

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2024年10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	ことでんからの回答
2024/10/16	三条	いつも瓦町駅を利用させて頂いています。最近、エスカレーターの故障が多く発生していますね。この機会にエスカレーターの片側乗りを改善するキャンペーンをしたら如何でしょうか。故障の原因はわかりませんが、片側乗り、そして片側には駆け上がったいく衝撃がエスカレーターの負担になっているのは事実だと思いますので。名古屋市の様にキャンペーンを展開することで、お客同士の安全にもつながり、結果エレベーターが長持ちするのでは？駆け上がる人が接触し、危ない場面もありマナー向上につなげてほしいです。	この度はエスカレーターの不具合により、大変なご迷惑をおかけして申し訳ございません。現在、専門業者による点検を行っておりますので、何卒ご了承賜りますようお願い申し上げます。なお、エスカレーターのご利用マナーにつきましては、一般社団法人日本エレベーター協会様のポスターを掲示し、正しいご利用方法をお願いしております。引き続き、お客様のご意見を参考に、ご利用マナーの向上に努めてまいります。
2024/10/16	片原町	1081編成から1083編成にヘッドマークを取り付け変更は何か理由がありますか？1251編成から1303編成は(三木まで)順分かりますが。(1251編成入場の為)	ご意見ありがとうございます。ヘッドマーク等の広告媒体は、広告主様のご要望やその他の理由により掲出しております。ご理解ください。
2024/10/16	琴電琴平	以前、琴電琴平駅のリサイクルボックスについて書きましたが、やはり中を見てもと異物が入っていて全然減っていないように感じます。もうここまで来てしまったら、リサイクルボックス本体を新しいタイプの物に置き換えることを検討してもいいと思います。	ご意見ありがとうございます。ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。自動販売機業者様とは定期的にゴミ回収に関して話し合いを重ねております。リサイクルボックス本体の置き換えについても参考とさせて頂きます。今後も、ことでんをよろしく願います。
2024/10/16	琴電琴平	こせん橋東踏切の踏切の幅を知らせるベンキが薄くなっているので再塗装してください。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。今後も計画的に点検し、必要に応じて補修等を行ってまいります。
2024/10/16	高松築港	10月6日(日)ことでんの運用。昨日1080形が通常運用に終日入っていませんでした。1080形4両が1回だけ見ましたが(井天子臨とかのヤツ)の絡みで運用変更されたのですか？その貨切主催者はSNSで投稿したらしいですが、ことでんの方は、それを(SNS:X)やっているのですか？(または、それを見て連絡や会話しているか？)貨切電車で800形と1070形をそれぞれ使用されたら件数が必要となる訳ですが、料金の方は使用する車両のみ(仕事は含まない)でしょうか？志度線で沿線イベントがある場合は出来る限り3両編成で使用して欲しいと感じました。	ご意見ありがとうございます。貨切電車の運行情報等につきましては、主催者様の意向により公表しない場合がございます。ご理解ください。なお、貨切電車はどなた様でご利用いただけるよう使用車両や運行時刻等を設定いただけますので、専用メールアドレスから、お気軽にお問い合わせ下さい。また、沿線イベントの開催時には、規模に合わせた臨時ダイヤや車両運用を設定しております。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。
