

受付日	投函場所	ご意見	ことでんからの回答
2021/11/16	メール	突然で恐れ入ります。香川県眼科医会の会長をさせて頂いている〇〇と申します。現在(公社)日本眼科医会において視覚障がい者が安心して暮らせる社会を目指し、「ホーム転落をなくす会」作成の啓発ポスターを各駅に掲示して頂く活動を行っております。この度、御社の各駅にポスターの掲示をお願い出来ないかと思いき連絡させて頂きました。現在、日本テレビ系列で、「恋です!〜ヤンキー君と白杖ガール〜」というドラマが放映されており、視力障がいの方への理解が進むことを期待しております。視覚障がい者の方々の転落のニュースが後を絶たない事もあり、このポスターの掲示により一人でも多くの転落事故が防止できればと願っております。ポスターのご用意は眼科医会にてさせて頂けます。どうかご検討の程、何卒お願い申し上げます。	お問合せ頂きましてありがとうございます。各駅への広告物掲示については、有料で承っております。詳しくは、ことでんホームページの「交通広告」を御覧いただき、ことでん地域開発本部087-812-7292（平日 9:00～17:00）まで、ご連絡下さいますようお願い申し上げます。
2021/11/16	メール	コロナが流行り始めた時に、電車の本数を減らし、終電も早めて運行していますが、終電はいつになれば戻す予定でしょうか?以前は23時台、金曜日は0時便があったはずですが	ご意見ありがとうございます。電車の運行ダイヤはおお客様のご利用状況を勘案して設定しております。コロナ禍で公共交通を利用した移動の自粛とテレワーク等、新しい生活様式が定着したことにより、最終列車の乗車率は9～20%となっております。現在のご利用状況では運行経費を確保することができない為、最終列車の繰り下げは出来ません。ご理解ください。
2021/11/16	綾川	車掌さんのアナウンスは半分、聞き取れません。瓦町の乗り継ぎが全く分からない。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。車掌には発車前や走行中にマイクの音量等を確認するよう指導しております。引き続き、聞き取りやすい車内放送の提供に取り組んでまいります。なお、瓦町からの乗り継ぎでご不明点がございましたら、弊社ホームページの乗り換え検索をご確認いただくほか、乗務員または駅係員にお問い合わせ下さい。
2021/11/17	メール	丁寧なお返事をありがとうございます。人材に関しての取り組みが素晴らしく、とても参考になりました。工業学生ということで、技術面での新技術の提案を視野に入れております。大手の検査車両などの導入は琴平鉄道さんに不向きということは承知しました。踏切が多くの細分化された鉄道や、短距離路線、地方鉄道向けの技術開発をしたら、どのような技術をもった機械があったらありがたいなどありますでしょうか?抽象的なご質問で大変申し訳ございません。	ご意見ありがとうございます。弊社の課題として、保守作業時に線区の特性に応じた小回りが可能な軌陸タイプの小型機械やロボット技術の応用による機械化の導入により、少人数で修繕や保守点検作業が行えることが望ましいと考えます。
2021/11/17	瓦町	毎朝、伏石のバス停の件でアナウンスしているが、内容をそろそろ更新していいのでは。	ご意見有難うございます。2021年11月6日にことでん伏石駅前広場がグランドオープンしたことから、2週間程度の予定で放送頻度を増やしてお客様に告知させていただいております。今後もことでんのご利用よろしく願いたします。
2021/11/18	メール	電車の座席の下の熱暖房が暑すぎるのですが、改善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。電車内のシート下に設置している暖房装置は電熱器を使用しており、強弱の切替スイッチ等を設置することが難しい状況です。乗務員は車内に設置の温度計だけに頼らず、客室に入り車内の状況に応じ適切な車内温度の管理に努めていますが、機器の入り切りは乗務員が管理しておりますので、暑い時や寒い時にはご遠慮なくお申し付け下さい。
