

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年9月16日～30日までの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
2025/09/16	Eメール	本日電車を利用しました。○:○発の滝宮から瓦町へ行く予定でしたが、岡本駅で足止め。結果的に予定を諦め、岡本駅で下車することにしました。車内で「払い戻しは車掌まで」とのアナウンスがあったため声をかけたところ「モバイルはそのままかざしてください」とのことで対応したところ、しっかり滝宮→岡本の乗車賃が引かれました。気象による事態とはいえ、「払い戻し」のアナウンスをした以上、乗車賃は払い戻されるべきでないでしょうか。低額とはいえ、納得がいくものではありません。担当者が若いこともあり、深く追求はしませんでした。今回の対応について誠意ある対応をお願いします。	ことでんからの回答 このたびは落雷の影響により大幅な遅延や運休等が発生し、ご利用のお客様には、ご迷惑をおかけしましたこととお詫び申し上げます。弊社の旅客営業規則では、運転見合わせとなった場合の運賃の取扱いにつきましては、発駅から見合わせとなった駅までの既に乗車した区間の普通旅客運賃・料金を差し引いた残額を払戻しすることとなっています。滝宮駅から瓦町駅の普通運賃590円から岡本駅で見合わせた場合は、滝宮駅～岡本駅間の360円を差し引いた230円が返金となります。当該車掌には、誤解を招かぬよう「差額を払戻しする」旨を明確に案内するよう注意指導いたしました。あわせて社員教習において案内方法の向上に取り組んでまいります。今後ともことでんをご利用いただけますようお願い申し上げます。
2025/09/16	Eメール	9/12の大雨による車両故障で一宮駅で降ろされ、かなりの時間待たされた。その際、乗務員、駅員からは何の状況説明も、謝罪も無かった。痺れを切らして乗務員に問い合わせたが、対応が不誠実だった。今回に限らず、トラブル時の対応が非常に悪い!!教育が出来ていない!!	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、列車遅延や運転見合わせ時における適切な情報提供を徹底するよう注意・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、接客態度のさらなる向上に努めてまいります。 引き続きことでんをご利用賜りますようお願い申し上げます。
2025/09/16	Eメール	昨日、9/12の夕方18時過ぎにものすごい雷雨の中、自転車で急いで帰宅している中、自宅まであと一歩のところまできたが、踏切が降りてきて足止めを食らった。体感的に10分以上、踏切が上がらない中、周囲では落雷が頻発しており、生きた心地がせず、身の危険を感じた。電車が来る様子はなく、ひたすら立ち尽くして待つしかなかったが、落雷の勢いは増すばかりで、いつ自分に落ちてくるのか気が気でなかった。あのまま雷が自分に落ちたらどのように責任とってくれるのでしょうか?以前にも踏切が上がらないことが何度かありました。なぜこのようなことになるんですか?回答してください。	ご不安な思いをおかけしてしまい申し訳ございません。円座駅で発生した雷害による車両故障により、駅に隣接している踏切遮断機が降下状態となりました。係員による踏切停止の手配が完了するまでの間、大変ご迷惑をお掛けしました。可能な限り早期の対応を行いますので、ご理解のほどよろしくお願いいたします。
2025/09/16	Eメール	一宮駅から高松築港行きを利用しましたが、何番乗り場から出るか分からず1本逃してしまいました。駅の時刻表の時刻に何番乗り場から出るなど、番号もふって分かりやすくしてほしいです。他の駅でも同じような出発の仕方をする場合は同様にしてもれえると助かります。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。一宮駅では、改札口の横に時刻表と出発番線を掲示しておりましたが、ご意見を受け構内踏切の横と改札口の上部に出発時刻および出発番線を記載した案内を掲出いたしました。今後ともことでんのご利用よろしくお願いいたします。
2025/09/16	Eメール	妊婦です。前日琴電を利用した際に優先座席に座ったところ、挿頭丘のあたりで何度も極端に揺れ、お腹の子供が無事なのか心配になりました。あんなところを優先座席にするのは、なぜですか?本当に優先座席に座る人のことを考えていますか?何かあったら責任取れるんですか?揺れをなくすには多額の費用がかかるので難しいと仰ると思いますが、優先座席の場所を変えることはもう少し低予算でできると思います。色々な新しい取り組みをされているようですが、本業である電車の環境はいつまでも古い体質のままで、がっかりです。	ご不快な思いをさせてしまい誠に申し訳ございません。9月中旬に岡本駅～挿頭丘駅～畑田駅間の軌道整備を実施いたしました。引き続き、軌道の保守に努めてまいります。なお、車両の優先座席については今後の検討課題とさせていただきます。
