

## お客様の声と対応について

平成 27 年度にお客様からホームページや各駅のご意見BOX、電話、手紙等で寄せられた声に対し、誠意をもって対応してまいりました。

その中のいくつかをご紹介します。

なお、寄せられた声をできる限り施策に活かし、苦情について真摯に対応し改善に努め、一層多くのお客様から信頼される会社を目指してまいります。

〔主な声〕 合計 99 件（要望 38 件、提案 11 件、苦情 6 件、問合せ 30 件、お礼 14 件）  
（運行時刻や料金といった通常の問い合わせを除く。）

### お客様からお寄せいただいたご意見など（平成 27 年度）

お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
1. 智頭急行線内の志戸坂トンネルを走行する際、スマホやタブレットの電波が入らないのでトンネル内でも電波を受信出来るように各通信会社にも働きかけをして欲しいです。また、長いトンネル内での車両故障や火災の発生に備えた設備は整えていますか。	トンネル内での電波受信については、通信事業者をお願いして、可能な限り対応しております。通信事業者に確認したところ、トンネルでは出入口付近に基地局を設置することによって品質向上に努められているようですが、志戸坂トンネル（5.6キロ）のような長いトンネル内ではどうしてもエリア外になってしまいます。今後も機会ごとに働きかけてまいります。また、トンネル内での車両故障や火災などに備え、定期的にお客様の避難誘導訓練を行っています。
2. スーパーはくと 13 号を倉吉駅まで運行していただきたい。鳥取での乗り継ぎの在来線がいつも満員状態で、両足に持病のある妻の負担が限界です。	お乗換えの際にご苦労されておられますこと心苦しく思います。ご要望いただきました内容につきましては JR が運行している区間でございますので、お客さまのご要望につきましては、弊社から JR に伝えさせていただきます。
3. 智頭急行の恋山形駅に、恋愛成就の鐘が登場した事を知りました。恋山形駅は有名になりましたので、恋山形駅の「硬券入場券」を販売してはどうでしょうか。日本に 4 つの恋の駅がある事を知りました。このサイズの用紙で絵柄や文字を短めでもよいので、4 つの駅の「硬券入場券」を各会社で販売して欲しいです。無人駅の恋山形駅にスタンプを設置してください。	恋山形駅の「硬券入場券」につきましては、現在『恋・福きっぷ』記念入場券として、鉄道むすめのキャラクター、「宮本えりお」と「スーパーはくとくん」をデザインした台紙に、恋山形駅入場券 140 円・恋山形から平福ゆき小児乗車券 370 円の硬券をセット販売しています。『恋・福きっぷ』の内の、恋山形駅入場券 140 円と同様です。恋山形駅の記念スタンプや恋山形駅への設置につきましては、盗難・破損・管理などの課題も含めて現在は難しい状況です。
4. ニュースリリースのヘッドマークのリニューアル記事を拝見しました。2 両のうち 1 両のマークをリニューアル	「宮本えりお」のヘッドマークを取り付けた車両は、旧来の車両を含め計 2 両で運転しています。運転スケジュールにつきましては、8 月分をホームページへ掲示いたしました

<p>ルしたと書かれているのですが、これは旧来のデザインのマークを付けた車もまだ動いているということで宜しいのでしょうか。旧デザインの車の運行スケジュールも掲載して頂くことはできないでしょうか。</p>	<p>のでご覧くださいませようお願いいたします。</p>
<p>5. 智頭線沿線を車で旅行するつもりです。沿線の見どころ、地図、宿泊施設などの観光資料パンフレットがありましたら、送っていただけませんか。また、智頭線を一部分だけ乗車したいのですが、車窓風景でおすすめの区間は、どこでしょうか。</p> <p>(後日)</p> <p>智頭急行沿線の観光資料を、早速お送りくださいませ、有難うございました。見たいところ、歩きたいところなど、いろいろ旅行のイメージが湧いてきました。じっくり、ゆっくり楽しい旅行をしたいです。お世話になりましたこと、御礼を申し上げます。</p>	<p>主な見どころといたしまして、平福宿(平福駅)・武蔵の里(宮本武蔵駅)・大原宿(大原駅)・あわくら黄金泉(あわくら温泉駅)・緑の山間に突然現れるピンクの駅(恋山形駅)・智頭宿(智頭駅)などです。車窓のおすすめでは、苔縄〜久崎間、千種川沿いの低山雑木の山並み。佐用〜平福間、平福駅付近天空にそびえる利神城跡。大原〜智頭間、山里の杉の山並みなどです。車でのご旅行とのことですので佐用町の大撫山の西播磨天文台・山頂からの眺望もお勧めです。宿泊施設では、笹ヶ丘荘(最寄駅:久崎)・武蔵の里五輪坊(最寄駅:宮本武蔵)・国民宿舎あわくら荘(最寄駅:あわくら温泉)などがお勧めです。また、観光情報としまして智頭急行ホームページから沿線市町村へリンクできますのでご参考いただければ幸いです。なお、普通列車を一日自由にご乗車いただけます「智頭線1日フリーきっぷ」が大変お得で便利です。詳しくは、智頭急行ホームページをご覧ください。歴史あるのどかな山間の智頭線沿線に是非一度お越しください。</p>
<p>6. いつも大阪方面に出掛ける時は、スーパーはくとを利用するようにしています。来年度のカレンダーの販売を希望します。毎年カレンダーを製作販売してほしいのですが。</p>	<p>昨年は、開業20周年を記念して初めて販売をしました。来年度のカレンダーは当初発売予定はなかったのですが、ご要望が多かったため、12月10日から限定200本で販売することといたしました。グッズと同様にホームページ並びに上郡、大原、智頭駅で発売しますのでお買い求め下さい。</p>
<p>7. スーパーはくと車の車内Wi-Fiですが4号車に乗車しましたが若干電波の弱い部分はありませんでしたが比較的使うことが出来て助かりました。今後はこの電波の弱い部分を解消出来れば更に使い勝手が良くなって利用客から喜ばれると思います。普通車指定席の背面のテーブルですがグリーン車や自由席のテーブルより小さくて弁当などを置いても滑りやすく使い辛いです。デザイン的な使い心地になっ</p>	<p>車内のWi-Fiは、現在、鳥取県の委託を受けて試行的に設置させていただいているところです。早速、その状態をご連絡くださいませありがとうございます。普通車指定席の背面テーブルにつきましては大変ご不便をおかけしています。現在、テーブルの滑り防止のため、滑り防止用のシールを順次貼り付けしているところですが今後、改善に向けた取り組みの一環としてご参考とさせていただきます。</p> <p>※平成28年4月27日からすべての車両でWi-Fiがご利用できるよう改善しました。</p>

