

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年3月1日～15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
2025/03/03	メール	いつも子供がことでんを利用させていただいております。ひとつ質問があります。子供は空港通りから栗林公園区間の定期を購入しております。学校終わりに毎日瓦町の塾に行く為、定期で入場しチャージ金200円で向かっていると聞きます。そちらはなんとなく理解できるのですが、帰りは同じ値段(360円)の区間を利用しているにも関わらず、余分に200円チャージ金から引かれており、ほぼ毎日定期とは別に往復400円を払っている状態です。これでしたら、学生用ではなく、通常の定期をはじめから瓦町まで持っている方が得になりますが、このような相談をお受けしたことはありますでしょうか？	ご意見ありがとうございます。通学定期乗車券は、自宅の最寄り駅から学校の指定駅までの区間内のみ有効で、区間外をご利用された場合には、別途、その区間の運賃が必要となります。ご指摘の通り、通学利用以外で定期的に区間外をご利用される場合には、通勤定期乗車券をお求め頂いた場合の方が安価となる場合がございます。詳しくは、ことでん運転営業所(087-831-6008)までお問い合わせください。
2025/03/03	メール	通勤で琴平線(円座駅)を利用しています。北側に新しく駐輪場が整備され、便利になりましたが、通路への駐輪が増えている状況です。最初は少数の方だけでしたが、次第に真似をする人が増え、帰宅時に自転車を出すのに苦労しています。通路への駐輪を禁止する警告板を設置していただけないでしょうか。もし貴社の管理外であれば、管理者へ対応を働きかけていただけると助かります。	ご不便をおかけして申し訳ございません。駐輪場の管理者にご意見をお伝えしたところ、利用に関する内容を2025年3月中に貼付していただけるとの回答がありました。今後も関係機関と連携し、マナー向上に努めてまいります。
2025/03/04	メール	ことでんのラッピング及びPR電車(1)1091編成 (2)1303編成 (3)1105編成。(1)と(3)のラッピング電車は、それぞれ3年間～3年半単位でしょうか?(2)のはなまるうどん号のPRは、林道駅やはなまるうどん木太町店にポスターは出す予定はありますか、お店と電車両方利用された方の特典で林道発着の乗車券を20円安くしたり、お店で割引クーポン等利便性を上げやすい企画があっても良いと思います。(3)のラッピング電車登場で瓦町ホームの駅名板や発車ベルからメロディ変更は終電後～始発に作業を行うのでしょうか?出発式や試乗会があるみたいですが、今後予定されている自社発注の新型車両(2000形)も同様に検討下さいますよう宜しくお願い致します。	お問い合わせありがとうございます。ラッピング電車の1091編成は1年間、1105編成は約3年間の運行予定です。はなまるうどん様との企画は、現在のところ予定はございません。ヤドン広告 は、2025年3月21日までに対応する予定です。なお、新造車両の導入時にもお客様のご意見を参考に企画を検討してまいります。今後ともことでんをよろしく願いいたします。
2025/03/04	メール	〇〇駅を利用しています。昨年話ですが、琴平線朝〇時〇分頃着の電車に乗って降りました。下車の際、持病の腰痛で激痛が走り電車に降りた直後、改札付近で倒れ込んでしまい、なんとか改札を出て散乱した荷物を拾い、暫くその場で四つん這いの様な状態で動けないにも関わらず、駅員は誰1人として、かけよりもせず声もかけられず無視でした。2.3分で座り込んで散乱した荷物を拾って、動けない間ずっとです。あまりにも、モラルが欠けているのではないのでしょうか。日にちが経過して思い出すと怒りとともに、虚しさも込み上げてきました。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出の件につきましては、事象発生から1年を経過しており、そのときのお客様の状況や在中していた駅員など、事実を特定することが出来ませんでした。お客様の疾病等により救護が必要な場合に適切な対応ができるよう年1回の救急救命講習会を受講させて、係員の対応力の向上に努めております。体調が優れないと感じたら、無理をせずに係員へお知らせください。今後ともことでんのご利用よろしくお願い致します。
