

ご意見をお寄せいただき有難うございます。2016年7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	ことでのんからの回答
7/19	一宮	一宮駅の自転車のとめ方がこのごろひどいです。白線が消えているのも一つの理由だと思います。市に働きかけるか、コトデンさんで何とかしてください。線をひきなおすだけでずいぶんちがってくると思います。	ご意見有難うございます。ご意見は駐輪場を管理する関係機関にお伝えいたしました。なお、今後も定期的な駐輪場の利用マナー向上の啓発活動を行ってまいります。
7/19	八栗	いつもことでのんを利用しています。3月下旬頃まで車両が3両だったのが、4月から2両になっています。土・日・祝日は3両なので、平日の7時代の車両を元の3両にして下さい。それとバス停にベンチを設置していただきますよう、よろしくお願いします。	ご不便をお掛けし申し訳ございません。志度線では付随車を連結し、3両編成の運行をしていますが、今年度は4月より、付随車の法定点検を順番に実施しており、お申し出の時間につきましては、お客様のご利用状況を勘案し、検査中は2両編成で運行しております。なお、8月上旬に検査が終了次第、3両編成に戻る予定となっております。ご理解のほどお願い申し上げます。なお、ベンチの件につきましては、バス停を管理する関係機関にご意見をお伝えしました。
7/19	綾川	幌から水が少しあふれている(1105-1106号)7月14日琴平21:43発 早急にこのようなトラブルがないか、他の1100系もチェックしてほしい。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、7月22日に補修を行いました。今後もお客様が快適にご利用いただけるよう、きめ細やかな整備に努めてまいります。
7/19	瓦町	花園駅上り、すわる所が雨でぬれている。日かげがない。屋根がほしい。	ご意見有難うございます。上屋の設置につきましては、早期の実現は困難ですが、今後の改修計画の参考にさせていただきます。
7/21	メール	長尾線の電車はエアコンが壊れてるのですか？ JRは快適なのにコトデンに乗り換えると蒸し暑い コトデンの社員でJRで通勤している人はいないの？ 少しはオカシイと思わないのかなあ…	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け長尾線的全車両を点検いたしました。クーラーの故障は有りませんでした。車内の空調管理は、特に朝晩の外気温に注意すると共に、お客様が快適にご乗車していただける、適切な車内温度の管理に努めてまいります。なお、車内が寒い時や暑い時にはご遠慮なく乗務員にお申し付け下さい。
7/21	メール	鯛の餌を100円くらいで販売すると子供たちにも盛り上がると思います。	ご意見有難うございます。お申し出の鯛のえさの販売につきましては、今後の参考とさせていただきます。
7/21	メール	「IRUCA」と「ICOCA」の統合を・・・2つもいらない 屋島に新病院ができるので春日川駅の移転を・・・	ご意見有難うございます。ICカードの共通利用には会社間の調整やそれ相応のコスト負担等、課題が多々ございます。IruCaの他鉄道会社との共通利用について、現時点での予定はございません。また、駅の移転や新設は用地の取得をはじめ、多額の費用を要するため、当社単独での実施は困難です。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
7/21	瓦町	1Fから車掌さんが出入りしています。1F(長尾線)からも出るのですが、入るのもできるように機械をせっちしてほしい。	ご意見有難うございます。お申し出の瓦町駅3番ホームの臨時出口に入場機を設置する予定はありません。ご理解のほどよろしくお願い申し上げます。
7/21	綾川	2020年までには新しい車両を導入してもらいたい。	ご意見有難うございます。現在のところ、車両導入計画につきましては未定となっております。
