

受付日	投函場所	ご意見	ことでんからの回答
2021/10/17	メール	2021年10月〇日、長尾線2019列車が瓦町駅に到着した際、ホームで申出者(50歳代男性)が、車内の旅客(60歳代男性)に対し大きな声で「降りてこい」と言った。その言葉を聞いた旅客が車内からホームに降車したところ、申出者が乗務員に対し手を挙げて「助けてください」と申し出を受けたが、相手者は車内に戻ったためトラブルの発展はないと判断し当該列車の乗務員へ発車合図を行った。その後、申出者より「なぜ助けてくれない」と申し出を受ける。	ご心配をおかけし申し訳ございません。調査の結果、当該社員は、お客様同士の口論を確認していたものの、暴力行為への発展は無いと判断し、仲裁に入ることができていませんでした。電車内や駅構内でお客様同士のトラブルを発見した際、早期に対応できるよう定期教習等を通して教育してまいります。
2021/10/18	メール	10月〇日正午頃に築港駅の駅員さんに、「8月に予定されていてコロナで延期になったレトロ電車の運行のイベントはまだ予定ないですか」と質問しました。対応した〇〇の駅員さんは横柄な態度でしばらく回答せず、何やら資料みたいなファイルをペラペラめくっていたのですが、「あなたが言ってることはわかっていますから!」と言いがらしばらくしてもわからなかったようで、それから「すでに列車は譲渡済みなのでもう予定はありません」と回答しました。うしろに〇〇の駅員さんもいましたが何も言いませんでした。しかし、すでに譲渡済みと言いつつ目が泳ぎながら言っていたので、私はウソなのではないかと思いました。わからないのに、適当にウソを言ったのではないかと思いましたが、態度もとても悪かったのでこれ以上聞く気にもなりません。あとで、琴電のホームページをみると11月3日に予定されているではありませんか。問い合わせに、ウソを答えるとはどういうことでしょうか。以前にも築港駅の駅員の態度には憤りを覚えたことがあります。申し訳ありませんが、人として問題ある方ではありませんか。態度も悪すぎますし、ウソを答えるとは、利用者にけんか腰のような態度で接するんですか。見下しているような態度です。あと問い合わせにはわからなかったら、ウソをつくんですか。そこで勤務していて、知らないわからないというのもどうなんですか。わからないからといって、ウソをつくのはやめてください。子供がとても楽しみにしているので、あやうく騙されるどころでした。	日頃より、ことでんのご利用ありがとうございます。この度は高松築港駅の係員の誤った案内について、深くお詫び申し上げます。原因につきましては、当該係員が通達類の確認を怠っていたことによるもので、当該係員に対し厳重に注意指導いたしました。お待たせせずに適切な案内が行えるよう案内対応の向上に努めてまいります。なお、11月3日には「レトロ電車さよならイベント」を開催いたします。長尾線と琴平線を運行するレトロ電車の特別運行や仏生山車両所において、120、300号Last撮影会(全6回、各回先着50名、参加料3,000円)がございます。是非、お越しください。
2021/10/18	メール	高松琴平電気鉄道でしょうか。〇〇です。ICカードのirucaは、瓦町駅の券売機で、発売していますか。ICカード、SUGOCAは、高松琴平電気鉄道で、利用可能でしょうか。	お問い合わせありがとうございます。ことでんでは、2018年3月3日から全国相互利用が可能な交通系ICカードの片側利用サービスを開始しており、SUGOCAもご利用いただけます。なお、IruCaは自動券売機でお求めいただくことは出来ません。お手数をおかけいたしますが、ことでんのIruCa取扱窓口やことでんホームページ(ことでんショップ)でお求め下さい。ことでんのご利用をお待ちしております。
2021/10/18	メール	高松琴平電気鉄道でしょうか。〇〇です。ICカード、SUGOCAは、チャージの利用は、可能でしょうか。	ご意見ありがとうございます。ICカード、SUGOCAのチャージにつきましては、お手数をおかけいたしますが、IruCa取扱窓口、ことでんバス車内、コンビニで事前にチャージして、ご利用いただけます。
2021/10/18	メール	10月〇日の話です。午後〇時前にことでん瓦町駅の一階にあるセブンイレブンに行った時のことです。貴社の社員とわかる方々(社員証をつけておりました。)が〇名ほど、セブンイレブンに来て、ある特定の種類のビールをたくさんカゴに入れ、在庫を0にしてみました。社員同士でふざけながら、「おい、在庫なくなったやないかー」とか、「飲んでやるんや」と言っていました。信じられません。他人から見られているという感覚はありますか?これが直らないのであれば、香川県交通政策課に連絡させていただきます。本気で不快な思いをしました。ご検討いただけますと幸いです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。情報をご提供いただきました日時の事実関係を調査しましたが、お申出のありました行動をしている社員の特定には至りませんでした。なお、制服着用時の執務態度について、会社の信用を傷つけ、又はその名誉を汚すような行為を行わないよう再周知いたしました。
