

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年6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
2025/06/02	メール	瓦町駅での、琴平線・長尾線から志度線への乗り継ぎが酷いです。20時代という、通勤時間ですら、瓦町駅で30分も待たされるのは意味がわかりません。しかも今回一度のみならず、利用の度にいつも、長時間待たされます。本数増発は難しいかもしれませんが、志度線ダイヤを調整するとか、折り返し設備を活用して高松市内だけでも増便するとか、何とかありませんか。百貨店などのために、わざわざ線路をねじ曲げてまで路線を分離したのだから、沿線住民の救済措置は講じていただきたい。距離別運賃は他2路線と同水準払っており、我々もあなた方の顧客です。	ご不便おかけし申し訳ございません。弊社では、お客様のご利用状況とパターンダイヤを基本にダイヤを設定しております。また、各路線の運行間隔が異なるため、瓦町駅における各線への乗り継ぎを調整することが困難です。頂きましたご意見は、今後のダイヤ改正の際の参考にさせていただきます。
2025/06/02	メール	今度旅行で高松から琴平までことでんを使いたいと思っているのですが、万が一、切符を買って乗ってから電車が運転見合わせになってしまったら途中の無人駅で払い戻しは可能でしょうか？払い戻しの際はその降りる駅までの運賃を払い戻されるのか琴平までの全額を払い戻されるのかどちらでしょうか？	お問い合わせありがとうございます。運転見合わせになった場合、無人駅での払い戻し手続きは乗務員が対応いたします。払い戻し額につきましては、券面運賃より実際に乗車した区間の運賃を差し引いた金額となるため、乗車した駅から下車した駅までの運賃を頂き、残りの差額を払い戻す形となります。その際の払い戻し手数料は頂いておりません。詳細につきましては、ことでん運転営業所(087-831-6008)までお問い合わせください。
2025/06/02	メール	前回自転車を取りに行った〇〇と申しますが、黒いストラップの着いた〇〇機械を六万寺から湯元の間で落として無いでしょうか？	お問合せありがとうございます。お調べしたところ該当する拾得物がございました。現在、運転営業所にてお預かりしておりますので、返還の手続きをお願いいたします。
2025/06/02	メール	株式会社フジシールの〇〇と申します。弊社は、包装資材の製造・販売をしている会社です。 https://www.fujiseal.com/jp/about/company.html 御社のグッズ販売のお手伝いができないかと考えております。商品化開発もしくは、グッズ販売の御担当の方をご紹介頂けないでしょうか？宜しくお願い致します。	この度は、グッズの商品開発についてご連絡を頂きましてありがとうございます。内容につきまして、ぜひ一度お話を伺わせていただければと思いますので、ご連絡のほどお待ちしております。よろしくお願い致します。
2025/06/02	メール	はじめまして。〇〇と申します。8月上旬に、高松市を観光予定です。ことでんに関するパンフレット(ことでん沿線の観光、イベント、グルメなど、子供が喜びそうなことでん情報)がありましたら、送って頂けないでしょうか？鉄道好きの小学生の2人の子供がいます。旅行の度、地方の鉄道に乗るのを楽しみにしています。よろしく願い致します。	お問い合わせありがとうございます。弊社では、ガイドブック等の郵送サービスはお取り扱いできていないと存じます。沿線ガイドブック「ことでんで行こう！」を主要駅で配布している他、弊社ホームページからダウンロードすることができますのでご利用ください。 https://www.kotoden.co.jp/publichtm/kotoden/guidebook/index.html ことでんのご利用をお待ちしております。
2025/06/03	メール	随分前から洋式ウォシュレット付便器に変えたらと提案しましたが、今後改修する予定は?『提案理由』老若男女が使用します。特に身体の不自由な方達や何等かの理由で必要とされている方達がいるはずです。清潔で快適な空間で利用できる事が必要と思います。宜しくお願いします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。弊社ではご利用状況を踏まえ、計画的にトイレの洋式化などの改修を進めております。なお、洋式化に際しては、ウォシュレット付きの洋式大便器を採用しております。今後も関係機関と連携し、トイレの洋式化を進めてまいります。
