

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2024年4月16日～30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
2024/04/16	メール	<p>新型車両の導入楽しみにしております。古い車両が無くなることは寂しいですが、新型車が出ると言うことは「この鉄道会社、この路線にはまだ素晴らしい未来がある!と嬉しい気持ちでいっぱいです。くだらない質問で大変申し訳ないのですが、一点気になる事がありまして、現在志度線は瓦町駅で分断されていますが、今後高松築港駅側に渡線を備えて繋がる計画はあるのでしょうか…?たにことでんさんに乗りに行った時に志度線だけ後回しにしてしまい…時間の都合上乘らない時もあり、高松築港駅から直通で行けたらいいなと勝手に思っております。用地買収などで多額の費用がかかるかもしれませんが、高松から直通で行ける事により屋島・八栗等の観光地も賑わいそうな気がします。設備の老朽化や少子高齢化など、ことでんさんを取り巻く環境はかなり厳しいものかと思いますが、讃岐の阪急の将来を阪急沿線から応援しております。追記4/15に母が一人で、ことでんに乗りに行ったらく大変楽しんだらしく、興奮して話した事をお伝えしておきます。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。お申し出の通り、志度線の高松築港～瓦町駅間の直通運転については、瓦町駅の構造上、運行することが出来ません。ご理解のほどよろしく願っています。なお、新造車両については、2024年度から本格的な設計を開始いたします。詳細な仕様や導入時期等が決まりましたら、お知らせいたしますので、今後ともご利用のほどよろしくお願いいたします。</p>
2024/04/16	メール	<p>片原町駅と太田駅間を毎日夫婦で通勤しているものです。お願いがあります。1、片原町駅の東の自転車置き場側に、踏切を渡らなくてもタッチ決済(無人でもいいので)ができるよう機器の装置をお願いしたいです。2、毎日朝〇〇に乗りますが乗車率が高く乗れないことが多々あります。琴電の社員の方が満員電車で毎朝乗られますか?私達は通勤手段が電車しかなく朝から毎日嫌な思いをして出勤しています。もし可能であれば新車両にする計画もあることは存じますが、連結車両を2両ほど増やしていただきたいです。コスト面もあることは思いますが、どうかご検討ください。毎日利用している周囲の人からも声が上がったので、初めて書き込みさせていただきました。代表してお伝え致します。よろしく願致します。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。お申し出の片原町駅の東側は駐輪場としてご利用されており、改札口の整備計画はありません。今後、駅の改修時の参考とさせていただきます。また、朝のラッシュ時間帯の車両運用につきましては、予備車両を除く全車両の運用と現有施設で最大の運行本数でダイヤを設定しており、今以上に増結や増便することが出来ません。ご理解のほど、よろしく願いたします。</p>
2024/04/16	メール	<p>長尾線 朝の電車が暑い。冷房つけて欲しい。扇風機だけとかあり得ない。冷房が無理なら少し窓を開けるくらいほしい。乗っている人のこと考えてな過ぎる。</p>	<p>ご不快なお悩みをおかけして申し訳ございません。弊社の車両設備は、暖房と冷房が併用できないため、寒い時期は暖房を、暑い時期は冷房に切替えております。今年度は4月16日より順次、冷房に切替えを予定しておりますが、運用の都合により切替えが未了の車両もごございます。ご意見を踏まえ、乗務員には冷房切替えの有無、車内の状況を勘案し、扇風機の使用や窓を開けるなどの対策を積極的に行うよう指導いたします。今後も快適な車内温度を保てるように努めてまいります。お気づきの点がございましたら、ご遠慮なく乗務員までお申し付け下さい。</p>