2025/09/16	Eメール	夜塾終わりに電車に乗りようとした時に、少しぎりぎりでしたが時間通りに着きました。ドアがちょうどしまったぐらいに着き、これを逃すと30分ぐらい待たなければならなくて開けてほしかったのですが、閉まったままで駅員さんも見て見ぬふりのような感じでとても悲しかったです。ぎりぎりになった私も悪いですが、時間通りなのに開けてくれない電車もどうなのかなと思います。夜の電車は朝や他の時間帯に比べて便が少ないです。1つ逃しただけで何十分も待たなくてははいけません。分遅れで着いて開けてほしいは訳がちがいますが、一応時間通りに着いています。他の便との兼ね合いもあるとは思いますが夜ですし、そこまで影響しないと私は思います。乗せられる人は乗せてほしいなと思います。走ってきたのに馬鹿らしく思いました。すみませんがよろしくお願いします。	このたびはご不快な思いをおかけして申し訳ございません。乗務員は可能な範囲でお客様のご乗車をお待ちする場合がございます。ご乗車される場合はお声がけをお願いいたします。なお、他のお客様への影響を最小限にするため、定時運行を優先しておりご乗車いただけない場合もございますのでご理解ください。また、駆け込み乗車はご自身のお怪我の原因となるほか、周囲のお客様のご迷惑となる場合もございます。発車時間には余裕を持って駅へお越しいただきますよう、お願い申し上げます。
2025/09/16	Eメール	長尾線の600形の運用について。9月14日1301編成が仏生山へ回送されたのは、点検でしょうか?600形が本日2本運用されていたので車両不足かと思っていましたが、実際は1303編成が運用瓦町の留置線に止まっていた、何故使用しないのですか?夕方1251編成が運用に入らず、瓦町留置線に止まってもいました。600形は予備車として運用している車両があると回答がありましたので、瓦町留置線の車両がない限り原則として運用に入れないようにして貰いたいですこの夜間小型タイプの車両が2本運用され、非常に利便性が悪く混雑で快適さが無さずだと感じました。大型車両が瓦町留置線に3本止まっており大勢の長尾線の利用客からすると腹立たしく感じがします。小型タイプの車両は車両取替をして下さい、迷惑です!来年秋頃から18m級大型の新製車両が導入され、車両の経過年数や状態等で置き換えるとされていますが、第1候補として大混雑時の輸送改善や大型車両不調等による快適性や利便性を改善すべき長尾線への優先導入を実施して現在夜間運用されている600形を自社の2000形での運用に置き換えて1日でも早い運用開始を楽しみにしています!	ご不便をおかけして申し訳ございません。2025年9月13日は、1301×1302号車の点検及び整備のため、仏生山車両所に回送しました。お申し出当時は、祝日であったことから17時から最終までで長尾線における混雑はなく積み残し等は発生しておりません。弊社では概ね3ヶ月毎にご利用状況を調査しており、閑散時の車両取換は、乗り換えのご不便や安定輸送を優先していることから、実施回数を減らしています。ご理解ください。また、新造車両の導入線区は、製造年数や車両の状態等を勘案し、代替を検討しています。各線の平均車齢は、琴平線59年、長尾線51年、志度線52年となっており、長尾線への優先導入のご意見につきましては、今後の参考にさせていただきます。
2025/09/16	Eメール	藤塚町〇丁目に半世紀以上住んでいるが、昨今の琴平線の電車通過時のレールの擦れる音が、生活に支障の出るレベルでうるさくてたまらない。去年から今年の変更以降、さらにうるささが増したようだ。(金属の擦れる音なので毎日が不快です)お願いだからなんとか対処してほしい。	ご不快な思いをお掛けして申し訳ございません。2025年9月18日にお申し出の区間のレールから生じる音のとの軽減の為に、レール曲線部の塗油を実施しました。引き続き、レール曲線部の管理に努めてまいります。
2025/09/17	八栗	香川県アイドルユニット「チャーミー」3人の若い女の子グループが、ことでんの歌を歌っています。やさしい歌です。SNSで発信しています。ことでん電車のテーマ曲に採用していただければ、全国にことでんの知名度が上がると思います。	イルカBOXへのご連絡いただきありがとうございます。ご提案ありがとうございます。せっかくのご提案ですが現在のところ、コラボ等の予定はありません。ご期待に添えず、申し訳ございません。
2025/09/18	Eメール	高松築港発の琴平行き電車ですが、17:30～18:30ごろの乗客について駅で降りたくて降りますといってもどいてくれない客が多い気がします。正直「クソガキどもどきやがれ!!!!!!」と怒鳴りたかったのですが、我慢しました。アナウンスを強化するなどの強めの注意をお願いしてもいいでしょうか。自分は高松築港～伏石駅で利用していますが、栗林や瓦町でマナー悪いのが多いと思います。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出の通り、乗降時間の増加は、電車の遅延に繋がります。車両の中ほどには、まだ空きがあるにもかかわらず、乗降口付近が混雑することにより、他のお客様が乗り降りすることができません。電車が到着しましたら、お降りのお客さまを先にお通しいただき、ドア付近は可能な限り空けていただけるよう、ご協力をお願いしてまいります。ご意見ありがとうございます。