2024/10/17	メール	琴平線の京王車を使って復刻?が何か知りませんけどイベントをやると聞きました。また、クラウドファンディングでしょうか?今はそんなのに協力するんじゃないで2023年くらい続いた踏切トラブルなどによる何故何故分析、徹底した報告、後始末、信頼回復に向けて動くのが最優先ではないのでしょうか?本当にガッカリです。いつからこんな器の低い存在になってしまったのか。本当なら、今はイベントなんてやってる場合じゃないと私は思っているのですが。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。お申出のありました復刻イベントにつきましては、弊社が企画したイベントではないことから、お答えすることはできません。ご理解ください。2023年度の踏切インシデントの発生につきましては、お客様に多大なるご不安とご心配をおかけしましたこと、心からお詫び申し上げます。トラブルの原因が機器や部品の老朽化であったため、更新の周期を短縮するなど、更なる安全対策を講じております。引き続き安全対策のスピードアップや新たな安全システムの設置に向け推進してまいります。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。
2024/10/18	メール	三条駅の多目的トイレのカギが長い間壊れている(かからない状態)になっています。改善をお願いします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。三条駅のトイレを確認したところ、鍵がかかりにくい状態だったため、2024年10月21日に修理いたしました。なお、トイレ等の施設については定期的に係員が点検を実施しておりますが、細部を点検するよう周知いたしました。お申出により早期に対応できたことを御礼申し上げます。
2024/10/18	メール	電車の時刻が予定通りでない。琴平線は2.3分遅れることが多々ある。朝なんてほぼ毎日。無理ならダイヤの時刻表をかえたらどうか?都会ならあり得ない。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。2024年10月1日～10月18日の間、琴平線で3分以上の遅延は2件ありましたが、旅客の体調不良と道断痺折損の外的要因でした。なお、朝と夕方のラッシュ時間帯は、ドア周辺にお客様が集まることで、乗り降りに時間を要し、1～2分前後の遅れが発生する場合がございます。今後も定時運行が行えるよう、乗降マナー向上に取り組んでまいります。
2024/10/18	メール	10/14 瓦町〇〇発琴平行の電車の優先座席に乗って歌舞伎を見に行ったが、列車の揺れがひどく、腰を痛めた。保障しなくてもいいし、運転士を怒ることはやめてほしいが、優先座席の場所を列車の真ん中くらいの揺れないような場所にしてほしい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。琴平線の車両については車齢が50～60年を超える車両が多く在籍しており、揺れの原因とも考えられます。また、車両の優先席については全車両(80両)で場所を統一しており、優先席の位置変更については多額の費用を要するため困難です。今後、新造車両の導入へ向け、皆様が快適にご利用いただけるよう検討してまいります。引き続きことでんをご愛顧のほどお願いいたします。
2024/10/18	メール	お伝えしても仕方の無いような申し出で大変恐縮です。瓦町駅の1・2番乗り場にある上りエスカレーターが近頃故障や点検等で利用できない事が増えたように思います。特に朝の通勤混雑時は瓦町駅で下車する乗客も多く、エスカレーターが利用できないとなると階段も混み合い上り下りする人がぶつかりそうになり危険に感じます。エスカレーターの不備はどのタイミングで分かるものなのでしょう。突発的な故障であれば仕方の無いことかと思いますが定期点検であれば朝のラッシュ時はエスカレーターをできるように調整して頂くことは難しいでしょうか。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。8月から瓦町駅の琴平線エスカレーターは、度重なる不具合が発生しておりました。不具合が発生するたびに専門業者が点検修理をしておりましたが、原因が特定できていなかったことから、安全性を考慮し可動させながら、その原因を調査しておりました。2024年10月18日に原因の特定と機器の修理が完了し、正常に動作しております。今後も定期点検時には、ご利用いただけない場合がございますが、安全にエスカレーターご利用いただけるよう点検整備に努めてまいります。
2024/10/21	メール	まもなく検査に入場する1080形1087×1088編成は、前照灯をLEDにするのでしょうか?1087×1088編成は琴電の旧塗色に復刻された編成ですので、その雰囲気을大切にするためにも、通常塗装に戻るまでは、LEDにしないか、大阪メトロのような電球風の色LEDライトの採用は出来ないでしょうか?	ご意見ありがとうございます。1灯式の車両の前照灯は、視認性向上のため、順次LEDに更新する計画です。安全性の向上にご理解ください。
