

受付日	投函場所	ご意見	ことでのんからの回答
2021/12/16	高松築港	Suicaのチャージが出来ない	ご不便をおかけして誠に申し訳ございません。Suicaは、電車内及び自動チャージ機でのチャージは出来ません。お手数をおかけいたしますが、IruCa取扱窓口、ことでのんバス車内、コンビニで事前にチャージして、ご利用くださいますようお願いいたします。
2021/12/16	瓦町	いつもお世話になります。私の友人の〇〇様(年配、白杖使用の方)が滝宮(34レ)から瓦町まで瓦町まで電車を利用して。瓦松改札を出て駅外に出ようとする点字ブロックを設置してある方の扉が閉まっていた。(114銀行横・西北側)故障中でしょうか、防風のためでしょうか。帰り路はFLAG側(西南)より駅改札を目指しますが点字ブロックの近いところにベンチを設置しているのでベンチに腰かけている人の足につまづきそうになります。上記2点改善をお願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。114銀行横の西北側の扉につきましては、現在、故障しているため、修理を手配しており2021年12月下旬ごろに修理が完了する予定です。ご不便をおかけしますが、修理完了まで締切とさせていただきます。また、お申出の通り、点字ブロック付近にベンチを設置していたため、ベンチを移動しました。今後もことでのんのご利用よろしくお願致します。
2021/12/16	メール	琴電を通勤で利用しています。転勤したばかりで駅の場所が分からず乗り遅れそうになった時に、ダッシュして行ったらわざわざ閉めたドアを開けてくれました。JRでは絶対待ってくれませんが、琴電が愛される理由がわかりました。いつも朝仕事終えて疲れた車掌さんが乗ってるのを見て、感謝しています。いつも利用させていただきありがとうございます。徐々に乗客も戻ってくると思うので安心安全な公共交通機関として、頑張ってください。	温かいお言葉ありがとうございます。社員の励みとなります。乗務員は遅延が発生しない範囲で、お客様が乗車するまで待ち合わせる場合がございます。なお、駆け込み乗車は大変危険ですので時間に余裕を持って駅にお越しくださいますようお願い致します。コロナ禍ではございますが、感染予防を徹底してお客様への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。
2021/12/17	メール	ことでのん一宮駅の横に一宮プラザとあるが、何か商品を取り扱っているのか？現在、閉鎖している旨を伝えたと、看板を撤去してほしいとの要望があった。	ご意見ありがとうございます。一宮プラザには物販テナントはございませんが、高松市地域包括支援センター様が2階で平日のみ営業を行っております。そのため、一宮プラザの看板等を撤去する予定はございません。ご理解下さいますようお願いいたします。
2021/12/17	高松築港	踏切事故によりトラブルが続いているとニュースでよく目にしているの、非常停止ボタンや点字ブロック(踏切近くの物)の増設を検討して欲しいと感じます。	ご意見ありがとうございます。今年度は、志度線の宮ノ下踏切の1踏切に踏切支障報知装置(押しボタン)を新設し、現在99踏切に設置しております。今後も交通量や地形等を勘案して設置する踏切を検討し、踏切道の安全確保に努めてまいります。なお、点字誘導ブロックについては、踏切は道路であることから、弊社での設置はできません。ご理解の程よろしくお願致します。
2021/12/20	メール	私は志度線と琴平線を利用している者です。先日志度線のダイヤ改正がされましたが琴平線と志度線の接続が悪すぎませんか??特に夜の接続が悪すぎると思います。琴平線で瓦町に21時8分につく電車に乗ると、志度線では21時41分の電車にのることになり30分以上待つこととなります。本当に本当に不便です。琴平線から志度線の接続が悪すぎます。以前までは3分ほどの待ち時間だったので有り得ないです。利用する身になって時刻表は考えて欲しいです。毎日毎日長時間電車を待っていると気分が悪いです。どうにかありませんか。どうにかしてください。本当に不便で困っています。	ご意見ありがとうございます。2021年11月27日の志度線ダイヤ改正ではお客様のご利用が多い琴電志度方面から高松築港方面への乗り継ぎ改善を実施いたしました。運行間隔の違いから全ての電車に接続することは出来ません。また、現在のご利用状況では増便する経費の確保ができず、現ダイヤが最大の運行本数となります。ご理解ください。なお、頂戴したご意見は今後の参考とさせていただきます。