2024/04/17	メール	<p>通勤で長尾線水田駅を利用しています。日々の駅トイレの清掃等、ありがとうございます。おかげ様で、快適にご利用させて頂いております。が、水田駅の男子用トイレ(大)をわざと汚したり詰まらせている者がいます。便座に小便をかけたリ、トイレットペーパーを、ストックを含めて全て便器に投げ入れて詰まらせたりと、本当に酷い状況で、使用に支障が出ています。今朝(4月〇日)の〇時頃もそのような状態でした。毎日ではありませんが、定期的にそのような行為が行われています。このような行為は、器物破損罪に該当するのではないのでしょうか?いずれにしても、利用者は大変な不便を強いられています。状況に応じて警察と協力するなど、厳正な対処をお願い致します。尚、トイレの閉鎖という方向だけは回避頂ければと思います。</p>	<p>ご不快なお悩みをおかけして申し訳ございません。無人駅の清掃管理等につきましては、定期的の実施しています。ご意見を受け、2024年4月17日にトイレを確認しましたが、特に問題はございませんでした。なお、ご利用のマナーにつきましては、お客様のモラルに頼るところがありますが、今後もお客様が快適にご利用して頂けるよう定期的に清掃点検を行なってまいります。</p>
2024/04/18	メール	<p>SuicaとかPASMOでも、イルカと同じ回数割引はありますか?</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。SuicaやPASMOなどの10カードでご利用の際は、運賃割引を適用しておりません。回数割引や乗継割引の運賃割引につきましては、IruCaカードのみのサービスとなっております。</p>
2024/04/18	メール	<p>今回初めてことでんに乗車しました。以前たまたま、ぐるりが歌っていることでのん曲があると知り、ことでんに乗ればどこかで聴けるのかと楽しみにしていました。残念ながらことでんで流れているのを聞くことができず、調べてみると瓦町駅の1番ホームの発車メロディに使われてるとのことでした。瓦町駅も電車に乗って通りましたが、気付くことはできませんでした。いい曲だと思うので、電車内やホームなどテーマソングのような形で曲が流れるなど、もっと使われれば嬉しいなと思いました。</p>	<p>ご意見ありがとうございます。ぐるりの「コトコトことでん」は2018年3月21日より瓦町駅1番線の発車メロディとして使用しております。発車メロディ以外での使用は計画しておりませんが、ご意見は今後の参考とさせていただきます。</p>
2024/04/18	メール	<p>お忙しいところのご連絡失礼します。私たち鉄道ファンによる有志の団体なのですが、御社の1100系の塗装を京王時代のものにしたと考えております。内容としては2つほど考えております。1つ目はそちら側の提示した塗装費用(リタンの費用、活動費)を我々がクラウドファンディングで調達するというものです。また2つ目は会社側として塗装するのではなく、我々がクラウドファンディングで資金を調達し「広告」としてラッピングさせてもらうというものです。なお同じタイミングで〇〇さんの元京王車両も塗装したいと考え相談させていただいております。また京王電鉄のほうにもたまたま許可を頂こうとしているところでございます。ただ許可のお返事がまだなので実現可能かわかりませんが、このようなことが可能かお教え頂ければ幸いです。</p>	<p>お問合せ頂きましてありがとうございます。車両の旧塗装を再現したラッピング電車は過去に実施の実績がございます。鉄道広告としてお申込み頂くことができますので、ことでのんHPで詳細をご確認のうえ、お申込み頂く際はことでん地域開発部(電話087-812-7292)までご連絡ください。</p>
2024/04/18	メール	<p>11:30頃、春日川駅にて精算業務を行っていたところ旅客より「上り下りの両手すりをもっと低くしてほしい」と要望があった。また上りのスロープも設置してほしいと付け加えた。</p>	<p>ご不便をおかけして申し訳ございません。琴電志度方面行きのスロープと階段には、バリアフリー基準に適合した手摺りを整備しています。なお、瓦町方面行きホームにスロープを整備するためには、用地の取得が必要となることから、早期の実現は困難です。ご理解のほどお願い申し上げます。</p>