7/22	高松築港	いつもお世話になりありがとうございます。瓦町FLAGさん、ときどき立ち寄らせて頂いています。 高松市の中心市街地は、日中のビジネスユースのお客様の需要が多いにもかかわらず、携帯キャリア様のショップ数が以前よりも減っており、故障や契約変更にも離れたお店に立ち寄らなければならず不便なことがあります。 瓦町FLAGさんの中に、携帯電話について対応できる代理店さんなどあればと思っています。	ご意見有難うございます。今後もご意見を参考に、ご要望に沿った店舗の誘致ができるよう努めてまいります。
7/22	琴電琴平	瓦町FLAGがOPENした際、今年3月末まであった往復乗車券が無料になるおかいものチケットをまた販売してほしいです。買い物に行きたいが、電車代を考えると綾川イオンか別のところ・・・となってしまふ。	いつも瓦町FLAGをご利用いただき、誠に有難うございます。ご意見は今後の企画乗車券作成の際の参考とさせていただきます。
7/22	一宮	7/21 一宮駅。〇〇さん親切でした。ありがとうございます。	温かいお言葉有難うございます。お申し出内容を当該駅係員に伝えたと、お言葉を励みに、今後もより良いサービスの提供に努めます。」と大変喜んでおりました。今後もお客様が快適にご利用いただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。
7/22	瓦町	電車の最高速度は各線何キロですか？よろしくお願いします。	ご質問有難うございます。各線の列車の最高速度は、琴平線80km/h・長尾線60km/h・志度線60km/hです。
7/26	メール	高松築港の駅員の態度が悪い。 話を信じてくれないし敬語も使えてない。 その上ずっとこっちの目を見て凄く怖かった。 なんであんなに態度が悪い人が駅員をしているのがわからない。 正直あんな人がいる駅にはこれからは行きたくないと思ってしまうほど怖かったです。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。今回のご指摘を真摯に受け止め、挨拶はもちろん、すべてのお客様への感謝とおもてなしの気持ちを忘れず、常にお客様の立場に立ったサービスの提供を行うよう、指導致しました。今後も社員一人一人がお客様に満足していただける接客対応および、サービス提供が出来るよう努めてまいります。

7/26	八栗	新しく出来る屋島総合病院の近くに駅を作ってください。お願いします。	ご意見有難うございます。駅の移転や新設は用地の取得をはじめ、多額の費用を要するため、当社単独での実施は困難です。ご理解のほどよろしく願い申し上げます。
7/26	高田	今橋駅のゴーヤでのみどりのカーテン、とっても良いです!! ことちゃんスタンプ第2弾がとってもおもしろくてついダウンロードしてしまいました!!もっとスタンプふやしてほしいです(動くのとか)	温かいお言葉有難うございます。お申し出の今橋駅では、誰にでも手軽に取り組める地球温暖化対策として、夏の省エネ・節電にもなり、見た目も涼しげな緑のカーテンを実施しております。なお、出来上がったゴーヤについては、専用のカゴにありますので、ご自由にお持ち帰りください。 また、7月1日からことちゃんLINEスタンプ第2弾を発売しております。今後もご意見を参考に、お客様に喜んでいただける商品を、企画販売してまいります。
7/27	瓦町	香大生割引をつくってほしい。	ご意見有難うございます。現在のところ、新たな運賃割引制度の導入計画はありません。地方民鉄の厳しい経営環境をご理解いただきますようお願い申し上げます。なお、IruCaをお使いいただくと、割引運賃でご乗車いただけますので、ぜひご利用下さい。
7/27	瓦町	足が動きにくい方がいるにもかかわらず、扉を開めるのが早くて、安心して乗車出来ない。また、バスの中に乗ったのは良いがイルカをタッチできていないのに出発してしまった。扉付近にいるのに扉を閉められたのでケガをしまう。「扉を閉めますね。」の一言くらい声掛けしてほしい。イルカをタッチできていないのは、バスを早く出発させたからなのに、こっち側のミスにしようとするのはやめてほしい。 とても不快な気分でした。こんな人に命をあずけて、安心して移動できません。「安全運転します」と書かれてありましたが、その前に態度に気を付けて、人の命をあずかっていると言うことを自覚してほしい。 7月25日午前11時頃ループバス運転士：〇〇〇〇	不安な思いをお掛けし申し訳ございません。ドアの取り扱い時には 確実な安全確認と、ゆとりを持った操作を行ない、状況に応じては「ドアが閉まります」等の声かけを行い事故の防止に努めるとともに、お客様の立場に立った接客とサービスで、快適にご乗車いただけるよう努めてまいります。-ことでんバス柵-
