

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2022年3月1日～15日まで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	ことでんからの回答
2022/03/01	メール	志度線スマホ版時刻表、もしくはスマホ版全て?、時刻修正してないと思います。目の前で電車が行ってしまった。	ご意見ありがとうございます。スマホ版のホームページを確認いたしましたが、誤表記等はありませんでした。なお、2022年3月1日～3月24日までの間、運転士の習熟を目的とした試運転を運行しております。お客様のご理解をお願い申し上げます。
2022/03/02	メール	ICカードはIruCa以外の使用は出来ないのでしょうか?イコカ、スイカ、パスモ等。	お問合せありがとうございます。弊社では電車、バス全線で全国相互利用交通系ICカードをご利用いただけます。詳細につきましてはホームページ( <a href="https://www.kotoden.co.jp/publichtm/iruca/10cards/index.html">https://www.kotoden.co.jp/publichtm/iruca/10cards/index.html</a> )をご確認ください。
2022/03/02	メール	2022年3月2日の〇時〇分発の志度線の電車内の放送が少し大きいように感じました。もう少し下げてもらいたいです。耳もとで叫ばれているような状態で、はっきり言うてうさかったです。改善をお願いします。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。車掌に対しては、発車前や走行中に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。今後も更なる教習の実施や添乗を継続し、車内放送のレベルアップを図ってまいります。
2022/03/03	メール	お世話になります。こちら京都市立芸術大学で教育実習を担当しております〇〇と申します。今年の5月～6月に、本学学生が高松第一高校での教育実習を予定しております。この教育実習に際し、通学に貴社路線を使用する予定なのですが、貴社では「実習用定期券」のお取り扱いはありますか?もし、購入可能でしたら、購入要項や必要書類などを合わせてご教示いただけますと幸いです。お忙しいところ恐縮ですが、お返事のほど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。実習用通学定期乗車券の取り扱いにつきましては、運輸サービス部 運転営業所が担当窓口となっております。実習用通学定期券のお申し込み等、詳細については087-831-0796までお問い合わせください。
2022/03/04	琴電志度	女性の乗客が開けてある窓を閉めた。コロナ対策として密を防ぐためにせっかく開けてくれているのに車掌さんは注意するようにして欲しい。後日でもいいので閉めた人に注意して欲しい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。冬季でもコロナウイルス感染予防対策として、車内窓の換気を行っており、気温の低い時期は特にご不便をお掛けしております。窓を閉めたお客様へ直接お声かけすることは控えておりますが、今後も車内放送等を適時実施し、お客様のご理解とご協力を頂きながら感染予防対策に取り組んでまいります。
2022/03/07	メール	伏石駅にエレベーターがない。足が不自由で階段が登れない祖父が困っている。どうしても電車に乗りたい時は時間をかけて階段を上っている。	ご不便おかけし申し訳ございません。伏石駅の駅務室や待合室がある国道北側のコンコースには、エレベーターを2基整備しております。お手数をおかけいたしますが、国道北側のエレベーターをご利用ください。
2022/03/07	メール	5月5日に車庫にある車庫にあるレトロ車両見学したいのですがいけますか?	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。 2022年3月15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、ことでん車両所(087-889-3096)までお問い合わせください。
2022/03/07	メール	ことでん琴平線踏切近くに撮り鉄の人がカメラ回していた。通行しづらいし迂回しました。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ありません。鉄道ファンの皆様には、ルールやマナーを守って撮影いただくようお願いしております。危険な行為等を発見した場合には、速やかにことでん運転営業所(087)831-6008までご連絡ください。
2022/03/08	メール	公式Webサイトについて伺います。つぎのURLを開いた上で、上部右から2つめのの[電車運賃]をクリックするとリンク先が開きません。ご確認いただけると光栄です。 <a href="https://www.kotoden.co.jp/publichtm/iruca/buy/index.html#manyqa">https://www.kotoden.co.jp/publichtm/iruca/buy/index.html#manyqa</a>	イルカBOXへのご意見ありがとうございます。ご指摘いただいたURLのリンクについて、確認したところ確かにリンクが切れておりました。ご迷惑をおかけして申し訳ございません。現在、最新のページにアクセスできるようURLを変更しておりますのでご確認頂ければと思います。この度は、ご指摘いただきありがとうございます。今後このようなことがないよう務めてまいりますので、引き続きことでんをよろしく願いいたします。

