

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2022年1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
2022/01/17	メール	朝9時48分頃沖松島駅発瀧元・琴電屋島・八栗・大町・琴電志度行の800形804号+600形627-628号の3両編成の列車が到着した時800形804号の後ろ側の列車がある車両に乗車して、車掌の乗務員をしていらっしやる〇〇さんが「次は、〇〇、〇〇です!」と車内放送をされていて、何を言っているのかが最初全然分りにくい状態でしたので、春日川駅発車していた時にその後「次は、瀧元、瀧元です!」と車内放送をされていた時には、だんだんと分かって来た様子になっていました。	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。当該車掌には、お客様のお申し出内容を伝え、発車前や走行中にマイクの音量確認をごまめに行なうよう注意指導を行ないました。今後も聞き取りやすい音量の車内放送が提供できるよう努めてまいります。
2022/01/18	メール	ことでん長尾線、今まで通りに切実に終電を戻して欲しいです。	ご意見ありがとうございます。お申し出の夜間時間帯につきましては、コロナ禍で新しい生活様式が定着したことにより、ご利用のお客様が大幅に減少しております。21時以降に瓦町駅を出発する長尾方面への乗車率は28～39%となっており、現在のご利用状況では夜間に増便する経費の確保が出来ず、現ダイヤが最大の運行本数となります。ご理解ください。
2022/01/18	瓦町	志度線のダイヤ改定で、イオン高松線と志度線下りの接続が非常に悪くなっています。大抵、バス到着の直前か同時に電車が出発していることが多いです。特によく乗る瓦町駅18:01着のバスは、定刻に着けば瓦町駅18:05発の電車に乗ることが出来ますが、今までに2回しか乗ることが出来ず、殆どが「直前に電車が出たところだ」とか「今電車が出たところだ」といった不快感が高まっている状態でバスを降車する形になります。やはり通勤時間帯の電車を減便したのは、通勤客にとって不利なダイヤ改定だと思います。	ご意見ありがとうございます。志度線では24分間隔のパターンダイヤで運行しており、夕方ラッシュ時間帯は朝ラッシュ時間帯と同様に12分間隔での運行も可能ですが、コロナ禍でテレワーク等の新しい生活様式が定着したこと、瓦町駅を17時～19時に発車する志度線の乗車率は41～58%となっております。現在のご利用状況では増便する経費の確保が出来ず、現ダイヤが最大の運行本数となります。ご理解ください。また、バスは道路事情により遅延が発生する場合がございます。バスから電車への乗り継ぎは余裕をもってご利用ください。なお、頂戴いたしました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。
2022/01/18	高松築港	とても乗りやすいです。ありがとうございます。	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。今後もお客様が安全・安心・快適にご利用いただけますようサービス向上に取り組んでまいります。ことでのんのご利用よろしくお願い致します。
2022/01/18	高松築港	意見を人に求めるな。自分で考えてこそなんとやらだ。トイレをホームに作ってほしい。わかったか？	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。現在のところ、ホームにトイレを整備する計画はありません。なお、今後もお客様からいただいたご意見やご指摘を真摯に受け止め、サービスの向上と改善に取り組んでまいります。
2022/01/18	綾川	めっちゃええです	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。今後も、ことでのんのご利用よろしくお願い致します。
2022/01/18	メール	六万寺よりご乗車の電動車イスで利用されるお客様、以前、車イスのタイヤに画びょうが刺さってパンクした経験があり、掲示物の画びょう使用について考えてほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申出の通り、駅の掲示物には画鋸を使用しておりますが、不要な画鋸を残さないよう管理してまいります。なお、いたずら等によるものと思われる場合には、速やかにことでのん運転営業所087-831-6008にご連絡いただくとともに警察にも被害届けをお願い致します。
2022/01/20	メール	ことちゃんの年賀状が欲しくて昨年12月30日に年賀状をポストに投函しました。まだことちゃんの年賀状が届きません。再度年賀状を送ったらことちゃんからの年賀状をもらえますか？	イルカBOXへのご意見ありがとうございます。おかげさまで、今年も大変多くのお客様より年賀状を頂戴しており、現在のところ、お返事を作成中です。返信が遅くなり大変申し訳ございませんが、ことちゃんが書き終わるまで、もうしばらくお待ちいただければと思います。今後ともことちゃんをよろしく願いいたします。
