

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年5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
2025/05/16	メール	1071-1072号をファンタングレッドに復刻塗装に関する件ですが、全般検査出場後は1087-1088号みたいに、形式や検査時期と仏生山工場と印字される予定でしょうか?2026年秋頃から新型車両2000形が導入される予定になっていますが、1071-1072号は2027年製造70周年という大舞台を迎えます。このイベントや特別運行、1日フリーきっぷ等も検討されたいかかと思ひ、より特別な思い出になると感じます。代わりに琴平線が長尾線の600形を引退した方が良いと思います。今後複線化に伴う利用客増加や、ラッシュ時の混雑、アリーナへの多客輸送とかで障害になると感じますので、大型車に代替で小型を置き換えて下さい。	ご意見、ありがとうございます。1070形「1071-1072号」はこの度最後の全般検査を実施し、引退までの期間をことでん導入当時のファンタングレッドに復刻塗装し運行いたします。ぜひ、なつかしい姿を皆様の記憶と記録に残して頂きたいと思います。復刻塗装化に合わせ、各種イベントの実施や記念グッズの発売を予定しております。また、ことでんHPで記念イベントやグッズについて、お客様からも広くアイデアを募集いたします。お気軽にお問合せください。なお、引退時期につきましては未定となっております。引き続き、ことでんのご利用よろしくお願い致します。
2025/05/16	メール	2000形楽しんでいます。提案がありまして、2000の運転台の計器類からATS、放送などを全て運転台の3枚の液晶モニターで管理するのはどうでしょうか?今ではほとんどの会社が運転台に液晶を採用しています。また行き先表示も空調も放送(啓発含めて)を全てモニターから扱えるため、便利だと思います。	ことでんの新型車両にご関心をお寄せいただきありがとうございます。新型車両の運転台機器については現在仕様を検討中であり、当社の使用条件に合った機器を選定する予定です。運行開始をどうぞご期待ください。
2025/05/16	メール	ご意見箱を見てみるといくつかワンマン自動放送への不評が相次いでいるようで、今回の2000形からは声優さんなどを総交代させて、〇〇さんや〇〇さんなどと言った聞いていても心地の良い人の声に変えてみるのはどうでしょうか?	ことでんの新型車両にご関心をお寄せいただきありがとうございます。新型車両の自動放送音声には、鉄道車両の放送で実績のある方をメーカーで選定いただく予定です。また、これまでご意見をいただいた内容については十分に確認し、聞き取りやすい放送に努めてまいります。
2025/05/16	メール	2000形の乗降促進について、青×蒼というデザイン性から、旧ことでんグループのCMソングである。緑と海の国を乗降促進メロディとして採用するのはどうでしょうか?	ご意見ありがとうございます。新型車両の乗降促進放送については現在決まっておりませんが、お客様にわかりやすい放送となるよう検討してまいります。
2025/05/16	メール	2000形のドアチャイムについて、車両の顔は〇〇、車内は〇〇と2社のコラボが起きてますが、ドアチャイムは外の顔に合わせて〇〇と同じものにしてもいいと思います。新型車両2000形デビューを待ってます。	ご意見ありがとうございます。新型車両にはどなたでも安心して乗り降りができるように、ドアの開閉時にチャイムが鳴る機能を設ける予定ですが、音色については現在未定です。運行開始をどうぞご期待ください。
2025/05/19	メール	琴平線、設備不良で遅延です。早く対応してください。病院へ行く予定です。あんまりにも遅すぎます。	この度は、施設不調の影響によりご利用のお客様には、ご迷惑とご不便をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。栗林公園駅～三条駅間で不具合が確認されたため、琴平線において最大で60分の遅延が発生いたしました。今後はこのような事態を未然に防ぐため、施設の点検および管理体制の強化に努めてまいります。引き続き、安心で安全な輸送サービスの提供に取り組んでまいりますので、変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。
2025/05/19	メール	1時間近く電車内で待たせて、どう思っていますか?琴平線 5/16	この度は、施設不調の影響によりご利用のお客様には、ご迷惑とご不便をおかけいたしましたこと、深くお詫び申し上げます。栗林公園駅～三条駅間で不具合が確認されたため、折り返し運転等の手配ができなかったことから、全線での運転見合わせとなりました。今後はこのような事態を未然に防ぐため、施設の点検および管理体制の強化に努めてまいります。引き続き、安心で安全な輸送サービスの提供に取り組んでまいりますので、変わらぬご愛顧を賜りますようお願い申し上げます。
