

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16日～31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
2024/03/17	琴電琴平	日曜に用事があったので、当日に1日フリーきっぷを買って電車に乗ろうとしたが、自動販売機に1日フリーきっぷの選択肢が無く、また窓口も閉まっていたため、買うことができなかった。券の自販機で1日フリーきっぷが買えるようにしてほしいです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。琴電琴平駅は2024年3月1日より、平日6:50～20:00、休日8:40～19:20の営業時間となっております。係員不在時に1日フリー切符がお求めいただけない場合には、乗車券を購入せずにご乗車いただき、他の有人駅で降車した際に、ご購入して頂くか事前に有人駅もしくはオンラインショップで、お求めいただくことでご利用いただけます。ご検討下さい。なお、自動券売機での1日フリー切符の発売につきましては、今後の参考とさせていただきます。
2024/03/18	メール	花園駅から東方面に向かってJRとの交差区間までの沿線沿いの除草作業をお願い致します。可能ならば除草剤の散布もお願い致します。	ご意見ありがとうございます。沿線の草刈りに関しては、計画的に実施しており、お申し出の箇所につきましては、2024年5月頃に計画しています。ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2024/03/18	メール	最近、円座駅の切符の販売機 調子悪い日多くないですか？	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。円座駅の自動券売機は、2024年2月22日に代替更新し、数回のエラーが発生しました。ご迷惑をおかけしました事をお詫び申し上げます。2024年3月29日にメーカーの修理が完了し、正常に作動しております。今後とも、ことでのんご利用をお待ちしております。
2024/03/19	メール	ご意見です。ことでんで走っている電車は中古車ですが、もともと標準軌だった車両は少ないと思います。西鉄は5000形の廃車が進んでおり、ちよこつことでんでん用に改造するだけで走れると思います。車両の持ち主が福岡県の為近いので、輸送費も首都圏から持ってくるよりも安いと思います。導入してみたいか教えてください。	ことでん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、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、今後の参考とさせていただきます。
2024/03/19	メール	ことでん滝宮駅利用者です。以前、券売機のエラーで書き込みしましたが、本日も滝宮駅で券売機のエラーのため、切符が買えませんでした。なぜ毎回エラーが発生するのでしょうか困ってます。	ご不便をおかけして申し訳ございません。2024年3月1日に修理しておりましたが、別の機器が故障したため、2024年3月19日にメーカーに依頼し修理いたしました。今後も自動券売機の定期点検を実施してまいります。
2024/03/19	メール	〇〇駅の駅員は挨拶をしても返さない。特に6時台の電車に乗る時に顕著である。JRの方が運賃が高いが駅員の質が高いのでそちらを選択している。改善の余地があると思う。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。今後もサービス教習等を通じ、サービスレベルの向上に取り組んでまいります。
2024/03/19	メール	片原町駅で踏切が最大4分開かないことで、影響を受ける電車の時間まで教えていたないでしょうか。先日初めてこの事象に遭遇し、駅まで走った時間も全て無駄になり、残念でした。初めから分かっていたら、走る必要もないので…	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。なお、影響を受ける時間につきましては、遅延やその他の理由により変更となりますが、主に8:00～9:00、16:30～20:00の時間帯に4分の遮断が発生する場合がございます。ご不便をおかけしますが、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。
2024/03/20	綾川	いつも利用するときに思うのですが、とても利用しやすく、職場に行くときも頑張れる気がします。また、いつも笑顔で対応してくれている駅員さんに感謝しています。給料を上げてあげてください(笑)	温かいお言葉をいただき誠にありがとうございます。お客様の感謝の気持ちが何よりも社員の励みになります。今後も満足いただけるサービスの提供に努めてまいります。