2025/09/18	Eメール	元山駅の駐輪場の整備をしてもらいたいです。雑草がすごいです。もしコトデンの担当外であればそちらに連絡をとっていただけたらと思います。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申し出を受け2025年9月18日に元山駅の駐輪場を点検しました。弊社が管理する駐輪場は舗装しており、目立った草は生えておりませんでしたが、雑草がみられた箇所は草抜きを実施いたしました。引き続きことでんのご利用よろしくお願いいたします。
2025/09/18	Eメール	10月平日のヤドン電車の時刻表が知りたいです。9月末～10月上旬で香川県旅行を計画しています。10月1日(水)に琴平から高松へ移動するのにヤドン電車に乗りたいので、できれば10月1日(水)の一日のヤドン電車の時刻表、難しそうでしたら10月1日(水)午前に琴電琴平駅から高松方面へ出発するヤドン電車の時刻について教えていただきたく、お願いいたします。	お問い合わせいただきありがとうございます。土・日・祝日に運行する「うどん県×ヤドン号」の時刻は、毎月1日に更新し、ことでん公式ホームページにてご案内しております。なお、平日の車両運用につきましては、固定運用をしておらず、運行日の4日前を目途に設定しております。詳細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。ことでんのご利用を心よりお待ちしております。
2025/09/19	Eメール	大雨ぐらいで止まらないように機材の整備してください。日本は今までのみんなが知ってる気候じゃないんで、改善お願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。弊社では、風速や雨量等の自然災害に関する防災体制を定めており、その規定により運転規制や運行を見合わせることでしております。2025年9月18日の18時頃から高松市において局地的な大雨が発生し、高松観測所では時間雨量30.5ミリとなりました。その影響により全線で速度30km/h以下の運転規制、琴平線の観光道路踏切および福田町第四踏切周辺では、線路が冠水したため、琴平線の全区間および長尾線の高松築港駅～瓦町駅間で運転を見合わせました。なお、規定雨量に達していない場合でも、運転を規制することがございます。今後も異常気象の増加を踏まえ、安全を最優先とした運行体制の構築や設備の改善に努めてまいります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2025/09/19	Eメール	綾川町の琴電陶駅近くの線路端法面の草ですが、ことでんグループ様が地権者でしたら、また草刈りして頂けませんか。よろしくご検討ください。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。2025年9月25日にお申し出箇所の草刈りを実施いたしました。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年9月16日～30日までの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
2025/09/19	Eメール	昨日ことでん伏石駅、救急対応のため窓口にいなくなって、お客様困っていたので、緊急事態になることにに対し、琴電の連絡先などを実際に掲示して欲しいと思います。	ご不便をおかけして申し訳ございません。お申し出の当日は、伏石駅の南口においてお客様の体調不良が発生したため、係員が救護するため一時的に窓口を離れました。駅の窓口が不在となる場合には、表記物を掲示しておりましたが、緊急対応であったため、掲出が出来ておりませんでした。お申し出を受け、連絡先を記載した表記物を掲出いたしました。不在時に御用の際は、連絡先までご連絡いただけますようお願いいたします。
2025/09/19	電話	「レール&リムジンバス」を初めて知り、高松へ来る知人に勧めようと思います。この切符はことでんのアプリに掲載されていないので、これまで地元の私も知りませんでした。利用される方のためにも、売り上げにつなげるためにも、掲載されてはいかがでしょうか。	ご意見ありがとうございます。「レール&リムジンバス」は県外、国外より来県されるお客様向けに高松空港限定で発売しており、1セットのご購入で1～2名が電車と高松空港リムジンバスをご利用頂ける内容となっております。「ことでんデジタルきっぷ」で発売の他の企画乗車券とは運用方法が異なることから、デジタル化する予定はございませんが、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。
