

受付日	投函場所	ご意見	ことでのんからの回答
2021/10/01	メール	大町駅トイレの蛇口を捻ると水の出方がおかしかったのでリニューアルお願いします	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。申出を受け直ちに点検いたしました。問題はございませんでした。弊社施設の不調などございましたら、お手数をおかけしますが、乗務員等にお知らせください。
2021/10/01	メール	〇〇の赤い服を着た男が学園通り駅のホーム上で10月1日午前7時ごろティッシュ配りをしているが、ことでのん公認か？	いつもご利用いただきありがとうございます。ご指摘いただいた件について弊社は相手者、趣旨目的、実施日程等一切把握していません。瓦町駅コンコースでは第三者による広報宣伝等について事前に許可申請をいただき、審査のうえ使用承認を判断させていただいておりますが、その他弊社が管理する駅施設内やホーム上についてはお客様の導線を支障する為、承認していません。
2021/10/04	メール	11月初旬に、1070形の撮影旅行を計画中のものです。1070形の運行情路などはどちらに問い合わせればわかりますか？あまり先の予定はわからないだろうと思いましたが、近くなりましたから、教えていただいた連絡先に問い合わせるようにしようと思っております。よろしく願い申し上げます。	お問い合わせありがとうございます。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。撮影旅行のご予定が決まりましたら、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。ご利用をお待ちしております。
2021/10/04	メール	学園通り駅の構内アナウンスが全然聞こえない。声が小さすぎて、周りの車の騒音にかき消されて全く聞こえません。みんなスピーカーの下に行って聞いていますが、それでも聞こえません。車内アナウンスも同様に聞こえません。いつもこのご意見のところに、みなさんの苦情等を掲載していますが、「気をつけます」ばかりで改善されていません。ちゃんと周知しているのかが疑問です。あいさつしても相手に聞こえていなければ、していないのとおなじです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。無人駅の放送につきましては、弊社事務所より一括した放送を行っており、事前登録した内容は自動放送、列車遅れ等の緊急時は係員による放送を行っています。今回ご指摘いただきました放送は係員によるもので、今後は自動放送装置を活用し、お客様に分かりやすい情報を提供できるよう改善してまいります。ことでのんのご利用よろしく願い致します。
2021/10/05	瓦町	電車の時刻をもっと短くしてください。	ご不便をおかけして申し訳ございません。コロナ禍でお客様のご利用が大幅に減少しており、現在のご利用状況では、現ダイヤが最大の運行本数となります。ご理解ください。
2021/10/05	瓦町	フジテレビ「すこジャニ」拝見しました。大好きなジャニーズの4人が見慣れた風景(高松築港のホームや琴平線の車内など)にいて心の底から感激しました。ことでのんさん、ありがとうございます。ことでのん電車まつりで4人が乗車した車両展示をぜひお願いしたいです。ご検討宜しくお願いします。	ご意見ありがとうございます。今後もお客様に喜んでいただけるイベントを企画してまいります。今後もことでのんのご利用よろしく願い致します。
2021/10/05	片原町	マスクは出来る人と出来ない人がいます。あくまで「お願い」であること、他人にマスクを強要しないようにお願いします。	ご利用ありがとうございます。現在、弊社では新型コロナウイルス感染拡大防止の観点から駅の表記物や車掌の車内放送等を通じて、駅構内や電車内ではマスク着用と会話を控えたいいただくようお願いしております。今後もことでのんのご利用をよろしく願い致します。
2021/10/05	高松築港	赤い電車はとてもいい思い出になりました。3つの京急の赤の連結やレトロ電車の特別運行は特に最高でした。このようなイベントが出来たらいいですね。	ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルスの影響でイベントは自粛させて頂いております。この状況が落ち着きましたら、お客様に楽しんでいただけるイベントを計画してまいります。
2021/10/05	仏生山	今日、仏生山駅で車両取り換えがありました。1085編成が不具合でもあったのですか？1087編成「瓦町FLAG」開業6周年もヘッドマークが昨日取り付けられましたが、いつ頃まで掲出し運行する予定でしょうか。	お問い合わせありがとうございます。お問い合わせのありました車両取り換えは、お客様のご利用状況にあわせた計画的な車両取換です。また、瓦町FLAG6周年ヘッドマークの掲出期間は2021年11月末までの予定です。今後もことでのんのご利用よろしく願い致します。