2024/03/21	メール	コロナ終わったので、シンデレラ便の始動を検討下さい。	ご意見ありがとうございます。直近の乗降調査では各線の最終電車の乗車率は62.5～17.5%となっており、深夜時間帯の運行再開は厳しい状況です。運行再開には、運行経費に見合った運賃収入の確保が必要となり、午前0時後の復便については現在のところ考えておりません。ご理解ください。
2024/03/21	瓦町	いつもありがとうございます。これからもよろしくお願い致します。	温かいお言葉ありがとうございます。今後もことでのんご利用を心よりお待ちしております。
2024/03/22	メール	沖松島駅のヘルプマークのポスターが色あせて、赤色の文字やヘルプマーク自体が見えなくなっています。周知できてない状態なので、新しいポスターに変えるか、とりあえず今のポスターを外した方が良いと思います。	ご意見ありがとうございます。お申し出のポスターは色あせていたもので、香川県にポスターを要請し、新しいものを再掲出いたしました。
2024/03/22	メール	湯元駅の改札口にある壁掛け時計が5分ほど遅れています。紛らわしいので直していただきたいと思っています。	お問い合わせありがとうございます。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。今後もことでのんご利用をよろしく願いたします。
2024/03/22	瓦町	池戸駅ホーム裏の排水管の水漏れを直してください。	ご迷惑をお掛けして申し訳ありません。2024年3月30日に漏水していた排水管の補修を行いました。今後もことでのんご利用をよろしく願いたします。
2024/03/22	片原町	いつも妊婦さんが乗っているのに譲らない人が多くて腹が立ってます。私は譲っていますが、注意したいのですが、体調悪い人もいるだろうし、無理じいはいできません。車掌もいないので、むずかしいです。どうにかできないのでしょうか。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。弊社では、マタニティマークを車内等に貼付して啓発に努めております。しかしながら、お客さまのモラル・善意に委ねざるを得ない面もあり、対応に苦慮しているのが現状です。ご意見を真摯に受け止め、車内の自動放送等を活用し、妊産婦さんにやさしい環境づくりを推進してまいります。なお、お困りの点などございましたら、ご遠慮なく乗務員にお申し付けください。
2024/03/25	メール	シーサイドラインイベントで特殊補充券を販売してください。地方私鉄の割には年配・若手駅員とも感じ悪く、駅では無下にされて販売してくれないので、よろしくお願いします。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。2024年3月30日(土)開催の横浜シーサイドライン「シーサイドラインフェスタ2024」のイベント時には、要員の確保が難しいことから特殊補充券を販売する予定はございません。ご意見につきましては、今後のイベント開催時の参考とさせていただきます。なお、駅窓口で乗車券等をお求め頂いた場合には、適切に対応するよう教習しておりますが、今後もお客様に気持ちよくご利用していただけるよう社員教育に取り組んでまいります。
2024/03/25	メール	30分に1本しかないのに、目の前に電車がいるのに、客を乗せない。安心安全の定義を間違えてませんか？	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。乗務員には安全運行が確保できる範囲で、お客様が乗車するまで待ち合わせるよう指導しておりますが、駆け込み乗車や列車の遅延は、お客様自身のお怪我や他のお客様のご迷惑となる場合がございます。恐れ入りますが、発車時間には余裕を持って駅までお越しくださいようお願い申し上げます。
2024/03/25	高松築港	細部に沿線の方が使いやすいようにされていると感じました。ダイヤもゆとりをもって乗り継ぎが出来、ICカードも使え終車も遅いので観光に使いやすいと思いました。また駅員さんの笑顔が親しみやすく嬉しかったです。1つ聞きたいのですが、高松築港の自販機でICは使えますか。モバイルSuicaで反応しなかったのが気になりました。教えていただければ幸いです。よろしくお願いします。	ことでのんご利用ありがとうございます。今後もお客様に安全・安心・快適な運行を提供してまいります。なお、高松築港駅に設置の自動販売機は、IruCaカードのみ対応しております。現金またはICカードでのお支払いをご希望の際はIruCaのご利用をお願いいたします。