<p>ているので改善して欲しいです。</p>	
<p>8. HOT7020 のクリアファイルのセットなどグッズがないので発売してほしい。</p>	<p>お客様からいただきましたご意見を今後の商品開発の参考とさせていただきます。貴重なご意見ありがとうございます。</p>
<p>9. 小人運賃や障がい者運賃に関する基本的な情報について、HP を探したのですが見当たりませんでした。切符に関する基本情報については、分かりやすい場所に表示いただけないでしょうか。</p>	<p>ホームページへの掲示につきまして、情報提供がいたらずご迷惑をおかけいたしました。お詫びいたします。小児運賃の情報の表示につきまして改めさせていただきました。障がい者運賃の掲示につきましても検討いたします。</p>
<p>10. 鳥取に旅行で利用させてもらっていますが、関西圏からの往復割引がないのでできるようにしてください。</p>	<p>企画乗車券の往復割引きっぷにつきましては、JR 西日本が企画し商品として設定されており智頭急行独自では商品として設定することができません。恐れ入りますが企画乗車券等のご要望につきましては、JR 西日本のホームページ「JR お出かけネット→お問い合わせ」または「JR 西日本お客様センターTEL0570-00-2486」まで問い合わせいただきますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>11. 智頭線でイコカの導入はどうか。</p>	<p>イコカの導入につきましては、交通各社とのネットワーク環境の整備それに掛かる費用など、現状では難しい状況でございます。</p>
<p>12. 普通列車の上り線智頭発 19:15 分の出発を見直してもらえないでしょうか。津山発の汽車に乗って智頭着 19:17 分なので、乗換ができません。</p>	<p>この普通列車は、途中で特急列車との待ち合わせなど、全体を通して多くの列車に影響しており調整等すぐに対応することが難しい状況であります。なお、この列車については JR 因美線との接続の問題もありますので、JR にもその旨をお伝えさせていただきます。</p>
<p>13. いつもスーパーはくとを利用しています。電源と Wi-Fi が完備されてうれしく思っています。ひとつお願いがあります。パソコンで Facebook をひらこうとすると閲覧制限により開くことができません。(スマホでは閲覧できます) ぜひ、パソコン利用のときの閲覧制限から Facebook を除外してください。</p>	<p>特急スーパーはくとでの Wi-Fi サービスにつきましては、NTT ドコモが提供していますサービスプロバイダの "mopera U" を利用しており、そのサービスの一つの特定制サイトブロック機能を利用して特定のサイトをブロックする設定となっております。そのため、プロバイダで指定しているサイトがブロックされていますため、智頭急行では個々のサイトの指定はできなく、ご不便をおかけいたしますがご理解いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>14. スーパーはくと 4 号車のトイレを使用しましたが、トイレトペーパーホルダーが便座に座った時に右後方にあるので使いづらいです。左側の洗浄便座のコントローラーの上など</p>	<p>トイレトペーパーホルダーを便座コントローラー上に移設しますと、トイレトペーパーが垂れ下がってしまうことがあり、コントローラーが隠れてしまうため移設することができません。また、現在の位置を前方に移設することは可能と思われませんが、電気配線の変更が伴いますことか</p>

<p>に移して頂けると使いやすくなるのではと思います。また流す時も流水と吸引力をもう少しパワーアップしてもらえると綺麗に流れると思います。</p>	<p>らかなりの費用が必要になります。貴重なご意見をいただきありがとうございます。今後の設備改修のご参考とさせていただきます。</p>
<p>15. 毎年、この時期になると河野原円心駅の階段に飛んでいる蛾に困っています。早急にまた、定期的に害虫の『駆除並びに処理』をお願いします。</p>	<p>ご迷惑をおかけし申し訳ございません。平成28年3月に誘蛾灯を設置いたしました。今後も、少しでも快適にご利用いただけますよう努めてまいります。</p>
<p>16. 山郷駅に時計がほしい。 (16-2) さっそく時計を付けていただきありがとうございます。ありがとうございました。</p>	<p>ご不便をおかけしております。時計につきましては、通常、駅舎待合室には設置されていますが、待合室のない山郷駅についてはお客様のご要望に合わせまして、ホームの待合所に設置いたしました。</p>
<p>17. 待つときに、暇だから西栗倉駅に本を置いてほしい。</p>	<p>西栗倉駅の待合室には本が多少ございます。西栗倉村が管理しておりますので、ご要望につきましては、西栗倉村に伝えさせていただきます。また、ホームに本を置くための設備は、列車の運転などの安全面から設置は困難でありますのでご理解をいただきますようお願いいたします。</p>
<p>18. 上郡駅に料金表を表示してほしいです。5月にこいのぼり列車に乗りましたが、駅にもこいのぼりがあった方がいいなと思いました。</p>	<p>料金表につきましては、智頭線上郡駅の改札窓口の上部に掲出しておりますのでご覧いただければと思います。 駅へのこいのぼりにつきましては、今後、企画の際のご参考にさせていただきます。</p>
<p>19. 智頭駅ホームの案内板は特急ホーム上の発車時刻表が少ないうえに方面表示がなく、JRとの直通もあり複雑でどのホームからの発車かわかりにくいです。JRと協議して、案内表示を増やして下さい。</p>	<p>ご利用に際しご迷惑をおかけし申し訳ございません。ご意見を受け12月に新しい案内板を設置いたしました。</p>
<p>20. 河野原円心駅の階段が多いので、高齢になってくるとホームに上がるのが大変です。駅の掃除の時に、夏場は虫が多く階段など電気の明るさを調整すると虫もこなくなり、掃除も少ししかと思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。頂いた意見は今後の参考にさせていただきます。また、虫につきましては対策を講じ、平成28年3月に誘蛾灯を設置いたしました。今後も、少しでも快適にご利用いただけますよう努めてまいります。</p>
<p>21. 大きなバックとお土産を買って宮本武蔵駅につきました(山陰の旅)。武蔵の郷まで来てコインロッカーが有ったら助かるなと感じました、出来たらお願いします。素晴らしい思い出になりました。</p>	<p>ご旅行の思い出となりありがとうございます。武蔵の郷でのコインロッカーのご要望につきましては、美作市が管理しておりますので、頂きましたご意見は美作市へお伝えさせていただきます。何時の日か改めて武蔵の里へお越しくださいますよう心よりお待ち申し上げます。</p>

