

お客様からお寄せいただいた声へのお答と取り組みについて

平成26年度にホームページや電話、手紙などでお寄せいただいたお客様からの声（意見、提案、質問、苦情、お礼など）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、平成26年度に新たに各駅に「お客様の声」ボックスを設置し、お寄せいただいた声をできる限り施策に活かし、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44件（要望15件、提案3件、苦情5件、問合せ15件、その他1件、お礼5件）

お客様からお寄せいただいたご意見など（平成26年度）

お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
1. スーパーはくとの先頭車両が貫通型か非貫通型か分かる方法はないですか。東京往復のためにスーパーはくとを利用しましたが、行きも帰りも貫通型でびっくりしました。運用上早めに公開できないのは理解しますが、せめて前日か当日にはホームページで分かるようにできないでしょうか。実現には様々な障害があるとは思いますが、お客さま満足度向上のためご検討をお願いいたします。	このたびの弊社の車両運用に伴い、スーパーはくとが貫通型になってしまい、さぞかしがっかりされたことと思います。貫通型は予備車であり、通常運用する車両が検査や点検、修繕工事を行っているときに運用しております。予め運用が確定しているときには、お客さまからお問い合わせいただいたときなどはきちんとお知らせできるのですが、車両故障や増結対応などで、急に運用を変更することもありますので、なかなか事前にお知らせできないのが現状です。もし可能でありましたら事前に弊社に電話等でお問い合わせいただければ幸いです。 お客さまが申されますように、今後もお客さまの満足度向上のために努力してまいりますので、何とぞご支援ご協力のほどよろしくをお願いいたします。
2. スーパーはくと1号の先頭1号車の運転席後部には、出入り口はありませんか。また、1号車の最前部の座席付近にはAC100V コンセントはありませんか。	お問い合わせありがとうございます。先頭車の運転席のすぐ後ろには出入口はございません。また、1号車の最前部の座席付近にもAC100Vのコンセントはございません。ご不便をおかけしますが、何とぞご理解のほどお願いいたします。 現在、スーパーはくと全車に電源コンセントを順次、整備中で、今後ご利用いただけるようになります。
3. 大原駅の車両基地は、イベントでなくても予約すれば見学できますでしょうか。息子が乗り物が好きで、近いうちにスーパーはくとでのお出かけを計画しています。見学が可能でしたら、土日親子で見学してみたいと思います。	お問い合わせありがとうございます。大原車両基地の見学につきましては、出来る限りお客さまのご要望にお応えできますよう調整を行ないたいと考えています。お客さまのご予定につきまして、後ほど電話でお話ができればと思いますので何とぞよろしくをお願いいたします。勝手ながら、智頭急行(株)運輸部営業課（0858-75-2595）まで、お問

<p>(後日のご意見)ご連絡いただき、ありがとうございます。年末年始はお忙しいと思いますので、改めて日程調整してから、お電話しようと思います。</p>	<p>い合わせいただければ幸いです。ご連絡をお待ち申し上げます。</p>
<p>4. オクニヌシノミコトやヤガミヒメに関係した大呂虫井神社があります。武蔵初めての決闘の地からパワーと福をもらい、武蔵駅で力をもらい、恋山形で恋を实らせてはどうでしょう。恋愛成就巡りの切符とかスタンプラリーなどいろいろできるのではないのでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。弊社では現在、恋山形駅と平福駅にちなんで恋が実って福となる「恋福きっぷ」を発売しております。婚活列車、ブライダル列車、バレンタイン列車を運行したり、また、恋山形駅には地域の皆さんが、中国の故事の笛の名士の青年と天女との恋物語の恋の花「タマノカンザシ」を育てお客さまをもてなしてくださっています。毎年、開花の夏には恋をテーマに俳句や短歌を全国公募されています。</p> <p>貴重なご意見につきましては、弊社の活動に活かしてまいりたいと思いますし、今後とも駅を地域の宝として活かしてまいります。</p>
<p>5. 2歳の子供と一緒にスーパーはくとを利用しようと思いますが、グズルののが心配です。年末のニュースで授乳室を配備すると聞きましたもので、1月18日のスーパーはくと2号と9号には授乳室がありますでしょうか。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。このたびはスーパーはくと号をご利用いただきありがとうございます。大変申し訳ないのですが、授乳室は順次、整備中で、1月18日のスーパーはくと2号と9号には、まだ、多目的室はございません。ご不便をおかけいたしますが何とぞご了承いただきますようお願いいたします。なお、ご参考といたしまして当日はスーパーはくと3号、10号、13号には授乳室はございます。今後とも智頭急行をご愛顧のほどよろしくようお願いいたします。</p>
<p>6. ゴールデンウィークにスーパーはくとを利用して帰省しようとか考えています。小さな子供がいるので授乳室がなければ、車で帰省しようかと考えています。27年中に完成とのことですが5月時点ではどうでしょうか。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。授乳室につきましては、ゴールデンウィークまでに設置予定の車両8両のうち3両が完成いたしますので確率的には3割強でございます。また、5月の車両の予定につきましては4月初旬くらいに分かりますので、改めてご予約をお知らせいただければ幸いです。なお、弊社の事情により、止むを得ず予定の車両を変更せざるを得ない場合がございますので何とぞご了承のほどをお願いいたします。今後ともスーパーはくとをご利用くださいますようよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>7. 初めてスーパーはくとを利用します。車いすの利用者と新大阪から鳥取まで乗車予定ですが、車いすでの利用の事前予約が必要ですか。また、車椅子の固定と同行者が隣に座ることができますか。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。車いすでのご利用の場合は、事前にJRの駅のみどりの窓口で車いすでのご利用であることを伝えて予約してください。車いすでのご利用の方専用の席がありますので、ご希望の席が空いていれば、予約することができます。また、専用の席は、車</p>