2024/03/25	高松築港	円座駅から一宮方、一つ目の踏切わきのフェンスが線路側に倒れ掛かっている。仏生山駅のレンタサイクルにスマホホルダーを取り付けてほしい。スマホの地図アプリを見ながら運転できるようにしてほしい。	ご意見ありがとうございます。当該箇所のフェンスについては2024年4月1日に補修しました。レンタサイクルのスマホホルダーにつきましては、現在のところ設置の予定はありません。
2024/03/25	メール	ことでんでは、乗務員室の扉を開けて運行しているのか？もし、そうでなければ、安全に対しずさんな会社だ。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。当該列車が池戸駅で乗務員室のドアを使用した後、確実な取扱いができていなかったことから、ドアが開いた状態で運行しておりました。運転士は、ドアが開いたことに気づきましたが、運転中であったため、高田駅に到着した後に乗務員室のドアを閉めました。全運転士に対し、走行中に乗務員室のドアが開くことのないよう指導教育してまいります。
2024/03/25	メール	イルカカードについて。乗車日が異なる場合は、家族や友人と共有して使用してもよいのか？	お問い合わせありがとうございます。IruCaカードの券種のうち、フリーIruCaにつきましては、いつでも誰でもご利用いただくことが可能です。なお、その他の券種は、ご記名頂いたご本人様限定となります。

2024/03/26	メール	08:00～09:00の水田駅、木太東口駅での汽笛回数が10回を超えています。騒音トラブルを招きかねないと思われましたので、運転士の汽笛回数の制限または統一をしていただきたいです。	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、香川県の全域で濃霧注意報が発令されており、見通しが悪い状況であったため、汽笛を吹鳴することにより安全運行に努めていました。天候や見通しの悪い箇所、その他の理由等により状況が変わることから、回数を制限することは致しかねます。ご理解ください。今後も安全運行に取り組んでまいります。
2024/03/26	メール	高松築港行き 元山駅〇〇をご利用していますが、急ブレーキが多く特に花園駅が酷い）とても危ないです。転けそうな人もたくさんいます。何故ここまで運転が下手なのでしょうか。該当運転者はおそらく一人だと思えます。きちんと運転できるようになってから人を乗せて欲しいです。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。当該運転士には、お客様の安全確保が最優先であることを再認識させ、お客様がご不安と感じられるような運転操作を行わないよう厳しく指導いたしました。今後も定期的に添乗指導を実施し、安心・快適にご利用いただけるよう運転技術の向上に努めてまいります。
2024/03/26	メール	〇〇駅の〇〇さん係員はとにかく態度が悪い。改札を通っても無言でありがとうも言わない。若い係員たちよりも、〇〇さんの対応が悪すぎる。切符を回収する時は「切符を出せ」という感じの対応。分からないことを尋ねても不愛想で不親切。どういう教育をしているのか分からないが、改めるべき。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。駅係員には、改札時の挨拶を含め、接遇態度について注意指導いたしました。また、丁寧な言葉づかいで接客するとともに笑顔で親切な対応が行えるよう定例教育や管理者による駅の巡視に取り組み、接遇態度の向上に努めてまいります。今後もことごとんのご利用よろしくお願致します。
2024/03/26	メール	私は、障がい者割引の適用者だが、ここ最近、利用の度に手帳の提示を求められる。以前はこのようなことは無かった。どうなっているのか。	ご利用ありがとうございます。普通乗車券でご利用される場合には、乗降の際及び乗車中は各種手帳を携帯していただき、改札時には提示が必要となります。なお、グリーンruCaは、改札時の提示を省略することが出来ますので、ご検討下さい。
2024/03/26	瓦町	令和6年3月24日現在、長尾線の始発は5時57分です。現在より早い始発5時30分位があればと要望いたします。ご検討いただければ幸いです。よろしくお願いたします。	ご意見ありがとうございます。運行ダイヤはお客様のご利用状況を勘案し、設定しております。ご要望は今後のダイヤ改正時の検討事項とさせていただきます。