2024/04/18	片原町	4月某日、千日前踏切にて鳴動したので待つ。琴平線下り通過、渡れる、あれ上りもランプがついてる。長尾線上り通過、今度こそ、あれまだ？琴平線上り通過、たいがいにして欲しい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。お申し出の千日前踏切については、ターミナル駅である瓦町駅に隣接し、琴平線と長尾線の電車が並走している踏切道となります。抜本的な対応には、高架化や地下化となりますが、高松市中心部の連立交差事業は廃止が決まっており、弊社単独での対応は、多額の費用が必要なことから困難です。何卒ご理解のほどよろしく願いたします。
2024/04/18	片原町	車内の音声が聞き取れない、もう少しスピーカ、マイク、しゃべり方を勉強して欲しい。空港という駅の掲示板・時刻表を見上げないとわからない。目線に配慮してほしい。気が配り足りない。	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を確認し、聞き取りやすい放送に努めるよう指導しており、今後も適切な車内放送が行えるよう添乗や定期教習に指導してまいります。駅の時刻表等の貼付箇所には、限りがあることから検討させていただきます。なお、時刻表につきましては、有人駅ならびに車内にて係員にお求めいただくか、弊社ホームページにてご確認くださいませので、ご利用下さい。
2024/04/19	滝宮	ジブリのせいかみみたいで、とつてもレトロで、ばえるえき。いいえきだ！	温かいお言葉ありがとうございます。駅舎は、1926年(大正15年)にことでんの前身・琴平電鉄が開業した当時より使用しており、2009年(平成21年)近代化産業遺産に認定されております。これからもことでんをよろしく願致します。
2024/04/19	高松築港	高松築港駅における「路線・駅・料金一覧」の大型プレートの掲示。現在、同所には、切符販売機2台のみ設置されており、路線地図・駅名・料金は、この自販機の小さな表示しかないのが実情である。多くの観光客、外人、高齢者等は自販機の販売順番が自分の番になってそれを見て、確認できる状況である。多くの観光客、高齢者等はどうすればいいのかかわからずに、無駄な時間を過ごして、滞留し、電車に間に合わず、次の電車になったり、他の利用者の迷惑になっている。JRや大都市私鉄のように、切符販売機の上部壁に大きな表示プレートを設置すべきではないか？現在、同スペースには、某マンションの広告プレートが設置されているが、あまりにも利用者をバカにしているのではないか。ことでんは、不動産会社を営んでいるのか？四国の玄関ともいえる高松の築港駅がこのような状況では、恥ずかしくてたまらない。貴社におかれては、社長以下全社員がもっと誇りと自信をもって業務に取り組めるようさらなる改善を求めます。	ご意見ありがとうございます。路線図や観光地への乗り換え案内は、多言語を含め駅窓口の上部に掲出してありますが、運賃表につきましては、自動券売機付近のみに設置を統一しています。運行時刻や運賃、路線などの情報は、弊社のホームページでご確認いただけます。なお、ご不明な点がございましたら、乗務員や駅係員にお気軽にお問い合わせください。
2024/04/19	メール	以前〇〇駅の駅員さんに、「平日のみの乗車券はありますか?」と聞くと不機嫌そうに「そんなものはありません」と逆ギレしたかのような声で言われました。少し嫌な気持ちになりました。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。駅係員には、接遇態度について注意指導いたしました。
2024/04/21	高田	パークアンドライド1日駐車場が空いていない日が殆どで電車で乗れず困ってしまいます。1日駐車場所を多くしていただきたいです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。高田駅のパークアンドライド駐車場の1日利用区画数は、全5区画です。その他の区画は月極契約の駐車場となっており、全ての区画で月極契約を頂いております。高田駅は、増設場所の確保が難しく、現在のところ1日利用の区画数を増やすことが出来ません。ご理解ください。
2024/04/22	メール	元山駅の券売機が100円硬貨が、ほぼ認識しないので修理してほしい。	ことでんのご利用ありがとうございます。お申し出を受け、直ちに元山駅の自動券売機を点検しましたが、異常はありませんでした。弊社の施設に問題などございましたら、お手数をおかけしますが、乗務員又は、ことでん運転営業所087-831-6008までご連絡下さい。
