

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2026年7月16日から31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
2026/07/16	Eメール	林道駅の駐輪場のマナーが悪く、高齢の母が電車降りた後に自転車で通路が塞がれていた為なんとか避けて通ろうとしたようですが避けきれずに転倒して怪我をして帰ってきました。駐輪場を何かしら改善することは難しいかも知れませんが、免許も返納した高齢者にとって貴重な交通機関をもっと利用しやすく改善していただきたいと思います。	ご不便をおかけして申し訳ございません。お申し出を受け、2026年7月16日に現地を確認いたしました。通路を塞ぐような駐輪状況は確認できませんでしたが、対策として、駐輪場の管理者に「分散駐輪のお願い」に関する掲示物を依頼いたしました。ことでんにおきましても引き続き、係員による巡回時に駐輪状況の確認と整理を行い通路の確保に努めてまいります。
2026/07/16	Eメール	夜中に太田駅と伏石駅の間で電車が長時間停車していましたが、フロントライトがハイビームのまま家を直撃しています。部屋が激しく照らされて睡眠障害が出ており大変困っています。夜間停車時の減光(ロービーム)や消灯のルールはどうなっているのでしょうか。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出の区間で、2026年秋に導入予定の新型2000形車両の走行試験を実施しております。最終電車後の深夜で前方の安全確保が必要なことから、ハイビームで走行試験を行う場合がございます。頂戴いたしましたご意見を真摯に受け止め、長時間に停車する場合は、可能な限り減光(ロービーム)するよう試験の担当者に周知致しました。ご迷惑をおかけしますが、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
2026/07/17	Eメール	優先席の利用について。私は現在妊娠中ですが、通勤で御社の電車を利用しております。時間帯によっては座ることができず、優先席付近にわざと立っていても(至って健康な方が)スマホに注視したり寝たりしていて全く席を譲ってもらえません。そのほか明らか足の不自由な高齢者が立ちっぱなしでしんどそうにしているのを何度か見かけたこともあります。(だいたい座っている人ほど健常者です)このような現状から私だけでなく迷惑している人がたくさんいると思っています。そもそも健常者は座るべきじゃないと思っているため、配慮が欠ける方が多くてびっくりしています。もっと車内アナウンスを徹底する、掲示物を目立ちやすくするなど(ブラインドを閉めていたら掲示が見えにくいです。)対策をお願い致します。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。優先席のご利用マナーにつきましては、ポスターの掲示や車内放送を通じて、ご理解とご協力をお願いしております。しかしながら、座席をお譲りいただくためには、お客さま一人ひとりの思いやりやご配慮に支えられるものであり、対応に苦慮しているのが現状です。お客さまから頂いたご意見を真摯に受け止め、引き続き、優先席の適切なご利用について、ご協力とお願いに取り組んでまいります。今後ともことでんのご利用をお願い申し上げます。
2026/07/17	Eメール	高松琴平電気鉄道株式会社 ご担当者様。突然のご連絡にて大変失礼いたします。私は、〇〇高校の〇〇と申します。本日は、地方鉄道における「乗客の皆様の利便性向上」と「データに基づく混雑緩和」に貢献できる、新しい混雑度把握システムのご提案につきましてご連絡いたしました。私は現在、社会の課題を情報技術で解決することをテーマに高校の授業で研究を行っております。その一環として、手のひらサイズの安価な小型機器を用いて、「今、車内がどれくらい混雑しているか」をリアルタイムに把握できるシステムの試作品を開発いたしました。これまで、電車内の混雑状況を正確に把握するには、車両に大掛かりな重量センサーを取り付けたり、高額なカメラシステムを導入したりと、多大な費用と工事が必要でした。本システムは、以下の工夫によりその課題を解決し、貴社のサービス向上に貢献できると考えております。1. 大掛かりな工事が不要・圧倒的な低コスト。乗客の皆様が普段持ち歩いているスマートフォンやワイヤレスイヤホンなどから出ている「Bluetooth(ブルートゥース)」の電波の数を数える、という仕組みを採用しています。