2022/03/08	メール	<p>ことでん電車障がい者運賃について、政府は全国公共交通運行事業者に対して、身体障がい者、知的障がい者、および精神障がい者を障がいの種類や内容で区別することなく同一の障がいとして扱うよう「三障がい一元化」を推進しております。精神障がい者の割引は、同じことでんグループのバスでは割引対象だが電車では対象外のためIrucaおよび全国共通ICカードであっても使いにくい。精神障がい者への割引を鉄道でも導入して欲しい。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。身体障がい者及び知的障がい者、被爆者のお客様に対する割引は、国鉄が国の施策に基づいて行っていたものを弊社も1950年から順次、導入しております。しかしながら、公共割引の新たな導入や拡大は、国や自治体等の福祉施策の一環として行われるべきものと考えており、弊社単独での導入は困難です。ご理解ください。</p>
2022/03/08	太田	<p>太田駅から高松築港行きへ乗車する際、東側から来た時、太田駅直近の踏切の遮断機が閉まって乗れなかったことが多々あった。琴平方面へ行く電車が通過して高松築港行きが太田駅で止まった時は遮断機を上げてほしい。正直毎回毎回イライラする。早めに家を出る努力もするが、難しい時もある。前は開いている時間帯もあった。それで遮断機を越えるのは違うと思う。もっとニーズを的確に把握して対応して欲しい。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。お申し出の太田駅付近の踏切につきましては、三条駅～太田駅間の複線化に伴い、列車が過走(オーバーラン)した場合の踏切道の安全確保として、定められた安全基準に基づき、列車が駅に到達する前から遮断する設定変更となりました。列車のタイミングによっては、長くお待ちいただく場合もございます。ご不便をおかけしますが、ご理解の程、よろしく願い申し上げます。</p>
2022/03/09	メール	<p>いつもことでんを通勤で利用させていただいています。○月○日に農学部前駅を○:○発の長尾線上り電車に乗っていた際に、車掌さんの車内アナウンスがあまりにも不快でした。今まで他の車掌さんは比較的聞きやすく、不快に感じたことはありません。ボリュームが大きすぎて音が割れていることと、語尾を伸ばした明らかに威圧的な話し方が原因ではないかなと思いました。朝からそのようなアナウンスを聞いて疲れてしまいました。ことでんをいつも応援していますので、申し訳ありませんが、少しでも改善していただけると有り難いです。よろしく願いいたします。</p>	<p>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、車掌放送マニュアルを用いた適切な案内や発車前及び走行中のマイク音量のこまめに確認し、聞き取りやすい放送を心がけるよう注意指導を行いました。今後も車内放送のレベルアップに努めてまいります。</p>
2022/03/10	メール	<p>毎日通勤で長尾線を利用させていただいております。数日前の朝、林道駅で停車中に、すでに下りている遮断機をくぐって電車の前を横切り、駆け込み乗車してきた女性がおりました。その際、運転士さん(○○さんというお名前だったと思います。)が、すぐさま女性の前に向かい、毅然とした態度で注意されている姿に感動いたしました。悪態を突く乗客のニュースもよく目にする昨今ですが、決して弱腰にならず、このような安全意識の高い方が運転する電車に乗れることを嬉しく思います。今後とも頑張ってください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。当該運転士は、危険な行為であったため、無理な横断は今後はやめていただくよう注意させていただいております。ことでんの路線には多くの踏切があり無理に踏切を渡ろうとする人がいることから、2021年3月には無理な横断をやめていただくよう看板を設置し広報に努めています。踏切の手前では一旦止まって安全をお確かめください。警報機が鳴り始めてから踏切を横断したり、遮断機を潜り抜けたりすることは大変危険です。</p>
2022/03/10	琴電琴平	<p>旅行で来ました。都心の列車のように便利快適といった機能的要因では語り切れない旅情があつて良い体験でした。このメッセージが励みになれば幸いです。</p>	<p>ことでんをご利用いただきまして誠にありがとうございます。心温まるお言葉をいただき、私どもとしましても大変嬉しい限りです。今後も皆様から愛される鉄道となりますよう、さらなるサービスの向上を図ってまいります。またご利用を社員一同お待ちしております。</p>