2024/10/21	メール	ことちゃんなどの写真のSNSに掲載についての問い合わせ。ことでん電車まつりでことちゃんファミリー(いわゆる着ぐるみ)を撮影しました。PRのため公開型SNSに掲載してよいでしょうか。もちろん、形の改変などはせずそのままの形で掲載です。権利上の問題が生じないかの確認も含めてのお問い合わせです。	お問い合わせありがとうございます。このたびの、お申出につきまして検討をさせて頂きましたが、生憎ですが、今回のご希望への対応は致しかねます。こころ苦しく存じますが、ご理解頂ければ幸いです。今後も変わらぬ応援をよろしく願ひ申し上げます。
2024/10/21	メール	通勤に琴電志度線を利用しております。最近、朝の混雑した時間帯に電車内に生暖かい空気がこもっているように思います。各車両の前と後ろの窓を対角線になるように少しだけ開ける等の換気をお願いできないでしょうか。ご検討よろしく願ひします。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。志度線はワンマン運転のため、運転士が窓を開けての換気は困難なことから、この時期の空調管理は冷房スイッチにより対応しています。なお、弊社の車両は製造から45年以上を経過しており、空調機器を更新しているものの、換気、除湿、冷房、暖房などの空気調和が自動的に調整できない空調システムとなっています。また、車内の空調管理につきましては、お客様の乗車位置・服装・体感温度等に個人差があり、季節の変わり目などは対応に苦慮しているのが現状ですが、引き続き乗務員にきめ細やかなスイッチの取扱いを行うよう周知してまいります。
2024/10/21	メール	店に取り付けていますが、機械はISDNだけですか	お問い合わせありがとうございます。InuCa物販端末はISDNでの通信の他に無線通信にも対応しております。詳細につきましては、ことでん管理本部経営管理部Tel.087-863-7766までお問合せください。
2024/10/21	瓦町	ことでんの大ファンです。ぞぞっとボールペン、岡田駅バージョンや各路線の色(ピンク、緑)が欲しいです。いつもレオマ(岡田)まで連れて行ってくれることでんLOVEです。あと、瓦町の駅員さん、めっちゃフレンドリーで良かったです。	お問い合わせありがとうございます。社員一同、引き続き丁寧かつ迅速な対応を心がけてまいります。また、お問い合わせ頂いた「ぞぞっと駅名ぼーぺん」のバージョンについて、今後の商品開発の参考にさせていただきます。今後ともことでんをどうぞ宜しくお願いいたします。
2024/10/21	瓦町	さきほどの電車で、周りに迷惑をかけている方がいました。親子でした。もうこのようなことは、ないと思いますが、万が一見かけたら気を付けてください。 そのお客様がやってしたこと ・スマートフォンで大きな音を出す。(子供) ・走り回る(子供) ・上の行為を注意しない(親)	ご不快な思いをおかけし申し訳ありません。志度線はワンマン運転のため運転士の車内アナウンスによる啓発は困難ですが、ポスターや自動放送を用いて乗車マナーの啓発を継続してまいります。なお、乗車マナーなど、お気づきの点がございましたら、乗務員にお申し付け下さい。
2024/10/21	大町	大町駅のトイレですが、男性が使用しているところが道路側から丸見えになっています。あの道は小学生や中学生も多く通りますので、ドアや壁を取り付けて見えないようにしてください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。2024年10月31日に大町駅のトイレと道路の間の柵に、トイレ内部が道路側より見えないように目隠し用の板を設置いたしました。今後のトイレの改修の機会には、目隠し壁を設を検討してまいります。
2024/10/21	仏生山	今回入場した1087-1088ですが、1090や1085のようにLEDライトにせず、ハロゲンのままにしたほうがいいと思います。それでないと復刻の意味がないと思います。(とてもカッコ良いので)お願いします。	ご意見ありがとうございます。1灯式の車両の前照灯は、視認性向上のため、順次LEDに更新する計画です。安全性の向上にご理解ください。
2024/10/21	仏生山	今回入場した1087×1088号ですが、先に入場していた1091、1085のようなLEDライトに変えずにハロゲンのままにしておいてください。よろしくお願いします。	ご意見ありがとうございます。1灯式の車両の前照灯は、視認性向上のため、順次LEDに更新する計画です。安全性の向上にご理解ください。

