

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2022年4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	ことでのんからの回答
2022/04/01	メール	<p>こちゃん様 運営スタッフ様 お世話になっております。SC第二ブロックEC企画チームヴィレッジヴァンガード福岡ピアウォーク店の店長の〇〇と申します。突然のご連絡申し訳ございません。弊社とのコラボグッズの製作・展開のご提案をさせていただきたくメールをさせていただきます。私共ヴィレッジヴァンガードは全国約350店舗ある書籍やCD、雑貨を複合的に展開する書店です。こちゃん様とのコラボの機会をいただければより良い商品が出来るかと思っております。簡単に、コラボに関しての条件についてなのですが、・ロイヤリティとして販売価格の5%のお支払いになります・弊社オンラインショップでの販売となります・弊社取引業者での商品製造をいたします・オンラインショップ受注数分が生産・販売数となります※申し訳ございませんが、今回は実店舗での展開ではございません※ヴィレッジヴァンガードオンラインストア⇒ https://vstore.jp ※受注期間は通常10～14日間程度で検討しております。以上が簡単な概要になるのですが、ご興味があるのであれば一度諸々ご相談させていただければと思っております。基本的にはアートをお借りしてご監修の上、受注・製造・販売をさせていただければ、というお話です。弊社社内確約などの段階ではなく、まずはご興味がありましたらと思っております。弊社とのコラボの件をご検討いただければ幸いです。何卒宜しくお願い致します。</p>	<p>お問い合わせをいただきましてありがとうございます。また、この度はコラボのご提案の話をいただき誠にありがとうございます。一度、詳細等(コラボに関しての条件も含めて)記載のある企画書等を下記アドレスまでお送りいただくことは可能でしょうか。大変お手数をおかけしますが、ご確認の程よろしくお願い致します。 【送り先】 T760-0073 香川県高松市栗林町2-19-20 高松琴平電気鉄道株式会社 管理本部 経営管理部宛 kikaku@kotoden.co.jp</p>
2022/04/01	メール	<p>本日、古高松7.42発の瓦町行きを利用しましたが、2両編成に変わっており、かなり混雑していました。3両編成にしてもらわないと困ります。</p>	<p>ご迷惑をおかけして申し訳ございません。志度線は2022年4月1日より、コロナ禍によるお客様の減少に伴い車両編成数の変更を実施しております。運行経費の削減にお客様のご理解とご協力をお願い致します。</p>
2022/04/01	高田	<p>ことでのんの1251側のヘッドマークステアーをのけてほしいです。それと車掌の〇〇さんという人は、いつもお礼をしてくれます。気持ちがいいです。これからもよろしくお願いします。</p>	<p>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。今後もお客様が気持ちよく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。ことでのんご利用よろしくお願い致します。なお、1251号車のヘッドマークのステアーにつきましては、今後も使用する場所があることから、撤去いたしません。ご理解下さい。</p>
2022/04/01	高田	<p>長尾線は英語幕になる予定はありますか？(1300あたり)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。長尾線は、現在のところ行き先方向幕の更新は未定です。ご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。</p>
2022/04/02	片原町	<p>2022年4月16日(土)に志度線でワンマン運転を開始するけど、志度線の800形(801号・803号)を琴平線に転属する予定ですか？琴平線の600形を志度線から転属した800形を増結して800形×603×604号か800形×605×606号に運用するのですか？</p>	<p>ご意見ありがとうございます。コロナ禍による運行経費を節減するため、志度線は、2022年4月1日より2両編成での運行を基本とさせていただきます。志度線の800形車両は、多客が予想されるイベント等で運用する予定です。</p>
2022/04/02	片原町	<p>長尾線の1305×1306号(追憶の赤い電車)は、琴平線と長尾線で貸切運行だけではなく、2022年に琴平線で月に1回1305×1306号(追憶の赤い電車)特別運行を日曜日に開催したら鉄道ファンが物凄く多く集まるのですか？開催したら面白いですね。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。1305×1306号車は、ラッピング広告車両として、長尾線で運用予定です。ご意見につきましては、今後の参考とさせていただきます。</p>