2022/01/21	メール	〇〇という車掌がスマホを触っているのを見かけました。アナウンスもぶっきらぼうです。注意してください。	ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。乗務員には携帯電話の電源を切り乗務バッグに入れて携帯するよう教育しています。当該車掌に確認したところ、乗務中に電源の切り忘れに気付き、電源の切操作を行っていたとの申出があったため、厳しく注意指導いたしました。また、車内放送についても早口となっていたため、ゆっくりと分かり易いアナウンスを心掛けるよう指導しました。引き続き、定期教習や添乗を通じ、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。今後もことでのんのご利用よろしくお願い致します。

2022/01/21	メール	通勤で長尾線を利用していますが、車掌さんのアナウンス癒されます。中でも1人可愛い声の人がいます。癒される声なので、このアナウンスの電車に乗ると元気になります。働きやすい環境を作り、辞めさせないでください。また、通勤の時に回送の車掌さんがしんどそうに立っているの、会社としても座らせてあげるなどの対策をとったほうが良いです。	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、「これからもお客様に元気をお届け出来るよう頑張ります。」と大変喜んでおりました。今後もことごとくのご利用よろしくお願致します。なお、回送電車においても安全運行と執務中であることから着座乗務は考えておりません。ご理解ください。
2022/01/21	長尾	2021年1月〇日瓦町発12:13発に乗車した〇〇学生、車内でオニギリを食べていました。コロナ禍であれば許せる話ですが、今の子供達は公共交通機関を私の私の場、公の場所とは考えていない傾向があります。この時期なので、のどをうるおす程度の水分補給は必要ですが、軽食を摂取するのはいかがなものでしょうか？このところ、かけこみ乗車も増え乗車マナーは最悪です。こんな状態ではコロナの収束は不可能です。できれば車内アナウンスをお願いいたします。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。弊社では電車内での飲食について規約やルールは設けておらず、お客様のモラルに委ねるところが大きいです。新型コロナウイルス感染拡大防止の為、ポスターを掲出し、車内での飲食はお控えいただくようご協力をお願いしております。今後も車内放送やポスター等により積極的に啓発を行い、乗車マナーの向上に取り組んでまいります。
2022/01/21	メール	琴電長尾線の車内アナウンスが不快です。アニメ声でアナウンスしている車掌です。人それぞれ喋り方はあると思いますが、さすがにやりすぎていると思います。もっと普通にアナウンスしてください。よろしく願います。	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。
2022/01/21	メール	朝10時高松築港駅発片原町・瓦町・栗林公園・仏生山・一宮・岡本・滝宮・琴電琴平行の1100形1107-1108号の2両編成の後ろ側の1108号の車両に乗車していて、車掌に努めていらっしゃる乗務員の〇〇さんが車内放送をしていた時に「ご乗車ありがとうございます!10時にちょうど発車いたします!琴平行です!まもなく発車いたします!」と発車予告を合図のアナウンスをして、音量も結構高くいて、とてもだんだんと分かりやすくなっていました。本当にありがたいです。以前1月17日月曜日に朝9時48分頃沖松島駅発湯元・琴電屋島・八栗・大町・琴電志度行の800形804号600形627-628号の3両編成がある800形804号の後ろ側の車両がある列車に乗車していた時と比べていて、評価が高く感じて丁寧に案内をしていた様子でした。	温かいお言葉有難うございます。車掌には発車前や走行中に適時マイクの音量等の確認をするともに、適切な音量でわかりやすい放送を行うよう指導しております。お褒めを頂いた車掌にお客様のお言葉を伝えたと、「お言葉を励みに今後もより良いサービスの提供に努めます。」と大変喜んでおりました。今後も、お客様の立場に立った分かりやすい車内放送が行なえるよう努めてまいります。
2022/01/24	メール	定期券区間から乗り越し、差額を駅で清算しましたが、窓口で対応できず(通信障害?)イルカに千円入金して対応するように促されました。時間も無かったので従いましたが、チャージで清算後の残額は払い戻し出来ないの他で使って下さいとのこと。こんな対応ありますか?お金の事ですよ。通信障害は御社の出来事、利用者には関係ない。デジタル不具合であれば現金で対応できないのでしょうか。地元民でもないので、後の残額わざわざ利用できる店探して使わないといけません。イレギュラー時乗客に寄り添った対応をお願いします。不愉快です。	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。お申出当日は、始発から高松築港駅の駅務機器が不調が発生いたしました。臨時に係員を派遣していましたが、当該係員の知識不足によりご迷惑をおかけいたしましたこと深くお詫び申し上げます。当該係員には、精算対応について再教育し、誤った取扱いやご案内を行わないよう注意指導致しました。今後も教習等を通じ、業務知識の向上に取り組んでまいります。