2021/12/20	メール	ことでのん榎井駅を利用しています。岡田駅までよく行くのですが、榎井駅の券売機に250円のボタンがありません。(榎井駅から岡田駅まで250円)なぜ無いのですか?また、今後券売機で250円分の切符を買えるようになることはありますか?	ご不便をおかけして申し訳ございません。榎井駅の券売機は運賃ボタンが10ヶ所となっており、お客様のご利用数に基づいて金額設定を行っています。ご不便をおかけしますが250円の設定を追加する予定はございません。ご理解ください。お申出の運賃につきましては、電車内で乗車券を発売させていただきますので車掌にお申し付けください。なお、ことでのんでは、ICカード乗車券IruCaを発売しております。切符の購入や小銭の用意が必要なく、割引運賃やバス乗継割引など便利でお得なカードです。IruCa窓口でお求めいただけますので、ご検討ください。
2021/12/20	高松築港	いつもお世話になっております。先日の「ことでんグッズ販売会」とその他思った、感じたことを羅列で書かせてください。参考にでも「これ書いてあるん。どうかいの？」議題に挙げてご活用ください。①グッズ販売会では、乗務員さんの使用されている運転士時刻表、レアなものが購入できて良かったです。ありがとうございます。②今回、地下からの入場列について、前回は2回デッキで列が長く伸びていたように思いますが、駅務員さんに尋ねると「おそらく外に並んでおるのか?」と思いましたが」と返答。そこには表記が何もなく…列は確認できず。わからなかった。運転営業所の方におたずねをして「地下通路で並んでおると思います」と回答をいただいた理解しました。以後催事をするときに、せめてことでのんの企画する販売会で、周知も社内完結だろうと思いますので、以後ご配慮いただけると助かります。③ことちゃんが突如登場されて「今年一年お世話になりました」と一礼。登場回数が激減する一年、ヒーローが不在なのはさみしいですね。コロナウィルスは落ち着き加減な内、可能な範囲出てきて活躍をいただけると有難いです。④(話が変わりますが)先日、志度線で枕木を木製からコンクリート製に変更する姿またま見ることが出来ました。夜中の交換は御苦労されていたかと思ひます。お疲れ様でした。木製の枕木については、FLAGか仏生山の販売会を予定されていますか?それともホームセンター様に卸される予定ですか?⑤車内吊り広告について、景気の悪いせいか空気がありますが「ことでん1日乗車券発売中」の記事を、いつだったか見かけたように思いますが、長らく見ておりません。また「JR・ことでんくるりんきっぷ」についてもJRさんが発券するとM型券なのに、ことでのん駅だと日付を押して発券するタイプでレア切符なのに、ことでん駅ではそのきっぷの紹介掲示、数年見た覚えがありません。広告枠を使って、そんな魅力を発信してみたいかでしょうか?当然、有料広告のお申し出があったときは、差し替えて頂いて構わないのですが、自社のいいところをアピールしようとしておられないので、提案をさせていただきます。	ご意見ありがとうございます。2021年12月18日に開催いたしましたイベントにご来場くださりましてありがとうございます。お並び頂く位置についてはことでんHPで告知させて頂いておりますが、関係各所への周知不足から正確なご案内ができず、大変失礼いたしました。今後のイベント開催の際は、関係各所への周知を行い、お客様へ正確なご案内ができるよう改善いたします。木製の枕木の販売予定はございませんが、イベントでの販売商品につきましては、今後もお楽しみ頂けるよう企画して参ります。車内や駅などの交通広告媒体につきましては、コロナ禍で需要が減少していましたが、経済活動の再開に伴い、ご利用も回復傾向にあります。ことでのんからの告知も含め、広告媒体を有効に活用し、賑わい作りにも取り組んで参ります。

2021/12/21	メール	8:13着の志度線を毎日利用しているが時間通りに到着したことがない。ダイヤ改正後、毎日2分程度遅れており、8:15の電車に乗り換えが出来ない。今日も松島二丁目駅でかなりの時間停車していました。実態にあったダイヤを設定してください。	ご不便をおかけし申し訳ございません。2021年11月27日より志度線のダイヤ改正を実施しました。2021年12月20日～22日の調査の内、お客様の運賃精算により60秒の遅れが生じた場合がございます。各駅に設置している自動券売機で乗車前に乗車券をお買い求めいただけるよう周知してまいります。なお、志度線口8時13分着は、瓦町駅③番乗り場から8時19分発の高松築港行きにお乗換をお願いします。今後もことでんのご利用よろしくお願ひ致します。