2022/04/04	メール	<p>ことでのんは、ハラスメントの教育を定期的に行っているみたいですが、広告などハラスメントの教育をしていますと表記したほうがいい気がします。教育をしているにも関わらず、いじめるケースもあるかもしれません。年下の先輩がそれより年上の先輩に「〇〇さんに調査してもらってるんで待ってください」と偉そうな口調で言うのもハラスメントになるみたいです。日頃の言葉遣いにも気をつけてください。また、インタビューや勧誘もしないように教育してください。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ハラスメントの防止措置を講ずることは、事業主の責務であり、弊社も社員教育や相談窓口を設置して、社員ひとりひとりが働きやすい環境づくりに努めています。</p>
2022/04/04	メール	<p>栗熊駅のベンチがグラグラです。修理よろしくお願いします。</p>	<p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。2022年4月4日に点検し、ベンチの腰掛部分を修理いたしました。今後もことでのんのご利用よろしくお願い致します。</p>
2022/04/04	琴電琴平	<p>保安、踏切、担当の方様 日々の安全運行にご尽力いただき、ありがとうございます。さて、私、先日琴平町榎井の横瀬第二踏切(K143)の改修をお願いしていた者です。3月24日にきれいに改修していただき、ありがとうございます。素早い対応に感謝申し上げます。おかげ様で、ストレスなく車で通行できています。また、これぞ子供達、ご老人も安心して歩けると思っています。本当にありがとうございました。</p>	<p>温かいお言葉ありがとうございます。そして、ことでも沿線にご在住の皆様には、平素ことでのんご利用とご協力を賜り誠にありがとうございます。このような温かいお礼の言葉をいただいたことを担当者に伝えたいところ、業務の励みになりますと喜んでおります。今後もお気づきの点がございましたら、できる範囲で対応させていただきますので、いつでもお申し出ください。</p>
2022/04/04	高松築港	<p>4月16日(土)志度線はワンマン化及び2両編成化されるのですね。朝の一部のみ3両編成が運用されますが、実施されれば旧型車両(増結車)以来の平日の朝だけの3両運転になるのでしょうか？旧型車両の時は、朝のラッシュ以降の日中から夕方まで終日2両編成で運行され、800形が登場してから変化があると存じます。終日3両で見ることができる800形車両は、4月16日以降は、一部の車両で、引退か転属とか検討しているのでしょうか(もしくは休車とか)</p>	<p>ご意見ありがとうございます。コロナ禍によりお客様のご利用が減少していることから、志度線で2両編成の運行やワンマン化を実施します。ご利用が多い一部の時間帯は3両編成で運行致します。なお、現在のところ800形車両の引退や転属は予定しておりません。今後もことでのんのご利用よろしくお願い致します。</p>
2022/04/05	瓦町志度線口	<p>毎日の通勤で志度線を利用させて頂いています。4/1～2両編成での運行が始まりましたが、朝夕の通勤ラッシュの時間は混雑がひどくなりました。夕方はこちらの密です。コロナ禍で利用者が減ったためとは言え、経営の問題等もありでしょうか。今は学生が冬休みのため乗降していないで、この混みようです。休み明けの混雑が今以上に予想されます。休日の3両編成は確かに利用者は少なく、私はそれにのんびり乗っているのが好きでしたが、それはあきらめるとして、せめて、朝夕の通勤時はこれまで通りで頂きたいと切に願います。コロナの感染対策にも反比例していると思います。改善を期待しています。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。志度線は、コロナ禍によりお客様のご利用が大幅に減少しています。運行経費を節減するために運休や減便ダイヤなども検討しましたが、大幅に利便性が低下することから、運行本数を維持するため、2022年4月1日より2両編成での運行とさせていただきます。ご理解賜りますようお願い申し上げます。なお、引き続き感染症の予防対策にご理解とご協力をお願い致します。</p>