<p>22. 石井駅ホーム水銀灯が1本消灯しています。暗いので取替えて下さい。階段の蛍光灯も1本切れていますが、取替えをお願いします。</p>	<p>お客様からご意見を頂きすぐに修理しました。暗い中ご不便をおかけし申し訳ございません。また、階段は佐用町の設備ですので、すぐに佐用町に連絡し取り換えて頂くよう連絡させていただきました。</p>
<p>23. ICOCAを導入してほしい。運賃の下落を希望します。</p>	<p>ICOCAの導入につきましては交通各社とのネットワーク環境の整備やそれに掛かる費用など、現状では難しい状況でございます。</p>
<p>24. 上郡、智頭駅の両駅に男女共同ではなく個別のトイレを備えて欲しいです。</p>	<p>ご意見につきましては現在、上郡駅に女性専用トイレの設置を進めており、平成28年3月に設置いたしました。智頭駅につきましては、設置スペースがないため、引き続きご不便をおかけしますが、隣のJR智頭駅の女性専用トイレをご利用下さいますようお願いいたします。</p>
<p>25. 改札とかグッズの取扱時間を延長して欲しいですね。長野の松本電鉄は、朝5時前から開いている駅があります。</p>	<p>駅窓口の営業時間につきましては、お客様のご利用実態に合わせていただいておりますが、現在のところ営業時間の拡大は厳しい状況です。何とぞご理解いただきますようお願いいたします。なお、グッズ購入に関しましては、ホームページのネットショップでも販売していますのでぜひご利用下さい。</p>
<p>26. 有名宿場町の玄関口の駅に宿場マップを置いて欲しい。</p>	<p>智頭宿場町情報につきましては駅のパンフレットケースに設置しておりますが、今以上に分かりやすい場所に設置いたします。</p>
<p>27. 恋山形駅に駅舎を新設して欲しいです。あと、智頭～大原間の本数を増やして欲しい。</p>	<p>駅舎については列車をご利用されるお客さまが少なく、現在のところ新設は予定しておりません（智頭線の場合、JRと乗り継ぎができる両端の駅舎（駅待合室）以外は地方自治体で設置されています。）。列車の増発につきましても、現在のお客さまの利用が少なく大変厳しい状況です。</p>
<p>28. 終電時間早すぎます。JR最終にあわせた時間でよろしくをお願いします。</p>	<p>最終列車の時間を繰り下げること、ご利用されるお客さまが大変少ないため、ご要望に沿うことができなくご不便をおかけいたします。お客様から頂きましたご意見は、今後の運行計画を立てる上で参考にさせていただきます。</p>
<p>29. 季節感のある列車運行今後も継続してください。要望としては、終電をもう少し遅くして下さい。姫新線終電佐用着に合わせた時間。山陽本線上郡着に合わせた時間。</p>	<p>ご意見をいただきました最終列車の時間を繰り下げることにつきましては、現在のところは、ご利用されるお客さまがかなり少ないため、大変厳しい状況でございます。お客様から頂きましたご意見は、今後の運行計画を立てる上で参考にさせていただきます。</p>
<p>30. 朝の通学時間夕方の帰宅時間の2両編成を希望します。学生が多く立つスペースもないのがつらいです。又、増発等も考えてみてください。</p>	<p>車内が混雑致し、大変ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。朝の佐用・大原方面行につきましては、状況を見ながら1本の列車を2両編成で運転するなどの検討をしております。夕方の列車の2両での運転につきましては列車の運用</p>

	上、ご希望に沿うことが難しくご不便をおかけいたします。
31. よくスーパーはくとを利用して大阪・京都に行きますが2時間に1本は大変不便ですので1時間に1本あれば嬉しいなと思っています。それと料金が少し安くなればもっと嬉しいです。	スーパーはくと号の増発につきましては、すぐに実現することは、厳しい状況ですが、JRにお伝えするとともに今後の課題とさせていただきます。
32. 石井駅の階段の蛍光灯が2本ともかなり前から消灯しています。管理が佐用町という事でお聞きし、智頭急行から佐用町へ連絡しますとの事でしたが今も消灯のままです。すいませんが再度佐用町へ連絡して下さい。階段が暗くてすごく危険ですよ。	お客様からご意見を頂きすぐに佐用町へ連絡し取り換えて頂くよう連絡させていただきました。暗い中ご不便をおかけし申し訳ございません。
33. 快適な移動環境の確立のため、全車両に対する公衆無線 LAN (Wi-Fi) の早期設置に努めていただきたい。	平成 27 年 9 月 28 日より、鳥取県の委託を受けて、訪日外国人のお客様の日本国内でのインターネット接続環境へのニーズに応えるため、特急スーパーはくと号に 21 両 Wi-Fi 装置をつけ全車両で Wi-Fi サービスを試験的に開始いたしました。車内のお客さますべての方がご利用できます。 ※平成 28 年 4 月 27 日からすべての車両で Wi-Fi がご利用できるよう改善しました。
34. 高齢者、障がい者等の外出の機会を積極的に支援するため、車いす用座席の増設や駅停車時のホームと車両との隙間、段差の解消などバリアフリーの推進に努めていただきたい。	特急スーパーはくと 3 号車指定席に、現在は車いす用座席を 2 席確保させて頂いております。現在のご利用状況は 1 ヶ月で 10 回、多い時には 1 ヶ月で 26 回ほどご利用があり、他の特急と比較しても十分に対応できている状況です。 ホームと車両の隙間や段差については、弊社の線内では問題はございませんが、今後もバリアフリーの推進に取り組んでまいります。
35. 特急「スーパーはくと」号での車内販売の再開、自動販売機の充実など、利用者へのサービス向上を検討いただきたい。	車内販売については、以前は JR の関連会社が行っていましたが、採算があわないため撤退しております。また平成 24 年度に鳥取県が再度実験的に車内販売を行いました。やはり採算が合わなかったようです。駅ナカのコンビニエンスストアなどが充実しており、現在も新幹線を除き、ほとんどの在来線では撤退している状況です。自動販売機については JR の関連会社に委託し、現在も特急スーパーはくと号 1 号車に設置しており、今後も引き続き商品の充実が図れるよう対応していきたいと考えています。
36. 絵馬があったが智頭駅でないと売ってなく不便です。	平成 28 年 4 月より車内にて運転士が絵馬や 1 日フリーきっぷを発売することとなりました。ぜひともご利用の程お

	願いたします。
37. 帰省割引があったら良いです。	帰省割引につきましては、JR と共同運行しているため、JR 西日本との協議が必要となり当社単独では割引の設定ができない状況です。しかしながらお客さまからの提案につきましては、JR に情報提供させていただきます。
38. 増結された車両ではWi-Fi がつながらなく不便でした。改善をお願いします。	ご迷惑をおかけいたして申し訳ございません。現在、車両によっては Wi-Fi がつながりにくいいため社内においても委託元の鳥取県と協議して増設を検討しているところです。 ※平成 28 年 4 月 27 日からすべての車両で Wi-Fi がご利用できるよう改善しました。
39. 京都からあわくら温泉に行きました。スーパーはくとは、大変良い車両でした。また沿線の景色も良かったです。提案があります。先頭車両からの映像を DVD にして発売したらと思います。また、あわくら温泉駅にスーパーはくとの一部を停車させることを検討願います。(特急または急行で温泉と名がつく駅に止まらないのはここだけだと思います。	先頭映像につきましては、ご提案のとおり評判が良いので、現在、テイチクよりシリーズ運転室展望の「特急スーパーはくと 1 (倉吉～上郡)」、「特急スーパーはくと 2 (上郡～京都)」が発売されております。現在のあわくら温泉駅では、最大 2 両編成の乗降対応しかできなく、5 両編成のスーパーはくと号は乗降のための停車が出来ませんので、何とぞご理解のほどお願いいたします。 ※先頭映像 DVD は、その後東京のアネック社も制作され平成 28 年 3 月 25 日より発売されています。
40. 2017 年に JR 西日本がトワイライトエクスプレス瑞風の運行の開始を予定していますが、始発駅が大阪・京都なので山陰地方から行こうと思うとスーパーはくとを利用した方が早く着くようです。トワイライトエクスプレス瑞風の始発駅に行く為の料金にトワイライト特別枠を作ってみてはどうですか？	この企画につきましては、JR 西日本で進められているため、弊社では対応できないため、お客さまさえ良ければ、この頂いた貴重なご意見を、JR 西日本駅の「聞く象ボックス」や「JR 西日本お客様センター」へお伝えさせていただきます。
41. スタンプラリーに参加し沿線を一日きっぷで散策し協力店さんで昼食、特典も受け有意義な休日でした。見どころも美味しいお店もたくさんある智頭線沿線、もっと下車して見て回ってもらうために、①スタンプをもう少し多めに設置する。または、②指定駅ごとに一文字ずつ割り当て、全部をつなげて一つの文章にするキーワードラリーをする。と云ったイベント	貴重なご意見ありがとうございます。少しでも多くのお客様に、楽しいスタンプラリーに参加してもらえますよう、今後のイベントの企画の参考にさせていただきます。