2021/10/18	片原町	1255編成の次は1307編成重要部検査でしょうか? 1255編成が検査入場前に1307編成は検査を終え、運用に戻ったばかりと思いますが、車両の転属などの予定はあるのでしょうか? 14年くらい前に611編成が重要部検査から出場して1年足らずで検査に入ったので車両転属だったためです。琴平線・長尾線交互に車両の転属はあるのでしょうか?	ご意見ありがとうございます。1307-1308号車は改修のため、仏生山工場に臨時入庫しており、長尾線への転属予定はありません。なお、弊社の車両データにつきましては、ホームページ「ことでんを知る」車両図鑑をご覧ください。
2021/10/18	メール	あれから運輸部の方に電話したら快く見せて下さいまして、人も少なく落ち着いて見納めることが出来たのでありがとうございます。香川は毎年1〜2回行ってるので、また上手に使わせていただきます。電車の本数が多いのは助かります。	あたたかいご意見ありがとうございます。これからも皆様に愛されることでんを目指してまいりますので、応援の程よろしく願っています。
2021/10/18	三条	三条駅のきっぷ券売機の文字が一部薄くなっている、お年寄りの方が買えずにいました。	ご不便をおかけして申し訳ございません。2021年10月17日に三条駅の自動券売機の点検と修繕をいたしました。今後も細やかな点検を実施してまいります。なお、ご不明な点などがございましたら、お気軽に係員までお声掛けください。
2021/10/18	高松築港	高校生のころから「ことちゃん」が大好きで、ずっとことでんに乗ることが夢でした! 大学4年になった今、その夢が叶って大興奮しています。ことちゃんスタンプを全種類持っているの、今後も増やしていただくと大変嬉しいです。ことでん、頑張る〜!!	いつもことちゃんの応援ありがとうございます。お客様の温かい声をいただき、大変光栄です。ことちゃんスタンプを全種類持っていらっしゃるの、ことちゃんも喜んでおります。今回いただきましたお客様のご意見は、今後の企画立案等の参考にさせていただきます。今後ともことちゃんをよろしく願っています。
2021/10/18	琴電志度	いつも利用させていただいています。先日、駅のお手洗いの件で書かせていただきました。その後、きれいに掃除していただきありがとうございます。ただ、それ以来トレットペーパーの予備が置かれなくなりました。汚れたところに置いてほしくないの、掃除をしてカゴなどを置いてそこに置いて置いてほしかったのですが…。たくさんの方が利用する駅のお手洗いなので予備を置いて頂きたいです。よろしく願っています。	ご利用いただきありがとうございます。お申し出にありました予備のトレットペーパー設置につきましては、ペーパーホルダーに2個装着していますので設置はいたしません。ご理解ください。今後もきめ細かな清掃点検を行い、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。
2021/10/19	メール	先日1歳の息子を連れて高松に行きました。私たちの住む三豊市ではバスは小さなコミュニティバスで、電車も本数が少ないのであまり見る機会がなかったので、バスや電車を嬉しそうに見ていたのですが、バスも電車も運転手さんがこちらに気づき手を振ってくださいました。息子はとても嬉しそうにしており、嬉しかったです。次は一緒に乗りたいと思います。運転手さんの暖かいご対応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。運転士という仕事は、お子様から特に注目を集める仕事です。なお、運転操作に影響を及ぼす場合には、手を振り返す等の対応が出来ない場合がございますが、今後もお子様たちに夢を与える存在になれるよう努めてまいります。ご利用をお待ちしております。