2022/04/08	メール	<p>志度線の利用者です。(通勤で)4月16日から、ワンマン運行になり、殆どの車両が2両編成になると、車内アナウンスで知りました。少前日のダイヤ改正で、夕方の帰宅時間帯も24分おきへと変わり、本数が減った上に、今度は2両編成となると、17時台後半から18時台にかけての下りの本数の電車がとても混み合う事になると思います。昨日も18時5分発(2両)に乗りましたが、とても混雑していました。これからの季節、梅雨になれば傘を持つ機会も増えて混み合えば、近くで立っている人に濡れた傘が当たったりする事もあるでしょうし、人との距離が近いのもコロナがまだ終息していない現状では、気になります。どうか、夕方の時間帯の車両の3両化、もしくは、ダイヤをせめて一時間に4本程度に増便していただくか検討いただきたいと思います。どうぞよろしくお願い致します。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。志度線はコロナ禍で新しい生活様式が定着したことにより、お客様のご利用が大幅に減少しております。志度線は、他線と比べ少なくなっており、現在のご利用状況では増便や3両編成の運行経費を確保することが出来ない為、2両編成での運行としております。ご理解ください。なお、頂戴いたしましたご意見は今後の参考とさせていただきます。</p>
2022/04/08	メール	<p>琴電志度線乗り7時49分瓦町着を利用していますが、最近1両運行が減りました。本日から学生が増え、乗車率が高く、コロナ禍にも関わらず密であり、非常に環境が悪くなりました。元の編成に戻してください。コストカットは分かりませんが、環境の悪化により、乗客が今後減りむしろ売上が減ると思っています。</p>	<p>ご不便をおかけし申し訳ありません。志度線はコロナ禍でのお客様のご利用が大幅に減少しており、現在の運賃収入に見合った本数への減便等も検討しましたが、お客様の利便性が大幅に低下することから、2022年4月1日より一部列車を除き2両編成での運行を実施し、2022年4月16日よりワンマン運行を実施いたします。ご理解ください。</p>
2022/04/08	メール	<p>歩けるようになった1歳半の息子と、ほぼ毎日近所の踏切まで散歩しております。今日も、電車の接近を知らせる警報音が鳴り遮断機が下りたので、息子と立ち止まり電車の通過を待ちました。電車が通過する際、息子の手を取り運転士さんに向かって手を振ったところ、笑顔で手を振り返してくださいました。乗務中のところ、道端にいるわたしたちにまで気を遣ってください、とても感激しました。4/〇に太田下の踏切を通過した、高松築港行き上り電車の運転士さんです。素敵な体験を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。今後も社員一人一人が、より良いサービスで、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。今後ともことでのんのご利用をよろしくお願い致します。</p>
2022/04/09	メール	<p>志度線のワンマン化、サイクルレインの中止、ダイヤの改正(実態は減便)、瓦町の動く歩道のストップなど、志度線削減の傾向がコロナで露呈してきました。経営者は先日の志度線の人身事故をよく考えてほしい。ワンマンではたて対応出来る問題なのか。「利用者の皆様のご理解」の言葉は、まったく笑止だ。利用者軽視としか思われない。</p>	<p>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、これまでに申し出いただきました取り組み以外にも運転関係などの業務の省力化に努めてまいりました。コロナ禍が3年目となり、ワンマン運転の実態にあたっては、規程類の整備と設備の充実、安全性の確保と保安設備の向上を図りながらお客さまの利便性を損なわないよう今後も良質な運輸サービスの提供に努めてまいりたいと考えております。今後ともことでのんのご利用よろしくお願い致します。</p>

2022/04/13	メール	<p>ことん様はじめまして。突然のメール失礼致します。昨年、琴平まで旅する機会があり、骨付き鶏とことんでんを好きになってしまったことんでんファンです。いろいろな企画やイベントなど、趣向の凝った催しや、地元愛に溢れる活動には感動を覚えます。愛される鉄道会社への取り組みには敬意を感じます。私は千葉県の南房総の田舎に住んでいて、なかなか乗りに行くことが出来ませんが、ことんでんの鉄道模型を走らせられない時間を埋めています。今年には絵に焼き付いていた仏生山の車両基地など、ペーパークラフトで自作しています。コロナ禍の中ようやく旅費が溜まり、5月26(木)日～5月28日(金)に乗りに行けることになりました。前書きが長くなりましたが、製作中の仏生山のレアウトを進めるに辺り、日程の中で仏生山駅と構内のスケッチ、撮影をする許可を頂けないかとメールさせて頂きました。昨今の鉄道ファンによる問題も社会問題となっており、行き過ぎた一部の鉄道ファンのおかげで鉄道会社も大変苦労していると感じています。そういう社会事情も踏まえて、迷惑にならないようにルールを遵守して撮影をお願い出来ればと思っています。ご理解頂ければ幸いです。コロナ禍の中大変ですが、私を含めことんでんに元気を貰っている人もたくさんおりますので、走り続けて頂けますように応援しております。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。駅構内は、安全面や撮影に関わり問題となるケースに発展しかねないことから、個人での撮影許可は不可としています。正式な許可が必要な場合には、事前の打ち合わせや撮影時の立会料金などが必要となります。詳しくは、ことんでん運輸サービス部087-863-7300までお問い合わせください。</p>