2021/10/05	伏石	伏石駅に公衆電話を設置してほしいです。	いつもご利用頂きありがとうございます。2021年10月6日に公衆電話の設置管理会社様にご要望をお伝え致しました。今後もことでのんのご利用よろしく願い致します。
2021/10/05	瓦町	電車を逃したら何分も待たないといけないから短くしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。コロナ禍でお客様のご利用が大幅に減少しており、現在のご利用状況では、現ダイヤが最大の運行本数となります。ご理解ください。
2021/10/05	メール	瓦町志度線と札礼間の通路の水平型エスカレーターについて運転再開を希望します。例えばセンサー式にして人が利用するときだけ運転するような仕組みで節電する等検討いただけないのでしょうか。夏場の節電のために停止するものと思っていましたが、そうではなさそうなのでこちらに投稿させていただきました。脚に持病があり出来るだけ歩行距離を少なくしたいのです。よろしく願いいたします。	トラベーターは、お客様のサービス向上を目的に運用してまいりましたが、新型コロナウイルスの影響により、維持管理費用を捻出することが難しくなり2021年6月1日から利用を停止にしました。運転の再開やセンサー式への更新には多額の費用が必要となるため、現状においてトラベーターの再稼働は考えておりません。お客様のご理解ご協力をお願い申し上げます。
2021/10/06	メール	10月〇日朝8時半。志度線で次の乗場は4番と掲示されていたので、4番乗場の電車に乗ったら、5番乗場の電車が発車し、自分の大切な予定に遅れた。嘘の掲示はやめてほしい。ひどい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。事実関係を調査したところ、係員が計画時刻の前に乗り場案内板の切り替えを行っていました。当該係員には厳重に注意指導いたしました。今後は、正確な案内を行ってまいります。今後もことでのんのご利用よろしく願い致します。
2021/10/07	メール	無賃乗車してるのではないかと思う〇〇がいます。10-20代、〇〇駅から〇〇発の上り電車にたまたま乗車します。今日は間違いなく乗車してます。気分が悪いので情報提供します。学生服ではなく私服です。チェックのズボン、白の長そで、黒マスク、白スニーカー、短髪、やや茶色。ワイヤレスイヤホン	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ご連絡をいただき、直ちに事実関係を調査しましたが、現在のところ事実関係は把握できておりません。情報のご提供ありがとうございます。
2021/10/07	メール	綾川駅の自販機横にある、ゴミ箱がいっぱいになっています。既にペットボトル等がゴミ箱前にかかり置いてあります。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。無人駅の清掃につきましては、3日毎の点検清掃となっています。お申出日の前日の点検では、異常はありませんでしたが、直ちに清掃を実施いたしました。今後もお客様が気持ちよくご利用して頂けるよう定期的に駅施設の清掃点検を行ってまいります。

2021/10/07	片原町	緊急事態宣言が解除されましたが、レトロ電車の最終運行は12月中に実施の計画はしているのでしょうか？来月のことでん電車まつりも予定通り開催されるのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。レトロ電車さよならイベントは11月3日に運行を計画しています。また、電車まつりにつきましては、瓦町FLAGで開催を予定していますので皆様のご参加を社員一同お待ちしております。
2021/10/07	太田	いつも習い事に行くときや通学に利用させていただいています。今のままでも十分に満足しているのですが、1つ、あったら嬉しいものがあります。私は伏石駅から乗ることが多いです。南口を利用させていただいています。南口には案内板・アルコール消毒液・きつぷり売場はありますが、IruCaのチャージ機が無くて困っています。設置する予定はありますか？	ご不便をおかけして申し訳ございません。チャージ機の設置につきましては、お客様のご利用状況を勘案して設置しています。今のところ、増設の予定はございません。ご理解下さい。なお、IruCaカードへのチャージは電車内でも対応いたしております。お気軽に乗務員までお申し付けください。