2021/12/22	メール	ことでん伏石駅を利用しています。バスターミナルも開業しました。地域の駅としては、立派な施設ですが、ターミナルも併せてもう少し活用というか活気があれば、と思います。コンビニなどの設置予定はないのでしょうか。また、ターミナルに、キッチンカーなどを定期的に呼び、集客をうながしてはどうでしょうか。今後の動向をみている段階かと思いますが、せつかくの近代的な駅をもう少し活用してほしいと、乗り降りの度思います。	ことでんをご利用いただき、誠にありがとうございます。伏石駅は、スペースの問題がありコンビニエンスストアの誘致を行う計画はございません。なお、駅前広場の集客については、高松市から回答がございました。ことでん伏石駅駅前広場につきましては、駅利用者の安全性を確保する観点から、御提案されている事を実施する予定は、現時点ではございませんが、今後も多くのお客様に御利用いただけるよう交通事業者と連携を図ってまいりたいと存じます。
2021/12/22	片原町	12/〇琴平線下り18:00発が遅延した際の件です。遅延自体は仕方がないと思いますが、その時の駅員の対応が不十分でした。まず、遅延のアナウンスが定刻を3分位すぎて初めてありました。もっと早くにアナウンスできたはずですが。当日は日中、急激に気温が下がり極寒で強風の吹きすさぶホームでずっと待っていました。もっと早く乗客に知らせてくれたら、待合室やコンビニに避難できました。因みに私が17:55頃に改札に入る時には、何の表示もありませんでした。遅延することが分かっていたはずなのに、駅員は暖かな室内で、乗客は極寒のホームでいました。また、アナウンスについても最初と次の2回しかありませんでした。待っている人間の心理状態を全然理解されていません。何の情報もなくずっと待っているより「現在〇〇駅です」と伝えてくれる方が、ずっとイライラが少ないです。これが気候のおだやかな発生した事案だったら、ここまで申しません。あの日の状況は駅員の方がよくご存知だと思います。今後の対応に気を付けて欲しいです。	2021年12月17日に発生した踏切支障による遅延により、ご利用のお客様には、ご不便をおかけし深くお詫び申し上げます。当日の状況を確認したところ、改札口での遅延の説明やお知らせ板を掲出しておりましたが、説明頻度や掲出場所に問題がございました。当該係員には、お客様への情報提供等について、注意指導いたしました。今回のご意見を受け、駅の構内放送装置の増設を検討するとともに異常時における情報提供を改善してまいります。
2021/12/22	片原町	トラブルが生じる事については、仕方がない事と思っています。しかし、何らかのトラブルで電車が遅れ、駅の遮断機前辺りから改札口を出た辺りまで大勢の人が待っていた状態での対応についてアナウンスが少なすぎると感じた。この状況で、何らかのアナウンスはしていたと思いますが、放送では駅内しか聞こえないし、口頭でその周辺の人にしか聞こえていない状況で、後から来た人は何が起きているのか全く分からない状況でした。駅員の一人は改札横に座って、個々に問合せを受けた人に説明していましたが、どうして表に出て大きな声で「今、このような状況です。まだ、見通しが立っていない」というようなアナウンスをみんなに分かるようにしないのか疑問に思いました。寒い中、急いで帰らなければならない方もいたと思いますが、トラブルは仕方ないとして、その後の対応・情報提供の少なさに不満を感じる人は、私以外にいたのではないのでしょうか。このような時にはうるさいと思うぐらい状況をアナウンスした方がよいと思いました。	2021年12月17日に発生した踏切支障による遅延により、ご利用のお客様には、ご不便をおかけし深くお詫び申し上げます。当日の状況を確認したところ、改札口での遅延の説明やお知らせ板を掲出しておりましたが、説明頻度や掲出場所に問題がございました。当該係員には、お客様への情報提供等について、注意指導いたしました。今回のご意見を受け、駅の構内放送装置の増設を検討するとともに異常時における情報提供を改善してまいります。
2021/12/22	片原町	電車が動き出し、遮断機があがったので待っている人がいっせいにホームに渡り出しました。私は改札にも入っていなかったので順番に前に進んでいると、また遮断機が下がり始め、ホームに長尾線が入って来ました。恐らく私以外にも長尾線に乗りたかった人は一定数の人がいたと思いますが、しばらく待ったうえ、目の前の電車に乗れませんでした。この時もなぜ「長尾行きが早く来るので長尾線利用の人は急いでホームに渡ってください」ぐらいのアナウンスをしてくれないのかと本当に疑問を感じました。琴電の方にはトラブルがあったから仕方がないではなく、トラブル解消後、客の中には本当に急いで帰らなければならない人もいたという事を考えていただき、最善の対応アナウンスをして頂きたいと思います。	2021年12月17日に発生した踏切支障による遅延により、ご利用のお客様には、ご不便をおかけし深くお詫び申し上げます。当日の状況を確認したところ、改札口での遅延の説明やお知らせ板を掲出しておりましたが、説明頻度や掲出場所に問題がございました。当該係員には、お客様への情報提供等について、注意指導いたしました。今回のご意見を受け、駅の構内放送装置の増設を検討するとともに異常時における情報提供を改善してまいります。