2021/10/20	メール	<p>ことでん電車まつり毎回家族で楽しみにしています。今年はコロナ禍ですが、開催されるという事で何よりです。ただ、一点以前から気になっている事がございます。それは前日の夕方から瓦町駅入り口前で荷物や椅子を置き、深夜に渡って列を作っている徹夜行列です。聞くところによると、ほとんどが県外からのグループで、どうも先着順で販売されることでんの放出品が目当てだそうです。コロナ禍の下、密になっていますし徹夜は防犯上良くないと考えます。原因は先着順での販売が問題だと思います。例えば、抽選にするとかすれば前日から瓦町駅入り口前でたむろする事もなくなると思います。どうか瓦町駅前の対応を御一考頂けますようお願い致します。</p>	<p>ご意見頂きましてありがとうございます。ことでん電車まつりは、香川県のイベント開催に関するガイドラインに沿って開催いたします。鉄道部品などの販売については、昨年から売場が密にならないよう整理券を配布し、売場に入場可能な人数の制限を設けて実施しております。販売方法は以前より一部商品は抽選、在庫多数の物は、どなたでも購入できるようにしており、全商品を抽選で販売するという事は考えておりません。購入希望者の待機列につきましては、瓦町駅を利用するお客様や駅周辺にお住まいの方に迷惑がかけられない実施方法を早急に検討いたします。イベント開催につきまして、ご理解くださいますようお願い申し上げます。</p>
2021/10/20	メール	<p>伏石駅の開業おめでとうございます。幹線道路沿いであってわかりやすくていいと思います。ことでんの駅全般に言えることですが、路地裏にあることが多く、普段から存在感が希薄です。移動の手段として思い浮かべる選択肢になりにくいのでは?と思います。道路上の案内標識などもJRの駅は多いですがことでんの駅は少ないです。私は毎日花園駅近くの踏切を渡りますが、花園駅への経路を知りません。もう少し目立つ場所に移転させてはいかがでしょうか?費用がかかる話ですのでモデルケースとしてまず一駅から。乗客が増えれば駅前にもぎやかになると思うのですが。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。伏石駅は、高松市の「コンパクト・プラス・ネットワークのまちづくり」の考えの下、交通結節拠点としてつられ、昨年11月に開業をいたしました。本年11月には駅前広場が完成し路線バスや高速バスも運行を開始することから、より便利な駅になりますので是非ご利用ください。なお、道路の駅案内標識の建植については、関係機関にお願いをしております。また、各駅の駅名標識の位置や仕様の変更も含め、わかりやすく、利用しやすい公共交通機関を目指し取り組んでまいります。駅の移設については、移設用地や信号設備の移設など多額の費用が必要となることから、現段階では考えておりません。ご理解ください。</p>
2021/10/20	円座	<p>夕刻～夜間、円座駅北側出入り口付近(正面左側自販機付近)にて道路に対して段差があるので年配の方が度々つまづくのを見かけます。安全のために付近を照らす外灯を設置していただけないでしょうか?以前、別の方に申し出しましたが、ことでんの管理ではないとのことでした。管理が高松市であるならことでん様からもお願いしていただけるとありがたいです。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。円座駅の出入り口付近の夜間の状況を確認したところ、お申出の通り、照明設備が無かったため、2021年10月27日に道路側の入り口部分に照明設備を設置いたしました。</p>
2021/10/20	メール	<p>高松琴平電気鉄道株式会社様。はじめまして。名古屋工業大学環境都市分野3年〇〇と申します。今期の講義の中で、最新技術やシステムを用いて、社会インフラの維持管理における問題解決を考察しております。私は、観光と地元のインフラの両輪を担う、地元の鉄道ということで、四国旅行で利用させていただき、車窓や車内の雰囲気や記憶に残っている、高松琴平電気鉄道様いくつかご質問させていただきたいと思っております。以下の質問に対して、ご迷惑にならない範囲でのご回答をいただきたいと思っております。1.現在、路線を維持管理する中で、特に費用がかかっている点。車両の維持よりは、路線の維持管理についてだとありがたいです。初心者ながら、深夜に人の目での点検を行うことが多いと学びました。機械化できたらありがたい工程などがありましたらお答えいただきたいです。2.現在、維持管理費を削減するために新たに行っている取り組み。維持管理工程の機械化への取り組みや、産学官連携などのシステムにおける取り組み、課題点などをお答えいただきたいです。突然のご質問となり、鉄道運営に関わる内容であることを承知しております。一般的な鉄道インフラの維持管理方法についての考察として、実際の問題点などをお聞きしたいと思っております。ご協力いただける範囲で、どうぞよろしく申し上げます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。