2022/04/13	メール	<p>先日イルカのチャージをしにある駅に行きましたが、対応した職員さんの対応が悪かったです。こちらを見ることもなく、面倒くさそうに「はい、」ってカードを戻されました。</p>	<p>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を真摯に受け止め、今後も定期的な実施している社員教育において接客対応等を教習し、サービスレベルの向上に取り組んでまいります。</p>
2022/04/13	メール	<p>通勤で志度線を利用していますが、先日から2両編成となったため、特に朝の通勤時間帯が大変混雑していて、非常に困っています。このコロナ禍に、なぜわざわざ3密になる状況を作るのか理解できません。車内アナウンスで、2両編成にした理由を「コロナによる利用者の減少」と言っていますが、いつの、どの状況を見ての判断なのでしょうか、2月末～3月にかけての状況を言うのなら、そもそも学生が少ない時期で、若干乗客は減っていたとは思いますが、例年どおりの時期的なもので、それを理由にするのは筋違いです。仮に、ここ数年のコロナ禍で以前よりも乗客が減っていたとしても、少なくとも通勤時間帯に車両を減らすのはナンセンスだと思います。乗客が安心して乗れる環境を作ってください。ちなみに、今朝、瓦町駅のアルコール消毒を使おうと思っても消毒液は出ませんでした。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。弊社では、適宜、乗車調査を行っており、2022年4月8日～13日に実施した乗降調査では乗車率が94%となっております。弊社では3両編成での運行を検討する目安を125%としております。ご理解ください。なお、頂戴いたしましたご意見は、今後の参考とさせていただきます。また、瓦町駅のアルコール消毒液ベンサーを確認したところ故障していたため、修理いたしました。今後もことんでんのご利用よろしくお願致します。</p>
2022/04/13	高松築港	<p>職員さんをお願いします。通勤通学の時間帯は、電車の窓を前もって開けておいて下さるとうれしいです。感染症予防(換気)のためにも、よろしく願います。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。新型コロナウイルス感染症の対策として、車内の消毒や換気に取り組んでおり、雨天以外は終日一部の窓を開放しております。今後も車内の換気状況を適時確認し、感染症予防対策を徹底してまいります。</p>
2022/04/14	メール	<p>以前も問い合わせしましたが、ペットを持ち込んでいる客がいて、布のようなものにくるんだけで顔を出した状態で、早く取り締まってください。高松築港〇〇着の列車で瓦町で降りています。持ち込み料金も払っていないのであれば厳しい対応が必要と思います。</p>	<p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。前回と同様にお申し出いただきました時間帯を調査しましたが、特定することが出来ませんでした。度重なるご提案をいただいたにも関わらず申し訳ございません。お手数をおかけしますが、ご不快と感じられた場合は、速やかにお近くの係員までお申し付けください。</p>
2022/04/14	メール	<p>下り線のことで、琴平線、下り電車に乗ろうと時刻までに間に合うよう駅に着いていますが、遮断機が早くから長いこと降りていて、目の前で電車がホームに入ってくるまで乗ることができません。瓦町、伏石駅のように高架ならそんなことが起きないのでしょうか。遮断機の降りている時間など計算に入れません。あてにして駅に行きません。複雑化されてから乗ることもあります。お早めに駅へと言うのだったら、時刻表を見直してください。また、上り線優先で下り線を大切にしないのなかなか思ってしまいます。仕事帰り、急いで間に合わそうと来て、15分も貴重な時間が奪われます。都会のように5分おきに電車があるのなら何も言いませんが、こんな事が何度もあると、ことんでん利用しにくくなります。</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あわせ、複線区間でも踏切をお客様が安全に通行できるよう法律で定められた基準で遮断時間を設定しております。また、時刻表は発車時刻を表示しておりますので、ご乗車の際は余裕を持ってホームにお越しください。定時運行にお客様のご理解とご協力をお願い申し上げます。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。</p>