2021/11/18	メール	ことでん羽間駅近くの線路沿いの敷地の雑草が歩道にはみ出て歩道を塞いでいます。触るとかぶれるような小さい木のような草も生えているので歩道側は通れず、歩道のない側の道路を歩くことになり危険を感じています。ことでんの敷地でなかったら申し訳ないのですが、どこに言えばいいか分からず連絡させて頂きました。ことでんの敷地内でしたら、雑草の草刈り等お願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出を受け2021年11月21日に弊社が管理する敷地内の草刈り作業を実施しました。なお、歩道部分や国道32号線の箇所につきましては、道路管理者の普通寺国道維持出張所にお問い合わせください。今後もことでんのご利用よろしく願いたします。
2021/11/19	メール	いつもお世話になってます。空港通り駅の南側入り口に吐瀉物があります。コロナ禍のこのご時世ですので、清掃されることを望みます。	ご意見ありがとうございます。ご指摘がありました箇所の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。
2021/11/22	メール	会社に電車で通勤したく、運賃証明書が必要とのことで、書いていただくのに必要なものはありますか?定期を買わずにその都度切符を購入したいのですが可能ですか?	お問い合わせありがとうございます。企業、事業所等にお勤めの方が通勤手当等の算定に用いる目的で運賃の証明や停留所間の距離の証明を必要とされる場合は、ことでんの運転営業所で証明書を無料で発行しています。(所定の様式はありませんので、企業や事業所の様式を持参してください。)普通乗車券をお求め頂いた場合には、ご提示いただくことにより、駅係員や電車乗務員が購入証明書を発行いたします。なお、領収書をご希望される場合は、お手数をおかけいたしますが駅係員までお申し付けください。
2021/11/22	琴電琴平	ゴミ箱いい加減に使わせろ。	ご意見ありがとうございます。香川県では、2021年11月20日に感染警戒レベルが一段階下がりが「感染予防対策期」となりましたが、不特定多数の人が使う駅では、マスクなど口に触れるものが捨てられるゴミ箱を減らすようにしておくと、お客様や従業員が新型コロナウイルスに感染する恐れがあることから、2021年4月1日より、ゴミ箱の使用を中止しています。ご利用に際して発生したゴミにつきましては、ご利用者様自身でお持ち帰りいただけますようご理解とご協力をお願い致します。
2021/11/22	今橋	ごめんなさい、苦情ではなく分からなかったことで書きました。(11/18の11:14に瓦町から乗り今橋で降りました)ミライエへ行こうとして降りたのですが、イルカで出て改札で途中下車指定駅という看板に気づいたのです。これ、今度イオンに行くとき一時改札を出て、イスで休んでまた乗ってとか出来るかな?とと思っただけです。	お問い合わせありがとうございます。弊社の旅客営業規則では、途中下車を定め、お取り扱いさせていただいており適用条件がございます。普通乗車券で乗車駅から最終着駅の運賃が途中下車と同額で無く弊社が定めた駅に限ります。今橋駅は途中下車指定駅となっておりますが、瓦町駅から今橋駅までと沖松島駅は大人普通運賃が190円で同額となることから適用外となります。また、IruCa乗車券についても適用外となります。ご理解ください。
2021/11/22	琴電琴平	観光で訪問しました。京王沿線民なので、旧5000系(ことでんの1100系)を見て懐かしくなりました。さて高松築港のトイレを利用したのですが、大便器のペーパーホルダーがタバコの焼けこげだらけでした。火事になると大変なので炎感知器の導入をなさってはいかががでしょうか?	ご意見ありがとうございます。高松築港駅のトイレを補修するとともに禁煙の表記物を設置いたしました。なお、ご提案いただきました炎感知器の設置については、今後の参考とさせていただきます。今後もお客さまが快適にご利用できる鉄道施設を目指してまいります。

2021/11/24	太田	運転荒い！雨の日は慎重に運転すべき。酔った！気分悪い。	このたびは、電車をご利用の際に不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。運転士に確認したところ、運行に遅れが生じないようにとの意識が働き、急いだ運転になってしまったとのことでした。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機器操作を行わないよう厳しく指導いたしました。いただきましたご意見やご指摘は、今後の乗務員教育に反映させ、安心して快適にご利用いただけるよう社員一同取り組んでまいります。