2025/03/05	メール	瓦町FLAGのトイレについて。大便器に「フタ」を感染症予防等の理由により設置していただきたい。	ご意見頂きましてありがとうございます。瓦町FLAGのお客様用トイレの大便器については、フタの無いタイプを採用しております。頂きましたご意見は、今後の設備改修時の検討とさせて頂ければと思います。
2025/03/05	メール	志度線〇:〇大町発 電車走行中の2両目 車輪側振動、衝撃音がいつもより大きく感じます。一応ご報告まで。	ご意見ありがとうございます。お申し出を受け車両の臨時点検を行いましたましたが、特に異常はございませんでした。今後も車両の安全な状態を維持できるよう点検や整備を行ってまいります。ことでんのご利用よろしくお願い致します。
2025/03/05	栗林公園	琴平線で新たなラッピング車両が誕生していました。1091編成はいつ頃まで京都橘大学のラッピング電車として運行されますか？	お問い合わせありがとうございます。1091号・1092号のラッピング電車につきましては、1年間の広告を予定しております。是非機会がございましたらご利用ください。今後ともことでんをよろしくお願い致します。
2025/03/05	片原町	来月にあなぶきアリーナ香川のイベントの際、車両増結が予定されていますが、香川のガールズコレクションやその他のアーティストによるコンサート等が次々予定されている為、今後、琴平線の車両増結の4両編成の拡大に期待しています。	ご意見ありがとうございます。あなぶきアリーナ香川で開催されるイベント内容については、運営会社から情報を共有いただいております。イベントの規模や開催時間などを勘案し適切な車両運用を計画してまいります。なお、臨時電車や車両の増結等につきましては、1週間前までには弊社のホームページでご案内させていただきます。

2025/03/05	琴電志度	ことでん志度駅のトイレは、とても清掃ができています。できれば、洋式にして頂いたほうが高齢者や足・腰の弱い方も使用しやすいのではないのでしょうか？	ご意見ありがとうございます。今後もお客様にことでんを快適にご利用いただけるよう、駅施設の清掃に努めてまいります。なお、現在のところ琴電志度駅のトイレ洋式化の計画はございませんが、今後も計画的に施設の改善に取り組んでまいります。
2025/03/06	電話	高校生の息子が受験を受けるために高松築港駅まで電車を利用し、高松築港駅からことでんバスのイオン高松線に乗って会場まで向かう予定だったが、バス乗り場について〇〇に尋ねたところ「そのバスは高松築港駅からは乗れません。高松駅に行かないと乗車できませんので高松駅に行ってください」と言われた。事前に下調べをし、おかしいと思いながら高松駅に向かったが、乗ろうとしたバスに乗れなかった。最終的にはタクシーを利用して間に合ったが、間違った内容をお客様に伝えるとはどういう事なのか。二度と同じようなことを繰り返さないよう周知・教育をしっかり行ってください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。また、この度はバスの情報をお伝えできず、ご不便とご心配をおかけしましたことをお詫び申し上げます。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、駅係員は、バスの運行ルートや時刻、バス停の位置などの詳細に関して教育しておりません。正確なご案内を行うよう指導してまいります。バスの事項について不明な場合には、バス会社の連絡先をお伝えし対応させていただきます。ご理解ください。
2025/03/06	高松築港	高松築港駅の子女子トイレの掃除をしてください！！キタナイです！！	ご不快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2025年3月6日に高松築港駅のトイレを確認しましたが、特に汚損等は確認できませんでした。引き続き、定期的な点検清掃を行うほか、トイレをご利用のお客様に美化を促す表記物を貼付いたしました。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。