2024/10/22	メール	・琴平線19時45分高松築港発 毎日運行してほしい。休日事実上の終電(15分以内間隔終了)が30分延び不便感軽減される。・琴平線19時台平日休日とも増車面してほしい。乗車率高く降りるのも困難	ご意見ありがとうございます。お申し出の時間帯の2両編成の乗車率は、平日106〜54%、休日は39%〜51%のご利用状況となっています。現在のご利用状況では、平日・休日ともに増便や増結を実施する予定はございません。ご理解ください。今後もご利用状況を調査し、適切なダイヤや車両運用の設定を検討してまいります。
2024/10/23	メール	ホームページのイルカBOXについて、2024年4月後半の回答日が2024年4月16日〜31日となっている。4月は30日迄なので、訂正してほしい	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。ご指摘の通り日付に誤りがありましたので、直ちに修正致しました。
2024/10/23	メール	10月〇日に初めて〇〇駅のトイレを利用しました。その際にトイレが非常に汚かったのでもと驚きました。トイレ内も便座も汚れた状態でした。利用した子どもも「トイレ汚いね」と言っていたほどです。〇〇駅は観光客の方も非常に多いですから、イメージとして残ってしまいます。きちんとした方がよいと思いますので、余計なこととは思いますが連絡しました。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。駅のトイレ清掃につきましては、定期的に実施しております。今後もきめ細かな清掃を行い、お客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。なお、お気づきの点などございましたら、駅係員にお申し付けください。
2024/10/24	メール	仏生山のみ列車の接近アナウンスが流れない。行き先が分かりにくいので自動アナウンスを流して欲しい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。仏生山駅の案内については、お申出の通り故障していますが、導入から数年を経過しており機器の修理が困難な状況です。2025年度に発車時刻と行先を表示する案内板に更新する予定です。更新まで、ご不便をおかけしますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2024/10/25	メール	駅のトイレについて、以下のことを直してほしい。 ・トイレの洋式化を進めてほしい。未だに、和式トイレしかない駅もあるので、できればどの駅のトイレでも洋式トイレを設置してほしい。和式トイレしかない駅は、近くの建物まで行かなければいけないのか。それだと不便で困る。 ・トイレの表札が薄かったり、トイレの中が暗いところもあるため、直してほしい。 ・男女のトイレで差があるところも見受けられるので、無くしてほしい。 特に、利用客の多い駅や、観光名所が近くにある駅とかは、利用しやすいトイレにしていきたい。次の新駅ができるまでは直してほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。トイレの改修には多額が必要となります。お客様のご要望やご利用状況などを勘案し、優先度を検討して計画的に老朽化したトイレの改修を検討してまいります。
2024/10/25	空港通り	①できれば何両編成で来るとアナウンスしてほしいです。②乗り口(ドア)の場所がホームに印されていないので、どこに並べば良いのか。いつも横入りされて嫌な気分。③次の駅のアナウンスが小さい時、本当に困ります。乗ってるのは地元民だけではないのに。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。車両編成数はことでんホームページの電車運行情報でご案内しておりますので、ご確認ください。 (https://www.kotoden.co.jp/publichtm/i-mode/unkou/densyahtm) また、弊社の車両は、他社から譲受された車両を運用しており、形式やドアの数に違いがあり乗車口を固定することができないため、足元表示の設置することは困難です。ご理解ください。なお、車掌には発車前や走行中に適時マイクの音量の確認と声の大きさと発音など、お客様が開き取りやすい放送を行うよう教育しており、今後も定期に実施している教育や添乗を通じて適切な車内放送の提供が行えるよう取り組んでまいります。
