

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2024年11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	ことでんからの回答
2024/11/18	メール	香川県 ことでん(仏生山駅)でモバイルSuicaは使えますか?使い方がわかりません。初心者ですので、教えてください。	お問い合わせありがとうございます。ことでんの電車・バスともにモバイルSuicaがご利用いただけます。乗車と降車の際に改札にタッチしてください。また、IruCa窓口やバス車内・コンビニ等でチャージも可能です。ご利用をお待ちしております。
2024/11/18	メール	0時便の運転はいつになったら再開しますか?	ご意見いただきありがとうございます。午前0時便は、新型コロナウイルス感染拡大防止のため2020年から運行を中止いたしました。感染症の位置づけが5類となり経済社会情勢は少しずつ安定を取り戻し、回復の傾向がみられるものの、全線でコロナ禍前のご利用には至っておりず、復便ができていない状況です。また、人手不足により、駅員や運転士が不足しており、現在のところ午前0時便の運行再開は考えておりません。ご理解下さい。
2024/11/18	メール	瓦町駅で先頭から降りたが、エレベーターの場所の表記が少なく分かりにくい…	ご不便をおかけして申し訳ございません。お申し出を受け、瓦町駅2番線に、エレベーター案内の表記物を貼付しました。今後もことでんのご利用よろしく願ひ致します。
2024/11/18	メール	長尾行きで瓦町駅で停車中に係の人がよく階段付近で駆け込み乗車を促している？待っている？が階段での転倒等で危険な上に待つことにより電車が2、3分も遅れることがある。時間に余裕を持たせて乗っているのに余裕を持たせてない人が余裕を持たせている人を待たせてまで電車に乗れるのも気分が良くないし、電車自体が遅れることによって計画が狂う人もいる。私は片原町から乗っており時間ギリギリだと踏切が閉まってしまいうで時間に余裕持って来ており、ギリギリに来た人は係の人が電車に乗せないようにしているのに瓦町はギリギリに来る人を待つのは踏切の有無関係なくおかしい話だと思う。発車時刻になったらスバツと発車して欲しい。他の鉄道会社であんなに駆け込みを見守ってまで待ってる姿は見たことが無い。百歩譲って待つとしても最終電車くらいにして欲しい。20、30分待てば次が来るのだからわざわざ係の人が「電車を待たせる必要はないと思うのがご意見です。	ご意見ありがとうございます。お申出の瓦町駅では乗務員が交代しており、引継ぎした乗務員は、乗降のお客様の整理をしながら、発車を目指すよう定めています。お客様の安全に対する取り組みについて、ご理解と協力をお願い致します。引き続き、定時輸送に取り組んでまいります。
2024/11/18	メール	ことでんの令和ステッカーの販売は終了していますでしょうか。	お問い合わせありがとうございます。令和ステッカーにつきましては、販売を終了しており、再販の予定はございません。
2024/11/18	高松築港	昨日、JR四国の瀬戸大橋線で架線が断線したトラブルがあったようです。ことでんもこの影響が発生しないようパンタグラフの点検を強化して欲しいと思います。(特に琴平線の車両は製造が古いので優先的に)	ご意見ありがとうございます。車両機器は4日に一度の点検のほか、各種の定期的な検査を実施して、安全かつ快適にご利用いただけるよう努めています。
2024/11/18	高田	現在、工事が進んでいるサンポートのアナプキアリーナが完成後、3月1日(土)、2日(日)の2日間でサザンオールスターズのコンサートが行われるとの事ですが、当日は高松市内の中央通りや11号線、浜街道などの道路がものすごい混むと思われます。その対応として、大川・琴参・ことでんと共同で、ゆめタウン高松やイオンなど県内何十か所に臨時駐車場を設けて、シャトルバスを運行するとか、鉄道はJRと共同で、全線で臨時列車を何便か出すなど、何かしらの対応は必要かなと考えます。ぜひ考えてみてください。よろしくお願い致します。	ご意見ありがとうございます。お申し出のとおり、あなぶきアリーナの開館後は、有名アーティストなどのコンサート等の大型イベントが予定されております。弊社といたしましても公共交通機関として、指定管理者や主催者等との連携を行い対応して参りたいと考えております。あなぶきアリーナへお越しの際は是非、公共交通機関をご利用いただきますようお願い申し上げます。
2024/11/19	メール	11月〇日〇〇駅〇時〇分発、琴平行きから降車する〇〇歳代と思われる〇〇は、毎日、〇〇駅で降車しています。しかし、降車する時、乗務員に紙の切符を渡すことなくまた、イルカ改札機をタッチすることなく、立ち去っています。(特徴が必要であれば、いつでもご提供可能です。) 私の真意は既にお分かりかと思いますが、紙の切符を購入しているかもしれませんが、乗車駅によっては、購入の確認はできていないと思います。イルカ改札機にタッチしていないことは、少なくとも有人駅は利用していないと思います。経営上、改札には限界があることも承知しております。抜き打ち車内確認や抜き打ち無人駅確認などをたまに行うことで抑止力になると思いますが、可能な範囲でご検討をお願いします。	ご意見ありがとうございます。また、ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。乗車券の適切な運賃収受につきましては、啓発活動に加え、無人駅や駅員が無人の時間帯に抜き打ちできっつの確認をするなどの対策を行っております。今後も継続して適切な運賃収受に努めてまいります。