2025/03/06	瓦町	3月3日(月)19時13分発に乗車しようとしたが、小型車の為乗れず12分後まで待たなければならなかった。1301編成が仏生山で何をしていたのか？ただですら混雑がひどい長尾線と小さい電車を動かすのを制限して頂き、状態が良い悪い関係なく長尾線への完全な大型化される事を切に願っている。(廃車か志度線への増発)3路線の中で長尾線は利用客が増加し、ラッシュ時では大混雑が発生しており、琴平線もアリーナ増発など多客の対応をしている。この2路線で使用されている小さい車両を自社発注の新型車両へ置き換えてもらいたい(第1優先は長尾線から)	ご不便をおかけして申し訳ございません。お申し出当日に次の電車まで待たれたとの事でしたので、ご利用状況を調査したところ、座席は満員ではございましたが、乗車は可能な状況で積み残しは確認できておりませんでした。長尾線は、優先的に大型車両を運用しておりますが、点検や車両運用により、お客様の安全を最優先に小型車両を運用する場合がございます。ご理解ください。なお、イベント等で多くのお客様のご利用が見込まれる際には、長尾線においても引き続き、臨時電車の運行を実施してまいります。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。
2025/03/07	メール	毎日、片原町～一宮を通勤で利用しています。本日、片原町駅港内の「マルヨシセンター」が閉店の張り紙がありました。本当に便利だったので、ほぼ毎日、利用していました。非常に多額の費用はかかると思いますが、駅舎の再構築の際は、ぜひともスーパー併設をお願いします。また、一宮駅前の一宮プラザも活用を検討されたら良いと思います。	いつもことでんをご利用頂きましてありがとうございます。片原町駅併設のマルヨシセンター片原町店は建物の老朽化により、2025年3月31日に閉店させて頂く事となりました。ご利用頂いておりますお客様にはご不便をお掛けする事となりますが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。今後の跡地の再開発および一宮プラザの活用につきましては、まちづくりと合わせて検討させて頂きます。今後とも、ことでんをご利用くださいますようお願いいたします。
2025/03/07	電話	3月〇日〇時ごろに〇〇駅の〇〇にゴールドIruCaの更新に伺った。通常であれば身分証を確認し次回更新日を記載した紙を渡していただけるが、昨日は身分証の確認もないし次回更新日の紙も渡してくれなかった。本当に更新されているのか不安になるのでキチンと対応してほしい。	ご不快な思いをおかけし誠に申し訳ございません。駅係員に確認したところ、お客様が簡易改札機で入場できなかったため、カードの状態を確認し、ご利用いただけるよう手続きし「カードを使えるようにしましたよ」とお伝えしておりました。お客様のカードは現在、更新が出来ていない状況ですので、最寄りのイルカ取扱窓口でカードをご確認いただきますようお願い申し上げます。なお、ゴールドIruCaの更新の際には、公的な証明書のご呈示が必要です。引き続き、次回更新日のご案内をお渡しさせていただきます。ご不明な点がございましたら、ことでん運転営業所(087-831-6008)までお問い合わせください。
2025/03/10	メール	築港駅の子女子トイレを利用しましたが、手洗い場にラーメンが捨てられており、お箸まで捨てられていました。駅員さんにその旨伝えと、あまりすぐ改善するような返事では有りませんでした…。高松の入り口の駅が、このように汚いのは残念ですし、利用する私たちもトイレは綺麗に利用しよう、と改めて思った次第です。	ご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。当該係員には接遇態度を改め、心のこもった接遇を行うように注意指導致しました。なお、お申しいただきましたトイレは、直ちに清掃を行いました。表記物を貼付するとともに今後もトイレの美化に努めてまいります。
2025/03/10	琴電琴平	榎井駅の券売機ですが、一部の区間だけでなく全区間の金額の切符も買えるようにしてください。すぐには難しいと思いますが、ご検討よろしくお願いします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。榎井駅の自動券売機は、9種類の運賃設定となっています。全区間の運賃を設定するには、新たに自動券売機を購入する必要があります。弊社では、全駅で60台を設置しており、代替等の更新を計画していますが、多額の費用が必要となることから、早期の対応は困難です。お手数をおかけしますが、設定の無い運賃につきましては、乗務員にお申し付けいただく降車駅にて精算していただくようお願い申し上げます。