2024/10/28	メール	私は視覚障がい者(〇〇)です。10月〇日瓦町駅〇〇発長尾行きに乗った。その際、白杖を優先席の連結部側の座席に座っていたので、そこに立てかけていた。正面に大人2名、小さな子供1名が乗車していた。私はスマホで鉄道駅を回る位置ゲームをしていたが、視覚障がいのため画面に画面を近づけないと文字が読めない。正面の子供が瓦町出発後から騒いだり、電車の床に座り込んだりして大声を上げるので迷惑していたが、子供のすることだから、と我慢していた。すると、その子供の保護者が運転士に私のスマホのカメラの向きが気になると行ったらしく、運転士に注意された。私は面倒なので「すみません」とだけ伝えた。運転士は薄情にも言うだけ言って運転室に帰っていった。事情も聞かずにただ注意だけするのは障がい者差別ではないか?またこちらが騒いでいる子供のことを運転士に伝えたら、静かにするよう、にきちんと着席するように指導したのか?隣の客もスマホを使っていたし、ラッシュアワーだと皆スマホを使っている。乗車中はさっさと降りたかったのに、運転士には苦情を言わなかったが、非常に不愉快な思いをした。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。当該運転士には、車内での迷惑行為の申し出を受けた際には、席の移動を促すなど、お客様同士のトラブルを防ぐような対応に努めるよう指導しております。なお、車内に迷惑と感じる行為をお見かけた場合には、乗務員までお申しつけください。今後も啓発活動を通して、乗車マナーの向上に努めてまいります。
2024/10/28	高田	いつも運転お疲れ様です。大学病院に行くことが多く、4月からバスが無くなり(木太町方面からの)4月から電車とバスでの利用になり、少し不便になりました。子供の為なのですが……。8月も病院、行き帰り利用したのですが、帰りの電車で止まる駅の放送がなく、子供も寝て放って乗り過ごしてしまいました。その後、すぐに送り返しに乘れたけれど、放送ありなしで違うし、高齢の方も同じようになっていました。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申出を受け、事実関係を調査しましたが、特定することが出来ませんでした。なお、長尾線は、自動放送装置を導入しており、始発駅で設定を行っております。乗務員には、適切な機器の取扱いを再教育してまいります。今後もことでのご利用よろしくお願い致します。
2024/10/29	メール	電車が暑すぎる。外が寒いのに暑すぎるから汗かくせいで風邪ひきました。クーラーつけて下さい。暖房は論外です。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。弊社の車両は、冷房と暖房が併用できない構造となっています。2024年10月29日現在では、冷房のみの設定となっておりますが、特に季節の変わり目には、朝晩と昼間の寒暖差が大きく調整に苦慮しております。今後もきめ細やかな車内温度の調節に努めてまいります。なお、車内が暑いときや寒いときには、ご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。今後もことでのご利用よろしくお願い致します。
2024/10/30	メール	こんばんわ。さて文化の日のことでん祭りの件ですがレトロ車両の外観を撮ることは可能でしょうか。可能ならば出かける予定です。	ご意見ありがとうございます。2024年11月3日の電車まつりでは、仏生山工場にレトロ電車の120号を留置する予定です。電車まつりのご参加をお待ちしております。
2024/10/30	メール	片原町駅南側の踏切が長くて、急いでいるとき電車に乗車できません。また、構内の踏切も降りてしまえば、琴平・長尾方面の電車にも乗れません。仏生山駅のように、2番線側(自転車置き場)にも、イルカ専用の改札口を設けていただきますよう、ご検討をお願いします。片原町駅はマルヨシセンターとの駐輪場の関係で自転車で乗り入れると駅員に叱られました。もう少しレイアウトでマルヨシ側と協議し、工夫をしてください。あと、毎月5日前後のイルカチャージキャンペーンの開催日について、瓦町駅及び片原町駅員に聞いても、分からないとの返事。