2025/09/19	電話	1070型のイベントに参加したいと思っていますが、電車まつりのように早めに予定日を公表していただくことはできないでしょうか。10月以降は他社でもイベントの開催が多く、私自身週末休みと決まっているわけではないため、開催が確定して発表されてからだ調整できない場合もあります。何日を軸に検討中といった形で非常に助かりますので、ご検討よろしくお願いします。	ご意見ありがとうございます。現在2回目の1070形復刻塗装アイデア募集を2025年9月1日～30日まで実施しており、イベントの内容により開催の可能日が異なることから、10月以降のイベントの開催日は未定です。今後、イベントの内容が決定後、概ね開催の1カ月前を目途にご案内させていただきます。ご理解ください。お客様の弊社イベントへのご参加をお待ちしております。
2025/09/19	片原町	1087・1088号車が瓦町へ長尾線を予備車として止まっていたと思っていましたが、2008年か2009年に花火大会で長尾線で応援運用に入っていたのは、まだ小型タイプの車両が残っていたかっなのか？現在長尾線の大型車両が故障が点検等で長期間運用に入れない場合には、ラッシュ時に琴平線の大型車両で運行する事を検討して欲しい。長尾線は混雑している。大型車両で運行されているのであれば、仕方ない。車両を増やして4両にしろとは言わないけど、今日と昨日乗車したのは、地下鉄の小さいタイプの車両だった。さすがにひとり対応だったので、今回書かせて頂いた。(林道8時36分発の上り列車)長尾線全て大きいタイプの車両に統一して頂きたい。ウキペディアにて長尾線は全て、ほぼ大型車両で運行と書いてあるが、全てではないので訂正を。	ご不便をおかけし申し訳ございません。2025年9月13日に長尾線の車両が不調となり、琴平線の1087×1088号車を予備車両として一時的に瓦町駅に留置しておりました。このように車両点検などの理由により、他線の車両を運用する場合がございます。琴平線の車両はワンマン装置が未設置であることから通常運用は行っておりません。頂きましたご意見は今後の車両運用の参考とさせていただきます。また、Wikipediaは弊社で管理しているサイトではございませんので、対応いたしかねます。引き続き安全で快適な輸送に努めてまいりますので、変わらぬご愛顧をお願い申し上げます。
2025/09/22	Eメール	志度線を利用しています。他の路線に関しては知り得ませんが、以前から椅子の利用に関して不満に感じていることがあります。『7人掛け』との案内がありますが、皆さん、結構間を空けて座っています。7人座っている状況はごく稀で、前に人が立っていても構いなしです。結めようなんて気持ちはさらさらなく、譲り合いといいますが、所詮、皆さん自分が良ければいいようです。そこで、現在の椅子ではなく、初めからスペースが決まっている椅子が導入される予定はありませんか？都会にいくと、そういったスペースが決まっている座席が多く、皆さんきちんとそこに座っています。環境が違うので難しいところなのかもしれませんが、これって県民性なのかなとずっと腹立たしく思い続けています。	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。また、ご不快な思いをおかけしてお申し訳ございません。ご利用人数を表記するとともにポスターや車内放送等により乗車マナーの向上に取り組んでいますが、お申し出の通り、マナーが守られていないのが実情です。座席の改修は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。ご理解ください。なお、今後の導入車両は、バケットタイプのシートを導入する予定です。
2025/09/22	Eメール	ことでん志度駅に停車する電車の位置をもっと奥にして欲しい。今は屋根が無いとこに降ろされ傘を持ってない時にはすぐびしょになります。改善してください。信号関係などで難しいかもしれませんがお願いします。また、終点に折り返す際、運転士がカーテンをあげるのか、閉まるのかを統一して欲しい。夜に折り返す際、カーテンを開ける運転士さんがいますが、開けると虫が大量に入ってくるので、できればすべて締めてもらいたい。先日、志度線を利用した際、後ろのカーテンを閉めていたら途中で運転士が乗ってきて後ろのカーテンを閉められた。とても感じが悪かったです。社員指導をしっかりと欲しい。運転士の特徴は〇〇の運転士。	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、ワンマン運転を行っており、琴電志度駅から出発する際に運転士がホームミラーで乗車されるお客様を確認しております。お申し出の位置に変更する場合には、ホーム上にホームミラーを設置することが必要となりますが、ホームの改修が必要となること、また、上屋の増設につきましても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。ご理解ください。なお、車両のカーテンは、太陽の光を遮ることや電車内の温度保持を目的に使用しています。夜間にカーテンを開ける際には、お客様にお声がけ後に対応するよう指導してまいります。
2025/09/22	Eメール	琴平線に所属している、1070形の1071・1072・1073・1074号について、お聞きしたい事があります。増結する時、なぜ高松築港側が多いのですか？琴平側もしいいと思うのですが、何か出来ない理由があるのですか？	お問い合わせいただきありがとうございます。1070形車両は、車両運用の都合上、仏生山駅にて切り離し作業を行う関係から、主に上り方の連結車両として使用しております。今後ともご利用をお待ちしております。