2025/05/19	メール	いつもお世話になっております。琴平線を利用させている者です。この前、瓦町から車掌?が車内に乗車してきました。その人が独り言をブツブツ言いながら、車内をギョロギョロと見回してきました。非常に気持ち悪かったです!また、その人が仏生山で降りたのですが、他の乗務員さんはお客が降りてから降りているのに、その人だけお年寄りを押し除けるような形でサッサと降りて行きました。〇〇という人です。あんな気持ち悪い人が乗務している電車に乗りたくないです。即刻、指導するかお客の目の届かない部署に配置転換してくれませんか?迷惑だと思ひます!	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該社員には、接客態度について注意指導いたしました。お客様からのお申し出を真摯に受け止め、今後も定期的実施している社員教育時に言葉遣いや接客姿勢など、サービスレベルの向上に取り組んでまいります。
2025/05/19	琴電琴平	瓦町駅の1番、2番乗り場にあるリサイクルボックスですが、一般ゴミがたくさん入っていて、ハエが発生しているところがあり汚いです。リサイクルボックスの投入口が下に付いているタイプのものにしてほしいと思います。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。瓦町駅ホームに設置のリサイクルボックスは、複数の販売業者様が設置、管理しております。早期に交換することは難しいですが、次の更新時に販売業者様と協議してまいります。地球環境を守る取り組みに皆様のご理解ご協力をお願いします。

2025/05/19	空港通り	時刻表に、4両か2両か分かる印を付けてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。弊社では、概ね3カ月ごとにご利用状況を調査しており、車両運用を変更する場合がありますため、配布用の時刻表に記載する予定はございません。ご理解ください。なお、琴平線平日の4両編成をことでんホームページに掲載しておりますので下記URLからご確認ください。 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/i-mode/unkou/densya.htm
2025/05/19	空港通り	座席の手すりを、高く板状にしてほしい。立ってる人のお尻が触れるのもイヤだし、座っている人の肘が体に触れるのもイヤです。	いつもことでんをご利用いただきありがとうございます。現行車両に袖仕切り板を設置するためには、車両の構造上及び多額の費用が必要となることから困難です。ご理解ください。なお、2026年度に導入予定の新造車両は、袖仕切り板を設置する計画で進めておりますので、運行開始をどうぞご期待ください。
2025/05/19	琴電琴平	榎井駅の自販機横にあるリサイクルボックスですが、毎回一般ゴミが入っているのを見かけます。一部の自販機のある駅では、リサイクルボックスの投入口が下に付いているタイプに入れ替えされているところがあるので、榎井駅のリサイクルボックスも他の駅と同様に投入口が下に付いているタイプのリサイクルボックスに置き換えるべきだと思います。	ご提案ありがとうございます。ご意見を受け、自動販売機の設置業者と協議した結果、2025年5月30日に投入口が下向きになっているリサイクルボックスに交換することとなりました。今後も計画的に交換を進めてまいります。。これからもことでんのご利用をよろしくお願いいたします。
2025/05/20	メール	カマタマーレの試合を観戦しにことでんで行こうと思うのですが、臨時列車が走るのでしょうか？ホームページを拝見しましたが、どこにも記載がありませんでしたので…	この度は、お客様への周知が遅くなり、ご不便ご迷惑をおかけしましたことを、心よりお詫び申し上げます。2025年5月22日に屋島レクザムフィールドにて開催予定のカマタマーレ讃岐の試合に合わせた臨時列車の運行情報を弊社のホームページに掲載いたしました。当日のご利用をお待ちしております。
2025/05/20	瓦町	榎井駅の駐輪場に雑草が生えているので草刈りをしてください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出をいただき、2025年5月21日に草刈作業を実施いたしました。今後とも快適にご利用いただけるよう、環境整備に努めてまいりますので、ご理解とご協力をお願い申し上げます。
2025/05/21	メール	先週の金曜日、琴平線が、止まりました。バスに乗り換えて帰りましたが、なぜバスの値段が取られるのかわかりません。バスもいっぱいではなかなか乗れず、詰めてお乗りくださいと言われる。電車が止まって、バスに乗り換えする人がたくさんいるのになぜ臨時のバスとかを出さないのでしょうか？バスの運賃もとるのもおかしい。伏石駅には綺麗にロータリーがあるのでそこまでバスが出てもいいと思う。とにかく、そちらの不具合で電車が止まったのに、バス代も払わされるのは納得出来ません。	ご不便をおかけして申し訳ございません。2025年5月16日の17:17から18:07にかけて施設の点検の為、一時的に琴平線の運行を見合わせました。お申し出の時間帯がラッシュ時間帯であったことと、バスやタクシー等のドライバー不足などで、代替輸送の手配が難しく、お客様にはご不便をおかけいたしました。なお、弊社では長時間の運転見合わせが予測される場合に他の鉄道事業者など、弊社と同規模以上の輸送力がある交通モードと代替輸送を実施する場合がございます。ご理解ください。