2025/06/04	メール	6月〇日〇時〇分 瓦町駅発琴平行き、車内は暑いし臭い。なぜエアコンを入れないのか。車掌は車内を確認しないのか。	ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございません。当該車掌は、車内の温度計が22℃であったことから温度は適正であると判断し、空調スイッチを作動させておりませんでした。当該乗務員には、今後は乗務員自身が客室内に入り、体感でも確認したうえで空調スイッチの操作を行うよう注意・指導いたしました。電車内の空調管理につきましては、車両の年式が古いため、空調温度を均一かつ細かく調整することが難しい状況です。加えて、季節の変わり目や天候の影響、お客さま一人ひとりの体感の違いなどにより、すべてのお客さまにご満足いただくことが難しい場合がございます。今後も快適な車内環境の提供に努めてまいります。車内が暑い・寒い、また異臭がするなどご不快な点がございましたら、どうぞ遠慮なく乗務員までお申し付けください。
2025/06/04	メール	子どもが三か月定期(IruCa)で現在通学しています。来月(7月)に有効期限が切れるのですが、引き続き定期(IruCa)を使うにあたり、どのような手続きが必要でしょうか？	お問い合わせありがとうございます。高校生び大学生の通学定期券の更新につきましては、所定の申込用紙に必要事項をご記入のうえ、学生証と現在ご使用中の定期券をお持ちになり、IruCa定期券窓口までお越しください。専門学校生は合わせて申込用紙に学校証明印の押印が必要となります。なお更新手続きは有効期限の14日前から可能となっております。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。

2025/06/04	高松築港	2025年4月1日より精神障がい者割引を導入していただきありがとうございます。精神障がい者の一人として深く感謝しております。できればこのことをTVCMや新聞広告でも告知して下さるようお願いします。精神障がい者の中にはスマホやパソコンを持ってない方も意外にいるのです。私もスマホは持っていません。財政上大変だと思いますが…なお、私はこれまで節約のため、ことでのん利用は控えていました。しかし、これからは利用を増やしたいと思います。	ご意見ありがとうございます。弊社では2025年4月1日より精神障がい者割引を導入いたしました。導入に際し、プレスリリースを行った他、自治体を通じて関係団体への周知を実施しており、今後さらなる周知などは考えておりません。ご理解ください。
2025/06/05	メール	ことでん高松築港駅での撮影許可について。ご担当者様。初めまして、株式会社キャリタスの〇〇と申します。弊社は、企業等の採用活動支援を事業としております。弊社がクライアントの採用広報ツールの作成を請け負っており、そのツールコンテンツ用の撮影場所として、以下の内容でことでん高松築港駅の利用および写真掲載を検討しております。クライアント:株式会社〇〇。利用媒体:クライアントの採用広報ツールの採用HP内に掲載予定。現状で予定はありませんが、今後、他媒体にも掲載の可能性があります※サイト内の紹介コンテンツに支店拠点のエリアを背景とした写真を撮影予定。撮影日(予定):6月17日(火)。つきましては、上記内容での撮影にあたり撮影許可は必要でしょうか。もし許可が必要な場合、申請手続きや必要書類についてご教示いただけますと幸いです。可能であれば6月6日(金)までにご返答いただけますと幸いです。お手数をおかけしますが、よろしくお願ひいたします。	お問い合わせありがとうございます。弊社では駅施設内でスチール撮影等ができるプランをご用意しております。料金などの詳細につきましては https://www.kotoden.co.jp/publichtm/kotoden/chartered/shooting/index.html をご確認ください。
2025/06/05	メール	高松築港駅の駅舎入り口の照明が切れているのか(?)駅名看板が見えにくくなっています。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。2025年6月5日に高松築港駅の駅舎入口の照明を確認したところ、電球が切れていたため、翌日の6月6日に電球の交換を行いました。今後もことでんをよろしくお願ひいたします。
2025/06/05	瓦町	改札の人、冷たすぎて笑ってしまう。質問したら「何聞いてんの」って思ってるくらい半笑いのしゃべり。こっちも笑ってしまう。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。当該駅の係員には、お客様にご不快な思いをおかけしないよう、言葉遣いや接客態度について注意指導を行いました。今後も定例教育の実施や管理者による巡視を継続し、接客態度の向上に努めてまいります。今後もことでんのご利用よろしくお願ひ致します。
2025/06/06	メール	昨今の物価高や人件費の高騰の中、お疲れ様です。さて、この間、ことでんさんの電車がホームの乗客に警笛を鳴らしていたのですか、従来の警笛である汽笛ではその乗客が気づかず、ホーム上の別の人が声をかけているのを見かけました。この件では人身事故などに繋がりませんでしたか、このままと同じ状況になる可能性があります。そこで、「電車の汽笛を電笛に変えたらどうでしょうか?」素人の意見で申し訳ありません。検討、よろしくお願ひします。	ご意見ありがとうございます。現行車両の警笛についてはエア一式汽笛と電気式汽笛がございます。エア一式を電気式に更新するためには、回路変更など多額の費用がかかるため困難です。今後の参考とさせていただきます。