2021/11/25	空港通り	琴平線夜11時台の電車、再開してください。夜のスーパーでの仕事に困っています。11時台の電車再開お願いします。	ご意見ありがとうございます。電車の運行ダイヤはお客様のご利用状況を勘案して設定しております。コロナ禍で公共交通を利用した移動の自粛とテレワーク等、新しい生活様式が定着したことにより、夜間にご利用のお客様が減少しております。現在のご利用状況では、運行経費を確保することが出来ない為、最終列車の繰り下げは出来ません。ご理解ください。
2021/11/25	高松築港	高松築港駅のトイレ内の英語表記で、Womenは複数形なのにManは単数形なのでMenの方が良いと思います。よろしくお願いたします。	ご意見ありがとうございます。ご指摘のありました表記内容にいて、統一出来ていなかったことから更新いたしました。今後もことごとくのご利用よろしくお願致します。
2021/11/25	瓦町志度線口	志度線の塩上町側の改札について、朝ラッシュ時(上り電車到着時)に、出場する乗客の方が一斉に殺到する為、その間、入場することが困難となり、下り電車への乗車が出来ないという事が2回ほどありました。提案ですが、地面に出場・入場の優先が分かるようなラインを引いて入場者の導線を確保いただければ、ラッシュ時でもスムーズに乗車出来るように思います。ご検討ください。	ご不便をおかけし申し訳ございません。ご提案いただき2021年11月30日に志度線口の出口側の上部に左側通行をお願いする表記物を貼付しました。
2021/11/25	メール	仏生山工場見学手続きについて教えてください。仏生山案内人という有志団体の〇〇と申します。仏生山に来たゲストを仏生山内の案内をしています。私たちスタッフの勉強として可能でしたら工場見学に参りたいと思います。見学人数は5名ぐらいです。見学お手続き要領を教えてください。教えてほしい項目 1.見学時間帯 曜日など 2.見学するにあたっての注意点 3.写真撮影は可能か	お問い合わせありがとうございます。事前にご連絡いただいたお客様のみ車両所内の見学を承っております。料金は20分30,000円となります。 1. 平日を基本的にお願いしていますが、事前にご連絡いただければ土日祝日も対応いたします。なお、見学時間は9:00から17:00までです。 2. 車両所の工場内では、ヘルメットを着用し係員の指示に従っていただくほか、お足元が悪い箇所があるため、歩きやすい靴でお越しください。あわせて、工場内の機器などに触れないようお願いいたします。 3. 写真撮影は可能ですがSNS等に使用される場合は係員のプライバシーに配慮願います。 2021年11月26日現在、コロナ禍のため受入れを中止させていただいております。再開等に関する詳細は、ことごとく車両所(087-889-3096)までお問い合わせください。
2021/11/26	メール	本日、円座駅から7:33発に乗車しようとしたところ確認もせずにドアを開められて接触しそうになった。安全確認はどうなっているのか？そのことを伝えようと琴電琴平駅に電話したら非常に対応が悪かった。改善していただきたい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。担当乗務員には、駅に到着した際にはお客様の動向を確認し、機器の取り扱いを行うよう厳しく注意指導しました。また、駅係員にも丁寧な電話対応を行うよう注意指導致しました。引き続き定期的に実施している社員教育時に安全運行とサービスレベルの向上に取り組んでまいります。今後ともことごとくのご利用よろしくお願致します。
2021/11/26	メール	11/26朝、太田から琴電琴平まで電車を利用した際、私がマスクをしていなかったところ、車掌の〇〇に太田発車後マスクの着用を促す車内放送をされました。また、仏生山で車掌交代の際、私はにらまれたと感じ、不快な思いを致しました。他にもマスクをしていない方がいらっしやいますが、同じようにされているのでしょうか。前回(No.212182)注意指導はされたのでしょうか。また、社長はご存じなのでしょうか。2、3日後に連絡させて頂きます。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。コロナ禍において、マスクの着用が推奨されており、駅構内や電車をご利用のお客様にご案内させていただいております。ご理解ください。なお、イルカBOXで頂戴したご意見は、全社員で情報を共有しており、月次で開催される『サービス改善推進委員会』で討議し、具体的な改善策を講じるとともにホームページと駅に設置する掲示板において、原則として全数回答・公表するように努めています。