<p>障がい者 1 級の料金と鳥取駅での車椅子移動経路の情報なども教えてください。</p>	<p>椅子を固定するベルトが付いた 1 人掛けの席になっており、同行の方は、1 人掛けの席の前または後ろの席をご利用して頂けます。</p> <p>運賃等は、第 1 種身体障害者、知的障害者の方が介護者とともに旅行する場合は、本人と同行の介護者について、乗車券が 5 割引となります。新大阪から鳥取の片道乗車券は 5 割引で 1,940 円となります。なお、指定席特急券は割引がありませんので、通常期 3,200 円（繁忙期 3,400 円）です。</p> <p>鳥取駅にはホームへのエレベーターが設置されており、ホームから改札口、駅入口には段差なしに移動することができます。なお、鳥取駅の情報については、JR 西日本のホームページの JR おでかけネットでご覧頂くと分かりやすいと思います。お客さまの旅が良い旅となりますよう、心より祈念いたします。</p>
<p>8. 車いすに乗っている私が京都から姫路への旅行を考えています。電車に乗っている間は、リクライニング機能を使って出来るだけ寝た状態に近い形でないと無理があります。スーパーはくとに多目的ルームはあるのですか。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。現在のところ、スーパーはくと号にはご要望の多目的ルームがございません。ご不便をおかけいたしますが何とぞご了承のほどお願いいたします。お客さまからいただきました貴重なご意見におきましては、今後に活かしますよう努めてまいります。今後とも智頭急行をご愛顧賜りますようよろしくお願いいいたします。</p> <p>現在、授乳やオシメ交換ができたり、体調を悪くされた方が静養できる多目的室の整備を進めています。</p>
<p>9. 障がい者割引制度について教えてください。手帳の種類や障がい者の方が単独乗車する場合と同行の介護者がいる場合の割引の条件(距離や障害の程度など)、また、小児や定期券の扱いはどうなっているのでしょうか。JR と全く同じでしょうか。個人的には単独乗車の距離条件をなくした方がよいのではないかと思います。また、精神障害者も割引対象にしていいただければと思います。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。お尋ねの割引は身体障がい者・知的障がい者が対象になります。JR と同じであります。また、貴重なご意見ありがとうございます。今後の参考とさせていただきます。今後とも智頭急行をご愛顧賜りますようよろしくお願ひ申し上げます。</p> <p>〔ご参考〕</p> <p>ア、第 1 種の身体障害者手帳・療育手帳をお持ちのかた 介護者とともに乗車される場合、本人及び同行の介護者（1 名まで）について普通乗車券（片道 100 キロメートルを超える場合は本人単独も対象）、定期乗車券（小児定期乗車券は対象外）、普通回数乗車券、普通急行券が 5 割引（片道ずつ）になります。</p> <p>イ、第 2 種の身体障害者手帳・療育手帳をお持ちのかた 片道 100 キロメートルを超える場合、本人について普通乗車券が 5 割引（片道ずつ）になります。本人だけで乗車</p>