2025/05/21	メール	5/〇 〇:〇高松築港発琴平線。端末が故障して、退場処理ができないとのこと。乗車する前に、端末の確認をお願いします。時々、そのようなことがあります。	ご不便をおかけして、大変申し訳ございません。ご指摘の通り、当該車掌の端末がスリープ状態となっていたため、すぐに出場処理が行えず、やむを得ず出場機のご利用をお願いする形となりました。当該車掌には、乗務前に端末の動作確認を含めた準備を徹底するよう厳重に指導いたしました。また、同様の事象を発生させないよう全乗務員に対しても機器確認の徹底を指示いたしました。今後とも安心してご利用いただける鉄道サービスの提供に努めてまいります。
2025/05/21	メール	遅延電車での車掌のアナウンス「遅延証明書が必要な方は…無人駅の場合は車掌にお申し出ください。なお車掌の遅延証明書は数に限りがございます。ご注意ください。」乗客にどう注意しろというのか。早い者勝ちだから逃げとでも言うのか？真に注意すべきは十分に遅延証明書を備えていない車掌ないしはことでんではないのか。遅延で迷惑している乗客の神経を逆撫でするような愚かなアナウンスをしないでほしい。	このたびは車両不調により遅延が発生し、ご迷惑とご不便をおかけいたしましたこと、心よりお詫び申し上げます。また、遅延証明書に関する車掌のご案内につきましても、配慮に欠ける対応があり、不快な思いをおかけしましたことを重ねてお詫び申し上げます。当該車掌は、朝のラッシュ時に証明書が不足しており、その旨を放送しましたが、お客様への配慮が足りなかったと深く反省しております。今後は同様のことがないように適切な案内を行うよう指導いたしました。なお、弊社ホームページ内の電車・運行状況に遅延証明書を掲載しており、そちらからも遅延証明書を取得できますのでご利用ください。 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/i-mode/unkou/densya.htm
2025/05/21	メール	車両故障で遅延した際、車内放送で何の案内もなく謝罪の言葉もなかった。長らくのご乗車ありがとうございますとか言われてましたが、一宮までしか行かない電車で長らくなのですか？時と場合を考えてアナウンスできないのでしょうか？おかげで出勤に遅れました。もっと迅速に客へ必要な情報提供してほしいです。	この度は車両の不調により、ご利用のお客様には多大なるご迷惑とご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。遅延等が発生した際には、全ての係員が状況に応じた適切で分かりやすい情報を提供できるよう案内方法の向上を取り入れた教育を実施してまいります。

2025/05/21	電話	太田駅の南に住んでいるが、工事の音がうるさくてテレビもろくに見られない。工事に使う車の移動で砂や埃が飛んできて洗濯はおろか窓を開けることもできない。何か対策してほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。現在、当該区間では複線化工事を実施しております。工事に際しましては、可能な限り騒音や砂塵の低減に努めておりますが、作業の都合によりやむを得ず、ご不快な思いをおかけする場合がございます。沿線にお住いの皆様には何かとご不便、ご迷惑をお掛けしますが、安全最優先で早期完成を目指しておりますので、何卒ご理解賜りますようお願いいたします。
2025/05/21	高田	〇〇駅の駅員は(運転士などで)二人になると、すぐ私語になりますが、もう少し緊張感を持たれた方が良くかと存じます。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該係員には、業務中の私語について厳重に注意指導を行いました。お客様からのお申し出を真摯に受け止め、定期的に実施している社員研修において、執務態度を含むサービスレベルの向上に努めてまいります。今後もことでのご利用よろしくお願い致します。