2025/03/10	メール	ことでんグッズを〇〇駅で購入しましたが、対応していただいた〇〇駅員様の態度が雑で、残念な気持ちになりました。新発売のハンカチを購入したかった為、ネットショップ以外の購入場所として記されている〇〇駅の窓口へ行き、乗降客が途切れたタイミングで「ことでんグッズはこちらで買えますでしょうか?」と尋ねたところ、「買えますけど、何ですか?」と真顔でぶっきらぼうに言われ、新発売のハンカチを買いたいと答えると、さらに「何色ですか?」と。また、私が「レモン色」と言わずに「黄色」と言ったのがいけなかったようで、「黄色?黄色ってこれ? こっち?」と、違う色のものを持って来られて更に面倒くさそうに対応されてしまいました。最初に実物を見せていただかず、このような状態になるのであれば、オーダーシート等を作っていただいて、グッズの一覧にチェックを入れて渡す方がお互いにストレスがないかと思います。グッズの販売などは本来、駅員様のされるお仕事ではないのでしょから、面倒臭く嫌な仕事なのだと思います。(だったらグッズなど作らなければいいのに?)。こちらも、お忙しい窓口で嫌な態度をされながら買うよりも、せっかくの可愛いグッズですから気持ちよく買い物したいです。通勤でお世話になっており、グッズやコトディーンやイベント等、いろいろ面白いことをされていて、応援したい気持ちです。今回のハンカチも友人へプレゼントしたくて購入しました。ぜひ、駅窓口での販売は止めて、他のグッズが販売されていたサンポートや市立美術館、すぐ近くの瓦町フラッグ内などに、販売場所を設けていただきたいと思います。	この度はご不快な思いをさせてしまい申し訳ございません。該当係員には、丁寧な説明と笑顔で対応するように注意指導致しました。また、こちゃんグッズは駅窓口やインターネット以外でも販売店舗がございます。詳しくはことでんホームページ(https://www.kotoden.co.jp)よりご確認いただければ幸いです。なお、グッズ購入時にはオーダーシートを作成しお客様に分かりやすいよう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お願い致します。
2025/03/11	メール	今年の4月から子供が高校への通学手段としてことでんを使用します。IruCa定期券の購入に通学証明書か学生証が必要なことは分かっています。購入申込書に学校印が必要と書かれていますが、学校印がなければ、通学証明書の提示だけでは購入は出来ないのでしょうか?	お問い合わせありがとうございます。通学定期乗車券を購入する場合には、学校の証明印を押印した通学証明書(IruCa乗車券購入申込書)の提出又は学生証の呈示が必要です。なお、各学校で2025年度の入学前の周知会において、IruCa定期券の一括申し込みを行なっている学校でございましたら、事前受付が可能です。ご検討ください。ご不明な点がございましたら、ことでん運転営業所087-831-6008までお問い合わせください。
2025/03/11	仏生山	〇時〇分発の高松築港行きに乗務していた車掌ですが声が小さく少し聞き取りづらかったです。あとホイッスルも時々鳴らさないときもありました。しっかり大きな声でアナウンスするように指導してください。	ご不安とご不安な思いをおかけして申し訳ございません。当該車掌には、お客様に発車を知らせるため電車が発車する直前にホイッスルの使用と音量と発声を確認し、お客様に伝わりやすい車内放送を実施するよう注意指導しました。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。
2025/03/11	高松築港	質問です。①:なぜ瓦町3番線の発車メロディーは最後まで鳴らさないのですか?②:瓦町駅以外に発車メロディーを追加する予定はありますか?(ぜひ追加してほしいです。)ご検討、よろしくおねがいします。	ご意見ありがとうございます。瓦町駅3番線の発車メロディーにつきましては、鳴り始めてから11秒後に自動で終了する仕様となっております。途中で途切れる形となりますが、定時運行の設定でございますので、ご理解いただけますと幸いです。2025年3月21日の始発より、瓦町駅の琴平線下りホームの発車メロディーを「どないやねん ヤドン」をモチーフにしたメロディーへ変更いたします。なお、ラッピング広告等と同じように発車メロディーも承っておりますが、現在のところ、他の駅への設置予定はございません。