	<p>する場合、普通乗車券の割引は、片道 100 キロメートルを越えて乗車する場合のみ適用されます。</p> <p>ウ、その他</p> <p>特急券は割引対象外です。智頭線 J R 線を連続して利用する場合の割引キロは、通算距離です。第 2 種の 12 歳未満のかたが定期券を購入する場合には、介護者の通勤定期乗車券が 5 割引になります（小児定期乗車券は割引対象外です）。購入時に、身体障害者手帳、療育手帳を提示する必要があります。</p>
<p>10. 鳥取まで車椅子を使用して、新幹線とスーパーいなば、スーパーはくとに乗車して、付き添い者と 2 人で往復したいと考えています。車椅子で列車への乗降の際、介添えはお願いできるでしょうか。列車内に身障者用のトイレ設備はありますか。新幹線からの乗り換えの時間（距離）は通常どれくらいでしょうか（岡山・姫路）。何れも車椅子の使用は問題ないでしょうか。その他、留意事項あれば教えてください。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。乗降の際の介添えは、JR のみどりの窓口でキップを購入される際に、車椅子用の座席を選択できます。その際に乗車駅・乗り換え駅・降車駅での介添えの手配ができますので窓口でお申し出ください。</p> <p>また、スーパーはくとには 3 号車に、スーパーいなばのトイレもバリアフリー対応となっており、車椅子用の座席はいずれもこのトイレの近くに設定してあります。</p> <p>新幹線からの通常のお乗換え時間は、岡山駅、姫路駅ともに 8 分の設定がしてあります。乗り換え駅で駅員が対応させていただけるとお思いますので車椅子での移動は問題ないと思います。ご購入の際にご確認ください。</p> <p>なお、キップご購入の際には手帳をお忘れなくお持ちください。電動手動の有無もお申し出いただけるとスムーズに対応できるかと思えます。今後とも智頭急行をご愛顧賜りますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>11. スーパーはくとの走行中、車両前後の自動ドアがガタガタ音がします。ドアとそのガイドとがぶつかっているのだと思いますが、その近くの席だと音がうるさいです。ドアがスライドしなければならぬので、ガイドとの間にある程度の隙間が必要とは思いますが、直接接触しないように対策とっていただくとより快適になると思います。</p>	<p>日頃からスーパーはくとをご利用いただきましてありがとうございます。車両の改善改修につきましては、お客さまに快適にご利用していただけますよう状況を踏まえ対応させていただいているところでございます。貴重な情報を活かすことが出来ますよう今後とも尽くしてまいります。</p> <p>現在、客室自動ドア揺れ防止工事（ガタツキ騒音防止）を順次、行っておりますので、28 年度中には、より快適なご旅行をしていただけるようになります。</p>
<p>12. 秋田内陸縦貫鉄道や上信電鉄のように運行情報などを Facebook や Twitter 等で配信して欲しい。スマートフォンやタブレット端末の利用者が増えている中、こうしたサービスの需要はかなりあ</p>	<p>貴重なご意見をいただきありがとうございます。26 年度からイベント情報を中心にツイッターによる配信を始めました。恐れ入りますが、運行情報につきましては引き続き公式ホームページをご覧くださいませようよろしくお願いいたします。今後とも、智頭急行をご愛顧賜りますよう</p>