2021/12/22	メール	これはどこの鉄道会社も同じ話になりますが、ファン同士で交流を深めるのは素晴らしい事です。しかし先般、SNSで心無い濡れ衣を着せられて怒り心頭です。信じられません。レベルが低すぎます。最近では全国各地で撮り鉄のマナーが問題視されておりますが、今年ことでんでもこのようなファンはあちこちで散見されました。千葉の〇〇鉄道様でもこのような事案が続いており、こんだけトラブルが続くようであればヘッドマーク掲出のイベント(ようは撮り鉄が喜ぶネタ)を中止せざるを得ないのではないのでしょうか?これはもちろんヘッドマークに限らず鉄道に関係する広告車両、ラッピング車両も同じ事です。ご検討よろしくお願ひ致します。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。弊社では、SNSでのトラブルは把握しておりません。ことちゃんツイッターに誹謗中傷に該当すると判断したアカウントなどについては、フォローを外す場合やブロックさせていただく場合がございます。ご理解ください。なお、コロナ禍によりご利用のお客様が減少しており、ヘッドマークや広告収入等は、鉄道の維持には不可欠な収入となっています。広告等の掲出にご興味のある方は、ぜひご検討ください。交通広告のお申し込み・お問合せは、弊社のホームページをご覧ください。
2021/12/22	メール	瓦町周辺の道路には遮断機が多すぎるため交通渋滞が頻繁に発生しています。これによる経済活動へのダメージも多大なものと思われれます。また排気ガスによる環境への負荷も大きく、大手企業はこのような状態を長期に渡り放置せず、早急に高架または地下工事に取り組むべきです。	ご意見ありがとうございます。連続立体交差事業は高松市中心市街地の地域分断や交通渋滞、踏切事故の解消を図ること。また、高松築港駅をサンポート高松に乗り入れることにより、都市拠点機能を高めることを目的としていましたが、2010年3月に事業の中止が決定されております。当時、高松築港駅の移設先として現在の高速バスターミナルの場所が計画されておりました。現在、香川県が連立事業の存廃について検討しているところですが事業の存続も含め、高松築港駅の移設場所や用地の確保等は未定と伺っています。連立事業は弊社が単独で計画するのではなく、サンポート高松周辺の都市計画を含めた事業計画となります。引き続き、香川県をはじめ関係機関と協議してまいります。

2021/12/23	瓦町	瓦町駅で、志度線の線路が琴平線・長尾線の線路とつながっていないので、志度線用の車両基地等も要るし、車両の運搬も手間や経費が余計にかかっているのではないのでしょうか？瓦町駅付近を高架にする計画があるのなら、志度線瓦町駅も高架にして、琴平線・長尾線の線路とつなげて車両もいつでも相互に乗り入れできるようにして欲しい。	ご意見ありがとうございます。連続立体交差事業は2010年3月に事業の中止が決定されております。現在、香川県が連立事業の存廃について検討しているところですが、事業の存続も含め未定と伺っています。引き続き、香川県をはじめ関係機関と協議してまいります。なお、志度線の乗り入れには、新たな用地の取得や高架事業に多額の費用が必要となることから、弊社単独で事業を実施することは出来ません。ご理解ください。
2021/12/24	メール	通勤で長尾線を利用していますが、たまにかわいい声のアナウンスが流れます。あれは女性の車掌さんなのでしょうか？それとも録音なのでしょう？癒される声なので、このアナウンスの電車に乗ると少し元気になります。もし女性の車掌さんなら、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。現在ことでんでは3名の女性車掌が在籍しております。女性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。ことでんのご利用よろしくお願ひ致します。