そのため車両の改造工事などは一切不要で、モバイルバッテリーに繋いだ小さなセンサーを車内の隅(網棚や運転席付近など)に置くだけで、その日からすぐに運用を開始できます。2. お客様のプライバシーを完全に保護。カメラで車内を撮影したり、個人のスマートフォンを特定するような情報を記録したりすることは一切ありません。あくまで「その空間にいくつの電波(機器)があるか」という【数】だけをカウントするため、プライバシーの懸念なく安全に導入いただけます。3. 混雑の緩和と、お客様への案内サービス向上。取得した「混み具合」のデータを駅の掲示板や貴社のアプリ等と連携させることで、お客様自身が「空いている車両を選んで乗る」といった分散乗車を促すことができます。また、イベント時や通勤ラッシュ時の混雑状況をデータとして記録することで、今後の効率的な車両編成やダイヤ編成の参考にさせていただくことも可能です。現在、基礎的な開発を終え、手元の環境で正常に混雑状況を検知できるところまで完成しております。これを単なるアイデアに留めず、実際の電車の車内(例えば特定の1編成のみ等)において正しく動作するかどうかを検証し、実用化に向けた課題の洗い出しを行いたいと強く願っております。ご興味等ございましたら企画書を送付したいと考えております。誠に恐縮なご相談とは存じますが、貴社のさらなる発展への貢献を目指した取り組みとして、何卒ご検討いただけますと幸いです。よろしくお願い申し上げます。	ご提案ありがとうございます。ご提案いただきました内容を社内で精査し、実施の可否について検討させていただきます。
2026/07/21	Eメール	昨日、琴平線下り車内にて乗客の男性に座席について恫喝された。自分もそう座りたかったのに、私が少し横にずれたためらしいです。他にも空いている席はありました。下車する際に、車掌の〇〇には伝えています。恐怖で途中下車しました。	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、事実関係を調査しましたが特定には至りませんでした。今後も車掌による定期的な車内巡視や車内マナー放送を継続して実施してまいります。また、迷惑行為を受けた場合や発見した場合には、速やかに車掌又は駅係員までお申し出ください。
2026/07/21	Eメール	いつも楽しく利用させていただいてます。私は県外の人間なのですが、本日2026.7.18長尾線高田駅のパーク&ライドを利用させていただきました。その時に思ったのですが、案内の情報が乏しく少し不親切に感じました。限りある人員でやりくりされているのだろうとは思います。頑張ってくださいね。	ご意見ありがとうございます。また、高田駅パーク&ライド駐車場のご利用ありがとうございます。ご利用案内につきましては、2024年度から駐車場内の区画増設や変更、料金改定等を実施させて頂いた為、現在の内容となっており不親切な情報となっていました。今後の運用計画も含めて、2026年度内に案内看板を更新する予定です。ご不便をお掛けいたしましたて、大変申し訳ありませんでした。
2026/07/21	Eメール	7/18夜中AM1:30頃。三条駅～伏石駅の間でずっと電車のブレーキ音が響いて寝れません。今までそんな音聞いたことないのですが、なにか作業をされていたのでしょうか?理由が分かれば納得できるので、何をしているのか知りたいです。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出の区間で、2026年秋に導入予定の新型2000形車両の走行試験を実施しております。ご迷惑をおかけしますが、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。
2026/07/21	高田	待ち合い室にエアコン入れて。熱中症になります。	ご意見をお寄せいただきありがとうございます。現在、当社の駅待合室において空調設備を備えているのは伏石駅のみとなっております。また、来年開業予定の多肥駅につきましても、空調設備を備えた待合室を設置する予定です。一方、既存の駅待合室への空調設備の新設につきましては、現時点で計画はございません。電車をお待ち頂く場合は日陰でお待ちいただくか、水分補給等で熱中症にならないようご注意ください。いただきましたご意見は、今後の参考とさせていただきます。
2026/07/21	Eメール	7/1の夜に御伺いのメールを送信した滋賀県の〇〇です。あれから2週間過ぎましたが未だお返事が頂けていません。その後どうなっているのですか?早急に対処お願いします。	このたびは頂いたご意見への回答が大変遅くなりましたこととお詫び申し上げます。今後は対応状況の正確な把握に努め、長期間お待たせすることのないよう改善いたします。何卒ご容赦のほどお願い申し上げます。