2021/11/26	メール	三条駅の駅員の態度が非常に悪い。ベビーカーが線路の間に挟まって困っているのを見て見ぬふり。挨拶もどこを向いているかも分からない。	このたびは、ご不安な思いをおかけして誠に申し訳ございませんでした。当該駅係員に確認したところ、お客様にご不安な思いをおかけして申し訳ございません。今後は、駅周辺も含め、安全面に十分に注意して勤務してまいりますと猛省しております。当該駅係員には、執務態度について注意指導いたしました。今後ともことごとくのご利用よろしくお願致します。
2021/11/28	メール	湯元駅停車中に男性旅客より、湯元駅に六万寺駅のサイクルトレイン時刻表が貼付してあると申し出がありました。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。今後、各種のポスターを掲出する際は、十分に確認し、再発防止に努めてまいります。
2021/11/29	メール	11.〇の春日川〇〇着に乗ったのですが、車掌さんの態度がくそ悪い、切符の料金を間違えただけでキレてる態度、いつも瓦町から乗ってるため「瓦町からと勘違いして間違えてしまいました」と言ったところ笑いながら、嘘やろの一言、お金を払ってお釣りをもらおうとしたところ「ありがとうございます」も無く「はい」の一言、通勤にも毎日のように琴電を利用していますが、このような態度には本当にありえなく思っており残念です。さすがにこの態度は、当方もイラつきキレようとしたましたが時間ももあるだろうし、そこまで子供ではないので見過ごしてあげました。他の人だった場合、キレてもおかしくない態度でした。くそほどありえなかったです。指導のほうちゃんとして下さいね。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該車掌に確認したところ、親近感を持ってもらおうと言葉遣いが適切でなかったと深く反省しております。当該車掌にはご指摘いただいたことを真摯に受け止め、接客時の言葉遣いや態度を改めると共に全てのお客様に対して平等なサービスを提供するよう厳しく注意指導いたしました。今後ともことごとくのご利用よろしくお願致します。
2021/11/29	一宮	ことでん様を利用させていただいていると香川県の子供さんが手を振ってきます。私はその姿を見るのがとても好きです。ことでん様、香川県の子供たちのために新幹線を走らせてみてはいかがですか？(レールの幅が同じなので)	ご意見ありがとうございます。ご提案の通り、弊社の電車と新幹線のレール幅は同じですが、車両の幅や高さ等と電化方式(ことでんは直流1,500V、新幹線は交流25,000Vもしくは、交流20,000V)が異なります。施設の改修や車両の改造など、多額の費用が必要となることから、新幹線の導入は考えておりません。ご理解ください。今後も地域に愛される鉄道を目指してまいります。

2021/11/29	湯元	切符の買い方がわからない	ご不便をおかけして申し訳ございません。ことでは全駅に自動券売機を設置しております。切符の購入は、お客様の目的地の運賃をご確認いただき、お金を入れてその運賃のボタンを押すと切符が発券されます。なお、ことでは、ICカード乗車券IruCaも発売しており、カードに積み増しすることで、切符の購入や小銭の用意が必要なく、便利なカードです。また、1日フリー切符などの企画乗車券も各有人駅でお取り扱いしておりますので、お気軽に乗務員又は駅係員までお声掛けください。公共交通を利用した校外・園外学習プランとした、わくわく電車教室も実施しております。切符の買い方や乗車マナーなどをご案内させていただいております。併せてご利用いただけますようお願い申し上げます。
2021/11/29	空港通り	ゴミが落ちている。イスが汚れている。犬の糞が落ちている。	ご意見ありがとうございます。ご指摘がありました箇所の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。