2025/03/11	三条	トイレがきれいになった。〇〇がありました。公衆電話の下に	ご意見ありがとうございます。各駅のトイレにつきましては、定期的な清掃点検と計画的に洋式化に取り組んでいます。なお、駅施設内で所有者不明の物品につきましては遺失物として取り扱いますので、駅係員又は乗務員、ことでん運転営業所087-831-6008までお知らせください。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。
2025/03/12	メール	太田駅の駐輪場について。複線化のため、臨時駐輪場が閉鎖されるとのお知らせを読みました。毎朝通学時に臨時駐輪場を利用していますが、あそこが閉鎖されるとなるととても不便に思います。他の2つの駐輪場はいつも満車に近く、駐輪禁止のスペースに停めている利用者も少なくないのはご存知でしょうか。私が臨時駐輪場を利用し始めたのも、反対側の駐輪場に空きがなくなったのが原因です。現在の臨時駐輪場を閉鎖するのであれば、新しく駐輪場を作るなどご検討ください。	ご不便をおかけして申し訳ございません。太田駅の南側の複線化用地に整備している駐輪場は、現在の駐輪場から東側に移転します。ご利用方法等を掲示しておりますので、マナーを守ってご利用いただけますようお願い申し上げます。なお、現在の駐輪場は、2025年3月22日(土)からご利用になれません。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。
2025/03/12	メール	張り紙で、太田駅の踏切東側の駐輪場が閉鎖になると知りました。大変不便になります。複線化工事のためでしょうか。踏切西側の駐輪場はいつも満車なので、すいている東側を利用しています。閉鎖されたら駐輪できる場所がありません。線路の南側などに臨時で増設してほしいです。太田駅は駐輪場がいつも混んでおり、停められなくなると通学の学生も困るのではないのでしょうか。別の場所に駐輪できるようにしてください。	ご不便をおかけして申し訳ございません。太田駅の南側の複線化用地に整備している駐輪場は、現在の駐輪場から東側に移転します。ご利用方法等を掲示しておりますので、マナーを守ってご利用いただけますようお願い申し上げます。なお、現在の駐輪場は、2025年3月22日(土)からご利用になれません。今後もことでんのご利用よろしくお願い致します。

2025/03/12	今橋	不正乗車している〇〇がいる。〇〇駅から毎日、200円の切符を買って、200円区間以上の間の駅を降りている。	情報のご提供ありがとうございます。事実関係を調査したところ、ご指摘の通り200円の乗車券を購入していましたが、降車する際に不足運賃を精算していることを確認いたしました。今後も適正な運賃収受に努めてまいります。
2025/03/13	メール	医師より性別不合(性同一性障害)の診断を受けており、通称名を使用していますが、記名式のIruCaで、通称名を使用することは可能でしょうか?(改名申し立て前ですので、免許証は現時点での本名になっています。健康保険資格確認書は通称名を記載したものがあります)	ご質問ありがとうございます。通称での記名式IruCaの登録についてですが、登録の際に通称の確認できる公的な身分証をご提示いただければ登録可能です。お手数をおかけいたしますが、よろしくお願いいたします。
2025/03/13	メール	水田駅18:33分現在で、運転手から停止している状況についての説明がないのですが、個別に知らせるのではなく、車内放送して頂けませんか?(その後、説明全くなく35分に発車)	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。水田駅で電車内に体調を崩されたお客様を対応していたため、6分間停車していました。異常発生時には、乗務員は運転指令に報告するとともにお客様への情報提供を行うよう指導しております。当該乗務員に確認したところ、遅延していたことから焦り、車内放送を失念してしまったとのことで、深く反省しております。お客様に速やかな情報が提供できるよう教育してまいります。
2025/03/13	メール	3月12日琴平線榎井18時45分発に乗車し、円座駅で下車しました。進行方向1両目右側1つ目のドア横の座席に〇〇を忘れたと思います。見つかりましたら連絡を下さい。	ことでんをご利用いただき、誠にありがとうございます。お忘れ物に関するお問い合わせは、速やかに運転営業所(087-831-6008)までご連絡ください。