2026/07/22	Eメール	問い合わせに対して御返信頂いた〇〇です。主人とメールを拝読しました。まず、7/1付けで送信したメールは今まで失念していましたね。そのことを謝罪するべきではないのでしょうか?メールの内容を確認するために関係各所、社員に問い合わせするのに時間が掛かり過ぎていませんか?当方は藁にも縋る思いで電話しても繋がらないので手紙を送付しましたが御社には届いていないと言われてもこんないい加減な対応されては全く信用出来ません。忘れ物をしたのは当方の責です。確認しましたが見つかりませんでしたで終わらせればいいものを「御自身で警察へ確認して下さい。」は一言多いです。切符の件ですが鉄道は持ち帰りを希望すれば無効処理をして頂けるとの社内規定があるのになぜ2度乗車して私と息子が計4回お願いしているのに何故今まで周知徹底出来ていないのですか?その上、イベントや通信販売で欲しければ購入しろとは酷すぎます。私は鉄道、バス共時刻表を希望した筈です。希望すれば時刻表の送付は可能と書いていますが送料は当方が負担しないといけないのですか?会社名と部署は名乗られても担当者の名前を名乗らないことをいいことに事務的に適当にあしらうのは止めて下さい。非常に気分を害しています。切符の件は納得出来ません。再考して下さい。	このたびは、お客様への返信を失念しており大変申し訳ありませんでした。また、社内調査および回答作成までも長時間を要しておりましたことにつきましても深くお詫び申し上げます。今後は対応状況の正確な把握に努め、長期間お待たせすることのないよう改善いたします。また、お客様の状況に思いをいたせず、事務的な文面のご回答をお送りし、ご不快な思いをお掛けしたことをお詫び申し上げます。時刻表につきましては、ホームページに印刷用PDFを掲載することで配付に代えさせていただいております。有人駅では印刷した時刻表もお渡ししておりますが、郵送には送料を頂戴しております。遠方のお客様にはご負担をお掛けしますが、ご了承の程お願い申し上げます。切符につきましては、係員にお客様のお申出を間違いなく把握しようという意識が欠けており、大変残念な思いをさせてしまいましたことを深くお詫び申し上げます。しかしながら、使用済み切符に関して後刻お取り扱いすることはできませんので、何卒ご容赦くださいますようお願い申し上げます。このたびはご利用いただいた際、お問い合わせいただいた際と重ねてご不快な思いをおかけし、大変申し訳ありませんでした。改めてお詫び申し上げます。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2026年7月16日から31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
2026/07/23	Eメール	改札に入る際、急いでいてイルカをかざせなく、降りた駅で電車に乗っている係員さんにイルカの精算をやって頂こうとしたところ、その係員さんに、自分が乗ってきた駅とは倍以上運賃がちがう場所から乗ったのではないかと、しつこく言われました。思い込みなのか決めつけなのか分かりませんが、とても迷惑だと感じました。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。お客様からいただいたご意見は全乗務員に共有のうえ、先入観や思い込みによって対応することなく、お客様のご意見やご要望を丁寧にお伺いし、適切な対応に努めるよう改めて周知・指導してまいります。今後とも、ことでのんをご利用いただきますようお願いいたします。
2026/07/23	Eメール	三条駅で降りた際、駅でイルカをかざすまで電車の係員に着いてこられました。とても不快に感じました。降りた人が少ないとは言え、ストーカーのようでとても気味が悪かったです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。無人駅では、乗務員による適正な運賃収受を目的に「きっぷ」または「ICカード」の集札業務を行っております。ご理解ください。