7/28	片原町	いつもお世話になりありがとうございます。ことでん様におかれましては、どちらの駅でもお掃除が大変なほどお手洗いが老朽化しており、使用のおりも工夫や注意が必要な状態であることはご案内のとおりです。これは個人的な意見なのですが、現在、鳴戸PAIにおいて女性用トイレの改修工事を行っており、仮設の設備が整えられています。10月の竣工後は廃棄されるかと思いますが、衛生面で問題のないタンク、給水設備などの機器について払下を申し出られれば、エコロジーの面からも経費の点からもメリットがあるかと存じます。一案として御一考いただければさいわい입니다。	ご意見有難うございます。ご意見は今後のトイレ改修工事の際の参考とさせていただきます。なお、今後もきめ細やかな清掃を実施し、お客様が快適にご利用いただけるよう努めてまいります。
7/29	瓦町	仏生山駅のロータリーへの自動車の駐車はやめるべきです。人の土地へなぜ駐車しているんですかね？これから厳正に取り締まり、罰金1万円を看板を立てるべきです。そうしないと、アホの高松市民供は、甘えていると思いますが…。少し行儀を良くしていかないといけないと思います。高松市民の皆さん！よく考えて行動するように!!メッセージを送ります。駅員さんや、上の方は、きざんと対応してください。駐車禁止!!罰金1万円!!これをやるべきです!!対応のほどよろしくです!!	ご意見有難うございます。お申し出の仏生山駅前ロータリーにつきましては、バス停及びタクシーの待機所となっており、事故防止の観点からも、一般のお客様の長時間の駐停車はご遠慮いただいております。お申し出を受け、8月9日に、長時間の駐車をご遠慮いただく旨のお願い文を掲出いたしました。なお、罰金の徴収計画はありません。
7/29	高松築港	毎日通勤で高松築港駅を利用しています。以前お願いした者ですが、このところ又、ホームの掃除が出来ていない様子が見られます。毎日気持ちよくコトデンを利用したいと思っておりますので、オリーブの木の周辺の清掃をお願いします。	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。お申し出を受け、7月29日にオリーブの木周辺の清掃・剪定を行いました。今後もお客様が快適にご利用いただけるよう、きめ細やかな清掃を行い、清潔なスペースの提供に努めてまいります。
7/29	瓦町	瓦町駅のコンコースの駅務員さんはいつも「ありがとうございます」とあいさつをしていただき、礼儀正しく社員教育がしっかりとしていると感じています。 しかし最近志度線の改札口をよく利用するのですが、上記のように言われたことがありません。無口か、顔が会っても無視です。今日(7月27日)19時15分頃にいた駅務員の方は携帯電話を見ていました。(通常長尾線中央改札口利用)。どうしてこんなに差があるのでしょうか？同じサービスを提供していただきたいと思えます(回答は不要です)	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該駅係員には接客姿勢を中心に、すべてのお客様への感謝とおもてなしの気持ちを忘れず、常にお客様の立場に立ったサービスの提供が出来るよう、注意指導を行いました。今後も社員一人一人がお客様に満足していただける接客対応および、サービス提供が出来るよう努めてまいります。
7/29	瓦町	・運転手の運転技術が悪い【急発進・(シャクリ有り)】 過速運転(花園～林道)(水田～西前田～高田) 停車時に急ブレーキを掛けて、クラッチを急に離す(運転が荒く乗客は気分が悪くなる) ・降車時に定期をハイタッチしているのに、ありがとうの声も無い、愛想が悪い。 前より良くなっているが、一部の運転手・車掌が悪いと、会社の評価が下る。お客様は神様と思う心があれば対応は修正可能であるので再教育を望みます 7月27日瓦町駅18:32発 運転士：〇〇〇〇	不快な思いをお掛けし申し訳ございません。当該運転士には、安全運転に対する姿勢と接客態度を中心に、注意指導を行いました。今回のご意見を真摯に受け止め、「安全」を第一に、すべてのお客様への感謝とおもてなしの気持ちを忘れず、お客様が安心・快適にご利用いただけるよう、サービスの向上に努めてまいります。