2024/03/26	瓦町	ことでんバスのように、ことでんの電車にことちゃん等を描いたものを走らせてはいかがでしょうか。塗装など大変かもしれませんが、JRのアンパンマン列車と並ぶ、四国のカワイイ系の名物車両になるかも。	ご意見ありがとうございます。ことでんでは2002年～2019年3月までの約17年間、ことでんのキャラクターことちゃんをデザインしたラッピング電車を各線で運行しておりました。ご意見は、今後弊社にてラッピング広告を行う際の参考とさせていただきます。今後とも、ことでんをよろしくお願いたします。
2024/03/27	メール	いつも空港通り駅から伏石駅で利用させていただいている者です。空港通りからまずお伝えさせていただきます。最近ペットボトルや缶ではありませんが駅構内の不法投棄がひどいです。そしてタバコも駅構内に散乱していて本当に酷いです。時折清掃員の方が来ているのを見ますが頻度がそんなに多くないようなのでいつも私が持って帰っています。この前は酷くて仕事前に掃除をしたのですがそれでもすぐ汚れます。もうコロナは落ち着いてはいませんがもう皆さん付き合っ生きてきているのですし、その上清掃員の方が数日でも来ているのであればゴミ箱の解放をい加減してはどうでしょうか？ゴミは捨てられませんの張り紙で塞いで今後開けるつもりがないのなら撤去をするべきです。存在意義がわかりません。そして伏石駅なのですが、これは特に駅自体の不満はないのですがお客様で伏石駅で待っていて高松築港行き(おそらく逆も同じだと思います)で乗ろうとする方でこちらが降りようとしているのに無理矢理乗り込んでくる人が多いです。おそらく中国とかその辺りのマナーがわかってないのか、もしくは純日本人なのかわかりませんがアナウンス等を追加して欲しいです。あそこは待つところがすごく狭いので乗り込もうと思えばそんなに急がなくても乗れるはずですが、かれこれ5回ほど乗り込んでくる人を避けようとして降りようすると私は少し体が大きいのでいつも扉に肩をぶつけて怪我をしています。街でも新しいビルができ、利用者は増えると思います。利用者が増える点と問題点がたくさんできると思います。なるべく解決できるものはしてください。ことでんさんしか使うもの使えないものが無いので毎日嫌な気持ちになりながら利用はしたくないです。切実に、本当によろしくお願します。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申出のゴミ箱については、コロナ禍以降環境に与える影響を少しでも減らせるよう駅のゴミ箱を使用中止にして、駅や電車内で発生するゴミを削減し、省資源化に取り組んでいます。今後もこの取り組みについては継続し、ゴミ箱は順次撤去してまいります。乗車マナーについては、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掌の車内放送も実施しています。また、新規のお客様が増える4月には、積極的な啓発活動に取り組んでいます。継続的に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、お客様にご理解いただけるようお願いしてまいります。何卒、ご理解ご協力をお願いいたします。
2024/03/28	メール	3月〇日〇〇高松築港駅発の琴平線に乗っています。今マイク案内をされている方、ハキハキと分かりやすく丁寧で聞き取りやすいです。乗車マナーに関しても嫌味なく説明されていて、とても素晴らしいなと思いつながら電車に揺られています。混み合う車内ですが、お客様で快適に過ごしております。これからもお仕事頑張ってください。	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。当該車掌にお申し出の内容を伝えたと、「大変光栄です。これからもお客様からのお言葉を励みに、今後も車内の状況に応じて丁寧で聞き取りやすい車内放送を行い快適な空間を提供出来ればと思います。」と大変喜んでおりました。今後も社員教育等を通じて、お客様の立場に立った聞き取りやすい車内放送に努めてまいります。
2024/03/28	高松築港	3月27日(水)1255編成が朝の運用に入らなかったのは何が不具合があったのですか。長尾線は2両編成しか運行できない為、座席定員が少ない地下鉄車両を使用すると不便で利用しづらい、車両の大きい電車を走らせてもらいたくない。琴平線から1071編成を長尾線に移し、予備車率の高い601編成を琴平線に転属する事で、長尾線の大型化と琴平線の乗降短縮化になると感じますが、以前にも意見と出しましたが、車両運用や利便性を向上する為であるので、回答してください。次期車両導入は長尾線全列車大型車両となるよう長尾線優先で検討して欲しいと思います。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出当日は、大型車両の点検が必要となったため、予備車両を運用いたしました。今後も車両の整備と点検を行い、安全運行に努めてまいります。なお、車両導入のご意見は今後の検討課題とさせていただきます。