2022/04/14	メール	<p>志度線が非常に不快です。毎朝利用しておりますが、4月からコロナを理由に2両に編成されていますが、連日の満員電車で窮屈感もあり、減便の必要性について疑義が生じています。増便できないとしても、利用者の多くが感じていることですので、これから暑くなることもあり扇風機の設置や冷房の効きを良くする等改善すべきところがあると思います。誰も勤務前や勤務終わりにこのような思いをしたくて利用しているわけではありませんので乗車時の快適さについてご検討ください。よろしく願います。</p>	<p>ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。志度線はコロナ禍でご利用のお客様が大幅に減少しており、一部を除き2両編成での運行としております。ご理解ください。なお、2022年4月8日～13日に実施したご利用状況は、最大で110%の乗車率となっております。また、車内温度にご要望ございましたら対応いたしますので、お気軽に乗務員までお申し付けください。</p>
2022/04/15	メール	<p>志度線を通勤で利用しているものです。2月下旬、利用者のカバンマナー(大きなカバンを後ろに背負って車両に入れない)について、意見させていただきました。その際、ことんでん様からの回答で、ポスターの掲示や車内放送等で乗車マナーをお願いをいただけるとのことでした。ポスターは掲示されていますが、かなり上の方に掲示されており、普通にしては目に付きません。ただ言われたから付けたと良いというものでは意味がないと思います。また、アナウンスについては、約1ヶ月半、一度も聞いたことがありません。このご時世、車両の減は理解出来ますが、少ない車両で多くの人が乗れるような努力をしてもらいたいと思います。よろしく願います。</p>	<p>ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。車内放送に関しましては、お客様のご意見を真摯に受け止め、ラッシュ時間帯を中心に車内が込み合ってきた際には、必ず放送を行うよう全乗務員に指導いたしました。なお、ポスターにつきましては、広告スペースに限りがあるため、現在の箇所とさせていただきます。引き続き乗車マナーの向上に取り組んでまいります。</p>
2022/04/15	メール	<p>【電車について バスについて】 ことんでん、ことんでんバスではマナー悪いお客は、いませんか?いてもいなくても自動放送にて「車内での暴力、暴言は他のお客が不愉快になるのでおやめください。また、お客に喧嘩売る行為もおやめください。その人の人生を大きく悪くさせることとなります。絶対におやめください」を流してほしいです。〇〇バスでは未だマナー悪い客がいます。事例としてバス停から17系統のバスに乗り込もうとしたら叔父さんにすみませんと言われ割り込みされました。一声かけられても不愉快でした。それから〇〇到着後降りようとしたら、後ろから不良な男に並んでるやろと言われ順番抜かしされて非常に気分が悪いです。その不良な男は2022年4月14日午前8時頃でモジャモジャな髪で白い半袖の服を着て〇〇からバスを降り〇〇の乗り場へ向かっていました。その不良な男のことは許せませんが気分が悪いです。絶対遭遇したくありません。運転手は〇〇で不良な男へ注意をしませんでした。腹が立ちました。〇〇の生徒もマナー悪く、電車やバスで他のお客に暴言吐いたり喧嘩売ったりしているそうです。「バカバカンエェ、かれん、バカバカンエェ、かれん」と騒いでるそうです。聞いてるだけで不愉快です。ことんでん、ことんでんバスでも不良なお客がいたら追い出すように願います。不愉快ですし遭遇したくありません。もし不利なお客が乗ったら二度と乗れません。</p>	<p>他社の参考事例をお寄せいただき、ありがとうございます。ご意見を参考に乗車マナーの向上に努めてまいります。</p>
2022/04/15	メール	<p>春日川と湯元駅の間に距離があるので駅を作りたいです。屋島病院や西村ジョイが近くにあり便利だと思います。難しいようなら、春日川をもう少し東へ移動したいです(周りにあまりお店がなく、春日川と湯元の間の方がお店が多いので)</p>	<p>ご意見を頂きまして有難うございます。駅の移転や新設は、用地の取得をはじめ多額の費用を要するため当社単独では困難です。なお、お申し出の新川踏切付近に請願駅の設置要望等もなく、現在のところ計画はございません。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。湯元駅から屋島総合病院までは、無料シャトルタクシーを運行しておりますので、ぜひご利用ください。</p>