2026/07/23	Eメール	太田駅を利用してます。前から学校にも言っている事なんです、〇〇の自転車の置き方などのマナーが悪いです。帰りに急いでいるからといって、通路に置いたり、自転車を出すのを邪魔するような置き方をしています。〇〇の自転車の駐輪場使用禁止をしてほしいです。太田駅の〇〇の原付を置くのを辞めて欲しい。ただでさえ自転車置き場がすごいことになってるのに原付を置くなんてどうにかしている。この方は自分のことしか考えてない人ですね。走って駅まで行ってる人より先に自分が駐輪場に行こうとしていました。連絡事項の封筒も預かった時も客を見ずに封筒をあけていました。遮断器が降りてるからと安心していったんでしょうが遮断器上がったあと客が通っているのに封筒の中を見たままです。改善をお願いします。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。ご意見を受け関係機関に駐輪場のご利用方法について適切にご利用いただくようお願い致しました。太田駅の駐輪場のご利用マナーにつきましては、駐輪場の管理者と連携しながら、環境改善に努めてまいります。また、太田駅の係員につきましても、お客様の動向に十分注意を払い、適切な対応を行うよう指導いたしました。今後とも、より安心してご利用いただける駅づくりに努めてまいりますので、引き続きことでのんのご利用をお願い申し上げます。
2026/07/23	Eメール	車内の温度が高すぎることもある。具体例、7月〇日長尾線 木太町を〇時〇分発の便にて、運転士は長身でサングラスをかけた〇〇さん。冷房が、送風設定になっているかのような温度でした。天井の冷房に、直接手を当てて確認しました。客からお金をもらって走行している以上は、快適な空間を提供する努力をして欲しい。エアコンの故障であれば、アナウンスや張り紙等で謝罪すべき。	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、経年化などにより冷房装置の点検・整備において苦慮しております。お申し出を受け、当該車両を点検したところ、冷房装置の一部が故障していたため、直ちに修理いたしました。なお、当該乗務員は、機器の故障に気づいておりませんでした。電車内が暑い場合や寒い場合には、ご遠慮なく乗務員までお申し付けいただければ、速やかに車両の点検整備を実施します。今後とも、ことでのんをご利用いただきますようお願い申し上げます。
2026/07/24	Eメール	明日琴平駅からファンタンゴ色の電車に乗れますか？	お問い合わせありがとうございます。ことでのんのファンタンゴレッド1087×1088号車の運行について送付いたします。遅延や運休時には、運用が変更となる場合がございます。あらかじめご了承ください。なお、1071×1072号車の運用はございません。ご利用をお待ちしております。お氣をつけてお越しください。
2026/07/24	高松築港	高松築港の缶専用ゴミ箱が満タンで缶が捨てられないです。定期的に回収して下さい。	ご不便をおかけして申し訳ございません。高松築港駅のリサイクルボックスは1か所のみ設置しております。これまでは係員が1日2回程度、回収しておりましたが、暑い時期となり自動販売機のご利用が増加したことにより、ボックスが満杯になっておりました。今後は、回収する回数を増やし、適切な管理に努めてまいります。貴重なご意見をいただき、誠にありがとうございました。
2026/07/24	Eメール	酷暑の中お仕事お疲れ様です。この間、利用した電車の運転手さんが汗ダラダラで何度も帽子を取ってタオルで拭いていたり、停車中もぐったりしており熱中症かな？と心配しました。運転室のなかにスポットクーラー的なものを置いてあげてはどうでしょうか？私も定年までは古い電車に携わる仕事をしていたので、運転室に直接冷房装置がついてない又は客室のおこぼれ程度の冷氣しかこず運転室はかなり暑いことは存じておりますが、昨今の酷暑では乗っている電車の乗務員さんが倒れないかヒヤヒヤしました。客室も効きが悪い電車もあるので古い電車で限界はあると思いますが検査の際に点検・吸気口の清掃等もよろしくお願い致します。	ご不安な思いをおかけして申し訳ございません。2026年6月より、熱中症対策として夏季の制服を通気性と吸気速乾性に優れたポロシャツを導入したほか、水分・塩分補給を実施しております。引き続き、車両の定期検査や列車検査時に吸気口の点検清掃を実施して、係員の安全を確保し、高い集中力を維持しながら安全な輸送を提供してまいります。なお、既存車両の運転室にスポットクーラー導入はスペースの関係で困難です。ご理解ください。
2026/07/27	Eメール	7/23に西前田駅のタッチ機械が利用中止と赤い画面になってました。本日7/24も直っていませんでした。イコカをタッチしたいので早く直してください。いつ頃になりますか？	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。西前田駅の簡易改札機は、気温の上昇で機械内が高温となり異常が発生していたため、2026年8月4日に修理いたしました。現在は、通常どおりご利用いただけます。ご不便とご迷惑をおかけしました。今後もことでのんのご利用お待ちしております。