2021/10/08	メール	京急の地元の神奈川県民です。実はまだ琴電には乗ったことがありません。でも最近の複線化事業でとても興味を引きました。コロナが終わったら、四国旅行で琴平参りにぜひ乗りたい鉄道になっています。もちろん新駅の伏石駅も利用したいです。さて本題。最近、都営地下鉄で5300形が新型5500形に置き換わっている為、順次廃車になっていますが、あの車両はまだまだ立派に現役で使えそうな気がします。最近の琴電は運用が終了した京急800形を入れる訳でもなく、そのまま旧型車を運用されていますが、折角状態の良い都営地下鉄が引退するのなら、譲ってもらえば良いと思います。京急にも乗り入れている同じ標準軌なので、台車の載せ替えも不要だと思うのですが、如何でしょうか？	ご意見ありがとうございます。車両の導入計画は現在未定です。ご意見につきましては、今後の車両導入時の参考にさせていただきます。
2021/10/08	メール	昨日、情報提供した若い子が、今日も、切符もかわず、イルカとタッチせずに電車に乗ってました。普通に金を払って乗っている者からすれば、非常に腹がたちます。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ご連絡をいただき、直ちに事実関係を調査しましたが、現在のところ事実関係は把握できておりません。情報のご提供ありがとうございます。
2021/10/08	綾川	コロナワクチン接種の2回目が終われば、夕方のイオンダイヤを復活してほしいです。四国新幹線も琴平駅も予定計画があります。綾川駅周辺の住宅も増えました。伏石駅もロータリーが完成しますので活性化してほしいです。	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て運行区間や運行本数を設定しております。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。
2021/10/08	メール	ことでん利用者です。コロナも落ち着き、日常に戻りつつあります。そろそろ、終電の時間を23時代に戻していただけないでしょうか。残業時の帰宅手段がタクシーしかなく、困っています。	ご不便をおかけして申し訳ございません。お申出の通り、2021年10月9日現在、新型コロナウイルス感染症に対する香川県対処方針は感染拡大防止対策期となっていますが、コロナ過により、生活様式が多様化しお客様のご利用が減少しています。最終電車については14～20%の乗車率となっており、現在のご利用状況で最終便を増便することは、運行経費を賄うことができないことから、現ダイヤが最大の運行本数となります。ご理解ください。
2021/10/11	メール	11月3日のレトロ電車に乗りたいのですが抽選ですか？それとも誰でも乗れるのでしょうか？小さい子供と乗りたいと考えてます。返信をお願いします。	ご意見ありがとうございます。11月3日のレトロ電車の運行は、通常の臨時列車として運行いたしますので、事前のご予約や抽選等はございません。乗車券を買い求めの上、ご乗車ください。ご利用をお待ちしております。
2021/10/11	メール	〇〇と申します。11/13/2021に高松築港駅から琴電で屋島まで行く予定です。22:13高松築港駅発に乗って瓦町22:21発で屋島まで行くことはできますか？	お問い合わせありがとうございます。お申出の時刻は、最終電車となっており、お乗継いただけます。ご利用をお待ちしております。
2021/10/11	メール	昨日10/〇羽間から綾川を利用しました。羽間駅で子どもの180円切符を買おうとしたところ、こどもボタンが押せず、200円入れたら大人の190円の切符が出てきました返金願おうと乗車時〇〇さんに切符返したら10円戻ってきました。なぜ？そしてこども2人180円2枚分車内購入1000円で640円のおつり消えた180円の謎を教えてください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。担当乗務員に事実確認したところ、本来であれば、羽間駅でご購入いただきました大人乗車券と小人乗車券の差替えが必要となりますが、当該係員の怠慢より乗車券をお渡し出来ておりませんでした。お申出内容に基づき、乗車券の発行状況を確認しましたが、適切な処理を行ってまいりました。当該係員は、深く反省してまいりましたが、お客様にご指摘される執務態度は行わないよう厳重に注意指導いたしました。なお、羽間駅券売機につきましては、再点検を実施いたしました。今後もお客様が安心・快適にご利用いただけるよう努めてまいりますので、ことでのご利用よろしくお願ひ致します。
2021/10/11	湯元	お忙しいところ大変申し訳ございません。車掌の〇〇さんはいつも明るくはっきり聞こえやすいアナウンスでとても素晴らしいと思います。笑顔も素敵でぜひ今後も続けてほしいです。	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。当該車掌にお申し出の内容を伝えたと、笑顔で心掛け、お客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。」と大変喜んでおりました。今後も社員のサービスレベル向上に取り組んでまいります。