係員にも周知を徹底し、利用者への周知、ポスター掲示やホームページ等、適切な広報活動をお願いします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。片原町駅の構内通路につきましては、複線区間のため、電車の発着が重なる時間帯に遮断機が降りた状態が通常よりも長く続く場合がございます。ご理解ください。2番線側への改札口の設置は、新たな駐輪場の確保や関係機関との協議が必要となることから、早期の設置は困難です。また、駅構内への自転車の乗り入れは禁止しています。ご意見を受け、駅構内との間に表記物を設置いたしました。IruCaチャージキャンペーンにつきましても定例教習時に係員への周知を徹底するほか、お客様へのご案内につきましては、ことでん公式のX(旧Twitter)やホームページのカレンダーでご案内しておりますので、ご覧ください。
2024/10/31	メール	木太東口駅7時10分発高松築港駅行の車両が、また小型車両に戻って、混雑度が増えています。なぜ混雑するのかわかってる時間の車両を小型車両に戻したのでしょうか?混雑度を勘案してとか、ラッシュ時は最大の車両を運用しているとか、適当な決まりきった定型文の返答をされると思いますが、本当に混雑度を勘案しているのなら、あの時間の車両で運行するなんてありません。もっとほかの時間の車両を大型車両ではなく小型車両で運行すべきです。実際に乗車して混雑度を調査するなどで、適正な車両運用をしてください。大型車両での運行ができないのなら、志度線の余っている小型車両を転籍させて、長尾線の小型車両を3両化にすべきです。志度線でイベントがあったときの運行や増結のために転籍はできないとか言われると思いますが、年に数回しかない利用頻度のために車庫で遊ばせて置置するくらいなら、長尾線の毎日のラッシュ時の混雑度の緩和に利用すべきではないのでしょうか?朝のラッシュ時でも、毎日のように今橋車庫で運行されずに置かれたままになっている小型車両の長尾線での有効利用を本気で検討してください。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。長尾線の車両は、定期検査やその他の理由により、やむを得ず小型車両の運用が必要となります。乗車車の調査を基にご利用の少ない時間帯から設定させていただいており、お申出の時間帯をご利用のお客様には、ご不便をおかけして申し訳ございません。なお、長尾線は現在の施設では3両編成を直ちに運用することが出来ません。また、今後、大型の新造車両の導入を検討しておりますことから、志度線車両の転籍は計画しておりません。ご不便をおかけしますが、ご理解をお願い申し上げます。
2024/10/31	メール	いつもお世話になっております。琴電やJR四国を使って四国お遍路をしています。去る10月10日には志度線で屋島、八栗、志度の3寺を巡りました。便数が多くて助かりました。辯路は京都までですのてJRでした。11月〇日に琴電高松築港駅から琴平線に乗り、一言寺を経て琴電琴平経由で普通寺付近の4つのお寺にお参りする予定で。併せて記念に駅スタンプも集めています(インクで紙に押すタイプ)。一言駅や琴電琴平駅には駅スタンプを置いてらっしゃいますでしょうか?また先々長尾線で長尾寺にもお邪魔する予定ですが、長尾駅にもスタンプはございますか?	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。以前は駅スタンプを設置している駅もございましたが、現在は設置しておりません。何卒ご了承くださいませようお願い申し上げます。今後もことでんのご利用を心よりお待ちしております。
2024/10/31	仏生山	瓦町駅のホームに設置しているゴミ箱が吐き気を催すほど汚れています。綺麗なものに交換して下さい。	ご不快なおしをおかけして申し訳ございません。お申し出を受け2024年11月9日にゴミ箱の清掃を行いました。今後もきめ細かな清掃を行ってまいります。なお、ゴミ箱は自動販売機の設置業者様が設置していることから、汚損したゴミ箱の交換等について協議してまいります。
2024/10/31	メール	太田から仏生山の区間は複線化をするみたいですが、仏生山から一宮の区間は複線化しないのでしょうか。空港通り駅の影響で複線化ができないのですか?	ご意見ありがとうございます。空港通り駅は2006年7月29日に開業いたしました。仏生山駅〜一宮駅間の複線化の計画はありません。太田駅〜仏生山駅の複線化は、2024年度中に工事に着手する予定です。工事中はご迷惑をおかけいたしますが、ご協力をお願いいたします。