<p>はいかがでしょうか。特に②の方法は、新たなスタンプを作成する必要なく気軽に実施できるように思います。何か活性化の一助になれば幸いです。</p>	
<p>42. 山郷駅を利用しますが、ひょっとして日本で一番小さい駅ではないですか。もしそうなら、それをアピールして売り出して下さい。それと、列車を上品なピンクに塗装すれば。一時間に一本位ならピンクも目ざわりにならないと思います。これからもがんばって集客をお願いします。</p>	<p>「日本で一番小さい駅ではないですか」とのことですが、調べたところ、JR 北海道にございます天塩川温泉駅は、ホームしかなく山郷駅より更に小さな駅がございました。また、斬新な列車の塗装につきましては、今後のご参考にさせていただきます。</p>
<p>43. 放送機器更新のうちに、上り下りの案内よりも、智頭方面、上郡方面に改めて下さい。その方が、お客様にも分かりやすいと思います。</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。駅の自動案内放送をご利用のお客様に分かりやすいよう今後検討してまいります。</p>
<p>44. 恋山形駅周辺の空き地に鯉のぼりを立ててはどうか。恋が上がり調子にと祈りたい。 3つの鯉（男性用、女性用、カップル用）</p>	<p>恋山形駅関連につきましては、5月1日を恋（コイ）の日に命名して、鯉のぼりと恋の語呂あわせで「恋のぼり列車」を運行します。またあわせて、恋山形駅にGW前からGW後まで鯉のぼりを設置いたします。さらに主要駅3駅（智頭・大原・上郡）にも鯉のぼりを設置します。</p>
<p>45. 恋山形駅にレンタサイクルを置いて、智頭駅で乗り捨てるようにしてはどうか。</p>	<p>現在の恋山形駅では列車利用のお客様が少なく、ほとんどの観光客の方が自家用車か観光バスでお越し頂いている状況で、なかなかレンタサイクルを利用しただけのことが少ない状況です。</p>
<p>46. 列車内に沿線の写真展をやりませんか。</p>	<p>毎年10月に鉄道の日イベントの一環として普通列車の車内で絵画展を行っておりますが、列車内での写真展は現在行っておりませんので今後の参考とさせていただきます。</p>
<p>47. 恋山形駅のそばの西光寺で智頭急行の写真展をやりませんか。コラボで恋にまつわる花を植えませんか。</p>	<p>西光寺さまのコラボにつきましては、現在社内でも検討しております。弊社だけでなく地域の方々にもお話をさせてもらっていますので、今後何らかの形で実施したいと考えております。</p>
<p>48. 恋山形駅に日本一のハートを造りませんか。そして、ハートの両側には等身大の腕を組んだ男女の「人型」をくり抜いたものを杉板で作って写真スポットにしませんか。 また、恋山形駅の向かい側のコンクリート壁面に公募して絵を描きませ</p>	<p>恋山形駅正面のコンクリート壁面に平成27年12月より巨大なハートイルミネーション（約5m×5m）を設置させていただきました。また現在、新しいスポットの一つとして「恋ポスト」も計画しております。</p>



んか。	
49. 普通列車をパノラマにしませんか。無理なら、真ん中に長椅子座席を置いて窓を向いて座れるようにしてはどうか。	現在、社内で少しでも多くのお客様にイベントや観光で喜んで頂けるような普通列車の改造を計画しております。
50. スーパーはくとのグリーンを利用していた時、鳥取-智頭間で車掌に突然体をゆすって起こされリクライニングを起こすように指示されました。智頭を過ぎると車掌が交代していたのでその理由は確認ができませんでしたが、どのような理由で起こされて、リクライニングを起こす必要があったのですか。これまで快適なスーパーはくとを楽しんでまいりましたので、いささか納得がいかない気持ちでおります。	お客様がお休みのところ突然の無礼大変申し訳ございません。車掌に確認しましたところ、お客様の後ろにお座りのお客様より「前にお座りのお客様のリクライニングをもう少し上げてほしいです」との事でこの様なことになってしまいました。弊社車掌の説明不足により不快感を与えましたこと重ねてお詫び申し上げます。お客様から頂きました貴重なご意見を今後に生かしますよう、そしてお客様に失礼のないよう車掌に指導し快適な旅をご提供できますよう努めてまいります。
51. 苔縄駅ホームの椅子が雨に濡れてすわれません。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。椅子については、屋外に設置していることなど構造上どうしても濡れてしまいます。しかしながら社員が駅に出向いた際には、可能な限り椅子を含め綺麗にするように心掛けてまいります。
52. 子供3人連れでベビーカーに1人こどもを乗せてスーパーはくとに乗っていたとき車掌に「通路でみんなが通るのでデッキに行ってください」と言われました。車掌の言い方の指導をしていただきたいです。	お客様には大変失礼な接客対応となりお詫び申し上げます。今後、このような失礼なことの無いよう改めて社員への指導を徹底して参ります。今後とも引き続きご利用くださいますようお願い申し上げます。
53. 河野原円心駅は二車線ある為、急行列車の停止、発車で騒音がすごいで防音壁の設置をお願いします。 (53-2) スーパーはくとの通過時の騒音はなくなりました。私の声に配慮してくれているのがわかり大変うれしかった。ありがとうございます。	ご迷惑をおかけし申し訳ございません。ご意見を受け、列車通過時の騒音をなるべく出ないように方法に改良を検討して11月から運転方法を変更いたしました。
54. 学生さんのマナーにがっかりです。学校から指導して頂くか、安全面の上でも車両を増やすなり、他の乗客からのクレームを学校に伝えて下さ	乗車マナーの指導が行き届いておらず大変ご迷惑をお掛けしました。学生の乗車マナーにつきましては、高校に伝えると共に車内放送による案内等も徹底し、安心してご利用していただけますよう努めてまいります。なお平成28年4