2022/01/24	メール	今日の綾川発21時34分の高松築港行き電車途中で調子が悪くなり仏生山駅で乗り換えさせられるなんて思わなかったです。琴平を発車する時異常は無かったですか?放送もきちんと説明してください!この所トラブル多いです!志度線も待つてくれたので助かりましたが、もし乗れて無かったらどうしてくれるんですか?車両点検きっちりして下さい!	ご不便をおかけして申し訳ございません。2022年1月23日に発生した車両故障により、遅延が発生し、ご利用のお客様に深くお詫び申し上げます。お申し出の車両故障につきましては、直ちに原因を調査し、再発防止対策を講じました。今後もきめ細かな点検整備を実施し、お客様が快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。
2022/01/24	伏石	伏石駅に切符入れが欲しいです。駅員がいないとき困ってしまうので…。	お問い合わせありがとうございます。伏石駅の集札業務は乗務員が行っております。乗車券等は乗務員にお渡しください。今後もことごとくのご利用よろしくお願致します。
2022/01/24	湯元	冷静な対応の車掌さんに大拍手です!土曜、自転車の客がホームで待っている場所に自転車用車両が止まらず、不満そうに移動し、スロープがいるとか、威圧的な言動、これに対しても冷静に対応されました。「車掌さん、かっこよかったですよ!」ご苦労多いと思いますが、これからも続けてください。昔のこととんよりずーっと良くなっています。応援しております!	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。今後もお客様が安全・安心・快適にご利用いただけますようサービス向上に取り組んでまいります。ことごとくのご利用よろしくお願致します。

2022/01/25	メール	劇団マグダレーナ〇〇と申します。1946年当事の瓦町を舞台にした台本を書いています。当時「瓦町駅」と呼ばれていたのでしょうか?駅の北側にある地下道は戦前からあったのでしょうか?	お問い合わせありがとうございます。1946年当時は「琴電高松駅」との駅名でした。なお、地下道は、1963年(昭和38)に設置され、1994年(平成6年)の再開発に合わせて封鎖されたと思われます。
2022/01/25	メール	毎日、長尾線を利用(高田7:46→瓦町8:10)していますが、ガソリンの高騰などもあり、乗車する人が増えているように感じます。毎朝、高田ですすでに多くの人々が立っており、座ることすら出来ず、林道ではアナウンスで「中に詰めてください」と放送されていますが、すでに車内はいっぱいの状況です。長尾線沿線は宅地化が進み、今後も利用者の増加が予想されますので、以前のように3両で運行する等、状況に見合った対策をお願いします。	ご意見ありがとうございます。2006年まで長尾線では、ラッシュ時間帯に小型の車両3両編成で運行していましたが、冷房装置の無い車両を運用していたため、お客様のサービス向上を目的に大型車両を導入してまいりました。その際にホームや橋梁など施設改修もあわせて実施したことにより、現在は3両編成での運行が出来ません。なお、大型車両の2両編成と小型の3両編成では、乗車定員にほとんど差はございません。今後もことでのご利用よろしくお願ひ致します。
2022/01/26	メール	一宮駅構内の枕木(2番線 琴平寄り レール継目部 木製 枕木からは草が生えている。)が朽ち果てて、タイプレートの犬釘も効いていないものを見つめました。構内停止線に近いので、ただちに安全上は問題ないのですが、本線上に同様なものがないか心配です。コロナ禍で大変な状況と思いますが、必要に応じて、修繕等すべきと思います。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出を受け点検を行ったところ、運行に支障はありませんでしたが、お申出の通りレール継目部分の枕木の腐食と損傷がありましたので、2022年1月28日に枕木を交換いたしました。今後も施設の点検管理を行ってまいります。
2022/01/26	メール	琴平方面から瓦町まで行き、志度線に乗り換えて利用させて頂いています。先日、志度線のダイヤ改正をされていましたが、単刀直入に申し上げます。早くもとに戻してください。確か、「志度方面から築港方面への乗り換えをスムーズにするため。」でしたか?志度方面から築港へ向かう方がとても多いなら納得いきますが、多いでしょうか?それよりも瓦町方面から志度方面へ向かうの方が多いい気はしますが、正確なデータを私は持っていませんので断言は出来ません。しかし、朝や昼頃に瓦町駅から志度線に乗り換えている方はたくさん見かけます。動かない電車の中で待っている方をです。以前ならこんな状況滅多に見ませんでしたよ。そちらが賢明な判断をしてくれることを期待しています。	ご意見ありがとうございます。2021年11月27日に実施の志度線ダイヤ改正では通勤、通学の時間帯にご利用のお客様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。頂戴いたしました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。