2025/05/22	メール	5月21日9時45分岡本発に乗ろうとしたら、車両不調で遅延してた。それは良いのだが、もっと放送でアナウンスするべきだと思う。結局電車が来たのは10時15分。もともと10時15分発の電車もあるので車掌も難しいとは思いますが、9時45分に乗ろうとしてた人もいることを理解して車内アナウンスで説明するべきだと思います。今回全く謝罪も車両不調で～という説明もなく何事もなかったかのようないつも通りだった。あと、車両不調や車両故障など抽象的ではなく具体的にどうなったなどはyahooニュースなどの記事に書いてもらうべき。ことでも、大変だと思うがもう少し乗客のことも考えていただければ幸いです!	この度は車両の不調により、ご利用のお客様には、ご迷惑とご不便をおかけしましたことを深くお詫び申し上げます。担当車掌には、お客様からのお申し出内容を伝えたくて、遅延発生時には、的確かつ丁寧な情報提供を行うよう厳重に注意・指導いたしました。今後も、添乗や定例教習などを通じて、社員一人ひとりの接客意識および対応力の向上に努めてまいります。なお、異常時における詳細な原因の特定には、お時間を頂戴する場合がございます。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2025/05/22	メール	こんにちほ。早速ですが、沖松島駅の東側あたりに廃棄予定?の枕木があると思います。ぜひとも譲っていただけないかと思ひます連絡させてもらひました。引き取りなどコチラで手配いたしますので。お手数かけますがご一考よろしくお願ひいたします。	お問い合わせいただきましてありがとうございます。申し訳ございませんが、弊社では、まくら木の販売は行っておりません。ご理解のほどよろしくお願ひいたします。
2025/05/23	メール	いつも利用させてもらっています。運行ありがとうございます。三条駅の入り口、防犯カメラの上にツバメが巣を作っています。どうか子どもたちが巣立つまで、見守れるようにしていただきたいです。フンよけの傘など設置いただけると、利用する人も安心かと思ひます。お手数おかけしますが、何卒よろしくお願ひいたします。	ご意見ありがとうございます。2025年5月23日に現地を点検したところ、防犯カメラの上にツバメの巣を確認いたしました。ツバメは全国的に個体数が減少していることから、弊社では生物多様性保全の観点より、ツバメの子育てを温かく見守る方針としており、糞受けを設置いたしました。
2025/05/23	高松築港	普通乗車券だけでなく券売機で入場券も買えるようにして欲しい。駅構内の撮影等を楽しむ人もいるので、入場券があれば気軽に駅を利用しやすくなると思うのだが・・・	ご意見ありがとうございます。ことでは、入場券の制度は設けておりません。そのため、見送りや撮影などで駅構内へのご入場をご希望の場合は、お手数ですが駅係員にその旨をお申し出ください。なお、車両の撮影をされる際は、周囲のお客様のご迷惑とならないよう、マナーを守ってご利用いただきますようお願いしております。
2025/05/23	メール	色の名称、×ファンタングレッド →○ ファンタゴンレッド ですよな?「タンゴ」ではないのではないのでしょうか。1070形1071-1072号の復刻塗装についての記事内の表記です。	お問い合わせいただきありがとうございます。1071-1072号の復刻塗装の色のは、「ファンタングレッド」としております。復刻塗装に関する記念イベントやグッズのアイデアのご応募お待ちしております。
2025/05/26	メール	2025/5/〇(金)志度線〇:〇互町発。天気は曇り。前日までは蒸し蒸しと5月にしては暑いくらいでしたが、この日は湿度も低く、夜は上着がなければ肌寒く感じる気象条件でした。しかし、電車の中はキンキンに冷房がかかっており、ジャンパーを着ていても寒いのです。隣にいた高校生はずっと腕を手でさすって暖まろうとしていましたし、会社員らしい女性は冷房の風が当たらないところを捜して何度も車内を移動していました。私もジャンパーの襟を立てて冷気をしのぐようでしたが、そもそも厚着をする季節でもないのに、上着も薄手のものでしかなく、あまり効果はありませんでした。これは、今年に始まったことでも、この日に限ったことでもありません。夏場のことでも一般に感じることですが、基本的に冷房を入れ始めたら、外気温に関係なく、入れ続けるしかないと考えているのではないかとと思われることがしばしばあります。一体誰のための冷房なのでしょう。ことでの社員で、乗客としてことでんを使っている人はいるのでしょうか。いれば、きっとこの異常な状態を感じることができるはずです。乗客の視点でサービスを考えるためには、社員が乗客として自社のサービスを使う(単に「体験する」)のではなく、一ユーザーとして平常から利用する)ということが必要だと思ひますが。まずは、天気や気温に応じた、あたりまえの冷房の運用を、ぜひ実施していただきたいと思ひます。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。弊社の車両は冷房装置に温度調整の機能がなく、乗務員が温度計を確認するほか、客室内に入り体感により、スイッチを操作しています。乗務員には引き続き、きめ細やかな車内温度の提供に努めるため、中間駅でも必ず車内状況を確認するよう周知してまいります。お気づきの点がございましたら、停車中に乗務員までお申し出ください。