2026/07/27	Eメール	高松築港駅の長尾線ホームについてお伺いします。以前設置されていたベンチが撤去されていますが、その理由をご教示ください。もし、琴平線の降車ホームとして使用することが理由で撤去されたのであれば、長尾線利用者よりも琴平線を優先しているように感じられ、大変残念です。長尾線ホームも高齢者や荷物を持った利用者など、ベンチを必要とする方が多く利用しています。安全面との兼ね合いがあることは理解しておりますが、設置場所やベンチの形状を工夫するなどの方法も含め、ぜひ再設置をご検討いただきたいです。利用者の利便性向上のため、ご検討をよろしくお願いいたします。	ご意見をお寄せいただき、ありがとうございます。高松築港駅の長尾線ホームのベンチにつきましては、バリアフリー整備ガイドラインへの適合及び安全性の確保を目的としてホーム上のベンチを撤去するとともに、改札口付近にベンチを設置いたしました。今後も、安全性と利便性の両立を図り、より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、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。
2026/07/27	Eメール	最近、IruCaの反応が悪くなったような気がします。	ご不便をおかけして申し訳ございません。IruCaカードの経年劣化等により反応が悪くなる場合がございます。IruCa窓口にてお申し出頂ければ、カードの状態を確認し、障害カードと判定されましたらIruCaカードを再発行させていただきます。ご検討のほど、よろしくお願いいたします。
2026/07/27	Eメール	榎井駅近くの踏切の音が小さ過ぎて聞こえない時があります。車に乗っていると、耳をよくすませないとほとんど聞こえません。あれは危ないと思います。早めの改善をよろしくお願いいたします。	ご意見ありがとうございます。榎井駅付近の5箇所の踏切につきまして現地調査を実施いたしましたが、警報音量等に異常はございませんでした。なお、下村上所踏切には減音機能が設置されており、お寄せいただいたご意見を踏まえ、2026年7月31日に警報音の音量およびスピーカーの向き調整を行いました。今後も安全の確保に努めてまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。
2026/07/27	Eメール	長尾線白山駅の切符販売機はいつ使えるようになるん。1ヶ月くらい使えるのやったらわかるけど何ヶ月もたつとるし蜘蛛の巣貼っとなやけど。新五百円玉とか新札使えるようにしてとかは言わんけどはよ買えるようにして	ご不便をおかけして申し訳ございません。白山駅の自動券売機は、機器内部の故障により、きっぷの発売を中止しておりましたが、2026年7月29日に修理が完了しました。白山駅をご利用のお客様には、ご不便とご迷惑をおかけしました。今後もことでのんのご利用お待ちしております。
2026/07/27	湯元	駅の椅子塗ったら良い。制服のポロシャツ、良いですね!	ご意見ありがとうございます。駅ベンチの塗装につきましては、すぐに対応することは難しい状況ですが、より快適にご利用いただくための貴重なご提案として、今後の駅設備の維持・改善を検討する際の参考とさせていただきます。また、駅係員・乗務員の夏季制服につきましては、近年の猛暑を踏まえ、熱中症対策として通気性・吸汗速乾性に優れたポロシャツを2026年6月より導入しております。今後も係員の健康管理に努めるとともに、安全・安定輸送の確保に取り組んでまいります。
2026/07/27	瓦町志度線口	片原町からの乗り換えで、あと1、2分遅らせてもらえるだけで志度線乗り換えできるのを走っても乗り換えできないようなタイミングにされていて困惑ばかりです。ずっとどうしてこのダイヤになっているのか計算されないのか疑問でございました。人々のスムーズな安全な乗りかえのための工夫を何卒お願いいたします。	日頃からことでのんをご利用いただきありがとうございます。瓦町駅での志度線への接続が悪く、ご不便をお掛けして申し訳ございません。志度線との接続改善につきましては、今後のダイヤ改正の際の重要課題として認識しております。設備等の制約から、すべての電車の接続を良くすることはできませんが、利便性の向上に努めてまいります。このたびはご意見をいただき誠にありがとうございました。

ご意見をお寄せいただきありがとうございます。2026年7月16日から31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