2025/06/06	メール	片原町駅にそばにあるホテル〇〇一階にあり〇〇にIruCa機械があるが、壊れていて決済出来ない状態になっています。ここで使えるからチャージしています。来週〇/〇金曜日に使用しますので、宜しくお願ひ致します。	ご質問ありがとうございます。お申し出の店舗様につきましては、以前にIruCaの加盟店でございましたが、現在は店舗様のご事情により解約されております。何卒ご了承いただければと思います。
2025/06/06	メール	6月2日の深夜に長尾線の補修工事をされていますが、それ以降電車の通過音が以前より酷くなりました。どの様な補修をされたんですか?車輪のガタガタと言う音がすごく響きます。電車の速度で振動は凄く変わります、住宅地を通過するときは速度をもう少し落とす様に運転手に教育をしてください。少しで凄く変わります。	ご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。お申し出の花園駅～林道駅間の上福岡踏切～林道駅上り方については、2025年6月2日に軌道整備を実施しました。お申し出を受け6月12日に調査を行い、同区間の松縄踏切付近の路盤を調整しました。引き続き、安全・安定輸送の確保に努めてまいりますので、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
2025/06/09	メール	忘れ物をしたので直接事務所を訪れてみようと思っているのですが…。駅の営業時間はホームページに記載されてるんですけど、ことでんの電車の忘れ物問い合わせセンターという事務所?の営業時間の記載が見当たりませんでした。栗林公園にあるのと瓦町に2つあるみたいなのですが営業時間は2箇所とも同じなのでしょうか?	ご不便をおかけし申し訳ございません。ホームページに受付の時間帯が記載されておりましたので修正を検討しております。なお、駅・電車内での忘れ物については、ことでん運転営業所(香川県高松市塩上町1丁目1-25 TEL087-831-6008)で承っており、受付時間につきましては始発～最終(2025/6/12現在 5:34～23:46)までとなっております。
2025/06/09	メール	ことでん多肥駅夜間工事について、近隣に夜間工事の日程表が配布されていない!以前は配布されていたのに!夜間工事の前(開始のかなり前から)の工事車両(クレーン車とかの大型車)などのエンジン音がうるさい!夜間なのに近隣住民への配慮なし!以上、改善を求む!	このたびは、ご迷惑をおかけして申し訳ございません。現在、多肥駅の建設工事を実施しており、一部の作業を夜間に行っております。今後は、作業日程につきまして、月ごとのご案内を行うよう改善いたします。なお、工事に際しては、可能な限り騒音の低減に努めておりますが、作業の性質上、やむを得ず騒音が発生する場合がございます。工事期間中はご不便をおかけいたしますが、何卒ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

2025/06/09	メール	IruCaについて。香川県立中央病院に通院しております。売店は使えて便利なのですが、レストランや診察料なども使えるようになったら嬉しいです。勝手言ってますみません。	お問い合わせありがとうございます。IruCa電子マネーの新規設置につきましては、店舗様からご要望をいただいてから、条件面等を協議し設置させていただいております。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。
2025/06/10	メール	琴平線の車両にも、長尾線のようにボタン式の「ドアが閉まります」放送があっても良くないですか？	ご意見ありがとうございます。長尾線の車両はワンマン運転用に自動放送装置を設置しており、この装置によって「ドアが閉まります」を放送することができますが、琴平線の車両は自動放送に対応しておりません。また、琴平線は車掌が乗務しており、ドア取扱いにおける業務を行っております。ご意見については今後の参考とさせていただきます。なお、来年導入予定の新造車両には同様の機能を設置する予定です。今後もことでのんのご利用よろしく願いいたします。