2025/05/26	メール	いつもことでんをご利用させていただいております。現在、複線化計画が仏生山までと聞いていますが、高松築港から一宮間は15分間隔で運行されているにもかかわらず、なぜ複線化の範囲が仏生山までにとどまっているのか疑問に感じています。利用者として、その理由をお聞かせいただけますでしょうか。ご回答をお待ちしております。よろしくお願いいたします。	お問い合わせありがとうございます。また、ことでんのご利用ありがとうございます。太田駅～仏生山駅間の多肥駅が開業後も現行のダイヤを維持するため、栗林公園駅～仏生山駅間の複線化工事を順次進めています。なお、仏生山駅～一宮駅間の複線化については、空港通り駅が複線用地に設置していることから、現時点では計画はございません。今後もことでんのご利用よろしくお願いいたします。
2025/05/26	メール	ことでんって何で整理券が無いのですか？終点の琴平駅でよく〇〇の人が榎井からですって言って200円払って降りて行ってる光景を見るのですが、普通に綾川から乗ってる人達でした。車掌が巡回しても購入するそぶりを見せていなかったです。駅に整理券の発券機を付けて整理券も切符も無い方は始発駅から運賃を取るシステムにしないと駅員が居ても不正され放題ですよ…	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ことでんでは各駅に自動券売機を設置しており、新たに整理券発行機を導入する計画はございません。なお、適切な運賃収受の確保については、鉄道警察隊との連携のもと巡回の強化を依頼するとともに、無人駅に係員を配置する臨時検札を不定期に実施するなど、取り組みを進めております。ご不明な点等ございましたら、速やかに係員にお申し付けください。今後も、ことでんのご利用よろしくお願いいたします。
2025/05/26	メール	大阪・関西万博が開催されています。無人駅も含めて駅係員巡回などによる警備体制の強化はしているのでしょうか。無人駅などで不審物や不審な行為を見かけた場合はどこに連絡すればよいのでしょうか。	ご意見ありがとうございます。ことでんでは、お客様に安心してご利用いただけるよう、鉄道警察との連携のもと、2025年4月22日より瀬戸内国際芸術祭終了まで、電車内での警乗や全駅における防犯啓発放送の実施など、テロ対策の強化に努めております。また、万が一に備え、警察と協力して「不審者対応訓練」も定期的の実施しており、乗務員・駅係員の対応力向上に取り組んでいます。無人駅において不審物や不審な行為を目撃された際は、速やかに係員までお知らせいただくか、警察への110番通報をお願いいたします。今後も関係機関と連携し、安全・安心な輸送サービスの提供に努めてまいります。
2025/05/26	メール	定期の払い戻しで〇〇の駅員さんが対応してくれました。6ヶ月分で定期を購入していたので、この日までは使いたいことをお伝えして、残りの数ヶ月を払い戻したいと伝えましたが、「その日までは返金金額が同じなので、その日に来てください。」の一点張り。すごい不快な対応でした。臨機応変に対応していただけると、ありがたいです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。定期乗車券の払い戻し対応について、お客様のご意向に沿わないご案内となつてしまい、誠に申し訳ございませんでした。お客様のご希望を正確にお伺いし、適切なご案内ができるよう全駅の係員に周知いたしました。今後もことでんのご利用よろしくお願いいたします。
2025/05/26	メール	伏石駅(南側)〇時前くらいにいつも送迎で駐車している、〇〇の車の駐車位置が悪くて自転車置き場に入りにくいのと、その車を待つ学生が自転車置き場の中で列を作って自転車を置こうとしても中々動いてくれず、駐輪の邪魔になっています。自分達の事ばかり考えた行動すぎて毎日駐輪場を使う私や他の通勤者の方も困っています。自転車置き場を考えた駐車と自転車置き場エリアより外で学生の方も待ってほしいです。もし、ご面倒おかけするようでしたら直接私がその送迎の車を使っている〇〇に言いますので教えてください。	お申し出の時間帯の伏石駅南側の状況を確認いたしましたが、車両も送迎スペースに適正に停車しており、歩道の占有なども確認できませんでした。なお、当該箇所については道路および公共スペースとなっております。ご利用に際してはお客様同士で譲り合ってご利用頂きますようお願い申し上げます。
2025/05/26	メール	本日(5月〇日)、仏生山〇時〇分発、高松築港行き(赤い車両)の前から2両目の真ん中のドア付近で青の半袖ワイシャツを着た〇〇という、御社の社員さんが前を見たり後ろを見たり瓦町駅で降りるまでキョロキョロあたりを見回していて非常に気持ち悪かったです。私の知人で〇〇という者がいまして以前、こちらの方に意見を入れさせていただいたとの事でしたが、ご対応できないんでしょうか?私の家族・同僚・知人は琴電の〇〇という人は非常に気持ち悪いということの評判です。正直言って、あんな人が乗務する電車に乗りたくありませんし、お金も払いたくありません!今すぐ何とかしてください!!	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該社員には、改めて接客態度について注意指導いたしました。お客様からのお申し出を真摯に受け止め、今後も定期的の実施している社員教育時に言葉遣いや接客姿勢など、サービスレベルの向上に努めてまいります。