2026/07/28	Eメール	いつもお世話になっております。穴吹ハウジングサービスの〇〇と申します。弊社管理物件「アルファ藤塚町」(香川県高松市藤塚町2丁目13番9号)につきまして、線路側から雑草が伸びており、居住者様より多数のお申し出をいただいております。以前、2023年9月6日にご対応いただきましたが、その後再び雑草が繁茂している状況です。つきましては、お手数をお掛けいたしますが、現地をご確認のうえ、剪定をご対応いただきますようお願い申し上げます。ご多忙のところ恐れ入りますが、何卒よろしくお願いいたします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。ご指摘を受け、2026年7月29日に当該箇所付近の草刈りおよび除草剤の散布作業を実施いたしました。今後も状況把握に努め、適切な施設の管理に努めてまいります。
2026/07/28	Eメール	また、上り線路の接続部からの音と振動が室内でだんだん大きくなってきた。定期的にメインテナンスして下さい。	ご迷惑をおかけし申し訳ありません。お申し出をいただいた箇所の補修工事を2026年8月3日の夜間作業にて実施いたしました。今後も定期的に施設の点検を行い、施設の維持管理に努めて参ります。
2026/07/28	電話	現状JRのマリンライナーとことでんは接続していません。それぞれが緻密なダイヤで運行されていることはわかりますが、高松築港は始発なので、もう少し接続を考えて、それを利便性として売りにしていただくことはできないでしょうか。ことでんさんだけでは無理なことはわかって申し上げますが、本当は高松駅に乗り入れていただくのが理想です。以前車イスの方が横断歩道で立ち往生しているのを見たこともありました。	ご意見ありがとうございます。ご賢察のとおり、都市間輸送と地域間交通の間の連携は難しく、ことでんへお乗り換えのお客様と、JRへお乗り換えのお客様の接続をどちらも良くすることは困難です。しかしながら、高松築港駅での最初の乗り継ぎの印象も大切ですので、ご意見は今後のダイヤ改正における検討課題とさせていただきます。サンポート高松への高松築港駅移転を伴う都市計画は廃止となりましたが、弊社も委員として参加しております高松中心市街地プロムナード化検討会議では、歩行者が自由に行き来できる動線の確保を盛り込んだビジョンをとりまとめました。その結果、高松築港駅前の交差点につきまして、香川県より今年度中を目標にスクランブル化して乗り換えの動線を改善する方針が示されております。弊社も引き続き高松築港駅周辺の歩行空間の創出に協力してまいります。
2026/07/29	Eメール	琴平線の上り仏生山駅9時11分発の電車、ほぼ毎回のように遅れるのをどうにかしてほしい。2分、3分でもこちらからしたらかなり迷惑	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。遅延発生時には遅延回復に努め、安全安定輸送の提供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。
2026/07/29	Eメール	冷房の効きがイマイチ。弱冷房でしょうか？	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。酷暑となり、現在は仕立点検時から常時、冷房スイッチを投入し稼働させております。車両の入庫時に冷房装置の点検と整備に取り組んでおりますが、冷房装置が古く効きを良くすることが出来ないほか、駅間が短く、ドアの開閉で冷気が保てない状況です。引き続き、既存車両の冷房装置の代替に取り組むほか、2026年10月から運行予定の新型2000形車両は、最新の冷房装置を搭載しており快適な車内環境を提供してまいります。
2026/07/29	瓦町	長尾線のはなまるうどんの車両について。うどんの画像の窓にもカーテンを付けて下さい。日差しが強い夏にカーテンなしは大変辛いです。	ご不快な思いをおかけして申し訳ございません。長尾線の「なまるうどん号」は、電車内の特定された場所に座って林道駅に到着した際にホームの「うどん」と電車内の窓ガラスにラッピングした「お碗・お箸」が合わさって「うどんの箸上げ」が見れるかも？という広告となっています。広告の特性上カーテンを取外しておりますが、当該ラッピングには遮熱シートで施工しております。お客様のご理解とご協力をいただけますようお願いいたします。