2025/09/22	瓦町	かけ込み乗車でもないのに、混雑の少ない後方のドアに移動して乗り込もうとした直前でドアを閉められ、車掌さんとも目が合ったように思いましたが電車はそのまま出発してしまいました。ホームにいて電車に乗りなかつた経験は初めてでした。ホームへと駆け上がった学生さんや会社員の方もただ立ちつくすのみの状態でした。「乗りますか?」「お急ぎください」など丁寧な対応をして下さる車掌さんも多いなか、今日のような、取り残されるような発車はあまりにも残念な気持ちになりました。ご検討よろしくお願いします。	ご不快な思いをおかけし、誠に申し訳ございませんでした。当該車掌にはお客様からのお申し出を伝え、発車時にはお客様のご様子を十分に確認するよう指導いたしました。
2025/09/22	八栗	9/〇八栗〇〇発志度線(瓦町行)で、車内アナウンス(次の駅の案内)が5駅ぐらいずっとずれているのに、運転士は何もせずずっとそのまま。(例:古高松が下り5駅前のアナウンス)何のことわりもなかった。	今後安心してご利用いただけるよう努めてまいりますので、引き続きことでんをご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
2025/09/22	Eメール	長尾線の下りで、高松築港駅発長尾行きの電車ですが、21時8分発から40分間も便がないのは時間が、空きすぎて不便です。増便をお願い致します。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ご指摘のありました時間帯の電車内の自動放送を確認いたしましたが、問題はありませんでした。自動放送にご不明な点などございましたら、乗務員までお申し付けください。
2025/09/23	瓦町	1070型ファンタゴンレットへの塗り替えおめでとうございます。ヤドン電車ラッピングええ感じですね。歓迎します。そこで、提案をさせて頂きたく個人的な思いを書いてみます。A案:一日乗車券を1070の柄、ヤドン列車の柄、レトロ電車の頃のように展開する。・カーボンニュートラルの時代ながら、乗った記憶と乗車券は残ります。・通販の設定枚数より、窓口販売を増やして、枚数をつくることによる購買意欲を高める話題性に効果ありと思います。移動の道中、子供さんは必ず握っておりますので、周りのお客様が見たら手で握って居るのでそれを話題にロコミで、新たな購入者が生まれるように思います。B案:運行ダイヤを金～日くらいで築港や瓦町+何駅で、掲示をする。近場でも、1070型やヤドンの柄に乗って娯楽を楽しみたい子供さん、微増傾向のようです。	ご不便をおかけして申し訳ございません。運行ダイヤはお客様のご利用状況と電車の行き違い設備等を考慮して設定しております。ご理解ください。頂戴いたしましたご意見は今後のダイヤ改正時の参考とさせていただきます。
2025/09/23	瓦町	前後しますが、ラッピング電車の走行について、「〇〇柄電車があります」、ラインナップをホームページに追記は可能ですか？契約期間を含めお願いしたいです。関西系の私鉄さんは、愛称板掲出やラッピングのことも、各サイトで展開されて便利ですが見るのは、愛好家さんかご家族がおいでと思います。	ご意見ありがとうございます。ご提案のありました1070形車両の1日フリー切符は2013年(H25)に販売した実績がございます。新たな発行は今後の検討とさせていただきます。また、ヤドンの1日フリー切符につきましても今年度に大人と小人のそれぞれ限定5,000枚を発売しておりましたが、大人については、終了しております。1070形車両は、弊社の営業車両で最も古く、現在は増結用として運用しております。なお、平日にヤドン電車の運用は固定しておらず、管理が難しいことからホームページや駅への掲示予定はございません。ご理解ください。
2025/09/23	瓦町	各駅プラットホームや電車内で、特定の人を人間観察する人が増えていて、電車の中や駅プラットホームで、複数人の年輩者や普段乗られないお客様の直視が僕へ連続していて、乗車しようとしている客によって気分を阻害する、当方も精神劇に落ち着きません。※ 別に有名な人でもない※駅待ち時間から瓦町まで。瓦町から築港まで乗るとき、目力が強く、長い時間(志度線だと、一本電車が行った後だと+約25分)年輩者の行動観察に耐えかねています。現役世代より上の人マナーに困っています。複数人でお出かけをされているグループは、楽しそうで、視線を飛ばしてくることがありません。ロールカーテンを閉めたり、席を移動するなど対策をしていますが、なにか対策できませんか？	ご意見ありがとうございます。弊社としても最近ラッピング電車が増えてきたことから、今後HPIにラインナップを掲載するかどうか社内で検討させていただきます。今後もことでんをよろしくお願いいたします。