2024/04/22	メール	ことでん=LOVE及び≠LOVEのコラボをしてほしいです。香川県のみならず四国の人は=LOVE及び≠LOVEのコンサートに行きたくてもなかなか四国ではないのでコラボラッピング、コラボヘッドマークでもしてほしいです。車内放送も=LOVE及び≠LOVEのメンバーに寄るアナウンスも聞いてみたいです。現状難しいと思いますがことでん電車まつりでも=LOVE及び≠LOVEをゲスト出演で呼ぶのも検討してくれると幸いです。ラッピング、ヘッドマーク、車内放送も現状難しいと思いますが検討してくれると幸いです。	ご意見ありがとうございます。ことでん電車まつりでは、鉄道関係にゆかりのあるゲストにトークショー等に出演していただいております。なお、ラッピングやヘッドマークなどの鉄道広告は、随時承っております。詳細は弊社のホームページでご案内させて頂いておりますので、ご検討下さい。
2024/04/22	片原町	琴平電鉄を初めて利用しました。」車両も元京急京王等、首都圏で活躍していた車両で懐かしく思います。」ただ、通勤通学の時間帯は、かなりの混雑になるくらい需要がある割には車両が古すぎな印象を受けます。同じように京王車がある銚子電鉄かと思いました。通勤需要は少なく本数が無い通学需要と出雲大社需要が主な一畑電車でも元京王車から自社発注の新車まで所有し、内装が更新されて水戸岡デザインに見える車両も有ります。同じように古くて通勤通学が多い長野電鉄は元東京メトロから系を導入して古さを感じにくくしています。しかも元小田急ロマンスカーは、かなり古く見えるものの土日祝日は、のんびり号(観光列車)を走らせています。熊本電鉄も通勤と通学需要があり、東京メトロ01系03系の先頭車を電動車化改造して走らせています。標準軌道で先頭電動車の京急は扱いやすくてかと思えます。ですが同じ様に標準軌の都営浅草、京成、新京成他も有ります。新京成は8800形が廃車になっています。先頭電動車他改造は必要ですが両開戸の方が、乗客を捌く速度が上がりますし、VVVFの方が省エネです。瓦町駅の動く歩道を止めるくらい(人感にすればいい)なら、その方が投資は必要でもお釣りが来ます。悪く言えば、ただ通勤や通学需要を捌ければよい観光客はとりあえず乗れば良い。何も見どころ無く工夫無し、そう感じました。車両を更新する1つも魔改造するにも予算の都合があると思えます。お金が無いと言われ続けた銚子電鉄は知恵を工夫で今や観光路線に化けました。熊本電鉄も同じ様に通勤通学時間帯以外は観光路線に見える時も有ります。例えば土日祝日限定時間帯は非公開、高松築港駅から琴平駅まで水戸岡デザイン魔改造された乗ったら良い事が起きるか？車両を走らせよう話題になるでしょう。予算が無いなら逆に古さを強調して一部の京急京王車両か、元々乗っていた配色に近い車体色を車内外問わず復活させたりなど何か話題になった方が良いと思えます。日中、高松築港駅から琴平駅を乗り通す観光客が多い方が、今よりも収益になると思えます。日中1編成のワンマンでも良い時間帯があったので勿体無いです。通勤通学も観光も、もっと快適になる様に考えられた方が良いでしょう。他の私鉄と差が開きます。	ご意見ありがとうございます。ご指摘にもございませとおり、当社には車齢の高い車両が多く在籍しております。そのため、現在車両の更新に向けて検討を進めているところです。省エネ性能の向上だけでなく、皆様が快適にご乗車いただけるよう努めてまいりますので、これからもことでんのご利用をお願いいたします。

2024/04/23	メール	4月〇日の夕方ぐらいに、高校生ぐらいの2組のカップルが周りに乗っていた友達らしき人を大声で呼んだり、その後も迷惑になるような声の音量で話をしていたととても不快になった。その人たちは三条駅ぐらいから乗ってきた記憶があります。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。弊社の乗車マナー向上の取り組みとして、ポスターや車内放送、ホームページ、電光掲示板などにより、願っています。引き続き、乗車マナーの向上に取り組んでまいります。迷惑行為を受けたり発見したりした際は、お近くの駅係員や乗務員までお知らせ下さい。
2024/04/23	メール	栗林公園駅下りホームの屋根に穴が開いて雨漏りしているので補修してほしいです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。2024年4月25日に雨漏りをしていた箇所の補修を行いました。今後もことでのご利用よろしくお願致します。