2024/11/19	高松築港	仏生山駅のことでん文庫の本の補充をお願いします。できれば他の駅にも拡張してほしいです。	いつもことでんをご利用いただきまして、ありがとうございます。ことでん文庫の補充につきましては、「ことでん電車図書館」で管理しており、2024年11月20日に補充していただけるようお願いしました。今後ともご利用よろしく願ひいたします。
2024/11/20	電話	踏切の遮断機が上がった後、栗林公園駅〇時〇分発の電車に乗車しようと下りホームまで走っていった。しかし、車掌から「次の電車が15分後くるので」と言われ電車は発車した。車掌の言葉違いや対応が悪く、朝から非常に不快な気持ちになった。東側に入口を作れば問題なく乗車できていたので、検討してほしい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。事実関係を確認したところ、当該車掌は定められた作業が行えていなかった為、注意指導いたしました。また、接遇態度につきましても言葉違い等、改めて再教育いたしました。当該車掌は、今後、二度と同様の苦言を頂くことのないよう深く反省をしております。なお、東側への出入口の設置につきましては、簡易改札機等の増設が必要となることから困難です。ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2024/11/22	メール	暑すぎる。外は寒いのに汗かから風邪を引いた。	ご不快な思い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11月22日に切替が完了し、暖房のみの設定となっています。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が、今後もしも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。今後もことでんのご利用よろしく願ひ致します。
2024/11/22	メール	ことでんのホームページをそろそろ更新してほしい。今どき中々見ないような昔のUIで、欲しい情報を探すのに苦労します。また、スマホ用のサイトが無いのも考えられます(ことでん時刻表(スマホ版)はありますが、それも分かりにくいです)。〇〇鉄道はローカル線ながらも力が入っていますし、〇〇鉄道や〇〇電鉄のようにシンプルに多くの情報をまとめているところもあります。確かに未だ地方私鉄は少し古そうなサイトを使っている事が多いですが、ことでんは特に古めかしくて見にくいです。どうかお願いします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。他社のホームページを参考に更新を検討してまいります。今後ともことでんをよろしく願ひいたします。
2024/11/22	メール	援助を依頼した際の対応が駅員によって様々ある。臨機応変な対応を求めたい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ことでんでは、全ての係員がサービス助士としての資格を保有していないことから、援助の対応が異なる場合がございます。引き続き、お客様が安心してご利用いただけるよう従業員資格取得の推奨と社員教育に努めてまいります。今後ともことでんのご利用よろしく願ひ致します。
2024/11/25	メール	三条駅で、どこにどうやって行ったらいいかわからないと言っている外国人に2回ほどあったことがあります。なので英語などの色んな言語の看板などをわかりやすい所に置いた方がよいと思います。	ご意見ありがとうございます。お申し出の通り、三条駅には多言語の表記案内が不足しておりましたので、新しく案内看板を設置いたします。
2024/11/25	メール	精神障がい者割引の予定はありますか?	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導入しております。精神障がい者のお客様に対する割引をはじめとした公共割引の新たな導入や拡大は、国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、弊社としては実施する予定はございません。何卒、ご理解賜りますようお願い致します。
2024/11/26	メール	イルカカードで電車やバスに割引料金で乗れるのは良いのですが、お買い物100円に1ポイント付与と宣伝している割にお買い物に使える店が撤退したりで少なすぎませんか?加盟店を開拓して下さい。	ご意見ありがとうございます。現在IruCaの物販利用につきましては、高松市内の約140店舗様でご利用いただけます。今後も店舗様側から要望があった際に新規の設置を検討してまいります。ご理解のほど、よろしくお願いいたします。