2024/03/29	メール	桶頭丘駅で〇〇のお客様より「雨の日に駅で傘を借り、非常に嬉しかったので、是非この傘を駅で使って下さい。」と、透明のビニール傘(新品)22本を渡されました。	ことでんのご利用ありがとうございます。また、この度は、善意の傘を寄贈していただき誠にありがとうございます。急な雨でお困りのお客様にご利用いただくために、各駅で活用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。
2024/03/29	メール	琴電の志度線で、〇〇と思いき若者が無礼で下車しているのを度々見かけます。正当な運賃を支払っている私共からすれば窃盗と思いき行為に対し、罪を認めさせ制裁を下していただきたいと願います。特に、志度方面から琴電屋島駅で下車にご注意頂きたいです。しっかりと罰金や司法手続き等の罰を与え、校正させていただきます。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。事実関係を調査し、適正な運賃収受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。
2024/03/29	メール	12分に琴電琴平を発する電車に乗ろうとしていたのだが、ゲートが開いたのが1分前の11分にもかかわらず、12分になった瞬間何も言わずに電車の扉を閉めたのがあまり印象が悪くなった。見てないので分からないが、結構並んでいたのに乗れない人もいたのではなか？私も乗れないところでした。もう少し出発を遅らせるなどの措置を取るべきだと思った。琴電には期待していたのでとても残念な対応だった。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該駅係員が電車の組成作業が完了した後に窓口対応を優先したため、発車する間際の改札となりました。当該駅係員には、お客様が余裕をもって乗車できるよう業務の優先順位について注意指導いたしました。なお、駅係員と車掌の双方で確認し、お申出の電車をご利用されるお客様の積み残しは発生しておりません。今後もことでんのご利用よろしくお願致します。
2024/03/29	メール	3月28日の会見の様様、ニュースで拝見いたしました。年1編成ペースで関係各所からの補助金込みで1編成5億円という大規模な計画とはいえ、ホントに新車になるんですね、ことでんがきっかけで〇〇ファンになった身としては残念ではありますが、〇〇さんの7000系や、周辺の鉄道会社に負けないようなクオリティ楽しみにしています。そして、最後まで〇〇を大切に使用していただけたと琴電ファン兼〇〇ファンの私も、〇〇さんも喜んでいただけると存じます。	ご意見ありがとうございます。新造車両については、2024年度から本格的な設計を開始するため、詳細な仕様や導入時期、両数は決定していませんが、皆様に快適にご利用いただけるよう検討してまいります。譲受された車両は、今後もまだまだ活躍してまいりますので、引き続きことでんをご愛顧のほどお願いたします。
2024/03/29	メール	質問です。ことでん電車・ことでんバスでは、定期券の区間内での途中下車や途中乗車はできないのでしょうか。例えば「三条→高松築港」の定期券で「三条→瓦町」や「瓦町→高松築港」の利用は出来るのでしょうか？	お問い合わせありがとうございます。電車の定期乗車券は、お申出の通り有効期間内で券面区間内であれば、ご利用いただくことは可能です。なお、バスの定期乗車券につきましては、一部の路線で、ご利用方法が異なる場合がございます。詳しくは、ことでんバス株式会社087-821-3033までお問い合わせください。
2024/03/29	メール	最近、無賃乗車の常習犯がいて気分が悪い。昨日11時台、長尾線上り電車に乗車し、瓦町で下りた際、駅員から離れた場所にある集札箱に〇〇が切符を入れたふりをしていた。実際は切符を買ってもない。その〇〇は何度も無賃乗車をしているところを目撃しており、今回は堂々と瓦町駅でも無賃乗車をしていたので連絡した。他にも林道駅や西前田駅でおばさんが無賃乗車しているのもよく目撃する。酷いときは5人も。無賃乗車は犯罪であるため、放置すれば治安が悪くなる。罰則も古いままなので、行政と連携して対処すべき。無人駅にも監視カメラを設置すべき。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。事実関係を調査し、適正な運賃収受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。