2024/04/24	琴電琴平	羽間駅の構内踏切に警報機が付くのはあとどれくらいかかりそうですか、できれば早めに設置して欲しいです。	ご意見ありがとうございます。羽間駅の通路用警報装置の設置については、新たに機器や回路を新設する必要があるため、時間を要する見込みです。駅通路をご利用される際は、必ず止まって左右の安全確認を十分に行ってから渡るようお願いいたします。
2024/04/24	高松築港	高松築港駅における電車折り返し時の車内点検・確認の徹底。高松築港駅で折り返しとなるが、朝7時半から8時半頃までの間の折り返し時は、琴平線のほとんどの列車が数分遅れで到着し、発車時刻も遅れるため、運転士と車掌が走って位置を交代している状況にある。車内の不審物や忘れ物のチェックもしないまま、ホームを懸命に走っている姿は、哀れみを感じる光景である。雨天時は、車内のみならず、ホームベンチに傘、手提げ袋等の置忘れが多くみられ、私が発見して、車掌に引き継いだことも多々あるのが現状。公共交通機関として、不審物・危険物のチェックは重大な任務である。社員の意識が「定刻を守らなければ…」のみに集中していると思料される。今一度、社員の意識改革と再指導の徹底を図っていただきたい。また同時刻帯の琴平線の遅延が常態化していることから、再度、時刻表の見直しも必要ではないか。それが、事故のない安全運行につながるかと信じている。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。各駅の終点駅では、電車が到着後に乗務員が乗務場所を交代しております。乗務員には、乗務場所を交代する際、電車内の巡視を行うよう教育しておりますが、お客様のお申し出を深く受け止め、再度、全乗務員に終点駅での確認を徹底するよう周知してまいります。また、駅係員につきましても定期的にホーム等の確認を行うよう周知いたします。なお、現有施設において終点駅で停車時分を増加させた場合には、運行本数の削減が必要となることから、今後の参考とさせていただきます。
2024/04/25	メール	父親が亡くなり、ゴールドイルカが手元にあります。解約するにはどこに何を持っていけばいいですか？	お問い合わせありがとうございます。所持資格を失ったゴールドIruCaにつきましては、IruCa取扱窓口で払戻の手続きが出来ます。ことでのホームページで窓口をご案内させていただいております。手続きには、払戻申込書のご記入のほか、ゴールドIruCaと代理人の公的証明書をご持参ください。
2024/04/26	メール	どのような仕事であっても、丁寧さやマナーというのを忘れないでほしいのです。乗車する人も乗車するにあたり、なにかしらのミスなどがあることはありますね。時間を意識しながらの仕事などは、よくわかりますが、慌てたように、敬語も使わず、第三者の目を意識することもなく、安易に言葉を使ってしまう。乗務員の方の意識の違いもあるかと思いますが、いかなる状況にも丁寧なサービスを手掛けるようにできれば、すこしずつよくなっていくかと思えます。世の中には、たくさんの鉄道会社がありますが、格や矜持というのを持つような会社はごくわずか、そのような会社は世間の憧れにもなるというものです。若い方、また高齢の方も今一度立ち居振る舞い、言動というのを意識し、スマートなサービスを心掛けてはいかががでしょうか。	ご提案ありがとうございます。お申出の通り、接客マナーの向上は重要と考えています。弊社では、明るい笑顔、丁寧で正しい言葉遣い、清潔感のある身だしなみ、きびきびした動作を基本に敵的な教育に取り組んでいます。引き続き、社員教育に取り組み、より良いサービスの提供を目指してまいります。
2024/04/26	メール	4/〇の元山〇〇発の上り電車です。急いで走って乗ろうとしていました。車掌さんと目が合うと目を逸らされ、人が乗り込み終わった後、即ドアを閉められました。最後の人が乗り終わってから1〜2秒のことで、ドアまであと2歩ぐらいのところでした。発車時も定刻も過ぎておらず…わざとなのでしょうか？	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該乗務員にはドアを閉める際は、車内外のお客様の動向を注視してから、ドアの閉操作を行うよう注意指導いたしました。なお、駆け込み乗車は非常に危険です。電車をご利用の際は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。