2021/12/27	メール	はじめまして。香川県でフォトグラファーをしております〇〇と申します。いきなりのご連絡申し訳ございません。この度は、写真やSNSを通じて「ことでんグループ」様にご協力できないかと思ひご連絡させていただきました。私のポートフォリオのページは下記URLになります。https://www.shohei24.com/是非ご覧いただけたらと思ひます。よろしくお願ひいたします。	平素より大変お世話になっております。この度は、ご協力のご提案をいただき、誠にありがとうございます。ポートフォリオ早速、拝見させていただきました。一枚一枚の色合いやセンスには圧倒されました。ご提案いただいた中、恐縮ではございますが、コロナ禍で鉄道収入が激減しており、広告宣伝に充てる費用を捻出することができず、今回は見送らせていただきます。またの機会がございましたら、ぜひよろしくお願ひいたします。益々のご活躍を心よりお祈り申し上げます。
2021/12/27	メール	綾川駅の券売機、休日など不調しているときが多い。電車に乗っても車掌が忙しそうで、降りるまでに車内販売が間に合わないの券売機をもう一つくらい設置して欲しい！	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。2021年12月25日(土)、26日(日)の両日で自動券売機に異常エラーが4回発生いたしました。2021年12月27日に保守メーカーによる修理が完了し、現在は異常なく稼働しています。なお、自動券売機の増設は今のところ考えておりません。今後も不調とならないよう保守整備に努めてまいります。
2021/12/28	メール	IruCaカンタンご利用ガイド回数割引の項目について。割引金額が10円未満の場合に限り、端数を切り上げる。という記載がありません。最低割引金額10円というのはどこかで聞いたような気がしますが確かでなく、それについて自分の周りでも度々議論がなされます。	ご意見ありがとうございます。回数割引が適用されるIruCaにつきましては、ご利用時に割引金額が10円未満の場合は端数を切り上げ10円の割引いたします。なお、ご利用ガイドへの記載につきましては、ご意見として今後の参考とさせていただきます。
2021/12/29	メール	現在、北陸鉄道で元京王3000系電車、松本電鉄の元京王3000系電車は、いずれもステンレスカーであり、今後、電車の増備を行う場合いずれの元京王3000系電車は運転を離脱予定であり、購入できましたら購入して走らせてください。	ご意見ありがとうございます。ご提案いただきました電車の車両は、レールの間が1,067 mmです。弊社の1,435 mmを走らせるためには、台車及び電動機モーター等の大幅な改造が必要となることから、導入は考えておりません。ご理解ください。
2021/12/29	瓦町	〇〇について書いたものですが、さすがに言い過ぎました。早く評価のいい車掌になってほしいです。(何回もすいません。)あと一つ、1207、1208の汚れがひどいです。	ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。接遇態度につきましては今後も定期教習等を通し、全乗務員のサービスレベル向上に努めてまいります。なお、1207×1208号車の車体が汚れていた為、2022年1月1日に洗車を行いました。今後もこまめな洗車を心がけてまいります。
2021/12/29	瓦町	前回、〇〇のことについて書いたものです。度々失礼します。高松築港で折り返し、15:00発の1207、1208に乗ってしばらくすると「乗車券をお持ちですかね？折り返し乗車しているの」と聞いてくれました。ありがたかったです。その後、確認した後、お礼を言ってくれて笑顔だった気がします。〇〇さんには誰にも負けない一人前の車掌になってほしいです。声量(アナウンス)の声も聞こえました。あと一つ、片原町のプザーがひどい。	ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。接遇態度につきましては今後も定期教習等を通し、全乗務員のサービスレベル向上に努めてまいります。なお、片原町駅の出発プザーが故障していたため、2021年12月28日に修理が完了し、正常に復帰しています。今後もことでんのご利用よろしくお願ひ致します。
2021/12/29	メール	琴電琴平→栗林公園の区間をICカードで乗車。栗林公園駅で出場する際にタッチし忘れたので、pasmo が使えなくなっております。今は神奈川県に住んでいるため直接行けないのですがどうすればよいでしょうか。お手数おかけしますが、どうぞ宜しくお願い致します。	お問い合わせありがとうございます。お申し出の通り、現在、お客様のpasmoカードは弊社で利用された運賃の決済が未処理となっており、カードがご利用いただけない状態と思われれます。利用可能にするには、カードの詳細をご確認させていただく必要がございます。お手数をおかけしますが、高松琴平電気鉄道株式会社 運転営業所(電話 087-831-6008)まで、ご連絡頂けますようお願い致します。