い。	月よりマナーアップ運動を開始しました。
55. 上郡～宮本武蔵駅まで普通列車にりましたが、平福駅で「いなば号」と「はくと号」のすれ違いのため待たされましたが、運転士から「〇〇分程度、待ちます」程度の説明があっても良いのではと思います。何の為、どれくらいまつのか不安になりました。	この度は、乗務員の放送に至らぬ点があり、不安な思いをおかけし誠に申し訳ございません。今後、ご利用いただくお客様に分かりやすい放送を社員一同心がけるよう指導してまいります。
56. ベビーカー持ち込み乗車は可能でしょうか。仮に可能な場合は、置き場所等どうすればよいでしょうか。	ベビーカーの持ち込みは可能ですのでご利用されます際には、車両進行方向一番後ろの座席にお座り頂き座席と壁との間に置いていただければ良いと思います。その際、お座りのお客さまがいらっしゃいましたら一言お声をおかけいただければ幸いです。なお、スーパーはくとは、現在、1号車（自由席）と5号車（指定席）のデッキに荷物置き場の設置を進めているところです。ご乗車の際、荷物置き場がございましたらどうぞご利用ください。
57. 京都から倉吉間で特急はくとのグリーン車を利用したいと思っているのですが普通車や座席の違いはあるのでしょうか。JTB の時刻表にはグリーン席がないように見えたので。	スーパーはくとはにはグリーン車（4号車）がございます。グリーン車につきましては、3列座席となっており、また、座席の厚みの幅やリクライニングの角度など、指定席と比べて贅沢な作りとなっており、ごゆっくりおくつろぎいただくことができます。
58. グリーン車両になぜフットレストが無いのですか。	現在、お客さまに快適な車内をご利用いただけますよう車内改装等に努めており、そのためにグリーン車座席のフットレストを取り外して改良を行っているところです。
59. スーパーはくとグリーン車フットレストは、具体的にどの様に改良されるのですか。また改良完了時期予定はいつでしょうか。	グリーン車座席のフットレストにつきましては、経年使用による故障を少しでも減らすことを目的に改良を行っています。工事については平成 27 年 10 月に新しいフットレストを設置しました。
60. 上郡～智頭まで乗車したいのですが、この区間で指定席は利用できますか。また、フリーきっぷは使えますか。	「智頭線 1 日フリーきっぷ」は、智頭線内の普通列車を 1 日自由に乗り降りすることができるきっぷです。また、特急列車の自由席に限り、別に自由席特急券（上郡～智頭間、一律 420 円）を購入してご利用いただくことができますが、指定席のご利用は出来ません。なお、特急列車の指定席をご利用されます場合には、上郡～智頭間の乗車券（1,300 円）と指定席特急券（520 円）合計 1,820 円が必要です。
61. 「スーパーはくと」のリノベーション（コンセントの設置や多目的室、荷物収納スペース、トイレの改良）は現在どれくらい進んでいますか。コン	スーパーはくとの車両設備改良工事は、平成 27 年 6 月現在で全車両 34 両の内 6 両が完成し、残りの車両につきましても順次進めているところです。全ての車両の完成は、平成 28 年 7 月頃を予定していますが、工事の都合により多少遅

<p>セントは指定席と自由席の区別無く設置されますか。</p>	<p>れる場合もございますのでご了承ください。コンセントは、座席の窓側付近に指定席と自由席の区別無く設置していますが、各車両車内中央付近の2ヶ所には、機器の設備があるため設置していませんのでご了承ください。</p>
<p>62. 沿線の観光パンフレットとポケット時刻表、記念スタンプを押したものを等を送付して欲しい。また、智頭急行線内の駅の有人駅・委託駅・無人駅を教えて欲しい。</p>	<p>ただいま、駅の記念スタンプを準備しているところがございます。パンフレットと時刻表をあわせてお送りいたしますので、もうしばらくお待ちいただきますようお願いいたします。有人駅については、上郡・佐用・大原・智頭の4駅です。委託駅については、佐用駅の1駅です。無人駅については、苔縄・河野原円心・久崎・平福・石井・宮本武蔵・西栗倉・あわくら温泉・山郷・恋山形駅の10駅です。</p>
<p>63. 回数券について、新たに精神障害者割引が導入されたとのことですが、精神障害者割引は普通乗車券や定期券には適用されませんか。</p>	<p>精神障がい者割引につきましては、智頭線内で使用できます回数券にて割引を行っておりますが、普通乗車券や定期券には適用されません。ご不便をおかけいたしますが何とぞご了承の程お願いいたします。</p>
<p>64. 6月30日に東海道新幹線車内で焼身自殺事件は智頭急行でも同様の事件が発生する可能性があるが、防止策等は考えているのか。</p>	<p>現在、弊社での防止策につきましては、不審物を発見した場合は直ちに乗務員へお知らせして頂く案内放送や、緊急の場合は車内非常ボタンを押していただく案内放送など、車掌による車内放送を徹底いたしております。また、全駅にて、危険物の持ち込み禁止の掲示を行っております。なお、今後、車掌による車内巡回の強化や、デッキ部分に不審物や危険物持ち込み禁止の注意喚起シールを新たに貼ったり車両のLED表示器にて注意喚起を行うなどして、更なる注意喚起の徹底を図っていくこととしています。今後とも、国土交通省やJR在来線の動きなどを十分に注視しながら、今まで以上にお客様に安心してご旅行いただけるよう努めてまいります。</p> <p>※平成28年4月28日以降、ガソリン等の可燃性液体は少量でも一斉持ち込み禁止としました。</p>
<p>65. 鳥取出張の際、スーパーはくとを利用しようと考えております。その際、比較的大きめの荷物ケースを持ち込みたいと考えているのですが、車両の最後尾の座席の後ろ側や、最前部の座席で置くことはできそうでしょうか。またグリーン車だとフットレストの関係で置くことはできないでしょうか。</p>	<p>普通車指定席ではこの荷物は置くことができないと思われます。グリーン車につきましては、現在、車内設備の改良の関係でフットレストを外している車両がございますので、その車両であれば大丈夫だと思われます。お一人であれば1番C席または1番AB席をお勧めいたします。現在、接客設備改良工事を進めており、自由席1号車と指定席5号車の各デッキに荷物置き場が新設されている車両もがございますのでご利用ください。</p>
<p>66. 山野里踏切の遮断は、上郡発の普</p>	<p>上郡駅で列車を発車させるには、JR側で信号機の操作を</p>