2024/04/30	メール	1週間ほど前に初めて、ことでのんを利用したのですが、挿頭丘駅で身体障がい者のきっぷを機械で購入しようとしたのですが、小人のボタンと通常料金のボタンしか見当たらず身体障がい者の割引のボタンが見つけれませんでした。購入方法を記載していただけたら助かります。	ご不便をおかけして申し訳ございません。身体障害者手帳の交付を受けたお客様は、割引運賃で電車をご利用いただけます。小人運賃(こどもきっぷ)をお買い求めいただき、ご乗車ください。ご不明な点等ございましたら、乗務員または、運転営業所0878316008までお問い合わせ下さい。なお、2024年5月6日、挿頭丘駅の自動券売機に購入方法の案内表記物を設置しました。今後ともことでのんご利用をよろしくお願いいたします。
2024/04/30	メール	〇/〇 〇時〇分志度駅発志度駅での事です。乗務員さんとお客さんでトラブルがあったようで口論を出発前の電車の中でしてました。原因はお客さんの方にあったように思われますが、乗務員さんの口調は荒く、一度話がまとまったように見えたのですが、去り際に大きな声で乗務員さんが「気持ち悪いな!クソっ!死ぬ!!」と大声で言っていました。当方車内におり、乗務員さんは出社準備で外にいたのですが、はっきりと聞こえました。こちら社内教育はどうなっているのでしょうか?朝学生達が見ている中模範となるべきではないのでしょうか？	弊社社員の失礼な言動につきまして深くお詫び申し上げます。当該社員は、お客様に大変ご不快な思いをおかけしたことを深く反省しており、接客態度や言葉遣いを改めるよう厳しく指導いたしましたので、何卒ご容赦の程、お願い申し上げます。また、お申し出の内容を全乗務員に周知いたしました。今後も同様の事象を発生させることが無いよう社員教育を行い、接客対応の向上に努めてまいります。
2024/04/30	瓦町	先日は、池戸駅ホーム裏の排水管、修理ありがとうございました。でも、やっぱり水が漏れていますので、ご対応をお願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。自社で補修しましたが、修復できていなかったことから、専門業者による補修を手配しました。2024年5月末までには、水漏れの補修が完了する予定です。
2024/04/30	瓦町	つばめの巣、撤去依頼の件。一昨年、昨年もお願致します所、昨年は巢の下に板で棚受けにし、巣は撤去されず、又、新しく巣が東側白線上に造られています。今年も早や田植えシーズンを迎え、券売機の上と東側に親が出入りしています。知らない人は頭の上と服にフンをかけられます。棚ではなく、撤去の方向をお考え下さい。	ご意見ありがとうございます。お申出を受け、原駅を点検したところ、ホーム上屋でツバメが巣を作り、子育てを行っていました。ツバメは全国的に減少していることから、生物多様性施策の一環としてツバメの子育を見守る予定です。なお、ツバメのフンがお客様や施設の床に落下しないようフン受けを設置いたします。
2024/04/30	高松築港	アナウンスが何言っているか分からない。	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の確認を行うと共に、声の大きさや早さなど、お客様が聞き取りやすい放送を行うよう周知しております。今後ともお客様が聞き取りやすい車内放送に努めてまいります。
2024/04/30	片原町	精神障がい者割引をJR各社等が今年度から導入のこと。高松においてもパスは割引になるが、減便、市などの協議により路線変更。旧高松市内の移動が不便になっている。電車も割引を。予算がない?市もからんだ再編のだから行政からも引っぱって	ご意見ありがとうございます。身体障害者手帳、療育手帳、被爆者手帳の交付を受けたお客様の割引は、JRの前身である国鉄が国の施策に基づき行っていたものを弊社でも適用しております。障がい者割引等の福祉割引の拡充は、国や自治体などの行政が実施するべきと考えており、弊社が独自に割引を導入する予定はございません。ご理解ください。