2022/03/10	高松築港	<p>琴平線では600型(小型車)が定期検査入場の為、大型車が数多く勢揃いしていますが、夕方ラッシュは、朝ラッシュとは違い本数や一部の車両編成が異なり(2両編成がある為)仏生山で大型車両2本(1085、1091編成)が留置されていました。運用に入れられない計画なら長尾線の増発運用に入れ、小型車の600型(601編成)と交換し、琴平線の600型と同じように朝限定運用にした方が良いと思います。長尾線は2両編成した運用できない上、小型車では不便すぎると感じます。次の車両導入の時は、小型の車両を置き換える事を優先的に実施して欲しいと思います。琴平線の大型車両が動かない事に正直もったいないと感じました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。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。</p>
2022/03/11	三条	<p>密が発生しているので東出入口を作ってください。お願いします。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。現在のところ、三条駅の東側出入口を整備する計画はございません。なお、整備するためには、多額の費用が必要となることから、ご意見は駅の大規模改修時の参考とさせていただきます。</p>
2022/03/11	メール	<p>片原町駅の駐輪場を二階建てにしてほしい。利用者が多くていつもいっぱいで置けない。免許証の返納を宣伝されている県や市に予算を出してもらうように要望してください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。片原町駅には、駅の東側とマルヨシセンター横の計2箇所に駐輪場がございます。駅東側で置けない場合には、マルヨシセンター横をご利用ください。なお、ご意見につきましては、駐輪場を管理している高松市にお伝えさせていただきました。</p>
2022/03/11	瓦町	<p>「木太東口がもっと魅力的になってほしい件」私は約10ヶ月程、木太東口を利用して頂いている者です。それまでは子供の頃から50年程、林道の利用者でした。引越を機に木太東口を使わせて頂くようになり、木太東口駅の寂しさに打ちのめされています。駅周辺のアスファルトはボコボコだわ、黒板(掲示板?)はボロボロだわ、公衆電話に至っては受話器に蜘蛛の巣がびっしり付着してるは…。林道駅に比べて悲しいこと、この上ありません。利用者の多い林道駅が明るく魅力的になりやすいのは仕方のないことかもしれませんが、ことでんファンにとっては木太東口駅がもっと愛される駅になってほしいです。余談ですが、亡き父はことでんOBで電車部にも在籍していたことがあり、私にとって電車は特別なものです。</p>	<p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。駅周辺のアスファルト舗装の補修には多額の費用が必要となることから部分的な補修を行う予定です。2022年3月12日に公衆電話の清掃を行うとともに掲示板は、張替えを発注いたしましたので、今しばらくお待ちください。引き続き、お客様が木太東口駅を快適にご利用いただけるよう施設の清掃点検などの管理を行ってまいります。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。</p>

2022/03/11	メール	<p>駅構内でのインタビューはおやめくださいの案内をしてほしいです。インタビューは時間を取られるし、かなりの迷惑です。私は以前2021年9月26日15時半から16時の間、京都市国際交流会館で行われたkokokoの説明会の後、よくわからない団体にインタビューされてかなり時間を取られたことありました。その団体は可愛くないイケメンでもないという特徴でした。私は急いでと言ったがインタビューをやめようとしませんでした。ようやくインタビューが終わった時「カットしてください。それからあなたたち反省してくださいよ。これからの予定に大幅な遅れと混乱が生じましたよ」と言いました。その団体は反省してる気配はありませんでした。おまけにその団体たちから高熱が感染し、まして怠かったです。ことでは、そのインタビューは禁止にするようお願いします。またマルチ商法の勧誘も禁止も案内してください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。駅構内(改札内)のイベント等の実施は、弊社で審査し実施有無を決定しております。ご意見は今後の参考とさせていただきます。</p>
2022/03/11	メール	<p>日頃は大変お世話になっております。買い物などに使用する場合の話です。電車・バスに乗車する場合は、シニアの割引を頂いているので、定期的に更新が必要であり、期限切れの場合は使用出来ないのは当然ですが、買い物に使用する場合は、通常、シニアの割引がある訳ではありません。従って、例え更新期限切れであっても、チャージ残は使用出来るのが当たり前と思います。先日、あるお店で些細ですがトラブルがありました。更新期限切れの場合、買い物などに使えないのは、ソフト(プログラム)の不備だと思います。改善を希望します。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。更新期限を過ぎたカードは使用できなくなります。ご提案をいただきましたシステムの改修には多額の費用が必要となることから、今後の検討課題とさせていただきます。お手数をおかけしますが、最寄りのIruCa窓口で更新の手続きをお願い致します。</p>