鉄道施設の日常的な維持管理は、道床交換や軌条交換、まくら木交換など、軌道の維持管理に関する土木修繕経費が約40%を占めています。お申し出のとおり、作業は列車の運行時間外(最終列車～始発列車間)となることや作業員の問題もあり、外注作業による施工費が高額となっています。大手鉄道のように自動軌道整備作業車や軌条交換作業車等を導入することで、経費の削減や作業効率の向上につながるものと考えますが、多額の設備投資が必要であること、弊社には全線で317箇所踏切があり、作業区間を細分化しなければならぬ路線環境でもあることから、機械化は小型重機や運搬車等の導入にとどめ、人材の確保や育成に取り組んでいる状況です。鉄道施設の維持管理に関する取り組みとしては、2021年7月に香川高等専門学校内の社会基盤メンテナンス教育センターが事務局となり、「香川社会基盤メンテナンス推進協議会」を設立し、「地域における橋梁メンテナンスはどうあるべきか」との命題で第1回協議会が開催されたところです。構成員は香川高等専門学校、香川大学、整備局、自治体(建設課等)、鉄道事業者の産官学で鉄道橋も含めたインフラ長寿命化について様々な課題が提起されております。今後は年2回程度の会議開催を予定しており、社会基盤メンテナンスにかかわる人材育成や技術的課題の解決を目指す予定です。</p>
2021/10/21	メール	<p>いつも安心して通勤で利用させて頂いており感謝いたします。通勤で長尾線と志度線を利用しておりますが、今週の急な冷え込みで暖房が恋しい季節となりました。どの路線も一斉に開始を始めるものと思っておりましたが、志度線には足元の暖房が入っており、長尾線には入っておりませんでした。同じ運賃を支払っている者としては、暖房していただけるなら、全路線一斉に開始していただきたいと思います。ご検討いただけますようお願いいたします。</p>	<p>いつもことでんをご利用いただきありがとうございます。車両の冷暖房の切り換えにつきましては、1日で一斉に実施することが出来ません。4日に1度の車両入庫時に実施しており、今季は、2021年10月19日から22日の間に順次、切り換えいたしました。このことから、お申出日には、未対応と対応済みの車両が混在している状況でした。ご理解ください。</p>
2021/10/21	メール	<p>こんにちは。香川県高松市香川町に居住している66歳の男性です。最近、高齢者が公共交通機関を利用する頻度を高めるための方策を考えています。高松市の中心街に出かけたり、通院したり、綾川のショッピングセンターに行くと映画鑑賞したりするには、琴電の電車を利用することが、安全面からも、高齢者の健康促進を図る上からでも重視されていくのではないかと思っています。ただ、越えなければいけないものがあると思います。まず一つ目は運賃です。私宅から高松市中心街に行くには、コミュニティーバス～琴電仏生山駅～瓦町駅等の往復となり、それだけで1000円近くの運賃が必要になります。多くの高齢者が頻繁に琴電を利用することは困難だと思います。『乗っても乗らなくても電車は動いています』実証実験として、高齢者(希望者)に3か月3000円の乗り放題バスを発行してみてもはどうでしょうか。3か月も3000円も、微妙な設定ですが、実証実験をしてみる価値はあると思っています。頻繁に高齢者が動けば、子や孫が付き添ったり一緒に行動できる楽しさを共有できるメリットも期待できます。もちろん、子や孫は通常運賃での乗車です。二つ目に予想されることは、琴電沿線(最寄り駅)から多少距離のある高齢者が持つであろう差別感です。これに関しては、実証実験だということとを前面に立てて、まず、できることから、少しでも可能性があるところから実行してみると、勇気と割り切りが必要になると思います。まだまだ越えなければならないことは考えられますが、行政ではなかなか動き出せない事柄も、香川県の公共交通を支える琴電なら検討していただけたらいいことと期待しています。微力ですが、私も全力でご協力したく願っています。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。現在、高松市とともに電車とバスによる公共交通網を作っていく上で2020年11月28日に伏石駅を開業しました。コロナ禍の開業となりましたが、人口の増えている地域でもあり、利用者には好評をいただいております。2021年11月には、同駅前のバスターミナルが開業予定で、路線バス、高速バスとの接続もよくなります。今後もなるべく車がなくても行きたい場所に行けるまちづくりを高松市とともに進めていきたいと考えております。