2024/11/26	メール	11/30、12/1の大阪の鉄道イベントには、ことちゃんも登場しますか?	お問合せ頂きまして、ありがとうございます。2024年11月30日と12月1日に開催される「万博鉄道まつり2024」には、ことちゃんも参加は予定しておりません。ことちゃんからは、ことちゃんグッズや鉄道グッズ等を種類豊富に持参して、販売する予定です。ご来場の際は、ぜひ、ことでんブースにお立ち寄りください。
2024/11/26	伏石	下り階段で歩きスマホの人を毎日、目にします。つまずいて前の人を巻き込んだら危険です。駅や電車のアナウンスやポスターなどで周知してほしいです。	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、伏石駅の階段付近に歩きスマホをやめていただくよう掲示物を貼付しました。また、放送装置による案内も実施し、お客様への周知を図ってまいります。
2024/11/26	琴電琴平	大橋路切から先の線路に雑草が生えているので草刈りをしてください。	ご迷惑をお掛けし申し訳ありません。外注業者にて草刈りの依頼を行いました。草刈り実施まで数日を要しますがご理解願います。
2024/11/26	片原町	いつもお世話になっております。来年は毎月1回の日曜日に、ことでんの特別運行を開催して欲しいです。期待しております。	ご意見ありがとうございます。現在のところ乗務員や駅員が不足しており、特別運行の月次開催は考えておりません。ご理解下さい。

2024/11/26	メール	仏生山に行き先の自動放送を流して欲しい	ご不便をおかけして申し訳ございません。仏生山駅の自動放送案内装置は、現在、故障しています。導入から数年を経過しており機器を修理することが出来ません。2025年度に発車時刻と行先を表示する案内板を設置する予定です。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。
2024/11/27	メール	いつも琴電琴平線を利用させていただいております。早速なのですが、本題に入ります。私はIruCa定期券を利用して通学しております。しかし、その定期券をいちいち出して使うことが面倒であり、スマホで利用できるようにしていただきたいと思いました。他社が提供する交通系ICカードはスマホ版があり、とても便利です。琴電もそのようなサービスを展開することにより、より一層便利な琴電となるのではと思いました。是非ともご検討よろしく願います。	ご意見ありがとうございます。現在のところ、IruCaのスマートフォン対応を導入する予定はありません。お客様の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。今後ともことでんをよろしく願います。
2024/11/28	メール	現在入場中の1073編成は1080形みたいなLEDに変える予定ですか？	お問い合わせありがとうございます。2灯式の前照灯については、更新する計画はございません。
2024/11/28	メール	11月3日の琴電祭り初参加で楽しかったです。また来年も開催予定ですか?こちゃんの3匹のぬいぐるみも買いました。	このたびは、第23回ことでん電車まつりにご参加を頂きありがとうございます。来年もまた、皆さまにお楽しみ頂けますよう企画させて頂く予定です。こちゃん、ことみちゃん、ことのちゃんもご来場をお待ちいたしております。今後ともよろしく願います。
2024/11/29	メール	11月〇日に高松築港〇時〇分の琴平行きに乗っていました。その際に車掌の声が聞きづらくて聞き取れなかったです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。車掌には発車前や走行中にマイクの音量を確認し車内放送を行うよう教育しております。引き続き、聞き取りやすい車内放送が提供できるよう社員教育に取り組んでまいります。今後ともことでんのご利用よろしく願います。
2024/11/29	メール	質問が何点あります。 ○車掌と運転手というのは毎回ペアで勤務されてるのですか? ○瓦町から栗林公園区間のカーブのところより下り共にスピードを落としたのはなぜですか? ○運転手や車掌というのは1日あたり何回くらい運転されたり車掌業務されてるのですか?	ご意見ありがとうございます。弊社では、平日に345本、休日286本を運行しており、「ダイヤ」に基づき仕業(勤務)を設定しています。1日の勤務形態は基本的に「泊早番(とまりはやばん)」「日勤(にっきん)」「泊遅番(とまりおそばん)」があり、各線1日あたり平均で3〜4往復程度を乗務しています。運転士と車掌は、定数や仕業サイクルに違いがあることから、毎回ペアで勤務することは基本的にはありません。なお、瓦町駅から栗林公園駅間は、2025年1月末までに鉄道施設の更新を進めており、完了するまで速度規制を実施しています。