2025/06/12	メール	いつもありがとうございます。直接窓口に申し上げようかと思いましたが、遅延対応で多忙かと思いますので、落ち着かれてからご一読いただけますと幸いです。先ほど私が駅のホームに到着した段階で、電車の遅延のためちょうど到着したところでした。その際に「電車遅れております、急いで乗車ください」と駅員から急かされました。遅延の対応で焦っているのは分かりますが、遅れているのは私のせいではありませんし、偶然駅に着いた時刻に電車が遅れて到着しただけです。乗れなくても次の電車に乗ればよいと貴社の推奨する余裕を持った行動をしています。遅延対応のためなら駆け込み乗車を推奨しているのでしょうか？まるでこちらが遅延を見越してのんびり来たような言い方をされて非常に不愉快でした。香川の動脈として日々奮闘されている企業だけに普段から応援しておりましたが、このような対応は非常に残念です。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。電車の遅れでご迷惑をおかけしている中、到着されたお客様に対して、急かすようなご案内となってしまう、誠に申し訳ございませんでした。係員には、お客様の立場に立った案内を行うよう注意指導しました。駆け込み乗車は大変危険なため、弊社ではお客様に余裕を持ってお越しいただくようご案内しております。遅延対応中であっても、適切な案内ができるよう全駅の係員に周知いたしました。今後もことでのんのご利用よろしく願いいたします。
2025/06/12	メール	で、そちらの対応は？	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。電車の遅れでご迷惑をおかけしている中、到着されたお客様に対して、急かすようなご案内となってしまう、誠に申し訳ございませんでした。係員には、お客様の立場に立った案内を行うよう注意指導しました。駆け込み乗車は大変危険なため、弊社ではお客様に余裕を持ってお越しいただくようご案内しております。遅延対応中であっても、適切な案内ができるよう全駅の係員に周知いたしました。今後もことでのんのご利用よろしく願いいたします。
2025/06/12	メール	志度線利用させてもらってます。空調についてです。必要ない時に冷房が付いている時があります。周囲の方でも、寒そうにしたりくしゃみや咳してる方もいます。今の時期の朝方は、気温的に必要ない又は弱くするのもありではないでしょうか？気温を見て判断するのも方法の一種だと考えられます。日々の業務で忙しいとは思いますが、ご一考頂けると幸いです。	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、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。
2025/06/12	高松築港	1203編成は定期検査として6月7日(土)に入場しましたが、出場は7月9日(水)の予定でしょうか？瓦町FLAGにロッテリアなどのファーストフード店の検討も考えた方が良いかと思えます。(利用客上がる為)	ご意見ありがとうございます。1203×1204号車は2025年7月上旬に定期検査出場を予定しています。ファーストフード店の誘致には、多額の設備投資が必要なことから、主なファーストフード店の新店にはドライブスルーの併設が標準となっていることから、現在はリーシング先として考えておりません。ご理解ください。
2025/06/13	メール	IruCaが使用できる店舗が激減しています。マルヨシ片原町も閉店し、使用できる店舗がなくなり困っています。もう少し使用店舗の活路を増やす等、営業をしっかりとってください。	ご意見ありがとうございます。IruCa電子マネーの新規の加盟店につきましては、店舗様からご要望をいただいてから、条件面等を協議し設置しております。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。
2025/06/13	メール	朝の通勤時間帯に、もう少し冷房を効かせてください。上りで人が密集している車両内は暑いんです。6月だというのに曇りの日などは外の方が涼しいくらいです。せめて、せつかく扇風機が付いているのなら動かしてほしいです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。弊社の冷房装置には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。冷房装置・扇風機のスイッチは、26度で「切」28度で「入」に取り扱っています。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。ことでのんのご利用よろしく願いいたします。
2025/06/13	メール	ことでのん三条駅の入り口にツバメの巣ができました。ちょうど入り口の上にあって、雛が生まれたら糞がたくさん落ちてきそうなので、可哀想だけど早めに撤去して欲しいです。よろしく願いします。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。2025年5月23日に同駅の防犯カメラの上にツバメの巣を確認しております。ツバメは全国的に個体数が減少していることから、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、対策として糞受けを設置しており、ツバメの巣の下に糞の落下がないことを確認しております。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。