2025/03/13	メール	3/〇 〇:〇学園通りを発車する運転士が、ホームの白線より下がって待つようなアナウンスをしました。学園通り駅ホームが非常に狭く、一方乗客数も多く、屋根のある部分に限られます。また、カードリーダーも東側にしかあらず、電車が空いている前方に移動するとなると、狭いホームで並ぶ利用者を分けて進む必要があり、結果、白線を超えて通行せざるをえません。これらを承知の上で、アナウンスをされたのでしょうか?	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該列車の運転士に確認したところ、ホームが混雑し、お客様が白線を越えていたため、安全確保のために警笛を鳴らし、白線の内側でお待ちいただくよう車内放送を行ったとのことでした。弊社では、入駅時に危険を感じた場合には、警笛等を用いて電車の接近をお知らせし、必要に応じて速度を調整または停止するよう指導しております。当該運転士には、お客様にご不快な思いをおかけしないよう注意指導いたしました。また、全乗務員に対しても、改めて入駅時の安全対策に取り組むとともにお客様に安心してご乗車いただけるよう周知いたしました。
2025/03/13	栗林公園	仏生山西工場の6番線で1105編成が留置されていました。琴平線でラッピング電車「うどん県×ヤドン号」の運行期間はいつまでですか?	お問い合わせありがとうございます。現在、仏生山工場にて「うどん県×ヤドン号」のラッピング広告の施工作業を行っております。運行期間につきましては、2025年3月21日より約3年間を予定しています。車内へのラッピングのほか、関連企画を多数ご用意しておりますので、ご乗車を心よりお待ちしております。
2025/03/13	伏石	先月の1300形の琴平線運行は何の為に行われていたのでしょうか?来月の4月に準急が復活する特別運行がありますが、複線化された区間にある新駅、伏石(閉塞信号の為)や空港通りは停車(乗降扱い)されますか?使用車両は、準急の幕(種別幕)がある元京急車を運行されるのでしょうか?	ご意見ありがとうございます。弊社の一部車両には、レールの摩耗防止や走行音の軽減を目的とした塗油器付きの車両を保有しております。2025年2月16日から24日までの間、琴平線の車両が入庫したため、計画的に長尾線の1300形を運用しました。なお、特別運行に関は、内容が決まり次第、弊社のHPIにて告知させていただきます。
2025/03/14	メール	〇時〇分発の高松築港に乗務していた車掌ですが、声が聞こえませんでした。ぼそぼそ言っているようにしか聞こえませんでした。しっかり大きな声でアナウンスするように指示してください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該車掌には、マイク放送の際、音量と発声に注意を払い、お客様に伝わりやすい放送を実施するよう注意指導しました。引き続き管理者による添乗等を行い、お客様が聞き取りやすい車内放送の提供に取り組んでまいります。
2025/03/14	滝宮	ICカードをタッチする機械あたりの位置から、人(私)がトイレに入ると全力で私の様子を凝視してくる〇〇がいました。(体全部をこちらに向け、明らかに)目が合うと一瞬はそらし、再び凝視、トイレは使いませんでした。駅やことでんが悪いわけではないのですが…。(利用者も多くはない無人駅だからこそのことな気もするので、駅員が時には来ることをアピールするとか、できれば何か対策してくださるとありがたいです。)	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。お申しいただきました駅は、無人駅となっているため、迷惑行為と感じた場合には、速やかに110番通報をお願い致します。警察に申し出内容を伝えたと、鉄道警察隊による巡回を強化いただけるとの回答がありました。引き続き、お客様が安全に安心してご利用いただけるよう警察機関と連携してまいります。
2025/03/14	滝宮	滝宮駅の券売機、はやく新500円玉・新紙幣を使えるようにしてほしいです。	ご不便おかけし申し訳ございません。新500円硬貨や新紙幣の対応が可能な自動券売機の機種につきましては、2024年12月末までに全て対応しております。その他の自動券売機の機種は、導入から数年経過しており更新することが出来ません。お手数をおかけしますが、新500円硬貨や新紙幣をご利用のお客様は、乗務員又は降車駅で係員にお申し付けください。