2026/07/30	Eメール	現在、貴社では障がい者割引切符の購入方法は券売機に車椅子マークまたは割引ボタンなどを押して購入。もし割引ボタンなどがない場合、子供用切符で代用可能。子供用切符代用は不可能で有人窓口などのみで購入(この場合無人駅、無人改札の場合どうやって購入するかどうか)のどれに該当するかどうかの回答をお願い致します。	お問い合わせいただきありがとうございます。弊社では、障害者手帳の交付を受けられた方は、手帳をご呈示いただくことで、普通旅客運賃の5割引でご利用いただけます。弊社の自動券売機には、割引ボタンなどの表記はございません。ご利用の際は、乗車券をお買い求めの上、乗降時に障害者手帳をご呈示ください。自動券売機が未設置の駅では、そのまま乗車いただき、降車の際に係員に障害者手帳の呈示し運賃をお支払いください。ご不明な点などございましたら、駅係員又は乗務員までお問い合わせください。
2026/07/30	電話	7月〇日に〇〇駅で、7月30日の遊園地と電車のセット券の購入を申し出た。これで入園できると説明を受けたにもかかわらず、実際に販売されたのは7月29日の電車の日券であったため、3,200円の損害を受けた。〇〇駅員の対応は横柄で不親切であった。	このたびは、ご不快な思いをお掛けしましたこととお詫び申し上げます。駅係員のお客様への聞き取りが十分でなかったため、ご希望とは異なるきっぷを発売する結果となりました。当該係員には、お客様のご要望を正確に把握したうえで、必要に応じて翻訳機や説明用資料を活用し、丁寧な案内を行うよう指導いたしました。本件につきましては、駅係員の確認が十分でなかったことから、ご購入いただいた1日フリーきっぷ代金について、現金にて返金対応をさせていただきます。返金のお手続きにつきましては、ことでん運転営業所(087-831-6008)までお問い合わせください。
2026/07/30	Eメール	渦元駅の駐輪場の線路側に近い方の駐輪場の道路側の入口に(ミラーがついている電柱と緑のフェンスの間)自転車があり入口を塞いで駐輪している自転車がよくあります。東の方に駐輪した方が自転車をわざわざ退かさないと出られないケースが発生しています。また、地面にオレンジの斜線が引かれている所に駐輪している方が多くいます。通行人や〇〇?の方の通行に邪魔になっています。厳重な対策をお願いします。見回り強化では意味がありません。抜本的な対策をお願いします。	ご迷惑をおかけして申し訳ございません。お申し出を受け、2026年8月7日に駐輪マナーの表記物を掲出しました。今後も定期的に確認と整理を実施し、駐輪マナーの向上に努めてまいります。
2026/07/30	Eメール	大町駅などで長時間停車する時ドアを閉めて欲しいです。熱気が暑すぎます。たまに閉めてくださる優しい運転士さんはいますが、大抵あけてます。閉めて欲しい。	ご不快な思いをおかけし申し訳ございません。乗務員には、戸ばさみ事故防止の観点から、停車時間のある中間駅におきましても、扉の開操作は発車時刻の直前に十分な安全確認を行ったうえで実施するよう指導しております。そのため、夏季など気温の高い時期には、車内が暑く感じられる場合があり、ご不快な思いをおかけすることもございますが、安全を最優先とする取扱いでございますので、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。
2026/07/31	瓦町	いつもお世話になっております。何点か要望を記させていただきます。1.車内の冷房、少し温度設定が低過ぎ、風量が多過ぎる様に感じます。環境面、健康面を勘案し、適度な設定をお願いしたいです。2.運賃の支払、各駅備え付けの機器の故障や使用可能な紙幣、硬貨に制限が有り、自由に利用できません。改善を検討頂きたいです。3.トイレの改装、清潔に利用できる環境をお願いしたいです。	ご迷惑やご不便をおかけして申し訳ございません。電車内の空調は、乗務員が機器の入り切りを操作して管理しておりますが、冷房装置が古く、吹き出し口付近では風量が強く感じられる場合がございます。冷房機器の代替を進めているほか、2026年10月から導入予定の2000形車両は、最新の空調機器を搭載しております。駅に設置の自動券売機は、機器の老朽化により、新500円硬貨や新紙幣に対応できない状況です。未対応の自動券売機につきましては、駅窓口または乗務員が対応しておりますので、お申し付けください。なお、全駅でスマートフォンによるデジタルきっぷの導入を検討しており、2026年度内に運用を開始する予定です。また、駅トイレにつきましても定期的に清掃を実施しておりますが、設備の老朽化等によりご利用のお客様にはご迷惑をおかけしております。順次、洋式化や改修を進めています。引き続き、快適にご利用いただけるよう設備改修に努めてまいります。