地方で電車に乗っているのは子ども、学生、高齢者、ハンディのある方、車を持たない方、免許を持たない外国人などで、交通面での弱者を支えていこうと使命感をもって事業を運営しております。運賃につきましては、簡単で安心、お得なICカード乗車券「IruCa」を発売しており、ご利用初回から運賃の割引や回数割引、電車バスとの乗り継ぎ割引などのサービスがございますので、どうぞご利用ください。なお、ご提案いただきました実証実験につきましては、高齢者の運賃は福祉予算から、学生の通学定期代などは教育予算から公的に支出すべきと考えており、今後も関係機関と協力して新たな施策等を検討してまいります。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。</p>
2021/10/21	メール	<p>琴電屋島駅の出入り口に停止線を塗っていただけてありがとうございます。すぐ分かりやすくて助かりました。ありがとうございます。</p>	<p>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。当該箇所は以前ご指摘を頂き、現場の状況を確認したところ、琴電屋島駅出入り口は道路に面しており、ミラーの設置は困難でしたが、事故防止の観点から9月7日に停止線の新設、注意喚起物を設置いたしました。今後もことでんのご利用を宜しくお願いします。</p>
2021/10/22	メール	<p>【長尾線・琴平線Last運行】について。当日の乗車は、自由に乗り降り可能ですか?それとも、何か特別なルール等ありますか?運賃は、通常料金又は、フリー乗車券で可能ですか?Last運行なので、何か特別なルール等あるのかと思います、メールしました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。レトロ電車の長尾線・琴平線Last運行は、通常の臨時列車として運行を予定しており、特別なルール等は設けておりません。IruCaカード、普通乗車券を含め、各種企画切符でもご乗車いただけます。ご利用をお待ちしております。</p>
2021/10/25	メール	<p>御社の鉄道について研究したいと思っておりますので、可能であればコトデン時刻表を下記住所あてに送付をお願い致します。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。弊社の鉄道に興味を持っていただき大変ありがとうございます。時刻表につきましては、弊社のホームページに掲載しております。お手数ではございますが、ホームページをご利用ください。今後ともことでんをよろしく願いたします。</p>

2021/10/25	メール	朝の通勤時、ほとんどの人がリュックを前に抱えずに乗車しています。抱えるのは、常識だと思うのですが、香川には、マナーという概念がないのでしょうか。せめて、車内アナウンスで、前に抱えるよう、混んでる時間帯には、伝えてもらえませんか?香川の常識、世間の非常識だと思います。少しでも、嫌な思いをして乗車できるよう、注意をお願いします。優先席の意味も分からない人も多いです。よろしく願いいたします。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。リュックサックのマナーにつきましては、弊社のホームページやポスターの掲示、車内放送により、お客様にご協力をお願いしていますが、一部のお客様にご理解いただけていないのが現状です。引き続き、乗車マナーについて、お客様にご理解いただけるよう啓発に取り組んでまいります。
2021/10/25	仏生山	コロナの中の運行ありがとうございます。ことでんを見て毎朝思うことは、一日がんばろうという勇気をくれます。将来は、ことでん琴平線の運転手です。中でも1107のLEDがとてもきれいだと思っています。ことでんの仏生山駅でするまつりも行ってらおうと思います。応援してます。がんばって下さい!!11月3日とても楽しみです。よろしく願います。	温かい御言葉ありがとうございます。コロナ禍ではございますが、感染予防を徹底して、お客様に夢と希望を与えられるよう安全安定輸送とサービスの提供に取り組んでまいります。なお、2021年11月3日に予定しております「電車まつり」と「レトロ電車さよならイベント」につきましては、どなた様でも、ご参加いただけますので是非、ご参加ください。ご来場お待ちしております。