<p>通列車の発車時の遮断時間が遮断機が下りてから通過まで2分もかかっています。これまで状況を観察していましたが、遮断機の起動は手動のようですが、起動してから後に車両確認等の作業をされている様です。車両確認の後に遮断機を起動するではだめなのでしょうか。</p> <p>66-2 回答ありがとうございます。</p> <p>以前JRに問合せたところ遮断機は御社の手動であると聞いたのですが誤りでしょうか。</p> <p>66-3 ご連絡ありがとうございます。お手数をおかけしました。ご対応、本当にありがとうございました。</p>	<p>行っており、列車が発車する際は、踏切遮断機動作、ポイント・信号機切換え、乗務員が信号・時刻・お客様の乗降状態を確認、発車時刻になり発車の流れです。JRの列車が発車する際も同じ流れになります。列車運行につきましては、安全を最優先に作業を行っていますので何とぞご理解いただきますようお願い申し上げます。</p> <p>『遮断機は智頭急行の手動ではないか』とのお問い合わせでございますが、遮断機の操作は智頭急行ではなくJRが行っております。</p>
<p>67. 今年から乗車券、特急券はジャパンレールパスに含まれると聞いたのですがいかがでしょうか。</p>	<p>JR西日本の「JR西日本レールパス」にいくつか種類がございますので一部の乗車券、特急券が含まれていないものもございます。また、JRグループ共通（JR全線）の「ジャパンレールパス」は智頭線を利用される際には、乗車券と特急券が必要となります。ご参考ですが、JR西日本のホームページで検索していただくと、「JR-WEST RAIL PASS」は、短期滞在の訪日観光旅客の方を対象としたもので、「関西エリアパス」「関西ワイドエリアパス」「山陽・山陰エリアパス」など利用エリアに応じて複数のきっぷをご用意しております。詳しいことにつきましては、JR西日本のホームページへお問い合わせいただければ幸いです。</p>
<p>68. 智頭急行の2016年版カレンダーの販売はありますか。</p>	<p>昨年は、開業20周年を記念して初めて販売をしました。来年度のカレンダーは当初発売予定はなかったのですが、ご要望が多かったため、12月10日から限定200本で販売しました。グッズと同様にホームページ並びに上郡、大原、智頭駅で発売しますので是非お買い求めください。</p>
<p>69. 近日、智頭急行線への乗車を考えている者ですが、『鉄道むすめ「宮本えりお」ヘッドマーク取付け車両』に遭遇できるような旅行を立てたいと考えております。11月7、8日の運転スケジュールを教えていただくと旅行を組むうえで大変助かるのです。</p>	<p>11月分の鉄道むすめ宮本えりおヘッドマークのスケジュールにつきましては、ホームページへの情報を更新し掲示いたしました。お手数でございますがご確認くださいませようよろしくお願いいたします。</p>
<p>70. 11月25日に鳥取から大阪までス</p>	<p>鳥取から大阪方面の先頭車は5号車指定席車となります。</p>

<p>スーパーはくと号を利用する予定なのですが、せっかくなので最前列からの展望を楽しみたいと思っております。使用される車両は急に変わることもあるとは思いますが、現時点での運用計画で、同日の大阪方面へのスーパーはくと号で、展望席のない車両となる予定の列車はございますか。</p>	<p>当日の展望席のない車両は、スーパーはくと 6号と 14号でございます。その他につきましては、展望席のある車両の予定でございますが、車両運用の都合により変更する場合がございますのでご了承ください。</p>
<p>71. スーパーはくとの 2016 年版カレンダー、は発売されないのでしょうか。どこかで購入することは出来ませんかでしょうか。 (71-2) 丁寧なご回答ありがとうございます。発売を心待ちにしております。よろしく申し上げます。</p>	<p>カレンダーの販売につきましては、智頭・大原・上郡の各駅とネットショップ、イベント会場で販売いたします。発売時期は、12月10日から限定200本で発売することとなりました。つきましては、グッズと同様にホームページ並びに上郡、大原、智頭駅で発売いたしますので是非お買い求めください。</p>
<p>72. 3号車の 1D と 1A は、前の 2D と 2C、2A と 2B と座席を回転させて 3 人のボックス席として利用することはできますか。他の号車も同じく隣の席が無い座席があれば、同様に 3 人のボックス席が作れるかどうか教えてください。また、1ヶ月前(発売開始日)に e5489 から切符の予約をしようと思っておりますが上記のように隣の席が無い座席も、この方法で予約することができずか。</p>	<p>ご利用に際し、お席を予約できれば、ご希望の通り 3 席で BOX 席様にご利用していただけます。その際、座席をリクライニングされます場合には、恐れ入りますが後ろのお客様へお声をお掛けするなどのご配慮をお願いいたします。 また、e5489 につきましては、申し訳ございませんが、ご予約の際にそのお席が予約可能かどうかご確認くださいませようをお願いいたします。</p>
<p>73. 「平成 21 年 6 月 1 日より全車禁煙で、平成 21 年 12 月に全車両リニューアルを終了いたしました」とのことです、もう、絶対に、タバコのおいはいはしないと考えるよいでしょうか。念のため、過去に喫煙車両に使われた号車を外して予約したく、以前喫煙可能であった号車を教えて頂ければありがたいです。</p>	<p>タバコ席（喫煙席）につきましては、平成 20 年 6 月に全席禁煙にさせて頂き、その後は、1号車と 5号車のデッキ部分に喫煙ブースを設置していましたが、平成 21 年 6 月に喫煙ブースを閉じて現在の通り、全車両禁煙にさせて頂いております。つきましては、現在ではタバコのおいはいによる苦情はうかがっておりません。なお、以前の喫煙可能だった号車は・自由席 1号車・指定席 5号車・指定席 3号車（平成 12 年 9 月 22 日まで、その後 5号車に変更）でした。</p>
<p>74. 赤ちゃん連れでスーパーはくとに乗る予定です。座席の所にベビーカーを置けるスペース（折りたたんで置</p>	<p>座席の所にベビーカーを置けるスペースでございますが、進行方向、各号車の一番後ろの座席であればその後ろは壁になりますのでこの箇所が良いと思います。また、一部の</p>