2025/05/26	電話	駅の男性用トイレについて洋式トイレを設置して欲しい旨を2017年から要望しているが現在も改善されていない駅が何箇所もあるので「多肥駅」ができるまでに設置をお願いします。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。弊社ではご利用状況を勘案し、計画的にトイレの洋式化等の改修を進めております。昨年度は空港通り駅・高田駅・今橋駅・湯元駅のトイレ洋式化を実施いたしました。今後も計画的にトイレの改修を進めて参りたいと考えておりますので、ご理解のほど何卒よろしくお願いいたします。
2025/05/27	メール	お世話になっております。コトデン 工町踏切の東側の遮断器で割ピンがおられていない所が有るのを見かけまして、もし不備などであればいけないと思いメール致しました。異常ないようであればご放念ください。いつも地域交通へ貢献していただきありがとうございます。御社の益々のご発展をお祈り致します。	ご指摘ありがとうございます。直ちに現地確認を行い、当該箇所の割りピンを曲げ、正しい状態に直しました。関係係員に注意喚起を行い、再発防止に努めてまいります。

2025/05/27	メール	高松築港行きのAM〇時岡本駅発の電車を毎朝通学で子供が利用させてもらっています。5月〇日も同様に〇時〇分に岡本駅に着きホームに向おうとしたところ、踏切が全く上がらず乗れるはずの電車に乗れませんでした。間に合うように駅に着いても踏切が下がり続けたままだと反対側のホームを利用する人は渡ることができず乗り遅れてしまいます。今までに何度かそんなことがあり、時刻表や運転手に問題があるのかわかりませんが、対策をお願いしたいです。	このたびはご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。岡本駅の構内通路につきましては、朝夕の列車が行き違う時間帯は、安全確保のために通路が最大で約2分間遮断する場合がございます。ご不便をおかけいたしますが、ご乗車の際は時間にゆとりをもって駅にお越しいただきますよう、何卒ご理解とご協力をお願いいたします。
2025/05/27	琴電琴平	以前も〇〇駅的女子トイレの件について、意見させてもらったものです。近頃は、トイレトペーパーの補充もしていない時があり、もし、用を済ませた後に気がついたらどうするのでしょうか？また、女性の汚物入れが、なぜか外に置いてあります。まったく意味が分かりません。正直、手を洗わずに出て行かれる方もいます。せめて、最低限のことは行ってほしいです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。トイレトペーパーの補充につきましては、定期的の実施しておりますが、確認の頻度を高めて管理に努めてまいります。また、汚物入れにつきましては、一時的に家庭ごみの投棄が相次いだため、目につきやすい位置に移動しておりましたが、現在は元の位置へ戻しております。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。
2025/05/27	琴電琴平	車掌さん、時々、駅を間違えたり、アナウンスを言われない時があります。	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。当該車掌には、車内放送の基本である駅名を間違えないことは勿論のこと、確実なアナウンスを行うよう厳重に注意指導を行いました。今後も定例教習や列車添乗を通じて社員教育を継続して行い、車内放送のレベルアップに努めてまいります。
2025/05/27	琴電琴平	岡田駅にある自販機横のリサイクルボックスですが、下から投入するものになっていますが、1つだけ従来のままなので、残り1つも下から投入するタイプのものに交換してほしいです。	ご提案ありがとうございます。ご意見を受け、計画的に下から投入するタイプのものへ交換を進めてまいります。。これからもことごとんのご利用をよろしくお願いいたします。
2025/05/27	片原町	列車が遅れた時に〇〇や〇〇駅では、駅員が遅延証明書を配っているのに、〇〇駅は毎回こちらから要求しないと出てこない。ただでさえ、遅刻して急いでいる時に時間のロスになり苛立ちます。しかも先日は、要求して出てきた証明書の時間が、実際は22分遅れましたが、15分と記載されていて職場で説明しないといけなくなりました。正しい時間を記載できないのであれば、白紙にするなどの対応をして下さい。	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。遅延時間の記載につきましては、発生した状況や時間帯によって異なるため、その都度内容を変更して対応しておりますが、係員には、正確な遅延時間を記入するよう注意指導いたしました。なお、遅延証明書は必要とされるお客様にお渡ししておりますので、お手数をおかけしますが、ご入用の際は係員までお申し付けください。また、弊社ホームページ内の「電車・運行状況」ページにも遅延証明書を掲載しております。以下のURLからご確認・取得いただけますので、ぜひご利用ください。 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/i-mode/unkou/densya.htm