2022/01/26	メール	志度線朝〇時〇分発の電車に毎朝乗車しています。六万寺から1両目に乗車してくる男性が座ると途端に新聞を読み出します。新聞をガサガサめくる音もうるさく、満員電車の中で堂々と新聞を広げて読んでるのが本当に腹立たしいです。1両目は車掌が回ってくる事はありません。周りの方も迷惑そうにしています。どうか注意してほしいです。アナウンス等でしっかりと認識させてほしいです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。乗車マナーにつきましては、お客様に直接注意を促すことは控えさせていただいております。今後は乗車マナー向上の車内放送を強化し、お客様が快適にご利用いただけるよう取り組んでまいります。
2022/01/26	高田	ことでの1215×1216の汚れがひどいです。	ご不快な思いをお掛けして申し訳ありません。ご指摘を受けまして2022年1月28日に車両の洗車を実施いたしました。電車内につきましては、4日に1度の検査時に清掃しております。ご意見を真摯に受け止め、今後もお客様が快適にご乗車いただけるよう、きめ細やかな清掃・洗車に努めてまいります。
2022/01/27	メール	電車がいつもボロくて汚くて不愉快だ。もっと綺麗で新しい電車にして欲しい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。各車両ともに製造から年数が経過しておりますが、定められた点検整備を行っております。車両の導入計画は現在のところ未定です。ご意見につきましては、今後の車両導入時の参考とさせていただきます。
2022/01/31	メール	本日もご利用させて頂きました。相変わらず、不便でした。本当に不便ですね。本日、17:01瓦町駅着の志度線の電車に乗りました。しかし、瓦町駅に着いたのは17:02でした。たかが1分。1分の遅延でした。それで乗り換えの電車に乗り遅れそうでした。こういったリスクは考えなかったのでしょうか。毎日ギリギリです。渡り通路を走らないと間に合わない。もううんざりです。唯一の通行手段なので、もっと真摯に対応して頂きたい。また、何故このダイヤ改正は必須だったのか教えていただけないでしょうか。正直いらないと思います。本当の理由をお願いします。また、理由がないのであれば、さっさと元に戻してください。何卒よろしくお願ひします。	ご意見ありがとうございます。2021年11月27日に実施いたしました志度線ダイヤ改正では通勤、通学の時間帯にご利用のお客様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目的に実施いたしました。また、志度線と各線のお乗り継ぎは移動距離等を考慮し、4分以上を基準に設定、ご案内しております。ご理解ください。なお、頂戴いたしました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。
2022/01/31	メール	伏石駅の高架下にコンビニや交番、ATMを誘致して欲しい。一等地なので駅下を駐車場にしておくのもったいないと思います。	いつもご利用ありがとうございます。お申出をいただきました件につきましては、採算性や十分な用地の確保が難しいことから、積極的な働き掛けは難しいと考えますが、引き続き施設の有効活用や利便性の向上を検討してまいります。
2022/01/31	メール	2022年1月〇日、〇日(太田〇:〇発琴平行き)に琴平線を利用しました。私が乗車すると私がマスクを着用していない為か、担当の車掌(〇〇)が私の周りの窓を何枚も開けた為、車内がとても寒かったです。また、通常は2~3回車内の巡回をされていますが、その車掌は1回しか巡回をしていませんでした。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。2022年1月21日より香川県の「まん延防止等重点措置」を踏まえ、感染拡大防止のため車内放送の頻度を高めると共に適切な換気に取り組んでいます。なお、当該車掌には車内の状況を確認するため適時、車内巡視を実施するよう指導しました。今後もお客様にご協力をいただきながら、感染拡大防止を徹底してまいります。お客様におかれましても感染拡大予防ガイドラインに基づき、マスクの着用にご協力くださいますようお願い申し上げます。
2022/01/31	片原町	片原町駅の待合のイスがなくなり残念！どうして？やっぱほしいなあ。	ご不便をおかけし申し訳ございません。片原町駅の自動券売機前のベンチにつきましては、お客様の出入りに設置していたことと、ベンチで猫に餌をあげている方が利用されていたため、2021年9月に撤去させていただきました。撤去後は、円滑に入出場いただいていることもあり、再設置する予定はございません。ご理解ください。なお、電車をお待ちの際には、駅構内のベンチをご利用ください。