2021/10/26	メール	いつも琴電さまを利用させていただいています、お世話になっております。渦元駅から志度駅に向かうとして、急いでいると誤って反対方面の瓦町行きへ乗ってしまうことがよくございます。その場合春日川で降りて反対のホームに向かうのですが、ほぼ到着と同時に発車してしまうためほぼ乗ることが不可能でございます。乗務員の方に事情をお伝えすることもありますが、たいてい間に合いません。電車の発着本数は簡単には増やせないと思いますので、バツ見でどちら行きの電車であるかわかりやすかったり、乗り降りタイミングにもう少しゆとりがあると、私のようなうっかり者にはとても助かります。ご検討いただけましたら幸いです。	ご意見ありがとうございます。駆け込み乗車は危険ですので、お早めに駅までお越しくださいようお願い致します。電車の運行は時刻表で、ご案内しております。駅や弊社ホームページ、乗務員にお申し付けいただければ、配布用の時刻表もお渡しさせていただいておりますので、ご利用ください。なお、車両の前面と後面の2カ所には、行先を表示しております。行先がご不明な場合は乗務員までお声掛け頂ければ、ご案内いたします。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。
2021/10/27	メール	最近、頻繁に伏石駅の駐輪場にベビーカーがとめてあります。駐輪場のポールにワイヤーロックでくくりつけています。それはOKなのでしょうがOKなら自分もそうしたいのですが、NGなら早急に利用客に注意してもらいたく。これからバスの利用も開始になり利用客が増えるので、はっきりさせてほしいです。	ご意見ありがとうございます。駐輪場については、原則、自転車及び原動機付自転車の置き場として、高松市が管理しております。なお、2021年11月12日より伏石駅(北口)構内に無料でご利用いただけるベビーカー置き場を新設いたしました。営業時間内であれば1日利用が可能です。どうぞ、ご利用ください。
2021/10/27	メール	2021年10月27日、17時ごろ瓦町駅に「電車内で孫がつきまとい行為を受けた。どうしたらいいのかわからないため、対策を聞きたい」と電話があった。	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。当該社員は、申し出を受けた際に仲裁に入るも明確な対応が出来ておりませんでした。今後は電車内でのお客様同士のトラブルを発見した場合には、迅速に対応できるよう教習し、安全安心にご乗車いただけるよう努めてまいります。
2021/10/27	渦元	謹啓 お忙しい所大変申し訳御座いません。渦元駅で朝一で乗っていて、午前8時前に帰ってくる眼鏡をかけた〇〇の方がホームから線路内にゴミ(パンくず)を放り投げています。スズメが食べに来るのですが、大きすぎて食べきれず、最近ではカラスがきます。渦元駅利用者も不審がってます。ホウキとチリトリとゴミ箱と線路内に入って良い許可があれば、僕が上り列車発車後に片づけてもいいのですが…今後見付けたら注意します。敬具	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。線路内の立ち入りは、鉄道営業法で禁じられております。ご意見を受け、線路内へのゴミのポイ捨て禁止に関する注意喚起物を貼付しました。今後も定期的に点検を行ってまいります。迷惑行為を発見した際は、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。
2021/10/27	渦元	謹啓 お忙しい所大変申し訳御座いません。ことでんを良く利用するのですが、駅の案内しかしていない車掌さんが多いです。しかも聞こえない。車掌の〇〇さんが音量もテンポも1番丁度良く、ホームと離れているので足元を注意する案内や新型コロナウイルスの感染防止対策のアナウンスをしっかりと入れています。また、ホームに落ちているゴミを拾っているのを見かけます。是非見習ってほしいです。敬具	ご不快な思いをお掛けし申し訳ございません。車内放送は適時マイクの音量を確認し、適切な音量で放送を行うよう指導しておりますが、教習の実施や列車添乗を継続して行い、車内放送のレベルアップを図ってまいります。また、当該車掌にお申し出の内容を伝えたと、「これからもお客さまが聞き取りやすい車内放送を継続していきます。」と大変喜んでいました。今後もお客さまが快適に電車をご利用頂けるよう社員一同取り組んでまいります。
2021/10/27	渦元	謹啓 お忙しい所大変申し訳御座いません。沖松島駅ですが、街頭の明かりが弱く、日が落ちた後、駅が暗く思えます。ホームに降りたお客さんが西側のスロープ先のフェンスにぶつかっているのを見ました。ホームの照明を明るく出来れば利用しやすいと思います。敬具	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。沖松島駅の夜間の状況を確認したところ、お申出の通りホーム西側の上屋が無い箇所の照明の明るさが不足していたため、2021年11月8日に照明設備を増設いたしました。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。