2025/05/27	高田	〇〇駅で、上下車両がすれちがいますが、乗務員同士、ヒヤハハハハと笑いながら話しておられました。勤務中の態度としては、完全にダメでした。酒でも呑んでいるような話し方でした。言い訳はせず、態度を改めてください。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該乗務員に対し事実確認を行ったところ、元山駅の付近で線路際を歩行する方を確認したため、運行時の注意事項について連絡を取り合っていました。その際にご指摘の通り、私語を交えていたことで、お客様に不適切な印象を与えてしまったことを深く反省しております。業務中の私語を慎み、常にお客様の視点に立ち緊張感を持って勤務するよう厳重に指導いたしました。今後ともことごとんのご利用をお願いいたします。
2025/05/27	電話	長尾線、特に志度線は特に洋式のトイレがなさすぎるので、和式をやめて洋式化してほしい。無人駅や利用客数が少ない駅はともかく、観光客が多い駅は男女兼用ではなく、男女両方洋式のトイレが必要。2017年からメールや手紙を送って切実にお願いし続けているが、動きがない。来年までに、というのは難しいだろうからせめて2～3年のうちには実現できるようにしてほしい。	ご不便をお掛けして申し訳ございません。弊社ではご利用状況を勘案し、計画的にトイレの洋式化等の改修を進めております。なお、大規模なトイレ改修については、設置箇所の確保や多額の費用が必要となるため、弊社単独での対応は困難です。引き続き、関係機関とも協議を進めてまいります。
2025/05/28	滝宮	発達障がいを持つるので、出場を忘れる事がたたあり、以前、出場出来ていない時、車掌に言ったのですが、最近多いと言われた事があり、かなりショックを受けました。忘れていた訳ではないのですが、発達障がいを持っているので、不注意で忘れる事が多いです。自分でも気を付けていますが、出場を忘れている時、声かけするのが、声かけにくい時があります。自分でも気を付けようと思っているので。今後よりしくお願いします。仕事で忙しい時に限り、疲れ切って忘れる事があります。	このたびはお客様にご不快な思いをおかけしましたこと、心よりお詫び申し上げます。ICカードの未処理が確認された際には、係員よりお声がけさせていただく場合がございますが、お客様に寄り添った言葉遣いや丁寧な説明ができるよう、定期的の実施している社員教育を通じて、サービスの向上に努めてまいります。ご不明な点がございましたら、お気軽に乗務員までお声がけください。

2025/05/28	空港通り	キップ買う時、古いお金しか使えないのは不便です。	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硬貨や新紙幣をご利用のお客様は、乗務員にお申し付けいただくか降車駅にて精算していただくようお願い申し上げます。
2025/05/29	メール	少しマニアックな質問で申し訳ないのですが、一昨年ぐらいに初めて琴平線乗り通した時は70～80km/hぐらいのスピードで走ってたような記憶があるのですが、最高速度は落とされたのですか?調べても中々出てこなくて、こちらで質問させて頂きました(決して悪い意味で質問した訳ではありません)乗りに行くたびに乗り心地が良くなっていてるなと言う印象でしたので…あと、ことでの鉄道ファンクラブ等設立して欲しいです。兵庫に住んでるとは言え中々頻繁に行ける訳ではないので、何らかの形でことでんさんを応援したいです。どうかご検討の程よろしくお願い致します。誕生日の前日に毎年お決まりのことでん旅に出ましたが、最高の思い出になりました。ありがとうございました 来年の誕生日までいい1年になりそうです。	ご意見ありがとうございます。ことでんでは、2023年12月16日(土)の始発より運行区間の延長によるサービスの向上を目的に琴平線のダイヤ改正を実施しました。あわせて琴平線の区間最高速度75km/hから65km/hに変更し、運転事故やヒューマンエラー等のリスク低減及び快適な乗り心地の提供に努めています。なお、ファンクラブ設立につきましては、今後の検討課題とさせていただきます。今後も、ことでんをご愛顧賜りますようお願い申し上げます。
2025/05/29	メール	片原町駅で2番ホームに電車到着の3分前くらいから渡れなくなるのをどうにかしてほしい。志度線との接続の関係で、1本乗り遅れると、30分遅れることになる。無理な横断もよく見るので通路を設ける等、2番ホームへの行き来が自由にできるようにしてほしい。	片原町駅の構内通路は、琴平線および長尾線の両路線が運行している関係で、遮断時間が最大で4分程度となる場合がございます。ご利用のお客さまにはご不便をおかけいたしますが、電車をご利用の際は、時間に余裕をもって駅にお越しいたきますよう、お願いいたします。なお、通路の新設等については、今後の検討課題とさせていただきます。