2025/09/23	瓦町	瓦町駅の昇降エスカーレーターの壁。風通しが悪いのか？風の流れが悪いのか？エスカレーター通路にも、綿ほこりが付着しています。電車の駅の掃除は、床以外にも汚れていて、快適に移動できないのが、残念。志度線の連絡痛との空調を今年は活用いたदैて、感謝申し上げたいところ。あかり取りの窓を掃除されないため、連絡通路が日中暗くなっている。この件、3回目ですが、年に一回や季節に一回で結構ですので、拭き掃除をして、明るくして頂けませんか？	電車内や駅ホームでのご不快なご経験について、ご意見をいただきありがとうございます。駅係員や車掌による巡回・お声がけに加え、日頃より啓発活動に取り組んでおりますが、お客様同士の視線などの個別の事象につきましては、対応いたしかねる場合がございます。ご不快と感じられた場合には、どうぞ遠慮なく係員までお知らせください。
2025/09/23	瓦町		ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お申出を受け、2025年9月26日に清掃を実施しました。今後も定期的な清掃に努めてまいります。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年9月16日～30日までの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
2025/09/23	瓦町	忘れ物の傘の取り扱いについて。傘を借りて帰って、返却される姿を見ることが乏しいので、心が痛いです。折りたたみ傘など瓦町など、主要駅員配属駅で、優良販売するか？その販売事業者にお越しを頂くなどしていただけると、よろしいかとおもいますが、いかがでしょうか？（ことでんの利益につながっていない）	ご意見ありがとうございます。お忘れ物の傘につきましては、各駅にてお客様にご利用いただけるよう「置き傘」として活用しております。ご提案いただきました傘の販売につきましては、現在は実施しておりませんが、貴重なご意見として今後の参考とさせていただきます。
2025/09/23	瓦町	高松まつりで学生が「切符を買わんでも、普段税金払っているから、駅員や車掌おらなんたら、支払いしなくてええやろう」とかいう〇〇が結構あった。順番待ちの列に車内補充乗車券を持って回るのも大事。バスは、きっちり汗だらだら書きながら運賃収受していますよ。東京の入場列より、こんなに渋滞はしない。こんな時ほど。安全も大事。ことでん側の運転の適性化収入はもらっていいと思う。	今後ともことでんをご愛顧賜りますようお願い申し上げます。
2025/09/23	瓦町	電車さん、ことでんバスさんは、ご挨拶をメールや個人宛にお送りすると、途中で返信が途切れ結論までの議論が行かない方が数名いて、返答を頂いておりません。社内でそのまま風化させている件が、2件あって風評で人を嫌う、固定観念でいう人が話すと信じ込んで事実と湾曲してとらえられる、しかし、ひょっこり会社や会場の姿を見せ、顔を隠して過ごす状況になっています。そりや、あいさつしたら、返信はないわな。担当者の方に要件がわからなければ、転送するなりして、起承転結の結論までお話をして頂く方が、某店の入口のスローガンを例にするわけではないですが、「繋がりを大事にする」にならないと思います。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。高松まつりの開催時には、多くのお客様がご利用されることから、増員して安全とサービスに努めています。今後もお客様に安心してご利用いただける環境づくりに努めてまいりますので、引き続きことでんをご愛顧賜りますようお願い申し上げます。
2025/09/24	Eメール	ことでんの車両のブレーキってどんな仕様になっているのですか？	ご意見ありがとうございます。車両のブレーキについては、車輪の回転力を直接減らして減速させる粘着式を採用しています。粘着式ブレーキの種類については機械式ブレーキと電気式ブレーキを併用しており、京浜急行電鉄及び京王電鉄の車両では踏面ブレーキ、名古屋市営地下鉄の車両ではディスクブレーキとなります。引き続きことでんをご愛顧のほどお願いいたします。
2025/09/24	Eメール	ことでんの電車のブレーキは、どのような仕様になっているのですか？できればYouTubelにも動画をあげて頂きたいです。	ご意見ありがとうございます。車両のブレーキについては、車輪の回転力を直接減らして減速させる粘着式を採用しています。粘着式ブレーキの種類については機械式ブレーキと電気式ブレーキを併用しており、京浜急行電鉄及び京王電鉄の車両では踏面ブレーキ、名古屋市営地下鉄の車両ではディスクブレーキとなります。ご意見については今後の参考とさせていただきます。引き続きことでんをご愛顧のほどお願いいたします。
2025/09/24	Eメール	11月に仲間と讃岐七富士へ1泊2日で行く予定です。香川までは愛知県より車で行きますが、せつかくなので貴社の鉄道も利用したいと考えています。2日間の日程で全山行くのは無理ですから、琴電沿線で行けそうな山がありましたら1つでも2つでも構いません教えてください。その際、駅近くに駐車場(有料OK)があるとありがたいです。	お問い合わせありがとうございます。ことでん沿線でも最も登りやすい讃岐七富士は、三木富士(白山／しらやま)です。長尾線・白山駅で下車されますと、徒歩約5分で登山口へお越しいただけます。また、丸亀市と綾川町の境に位置する羽床富士(堤山／つつまやま)へは、羽床駅で下車のうえ、登山口まで徒歩約20分となっております。なお、駅付近で弊社が管理する駐車場はございません。ことでんのご利用をお待ちしております。