2021/10/27	栗林公園	線路の修理をお願いします。(線路のレール)レールのジョイントの所、その他ジャリを入れる。仏生山〜一宮〜円座〜岡本〜かざし丘〜畑田〜陶〜綾川 注:車両が上下左右に身体が固定できない。バランスが取れない?座していると10cmほど身体が浮き上がる!事故になりかねない!クッション(ジャリ)を良くする。	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。これまでも定期的に軌道の点検を実施しており、基準値の超える箇所はありませんでしたが、日常の点検にて動揺箇所を選定して順次軌道整備を行ってまいります。今後も計画的に軌道整備を行い、施設の改善・乗り心地の向上等に努めてまいります。
2021/10/28	メール	10月〇日(水)、築港18時15分発滝宮行きの発車時の制動についてのお願いです。もう少し、ゆっくり発車・加速及び停車をお願いします。発車時は、先にパワーをかけてブレーキ解除しているような感じのガクッと発進していました。更に加速もグツとするためか、分岐点でかなり揺れると共に、車輪とレールの擦れる音がかなり聞こえていました。停車時には、ブレーキを度々かけるのか、ガクガクッとしました。ほとんどの乗客がつり革なしでは、立てない程の揺れでした。定時運行も重要ですが、安全安心は最重要ではないでしょうか。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。弊社で運行している車両のほとんどが他社から譲り受けた車両で同じ形式の車両でも特性があり、連結した場合には、前後の運転台でも走行性能が異なります。当該運転士には、お客様が快適にご利用いただけるよう車両の特性を把握した運転取扱いを行うよう注意指導いたしました。なお、電車の加速は自動制御となっているため、細かな調整は困難です。ご理解ください。
2021/10/29	メール	全く同じ車両なのに運転する人によって出発する時の衝撃が無い人、壊れるかと思う位衝撃が有る人の違いは乗客に対する気持ちの違いでしょうか?車両の個体差は有るはずですが、余りにも酷いときが有るのでお知らせ致します。命を預かる仕事に誇りを持って欲しいです。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。出発時は車両編成数や乗車人数等により揺れ方が異なる場合がございます。なお、電車の加速は自動制御となっているため、細かな調整は難しいところですが、お客様が快適にご利用いただけるよう、運転士には状況を把握した運転取扱いを行うよう教育を徹底してまいります。
2021/10/29	メール	毎月5日にしているイルカチャージキャンペーンの開催時間が知りたくて、瓦町駅改札の駅員に尋ねたところ「本社がしていることなので分からない」と言われた。同じ会社のことだし、忙しそうにしているわけでもなさそうだったので、ちょっと電話して聞いてくれたらいいのに、気がきかない。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お客様からのお申し出に対し、十分な対応が行えておらず、重ねてお詫び申し上げます。イルカチャージキャンペーンにつきましては、毎月5日瓦町駅コンコースにて17時00分〜19時00分に開催しております。なお、5日が休祝日の際は、翌月曜日に開催となります。具体的な開催日などは、ことでんのホームページ「ことでんカレンダー」に掲示しておりますので、ご利用をお待ちしております。
2021/10/29	伏石	伏石駅東側ロータリー側の出入り口から列車を降りてしようとしたとき北側の駐輪場から自転車に乗ったまま南にかんりのスピードで走ってきたためぶつかりそうになった。また、北から南に走り抜ける自転車をよく見かける。大変危ない。「自転車は押してください」の看板は役に立ってない。何か対策を!事故が起きてからの対応では遅すぎる。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。伏石駅の駅前広場内の自転車利用につきましては、高松市に確認したところ、次のとおり回答がありました。この度は、御迷惑をおかけしておりますことお詫び申し上げます。現在、自転車の乗入を防ぐために、駅前広場内に「自転車進入禁止」の防護柵付き看板を設置しておりますが、設置場所の見直しを検討するほか、新たに注意喚起の掲示を設けるなど、対策を講じてまいりたいと存じます。御理解賜りたいと存じます。