2025/05/29	メール	車内が暑いので、そろそろしっかりエアコンを稼働させて欲しいです。	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2025年4月24日に全線全車両の冷房装置への切り替えを完了していますが冷房装置に温度調整の機能がなく、乗務員が温度計を確認するほか、客室内に入り体感により、スイッチを操作しています。乗務員には引き続き、きめ細やかな車内温度の提供に努めるよう周知してまいります。なお、お気づきの点がございましたら、停車中に乗務員までお申し出ください。
2025/05/29	メール	イルカのアプリを作って欲しいです。毎日使用しないので、忘れたりする。又、先日カードを落しました。	イルカBOXへのご意見ありがとうございます。お客様よりいただいたご意見については、今後のIruCaサービスの参考にさせていただきます。なお、IruCaをご購入の際に氏名・住所等を登録していただいたイルカカードは、再発行が可能です。紛失された場合には、速やかにIruCa取扱い窓口で手続きをお願いします。
2025/05/29	仏生山	仏生山駅の踏切の近くにある自販機ですが、車が一時停止した時、ちょうど線路上の視界をふさいでいるため、電車が来ているのか、いないのか、見えづらいことこの上ありません。一目で分かりやすい安全性が望ましいと思います。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出の自動販売機は踏切から7m程の箇所に設置しており、安全性に問題はないものと考えております。なお、当該踏切は、自動踏切警報機と自動遮断機を設置している第一種踏切となっておりますが、踏切では、一旦停止と前方、左右を確認して、ご通行ください。踏切道の安全にご理解とご協力をお願い申し上げます。
2025/05/30	メール	いつもお世話になっております。グーグルマップストリートビュー(2013年6月)で志度線が見れることに気付きマップ旅をしていたのですが、線路近くに係員の方がいたり、ことちゃんがいたりします。ストリートビューで見れるのが志度線だけで、不思議なことに遮断機が下りていないようにも見えます。沿道の方も線路を見たりしていますが、どう撮影したのか気になりメールさせていただきました。何かイベント的なものがあったのかなと思ったり。つまらない質問で申し訳ありませんが、また返信お願いいたします。いつもありがとうございます。	イルカBOXへのご意見ありがとうございます。いただいた内容について確認したところ、2013年にNPO法人アーキベラゴが主催する「瀬戸内デジタルアーカイブプロジェクト」の一環として、弊社の志度線が瀬戸内海を一望できる路線として撮影されたものになります。撮影については、ことでんの社員がカメラを背負い、安全上の手続きを実施したうえで撮影を行いました。
2025/05/30	メール	空港の利用者数が増えていることから、ことでん空港線を作ってもいいのではないかと思います。	ご提案いただき、誠にありがとうございます。弊社では、現在運行しております3路線・延長約60kmの鉄道網の維持に努めております。路線の延伸については、人口減少や少子高齢化といった社会的背景を踏まえ、現時点で考えておりません。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2025/05/30	メール	琴電総務課担当(〇〇氏)工務所(〇〇)他、約2名が午前中に清掃作業を実施していたが、中途半端状態です!1週間後に〇〇氏に電話確認した所、作業再開の明解な返答が無く、今日で3週間が過ぎようとしています!作業完了予定日を教えてください!	ご連絡を頂いた件につきまして回答致します。2025年5月30日に清掃活動を実施しております。まだまだ清掃が不十分なところもございますが、計画的に実施してまいります。

2025/05/30	瓦町	駅のまわり(線路)(入口)ペットボトルがずっとあるのが気になります。無人駅	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ことでは、定期的な点検・清掃に努め、快適にご利用いただける駅環境の維持に取り組んでいます。ご指摘を受け、全無人駅の線路内や駅入口付近を確認しましたが、特にご指摘の内容は確認できませんでした。具体的な日時や場所について、ご意見をお寄せいただけると幸いです。
2025/05/30	電話	いつもお世話になっております。1070形のイベント、楽しみにしております。第一回アイデア募集は本日(5/30)までですが、応募内容の公表などはされるのでしょうか。当方、遠方に住んでおりますため、ホテルや移動手段の確保の都合上、日程だけでも決まり次第早めに発表いただけますと幸いです。どうぞよろしくお願いいたします。	ご意見いただきありがとうございます。お客様からいただいたアイデアにつきましては、公表は行いませんが、今後の1070形を使用したイベントを行う際の参考にさせていただきます。現時点では、入庫までの間に特別運行を計画しておりますので、詳細が決まり次第、順次弊社ホームページにて告知を行います。