<p>くスペースでも可) はありますでしょうか？</p>	<p>車両につきまして現在、車内改装中ではございますが、1号車(自由席)と5号車(指定席)のデッキに荷物置き場がございますのでご利用ください。自由席をご利用されます場合、他のお客様も多くなければ、隣の座席の空きスペースにおいていただいても良いですが、途中の駅でご乗車されますお客様が多い場合の事を考えますと、やはり一番後ろの座席が良いと思います。指定席をご利用されます場合、お子様をお抱きになるなど一席をご利用の場合を除き、お子様用として隣の席をご利用されます場合には、別に子供用指定席料金が必要です。</p>
<p>75. 1月24日(日)にJRの「かにカニエクスプレス」のはわい温泉プランを予約し、大阪から家族3人で日帰り旅行を楽しみにしていますが、この間の大雪で運休や大幅な遅延が起こらないかとても心配しております。今回の旅行はカニを食べることとともに「スーパーはくと」のグリーン車に乗車し、智頭急行線を楽しむことも目的のひとつですので、現在の状況と当日の見通し等について宜しくお願ひします。また御社の大雪対策等についても教えて頂ければ幸いです。</p>	<p>この度はスーパーはくとグリーン席を利用して「日帰りカニかにエクスプレス」プランをご利用くださりましてありがとうございます。列車運行状況につきましては、弊社のホームページやJR西日本のホームページの【列車運行状況】にて、リアルタイムで列車運行の情報をご確認いただけますので参考にさせていただければと思います。また、弊社の大雪対策につきましては、JR等から、逐次情報を収集して、仮に大雪になるようであれば、JRでも万全を期しており智頭急行も前日や当日に、全社員体制にて、線路や各駅などの雪かきを行える体制にして、できる限り智頭線内の列車運行に遅れがないようさせて頂いております。</p> <p>ご旅行当日、ご心配されておられます列車の遅れ運休など、天候の影響もなく美味しいカニ料理と温泉、列車での雪景色をお楽しみ頂けますよう心よりお祈り申し上げます。</p>
<p>76. 3号車の指定席には、外付けのようなコンセントがあり、それを利用していますが、4・5号車もすべての車両に電源コンセントをHPのPDFの記載のとおり設置しているのでしょうか。リニューアルはすべて終わっているのでコンセントがついていると理解していますが、ついていなかったように思います。また3号車ですが、鳥取向きは7AとD、京都向きは8AとDのコンセントが無いかと思われます。e5489で乗っていますが、1回目は7Dで乗ってコンセントが無く、損をした感じがしました。</p>	<p>この度は電源コンセントのご利用に際しご不便をおかけいたし、申し訳ございません。自由席(1.2号車)指定席(3.4.5号車)には、2ヶ所車両構造上、電源コンセントのない席がございます。座席コンセントなどの接客設備工事は、平成26年11月から工事開始し、平成28年7月末に全て終わる予定です。現在の工事済み車両は、34両中23両完了しております。その他の工事として、1.5号車に大型荷物置場の設置、5号車に多目的室設置、2.3.4号車トイレをウォシュレット付き便座設置しています。なお、指定席をご利用の場合には次の座席を外してご利用くださいますようお願いいたします。5号車6・7AD、4号車10・15AD、3号車7・8ADにつきましては、基本編成の座席表をお知らせいたしますのでご参考いただければ幸いです。</p>
<p>77. スーパーはくとに客室と運転席</p>	<p>スーパーはくと号の先頭車(展望車)には、客室内の明か</p>

<p>の仕切りの遮光幕がないのはなぜですか。</p>	<p>りが反射しないような構造になっているため、遮光幕は設けずとも運転に支障はありません。お客さまの心遣いありがとうございます。</p>
<p>78. 夜間にスーパーはくとに乗車した際、展望車側の先頭車の遮光カーテンを下さなくても、夜間運転には支障ないのでしょうか。</p>	<p>スーパーはくと号の先頭車（展望車）におきましては、客室内の明かりが反射しないような構造になっているため、遮光幕は設けずとも運転に支障はありません。お客さまの心遣いありがとうございます。</p>
<p>79. 2月25日に鳥取大学の受験があり、ビクトリーはくとも用意されていますが、すぐに予約がいっぱいになってしまい、困っています。入試倍率の上昇に伴い、増発の予定はないのでしょうか。また、当日乗車できなかった場合に、臨時列車が出ることはないのでしょうか。</p>	<p>当日、ビクトリーはくとを含め指定席の予約がいっぱいでお困りとの事ですが、増発等臨時列車の運転につきまして現在のところ予定はございません。また、増発等臨時列車等の運転につきましては、事前に計画し予定を立てておりますが車両数や列車運用さらにはJRとの調整など難しいところでございます。この度はお役に立てず申し訳ございません。</p>
<p>80. 智頭急行をよく利用している者です。最近二人で向かい合わせに四席にして占領している人達をよく見かけます。今現在もそうした若者が乗っております。車掌さんはこのような行為を見過ごしているのか。智頭急行として認められているのかお伺いします。</p>	<p>弊社では、座席を回転してご利用されるお客様の人数に制限を設けておりません。3名様以下で座席を回転されているお客様へのご案内は、状況に応じて対応しているところでございます。お客様が多くご乗車されている場合には、車内放送で3名様以下での座席の独占利用はご遠慮いただきますようご案内しておりますし、車内巡回の際には座席を空けてくださいますようお願いをさせていただきます。また、空席がありましても着席されていないお客様がおられます場合には、できる限り空席をご案内させていただいておりますが、座席に余裕があります場合には、そのまま乗車していただいております。</p>
<p>81. 毎年カニを食べに倉吉までスーパーはくとを利用させていただいております。グリーン車を利用した際に気がついたのですがフットレストが取り外され、テーブルしかありませんでした。今年は普通車指定席にしようか迷っています。普通車指定席を見た感じグリーン車よりも普通車のほうが豪華な感じがしました。グリーン車が改善されていけばグリーン車にしようと思えますが去年からグリーン車は改善されたのでしょうか。</p>	<p>フットレストにつきましてはご不便をおかけいたし大変申し訳ございません。智頭急行ではお客さまに快適な車内でご利用していただけますよう車内改装等に努めているところでございます。グリーン車座席のフットレストにつきましては、経年使用による故障を少しでも減らすことを目的に一度取り外しをし、昨年の10月下旬に新しいタイプの取り付けが完了しているところでございます。次回、スーパーはくとをご利用くださいます際には、ぜひグリーン車をご利用くださいますようお願い申し上げます。</p>
<p>82. 年甲斐も無く約10年昆虫の灯火</p>	<p>利神城の件につきましては、佐用町に確認しましたとこ</p>

<p>採集に平福駅を利用させて頂いておりますが、節電が農家への配慮か知りませんが、年々暗くなっている様に思えます。それと官兵衛ブームの前に利神城の整備をしておくべきではなかったのかと悔まれます。一度山頂に登りましたが、竹田城に負けじ劣らず絶景でした。</p>	<p>ろ、現在、町は国の史跡として将来保全整備できるよう計画を進めているところですが、補助金等の事もあり時間がかかるとの事でした。また、駅舎は佐用町が管理されておられ、ホームは智頭急行が管理していますが、照明につきましては引き続き点検を徹底してまいります。</p>
<p>83. スーパーはくとから普通列車への連絡が悪く1時間待ちです。上郡駅発10時28分の次は11時48分と1時間待ちです。</p>	<p>列車のダイヤにつきましては、JR線からの多くの特急列車もあり、その中で各駅からの乗り継ぎなどを考え運行しているところですが、単線区間での他の列車との待ち合わせなど、全てご希望に沿うことができなく、ご迷惑をおかけいたしますがご理解いただきますようお願いいたします。お客様から頂きましたご意見は、今後の参考にさせていただきます。</p>
<p>84. 普通列車はお客が少なく運転士は気合が入らないのか元気がないようです。</p>	<p>ご心配をおかけしております。運転士はお客様の安全第一に常日頃から心がけており、運転におきましてもお客様の乗車数に関係なく指差喚呼を徹底するなど業務を行っております。安心して乗っていただければ幸いです。</p>
<p>85. 県庁所在地の鳥取市と大阪とを結ぶ幹線鉄道ですが、1日7往復は不便です。増便の計画はありますか。</p>	<p>特急の運行につきましてはJR線に乗り入れていることもあり、当社単独で決められずJRとの協議となります。お客さまからのご意見はJRにも伝えさせていただきます。</p>
<p>86. 5月に倉吉駅発のスーパーはくとで、京都に向かいました。人生初と言ってもいいくらいの一人旅でした。席についた時、着ていたワンピースの胸元ボタンがポロリと取れてしまい、頭の中はボタンの事だけとなり、ちょうど女性の乗務員さんが通り、尋ねると、針と糸を持って来てくれたのです。あの優しさをいつまでも大切に頑張ってください。</p>	<p>感謝のお言葉ありがとうございます。お客様のお褒めの言葉は社員の励みにもなります。今後もお客様に感謝のお言葉が頂けるよう社員一同取り組んでまいります。</p>
<p>87. 昨日はウォーキングイベントでお世話になりました。皆様のお気遣いで楽しい一日を過ごすことができました。写真の一部を下記facebookにアップしましたので、ご覧ください。</p>	<p>智頭急行開催のウォーキングにご参加いただきありがとうございます。また、楽しい一時をお過ごしいただけましたこと改めてお礼申し上げます。今後も皆さまに喜んでいただけますようイベントなどの企画を考えてまいります。</p>
<p>88. 今日は非常に嬉しいことに三ノ宮駅に鳥取のカニ解禁 PR イベントに</p>	<p>三ノ宮でのイベントにお越しいただきありがとうございました。また、社員へのお褒めのメールをいただきありがと</p>