2025/09/24	Eメール	9月24日の朝7時現在、水田駅の男子トイレ(大)が詰まっていて使用出来ません。お手数ですが、至急対応をお願いいたします。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。2025年9月24日に係員がトイレトペーパーの詰まりを確認し、復旧いたしました。なお、メールでのご意見・ご要望は、お時間をいただく場合がございます。トイレの詰まりなどの早期の対応が必要な駅施設の不具合につきましては、お手数をおかけいたしますが、ことでん運転営業所(087-831-6008)までご連絡ください。
2025/09/25	Eメール	9/〇の〇時ごろに〇〇駅の窓口で¥2,000のチャージをお願いしたところ、トレイを叩いて「この中に入れろ」と高圧的な態度を取ってきた。それも2回も。サービス業としてあの接客態度は有り得ない。今度〇〇駅を利用するときに聞くので社員教育を徹底してほしい。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。社員には、定例教育や管理者による巡視を行い、接客態度を含めサービス向上に取り組んでいます。事実関係を調査しましたが、お申し出に該当するチャージや窓口業務等はございませんでした。ご意見やご要望等は、正確にお申し出いただけますようお願い申し上げます。
2025/09/29	Eメール	ことでんの平日琴平行き時刻表では高松築港発16:15は滝宮着16:56着ですが、平日4両編成表を見ると高松築港発16:15は一宮16:36止まりになっています。以前から編成表が時刻表とあっていない車両が散見されています。修正をお願いします。	ご意見ありがとうございます。お申し出を受け、弊社のホームページを確認いたしました。【平日4両編成のご案内】https://www.kotoden.co.jp/publichtm/i-mode/unkou/img/henseikudari2023.12.16.pdf 弊社のホームページでご確認ください。
2025/09/29	Eメール	松生踏切あたり下りの琴平線の電車の通過時のブレーキ?操作音?金属の擦れるキーキー音、ホンマにやかましいわ!ええ加減にせえ!!	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。2025年9月30日にお申し出区間のレールから生じる音の低減のために、レールに塗油を実施しました。引き続き、レールの管理に努めてまいります。
2025/09/29	Eメール	ことでんファンです。栗林公園駅～三条駅の複線化工事についてお伺いします。6月下旬にはレールが敷設されていたのに今は撤去されています。繰り返し工事になると思いますが、何の意味があるのですか？	ご意見ありがとうございます。まくら木を設置するため一時的に仮置きしていたレールを集積しました。工事期間中はご迷惑をお掛け致しますが、ご理解とご協力のほど よろしくお祈いします。
2025/09/29	Eメール	先日、バスを利用しました。その時、イルカカードの読み取りの機械の調子が悪かったようで乗る時も降りる時も反応しませんでした。バスの運転手さんは機械の調子が悪いことを詫び、次回乗った時に2回分払って下さいと謝罪されていました。私はこのバスに乗ることが少ないため運転手さんに駅で支払うことはできますか?と尋ねたところ大丈夫ですと言われたので駅で支払いますと伝えバスをおりました。そして電車を利用し駅でこの出来事を説明したところ、そんなん聞いたことない。誰が言うたんや。電車とバスとは違うんや 料金もしらん。などひどい対応でした。言い方ですよね。何でこんな言われ方をしないといけないの。この人では話にならないと駅をでました。怒りしかありませんでした。その後、帰りにまた電車に乗らなくてはいけないため再度駅へ。あの駅員がいました。その時は夫も居たため私の怒りを知っていたため駅員に聞きに行ったところ、そんなん言うてません。すみません。男が出てきたら態度がコロっと変わりました。これに一段と腹立たしい思いです。電車とバスは違うと思います。出来ないとしても対応の仕方があると思います。今だに、こんな人がいるのかと…〇〇さんです。県外、海外の方も観光に訪れる人が増えています。まともな対応できる方の配置をお願いしたいです。	ご不快な思いをおかけしまして申し訳ございません。当該駅係員には、お客様のお申し出に対し、丁寧な言葉づかいと思いやりのある接客を行うよう、厳重に注意指導いたしました。また、管理者による巡視を継続し、接客態度の一層の向上に取り組んでまいります。