2021/10/11	湯元	お忙しいところ大変申し訳ございません。10月〇日〇時頃、松島二丁目駅にてベンチに食べかけ飲みかけのゴミが置かれていました。10月〇日〇時頃、再びゴミを発見しました。下り側東の方のベンチに置かれたまま片付けられてませんでした。下りの運転士が取るのは難しいにしても連絡を取って清掃員の方に向かわせることは出来ると思います。無人駅こそ注意を払ってほしいです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。無人駅の点検は3日毎となっています。今後も定期的に点検を行ってまいります。お気づきの点などございましたら、電車の乗務員やことでん運転営業所087-831-6008までご連絡ください。
2021/10/11	瓦町	11月3日(水)のレトロ電車の最後の特別運行、参加しますので楽しい思い出となるイベントにしたいと思ひます。コロナ終息がまだ見えない中ですが、よろしくお願ひいたします。	ご意見ありがとうございます。開催にあたっては新型インフルエンザ等対策特別措置法の基本的対処方針及び香川県の定める催物(イベント等)の開催に係る留意事項に基づいて実施いたしますので安心してご参加ください。皆様のご参加を社員一同、心よりお待ちしております。
2021/10/11	伏石	高松築港を19時45分発の滝宮行きは4両ですが、金曜日は仏生山で後4両を切り離すのでしょうか？(翌日の土曜日が終日2両の為)	お問い合わせありがとうございます。車両の編成数については、乗車率や車両運用等を勘案して設定しており、当該列車は翌日が休日ダイヤの場合に限り、仏生山駅で4両編成から2両編成になります。
2021/10/11	湯元	お忙しいところ大変申し訳ございません。子供のころから思っているのですが片原町駅下り側は電車が着いてドアが開いた瞬間、発車ベルが鳴りますが何故でしょうか？片原町駅利用者は年配の方が多く、もう少しゆっくり乗り降りさせてあげるべきだと思います。観光で来ているお客様も必ず片原町通りますので、ことでんの印象が悪くなるように思えます。一部八栗駅でもありますが…	ご意見ありがとうございます。発車ベルは乗降中のお客様に電車が発車することを伝えるためのシステムです。片原町駅につきましては、駅係員がスイッチ操作により鳴動させていますが、下り方面の電車が到着した際には、発車時刻となっているため、スイッチの操作を行っています。ご理解ください。なお、八栗駅は、自動で発車ベルが鳴動しています。扉の開閉は、乗務員が乗降を確認して取扱っておりますので、ご安心してご利用ください。

2021/10/12	メール	10月8日に子どもが、太田駅にお弁当箱を置き忘れてしまいました。週明け学校帰りに取りに行く旨連絡し、本日受け取りました。家に帰ってあげると、綺麗に洗ってくださっていました。驚いて感激し、すぐにお礼をお伝えしたかったのですが、太田駅の電話番号が調べられず、取り急ぎこのような形でお伝えさせていただいた次第です。本当にありがとうございました。出来れば、どなたが洗ってくださったのか教えていただければと思います。	ご丁寧なお言葉をいただき、ありがとうございます。お忘れ物を無事にお渡しする事ができ、私どもも安心しております。また、該当駅係員に伝えたと、大変喜んでおりました。今後も他の係員も同様の配慮ができるようサービスの向上に努めてまいります。
2021/10/12	長尾	前回、〇〇のことについてIruCaBOXに書いたものですが、非常に対応が良かったです。クソ野郎と言ってしまって申し訳ありませんでした。これからもよろしくお願いします。	温かいお言葉をいただき有難うございます。本人にお申し出を伝えたと、以前のご指摘を真摯に受け止め、自ら改善する努力を達成することができたと、今回改めてご意見を頂いたことを大変喜んでおりました。今後も全社員がお客様目線のサービスを提供できるよう努めてまいります。
2021/10/12	長尾	琴平線にはラッピング電車が多いのに長尾線には少ないのでしょうか？長尾線にもラッピングを作って欲しいです。そしてもう一つ、ことでの1300形にはEBをかけないとマスコンが外れないのは知っていますが、どうして瓦町の下りでもEBをかけるのでしょうか？ご回答お願いします。	ご意見ありがとうございます。現在、ラッピング電車は、全線で5編成を運行しています。(琴平線3編成、長尾線2編成、志度線はなし)。コロナ禍により広告のお申込みが減っていますが、受注できるよう営業活動に取り組んでまいります。なお、長尾線の1300形車両は瓦町駅で乗務員が交代する際には、非常ブレーキを操作し安全を確保しています。ご理解ください。
2021/10/12	メール	大正レトロ電車を見納めたいのですが、許可をいただければ見れますでしょうか？密を避けて最終運転より前に見ておきたいと思ひまして。	ご意見ありがとうございます。工場見学は貸切電車のオプションとして行っております。大変申し訳ございませんが、お客様のご要望にお応えすることができません。ご理解ください。