2021/11/29	琴電琴平	車内の広告がどれも可愛く、特に感染対策のイルカとアマビエの広告にとても癒やされました。前回利用時、出発時刻ギリギリに駅に入った時に車掌さんが「乗りますか？」と声をかけて下さり待ってくれたことがとても嬉しかったです。イルカのキャラクターが個人的にすごく好きです。	いつもことでんをご利用下さいまして、ありがとうございます。電車内には、企業様などの一般広告物の他、ことでんからのお知らせには、ことちゃんを使った広告物も掲示しております。今後も、電車をご利用頂くお客様の目に留まる広告物の作成を続けて参りますので、電車をご利用の際は、ぜひ車内の掲示物を御覧くださいませ。
2021/11/29	瓦町	〇〇運転士が年配の女性の客に怒鳴っていたのが気分悪かったです。その客も危険横断したのも悪いことですし、もし轢いたら運転士の人生にも関わるので腹が立つのも分かりますが、みんなのいる前で怒鳴るのは不快でした。あと、車掌さんがフォローしたのが良かったです。	このたびは、電車をご利用の際にご不快な思いをおかけして誠に申し訳ございませんでした。当該運転士に確認したところ、電車が接近し遮断桿の降下を潜り抜ける行為が危険であったことから、冷静さを欠いた行動と言動になり、お客様にご不快な思いをさせてしまい申し訳ありませんと猛省しておりました。当該運転士には、危険な行為に対しては毅然とした態度は必要ではあるが、お客様への配慮に欠けた対応は行わないよう厳しく指導いたしました。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。
2021/11/29	メール	ホームページの時刻表が紙で欲しいのでパソコンで印刷しようとしたが、時刻表の端が切れてうまく印刷が出来ません。どうにかならないのですか。そちらでやってみても出来ないでしょう。	ご不便をおかけし申し訳ございません。ホームページにPDF版のデータを追加いたしました。是非ご利用ください。
2021/11/30	メール	いつもお世話になっております。〇〇車掌さんのアナウンスで気になることがあります。個人を特定してしまうようで申し訳ないのですが最近とてもアニメ声のような声でアナウンスをされてる方がいらっしゃるのが気になります。可愛い声を入っている方もいらっしゃると思いますが電車のアナウンスには不向きだと思います。地声かどうか分からないのですがもし地声であればアナウンスの仕方を工夫していただければ幸いです。よろしく願い致します。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該車掌の車内放送を確認しましたが、車掌放送マニュアル通りの放送が行っていました。電車の走行中は、高い声の方が聞き取りやすいと思われそうですが、声には個人差があるため、統一した放送を行うことが困難です。ご理解いただけますようお願い致します。
2021/11/30	メール	今年12月より多くの有人駅で、お昼1時間くらい駅員さんが不在になる時間帯があったり、土曜日・日曜日・祝日は大幅に駅員さんがいる時間が減ったりして、中には一宮駅など折り返しの電車がある駅や、各線の終着駅や、太田駅など駅員さんが不在になる時間でも乗降客がまあまあいる駅でも対象になっていて、安全を軽視していないか不安になります。人件費の削減が目的なのでしょうか?特に伏石駅では、駅が高架になっており、ホーム下に人が転落して周りに誰もいなくて助けを呼べなくて電車にはねられて事故につながらう責任をとるのですか?駅員さんが不在の時、ホーム下に人が転落して、転落した人がケガをして動けない等、事件・事故などの緊急事態が発生した場合はどうしたらいいのでしょうか?せめて、駅員さん不在の場合の緊急連絡先などをはっきりとわかる場所に掲示してほしいものです。	ご不便並びにご不安な思いをおかけして申し訳ございません。弊社では2021年12月1日と2021年12月16日に駅窓口の業務時間の変更を実施いたします。変更に伴い係員には周知と教育を実施しており、安全面については問題ございませんので、安心してご利用ください。なお、駅員不在時には、駅窓口に緊急連絡先として(運転営業所087-831-6008)を掲出いたします。お気づき点などがございましたら、お気軽に087-831-6008までご連絡ください。