2022/03/14	メール	<p>突然のメールすみません。琴電の踏切警報音を、始発付近の朝方だけでもボリュームを下げてもらうことはできないでしょうか。場所は羽間駅付近の踏切です。睡眠を妨害されて、困ってます。ご検討よろしくをお願いします。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。踏切の警報音量につきましては、踏切道の安全を確保するために設けた基準値内に設定しています。お申出を受け、羽間駅付近の踏切について、基準値内での音量調整や警報スピーカーの方向を調整いたしました。踏切道の安全確保に対するご理解・ご協力をお願いいたします。</p>
2022/03/14	高松築港	<p>近頃、車内で別に重要なことでも無いのに、うるさくしゃべるお年寄りや若い人が多いです。コロナ禍なので、みんな車内ではできる限りしゃべらずにごしてほしいです。よろしくをお願いします。あと、そのせいでアナウンスも聞こえないことがありました。周りも迷惑だと思います。</p>	<p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。感染拡大の防止対策として、ポスターや車内放送により、駅構内や電車内での会話は控えていただくようお願いしております。引き続き、車内放送の頻度を増やすなどして、感染拡大の防止に努めてまいります。</p>
2022/03/14	栗林公園	<p>日々のお仕事、ご苦勞様です。さて今回、踏切についてお願いがあります。琴平町榎井の横瀬第一(K143)の踏切ですが、枕木が朽ちてガタガタでし、釘が浮きあがっている箇所があります。通行量はさほどではありませんが、小学生、中学生の通学路、お年寄りの散歩コースとなっています。先日小学生の子がつまずいてコケそうになったと聞きました。また、車で通過時すごい振動です。一度見にきていただき改修できるのであれば改修をお願いします。お忙しいところ申し訳ありませんが、よろしくをお願いします。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。2022年1月末に点検した際に線路内の損傷箇所への仮補修を行い、次年度の改修を予定していました。お申出を受け再確認したところ、状況が退却していたため、早急に材料を手配し、2022年3月24日に改修工事を実施しました。今後も踏切道の安全点検に努めてまいります。</p>
2022/03/14	メール	<p>ことでんバスから乗り継いで円座駅を利用した。発車時刻間近だったので走って乗車した。運転士は駆け込むのがわかったから待ってくれていたのだろう。しかし、車掌からは「電車はいつまでも待たない」旨の言葉をはかれ、気分を害した。ちゃんと口の利き方を指導してください。</p>	<p>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、お客様からの申し出内容を伝え、言葉遣い、接客態度には十分に気を配るよう、厳しく注意指導を行いました。今後も言葉遣いや接客姿勢を中心に、常にお客様の立場に立ったサービスの提供が出来るよう継続した社員教育に取り組んでまいります。なお、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が、駆け込み乗車は、お客様自身のお怪我につながる恐れがございますのでご注意ください。</p>
2022/03/15	メール	<p>関東の者です。毎年一度、金毘羅さん詣での際、乗車させていただいています。さて、琴電の車両は、連結部の「ほろ」が痛んで穴が開いている車両や、「継ぎ」を当てて補修しているも、継ぎが剥がれてしまっている車両を時々見受けます。小さい子供さんと、手足が出てしまいうので、いつも心配しています。補修したほうが良いと思います。なお、以下は私のような素人が言うことではありませんで、恐れ入るところですが、琴電1080,1200形の古巣、京急で現在、1500形という車が廃車されています。このうち1501から1520号車の「ほろ」に限っては、1080,1200形の「ほろ」と互換性があるようです。京急1521号車以降の車両のほろは幅が狭く、使えないようです。今のうちに、いくつか状態の良いものを譲ってもらってはいかがでしょうか、と思いメールします。以上です。</p>	<p>ご指摘、ご提案ありがとうございます。ご意見をいただき連結部の幌の再点検を実施し、補修いたしました。なお、ご提案いただきました幌は、外注にて交換等をおこなっているため、今のところ購入する計画はございません。今後もことでんのご利用よろしくをお願い致します。</p>
2022/03/15	湯元	<p>インターネット検索した時刻表と実際の運行時刻が合っていない。2022/3/11の12:47湯元発瓦町行きは表示されているが、実際はない。これは非常に遺憾である。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。運行実績を確認したところ、お申出当日は運休や遅延等もなく定刻に運行しておりました。今後もことでんのご利用よろしくをお願い致します。</p>
2022/03/15	伏石	<p>3月6日(日)に長尾線の601編成が運用されましたが、何かあったのでしょうか？3月12日(土)にJR四国がダイヤ改正し、車両の減便等もありましたが、ことでは何か運用の計画等がありますか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。お申し出日は、運転技術の向上を目的とした教習の実施に伴い、600型車両を運用いたしました。今後もことでんのご利用よろしくをお願い致します。</p>