2021/10/12	メール	志度線ではサイクルトレインが運行されており自転車の持ち込みが可能ですが、琴平線・長尾線でも自転車を持って移動したいのでサイクルトレインを運行出来ないでしょうか。	ご意見ありがとうございます。土日祝日に志度線の一部の電車で自転車をそのまま持ち込めるサイクルトレインを運行しておりますが、琴平線、長尾線につきましては車両に自転車の搭載スペースが無いことから実施しておりません。なお、専用の袋に収納した折り畳み自転車及び、解体して専用の袋に収納した自転車は無料の手回り品として全ての電車に持ち込み可能ですので是非ご利用ください。
2021/10/13	瓦町	どの行きでも終点の場合なら「本日もご利用いただきありがとうございました」とか「またのご利用お待ちしております」とか言うではありませんか。それが瓦町駅の時でも上記の通りの言葉を必ず言うんです。「(この先行ってらっしゃいませ)もたまに言う)それが私にはちょっと気に入りません。どうぞよろしく願いいたします。	ご意見ありがとうございます。お申し出の車内放送については、ご利用いただきましたお客様への感謝の気持ちをお伝えさせていただいております。ご理解のほどお願いいたします。
2021/10/14	メール	太田駅 駐輪場について。〇〇高校の生徒の自転車の無謀な駐輪のせいで、いつも自転車を移動しないとだせません。かなりストレスです。ほぼ90%は〇〇高校の札シールがはってあります。高校宛に注意なり、駐輪場の監視なりできないでしょうか？みんなが〇〇高生の無謀な駐輪にストレスを感じているはず。駅の工事によって駐輪場スペースが二手に別れ、遠い方の駐輪場はガラガラです。。これが一番の原因でじょうが、なんとかしてください。	ご不便をおかけして申し訳ございません。朝のラッシュ時間帯には、太田駅近隣にお住いの方がボランティアで自転車整理や声掛けをしていただいております。太田駅の駐輪場は500台の収容スペースを設けており、ご意見を受け調査しましたが駐輪状況に問題はありませんでした。駐輪場をご利用の際は、マナーを守ってご利用いただけるよう周知してまいります。
2021/10/15	メール	お忙しいところすいません。来月初め高松へ行こうと計画中で…その時、1日乗車券を購入したいんですが三條駅から出発したいのです。三條駅で1日乗車券購入できますか？(時間は、午前中に購入したいです。)	お問い合わせありがとうございます。三條駅では、ことでの電車が1日乗り放題の大変便利でお得な切符、1日フリーきっぷ(大人1,250円)を発売していますが、三條駅の営業時間は、平日6:30～21:30、休日8:30～17:30になっておりますのでご注意ください。また、弊社のホームページ「ことでんショップ」でも事前にお求めいただけます。ご利用を心よりお待ちしております。
2021/10/15	メール	木太東口駅のホームにハトの巣、ほこりが飛んで不快なとかしろ	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。卵やヒナのいる鳥の巣を撤去するのは、鳥獣保護法の法律違反となります。お申出を受け、巣の中に卵やヒナがないことを確認し、鳥の巣を撤去いたしました。なお、今後、鳥が来ないように対策を講じました。
2021/10/15	メール	車掌さんの〇〇さんのアナウンス、元気でいいですね。朝から明るい気持ちになれました。ありがとうございます。これからも頑張ってください。	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、「これからもお客様に元気をお届け出来るよう心掛けてまいります。」と大変喜んでおりました。ことでのご利用よろしく願い致します。
2021/10/15	瓦町	床にタバコが落ちているので5時ごろに掃除してほしいです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。清掃につきましては、定期的を実施しておりますが、今後もきめ細かな清掃を行い、お客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。なお、ことでの全ての駅構内は終日禁煙とさせていただきます。
2021/10/15	メール	長尾線、高松築港駅〇〇着の車内で、マスクを着用していない人が乗車しているにもかかわらず、車掌が窓を閉めていた。閉めないでと申出ましたが、車掌は「閉めます」と窓を閉めました。なぜお客の言葉を無視してそのような行動を取るのか回答をしろ。あと、マスク着用の放送も実施してください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。担当車掌には、お客様からのご意見を伝え、厳重に注意指導いたしました。新型コロナウイルス感染症対策に対するマスク着用の車内放送は、片道に1回以上を実施しています。引き続き、マスク未着用のお客様を見かけた場合は、車内放送を通じて、ご理解とご協力をお願いしてまいります。