2025/09/29	Eメール	本日、16時頃に〇〇駅を利用したところ、券売機に小銭が反映されずに小銭が戻されることが起き、何度やっても一緒に切符が買えないまま、電車に乗れず、職場に遅刻しました。翌日からICカードでの乗車を利用しようと決めましたが、自分以外にもこの後に券売機を利用するお客様にも一緒のご不便をおかけすると思い問い合わせました。基本無人駅なのもあり、券売機の点検は大切だと思いました。	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2025年9月28日(日)に券売機の点検を実施し、正常にご利用いただけることを確認いたしました。今後ともご迷惑をおかけすることのないよう、自動券売機の定期点検を継続してまいります。なお、無人駅で駅施設に不具合等がございましたら、お手数ではございますが、乗務員または、ことでん運転営業所(087-831-6008)までご連絡くださいますようお願い申し上げます。
2025/09/29	Eメール	高松築港平日18時45分発滝宮行き。2両では不満!栗林公園で降りられない!仏生山までも4両(乗り換えでもよい)にしてほしい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。弊社では、定期的にご利用状況を調査しており、乗車率125%以上を目安に増結等を設定しております。お申し出の時間帯の電車について2025年9月24～26日の3日間を調査しましたが、乗車率は100%未満でした。引き続き、ご利用状況を調査して、お客様のご利用状況にあわせた車両運用を設定してまいります。今後もことでんのご利用をよろしくお願い申し上げます。
2025/09/29	Eメール	災害時などの避難経路を全駅に貼ってほしいです。	ご意見ありがとうございます。現在、弊社で定める規程に基づき、地震に伴う津波発生時の緊急避難経路図を津波浸水の想定区域である15駅に掲出しております。その他の駅につきましては、ご意見を参考に検討してまいります。
2025/09/29	Eメール	電車で時折瓦町に行かせていただいています。個人的な話ですがクレカ決済できると非常に助かります。	イルカBOXへのご意見ありがとうございます。また、いつも電車をご利用いただきありがとうございます。今回お客様からいただいたご意見については今後の参考とさせていただきます。引き続きよろしくお願い致します。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2025年9月16日～30日までの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	ことでのんからの回答
2025/09/29	電話	〇〇駅を10年利用しており、視覚障害を持っている。〇〇駅の〇〇の駅員と〇〇駅の〇〇の駅員の窓口対応が非常に悪く、人権問題である。弁護士を雇うことも考えている。まず、窓口で障害者手帳を提示した際に指差し呼称をする。そんなことをされたら周りの客に障がい者ということが分かってしまう。また、窓口で支払いの際も視覚障がいのため、小銭がよく見えないが、〇〇の駅員はこれは違う、これは違う、と冷たい対応をする。これは許せない対応である。また電話するので必ず、上の者に伝えるように。	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適切な案内方法および接客態度について厳重に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、接客態度のさらなる向上に努めてまいります。
2025/09/30	Eメール	〇〇駅でIruCaの発行手続きをした。駅がすいている時間帯に行ったが、質問に対して駅員が終始高圧的。申込書の記入や料金の支払が終わってからIruCaの説明を始める。説明するタイミングが違うのではないか。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。新規でIruCaをお求めのお客様には、購入前にカードの利用方法等について説明を行うように教育しております。お客様よりいただいたご意見を真摯に受け止め、丁寧な説明を含め、接客態度の向上に取り組んでまいります。引き続きことでのんをご利用くださいますようお願い申し上げます。
2025/09/30	電話	昨夜、片原町付近での夜間工事の音がひどかった。今後続くのか、予定を知らせてほしい。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。鉄道の安全確保のためには、電車の運行がない夜間に工事を実施する必要がございます。夜間工事は、弊社の係員が立ち会いのもと、騒音や振動を可能な限り抑えるよう配慮しながら作業を進めております。作業内容によっては、やむを得ず音や振動が発生してしまう場合がございます。なお、今回の工事は2025年9月30日をもって完了いたしました。工事期間中はご迷惑をおかけいたしましたことを重ねてお詫び申し上げます。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。
2025/09/30	片原町	いつも利用させてもらっています。花園駅の点字ブロックが1枚はがれています。修理をお願いします。(自転車おきばのところ)	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。2025年10月3日に点字ブロックの補修を行いました。今後もことでのんのご利用をお願いいたします。