<p>来ていた智頭急行の女性乗務員さんの対応は非常に心こもったよい笑顔で対応してくれたので非常に心に残る思い出になりました。次は智頭急行開通記念イベント関係やカニ解禁イベントはいつあるかをまたよかったらおしえてください。</p>	<p>うございます。ぜひスーパーはくをご利用いただき鳥取・倉吉へ美味しいカニを食べにお越しください。お待ちしております。</p>
<p>89. 22日、夫婦の日に智頭急行にはじめて乗車しました。のどかな風景と乗務員さんの明るい接客でフリー乗車券を利用して再度乗って見たいと思いました。ラブ・ラブ駅も良かったですよ。乗務員さんありがとう。</p>	<p>この度は、智頭急行をご利用頂きありがとうございます。これからもお客さまに快適なご旅行を提供できますよう頑張っております。</p>
<p>90. やさしい駅員さんでビックリしました。特に智頭駅から上郡の駅員さんありがとうございました。色々な鉄道に乗ったけど、こんな優しい温かな駅員さんは初めてです。</p>	<p>お客様からのお褒めのお言葉は、駅社員また会社にとりまして大変励みになります。心より感謝申し上げます。今後とも智頭急行をご利用くださいますよう、またのご利用をお待ちしております。</p>
<p>91. 智頭急行を利用したのは本日で2回目です。開業20周年おめでとうございます。心より歓迎いたします。今日はとても満足しました。</p>	<p>お祝いのお言葉をいただきありがとうございます。社員また会社にとりまして大変励みになり心より感謝申し上げます。これからもお客様に喜んでいただけますよう取り組んでまいります。</p>
<p>92. 速く、キビキビ、遅しく。鳥取からの短絡でいつも利用させて頂いております。又、駅員さんにすすめられた一日フリーきっぷも+αで特急にも乗れてとても便利です。智頭急行さんには益々、更なるチャレンジアグレッシブな走り続け絶やさぬ様お願い申し上げます。</p>	<p>お客様からこのようにお礼のお言葉をいただきありがとうございます。会社や社員にとりまして大変励みになり心より感謝申し上げます。これからも地域に愛され、お客様に喜んでいただける会社となりますよう引き続き取り組んでまいります。</p>
<p>93. 久しぶりに帰郷し久崎駅を利用しました。お花やカワイイざぶとんがおいてあり、以前と変わらずとてもキレイな駅で人の温かみがあり大好きな場所です。ありがとう。又来年よりここを離れますが元気を頂きました。いつもお疲れ様です。</p>	<p>お客様からこのようにお礼のお言葉をいただきありがとうございます。会社や社員にとりまして大変励みになり心より感謝申し上げます。これからも地域に愛され、お客様に喜んでいただける会社となりますよう引き続き取り組んでまいります。</p>
<p>94. のんびり感最高です。気持ち良く心洗われる素晴らしい。また乗りに来</p>	<p>この度は、智頭急行をご利用いただきありがとうございます。これからもお客様にお喜びいただける運転を心がけ</p>

ます。特にこの日乗車した運転士さん最高でした。ありがとうございます。	てまいります。
95. コンセントとWi-Fiがあつて非常に便利になりました。スーパーはくとの車内でも仕事が進みます。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も多くのお客さまに喜んで乗っていただけるよう努めてまいります。
96. 久しぶりに大阪までスーパーはくとに乗りましたが、自動でふたが開く綺麗になったトイレに驚きました。トイレの清潔さと快適性は旅にとって大切です。なお、車内に観光情報が見当たらないのが残念です。カタログ販売などあれば良いと思います。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も多くのお客さまに喜んで乗っていただけるよう努めてまいります。なお、車内の観光情報につきましては、数量は少ないのですが4号車のパンフレット立てに鳥取県等の観光情報を入れてあります。カタログ販売については、現在のところ予定はありませんが今後の参考とさせていただきます。
97. 沿線を二日間、妻と旅をしました。平福宿、大原宿、智頭宿を列車で乗り継いでのんびりと旅をしました。たった1日で三県を旅しました。美味しいお店もあり、小物を売っているお店もあり、町をのんびり散策しました。姫路からこんな近いところに緑の山に囲まれた素晴らしいところがいっぱいあり最高でした。	智頭線沿線をご旅行していただき大変ありがとうございます。市町村のホームページや弊社のホームページにも、もっと様々な情報がございますので、今度いらっしゃる際はぜひ参考にして頂ければと思います。またのお越しをお待ちしております。
98. 娘が孫を連れて実家の鳥取に帰省しました。孫が泣くのでミルクをやるうとしたとき、この列車には授乳室がありますよと隣の席の女性が教えてくださり、ミルクではなくお乳を飲ませることができた喜んでいました。	お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。今後も多くのお客さまに喜んで乗っていただけるよう努めてまいります。
99. いつも、はくとのグリーン車で帰省していますが、お盆に帰省した時はフットレストがなく困りましたが、3月に帰省した時には新しいものに変っていました。快適な旅でした。	いつもグリーン車の利用ありがとうございます。お褒めのお言葉をいただきありがとうございます。10月には改良した新しいフットレストを設置いたしました。今後ともご利用の程お願い申し上げます。

〔備考〕 1、「お答え・取り組みなど（要旨）」は、お答えした以降の取り組みなど追加しても記載しております。

なお、コンセント等設置を進めているスーパーはくと接客設備改良工事は平成27年度で34両中29両が完成し、平成28年8月10日までに全て完成予定です。

2、この他、運賃や時刻などに関するお問い合わせをいただいております。

3、今後とも懇切丁寧な対応に心掛けてまいります。