は再開できるのでしょうか。再開できないのであれば、理由を可能な範囲内で回答できないのでしょうか。ごみが捨てられずに不便なので、気になった次第です。	ご意見ありがとうございます。ゴミ箱の安全と衛生管理、減量化に取り組んでおり、コロナ禍より使用を中止しています。駅構内のゴミ箱については、順次撤去を進めており、全駅から撤去する予定です。
2024/03/12	メール	片原町駅において、直前の踏切(連続3本の列車待ち)により、時間を食われ、何とか改札に着いたのに、まだ電車が来ていないけれども、場内の踏切が降りていた。どうしても3/〇片原町駅発琴電琴平行〇時〇分に乗車しなければならず、まだ電車がホームに来ていないので、今回だけは踏切を通して頂けないのか?と聞くと、「ルールだから出来ない。」と上から目線。上りなら乗車できるのに、下りなら乗車出来ない理不尽さ。であればイルカ対象の改札口や入場口に設置すれば良い。必要な時に踏切が降りないくせに、何がルールなのか?もう少し利用者の立場に立つべきでは?	ご不便をおかけして申し訳ございません。遮断桿の降下後は、通行は出来ない他、安全性の観点から遮断桿の降下時間を変更することは考えておりません。そのため、下り側ホームへは、2階の連絡通路等の設置が必要となりますが、多額の費用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。尚、当該駅係員には、お客様のご意見をお伝えし、お客様目線の丁寧な事情説明を行うよう注意指導を行いました。また、片原町駅の構内通路は琴平線と長尾線の両線が運行しており、遮断時間が最大4分となる場合がございます。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。

2024/03/12	高松築港	時々当駅を利用しています。紙コップ飲料の横には、紙コップ専用ごみ入れしか設置されていません。缶・ペットボトルの自販機があるので、缶・ペットボトル入れの場所を明記してください。不慣れな人は缶・ペットボトルをどこに入れたら良いか迷います。ぜひお願いします。紙コップ専用ごみ入れのところに、缶・ペットボトル入れへの案内図があると良いです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。高松築港駅は、サービス向上を目的として多数の自動販売機の設置や多目的トイレ、コインロッカーの設置、広告スペース等がございます。ごみ箱スペースの確保が難しいことから、缶・ペットボトル用のゴミ箱は、離れた場所への設置となってしまっていることをご了承ください。個々のゴミ箱には、分別の貼り紙を貼付しました。分かりにくくご不便をおかけしますが、分別にご協力頂けますよう、お願い致します。
2024/03/13	メール	よく瓦町～栗林公園駅間です「ただいま信号待ちです」といったアナウンスが流れて電車が止まることがあります。電車が信号待ちをするというのはどういことですか?行き違いをするための電車の信号待ちということですか?それなら栗林公園駅まで行ってそこで待てばいいと思うのですが。疑問なので質問しました。	お問い合わせありがとうございます。栗林公園駅は、電車が同時に入線できる設備を備えていないことから、同時に入線することが出来ません。通常は、栗林公園駅での行き違いがないようにダイヤを設定しておりますが、遅延等により信号待ちが発生する場合がございます。安全運行にご理解ください。
2024/03/13	メール	今回初めて、琴電に乗りましょうかと?4月4日の1300系イベント列車に参加する計画をしておりますが、いくつか質問をさせていただきます。 (1)終点の滝宮駅では、無人駅らしいのですが?使用した乗車券を記念に欲しいのですが?記念に頂けますか? (2)滝宮駅は、無人駅で、切符の発売されてないので、車掌からの補充券購入となりますが?この補充券は、記念に頂ける物ですか? (3)イベント列車は、何時何分に高松築港駅に入線されますか?動いている1300系の外観撮影は、この時か?車庫へ入庫する時しか1300系を撮影が、出来ないかと?是非初めての琴電に乗って見たいです。宜しくお願い致します。	ご質問ありがとうございます。乗車券・車掌から購入した乗車券については、お申し出いただければ記念にお持ち帰りいただく事は可能です。2024年4月4日の1300形の琴平線での臨時列車の運行につきましては、12時04分に高松築港駅に入線の予定です。お客様のご乗車を心よりお待ちしております。
2024/03/13	メール	瓦町駅起点側の八坂町第二踏切ですが、舗装部が劣化しており、車椅子利用の方が通行しづらそうにしているのを見かけるので、補修の対応をお願いしたい。	ご不安な思いをおかけしてしまい申し訳ございません。お申出の通り舗装部が痛んでいることから材料を手配しております。材料が届きましたら2024年4月末までに補修を完了させる予定です。ご理解のほどよろしく願います。
2024/03/14	高松築港	乗務員スタッフは、なぜワンマンになると細長くなるのでしょうか。気になります。	ご意見ありがとうございます。ワンマン化に伴い乗務員の意見を取り入れて、スタッフサイズの変更を行いました。
2024/03/14	高松築港	新型車両導入の際は、車内にトイレをつけてほしい。	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、詳細については未定でございます。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、今後ともことごとんご利用をお願いいたします。
2024/03/14	メール	長尾線の高架について、県道10号線(あんどろ歯科)付近と交差する高架下に鳩の糞が落ちている。毎回、清掃を行っているが、ネットを張るなどの対策ができないでしょうか?	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申出のあった付近には、ハトが住み着いており、弊社もハトの糞被害に苦慮しております。現在、対策を検討しておりますので、今しばらくご猶予賜りますようお願いいたします。