<p>ると思います。</p>	<p>よろしくお願い申し上げます。</p>
<p>13. スーパーはくとの「佐用」の車内メロディー（駅アナウンスの前の）を佐用町で生まれた曲「大切なふるさと」の一節に変更していただきたいのでよろしくお願いいたします。5年前、大きな水害に見舞われ多くの尊い命を失いました。犠牲になった方々の追悼と残された人々が前を向いて歩くため、又この大災害を忘れず後世に伝えるために生まれたのが「大切なふるさと」です。</p>	<p>貴重なご要望ありがとうございます。現在のメロディー装置では機器の関係で佐用駅のみを変更することができなく、装置自体の変更が必要となってしまいます。大変申し訳ないのですが、装置の変更が出来ないことを何とぞご了承くださいますようよろしくお願いいたします。</p> <p>なお、お客さまから頂いた貴重なご意見は、今後の参考とさせていただきます。重ねてご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>
<p>14. 3月にダイヤ改正がありました。スーパーはくとの朝晩のダイヤについては、改正がなかったように思います。通勤手段として利用できればと思っておりました。通勤時間の短縮が図れ、単身赴任をせずに通勤ができますので期待していたのですが、今までと同じでした。あと10～15分程度時間変更ができれば、神戸、三宮までスーパーはくとを利用して通勤可能となります。</p>	<p>日頃から智頭急行をご利用頂きましてありがとうございます。スーパーはくとをご利用いただき感謝するとともに、通勤につきまして貴重なご意見を頂きありがとうございます。この度のダイヤ改正は、弊社におきましては特急・普通列車ともさほど変更ございませんでした。お客さまのご意見をJRにお伝えしますとともに、今後ともダイヤにつきましては、お客さまの利便性がより向上いたしますよう努力してまいりますのでよろしくお願いいたします。</p>
<p>15. 初期のスーパーはくとは20年も使われていてそろそろ後継車両の導入を検討すべき時期だと思います。JR北海道が開発中止した「ハイブリッド車体傾斜システム」の開発を智頭急行が引き継いでみてはいかがでしょうか。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。いただいたご意見を今後の参考とさせていただきたいと思います。今後とも智頭急行をご愛顧いただきますよう何とぞよろしくお願いいたします。</p>
<p>16. 夏、スタンプラリー等に参加させていただいており、今年も8月上旬に訪問するよう計画を立てています。①「全国“鉄道むすめ”巡り 3rd」は、3駅ともに売り切れてしまったのでしょうか。②貴社で発売されているグッズ類で、智頭駅では売り切れで上郡駅または大原駅に行かなければ入手できないものはありますでしょうか。秋にかけての新商品グッズが発売になるとのことですが、③ネットショップでは入手できず、現地であれば買えないものを発売される予定は</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。</p> <p>①「全国“鉄道むすめ”巡り 3rd」は、まだ各駅とも在庫がございます。</p> <p>②今現在、智頭駅では全てのグッズを取り揃えております。キティストラップは在庫が僅かとなっております。智頭駅のみでの取扱いで、上郡・大原では販売しておりません。</p> <p>③これからの新商品の発売箇所等については現在検討中でございます。詳細が決まりましたらホームページ等でお知らせいたしますので、今しばらくお待ちください。</p> <p>④今年は鉄道むすめのスタンプラリーに参加しており、会社独自のスタンプラリーは実施しておりません。</p> <p>今後とも弊社に対しましてご愛顧のほどよろしくお願い</p>

<p>ありますでしょうか。④今年、スタンプラリーの開催はないのでしょうか。</p>	<p>いたします。</p>
<p>17. 先般からの大雨での土砂崩れなどがとても心配です。スーパーはくとの路線には危険区域はありますか。また。検査はされていて安全性は問題ないですか。</p>	<p>ご心配とのお問い合わせですが、智頭線には危険区域等はございませんが、より安全を確保するため、雨量により社員が巡回点検し、安全を確認しています。また、安全のため状況に応じ速度を下げての運転、また、雨がおさまるまでの間、運転を見合わせる場合もございますのでご了承ください。今後とも、智頭急行をご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>18. いつもはスーパーはくとで素通りしてしまう智頭線内を1日きっぷでのんびり行きつ戻りつ利用してみました。見所満載で楽しい旅でした沿線は観光スポットや洒落たお店がいろいろ点在しており、一度地元の施設やお店に協力を仰ぎ、スタンプラリー形式で回ってみるとい企画も沿線の理解のために有意義なのではないかと考えました。上郡エリア、佐用・平福エリア、大原・あわくらエリアですが、智頭エリアのように区分けして、集めたスタンプの数で抽選で景品がもらえる、スタンプをたくさん集めた人は倍率がアップするなどの楽しい企画が実現すればとても楽しいのではないかと思います。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。智頭急行スタンプラリーにつきましては、昨年は7月12日から8月19日まで開催しましたが、今年は様々な20周年記念関連事業が実施されるので開催しませんでした。昨年実施したスタンプラリーは、智頭線内の上郡、佐用、大原、智頭の4つの駅をAゾーン（上郡・佐用）、Bゾーン（大原・智頭）に分け、各ゾーンの1駅どちらかとAB両方のゾーンのスタンプを押していただきゴールとなる上郡または智頭駅で記念品と交換していただきました。</p> <p>なお、ご参考までに、智頭線沿線を普通列車でのんびりと散策していただけます「智頭線開業20周年記念1日フリーきっぷ」をご案内させていただきます。詳細につきましては、智頭急行ホームページ【智頭急行更新情報】2014.6.27「智頭線開業20周年記念1日フリーきっぷの発売について」をご参照ください。貴重なご意見ありがとうございました。今後とも、智頭急行をご愛顧賜りますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>19. 海外から来られる方のジャパンレールパスはスーパーはくともにも使用できますでしょうか。成田空港から、東京駅経由-新幹線乗車-大阪駅でスーパーはくとに乗り換え、倉吉着というルートになります。どのくらい時間もかかりますでしょうか。</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。ジャパンレールパスでスーパーはくと号はご利用いただけますが上郡～智頭（智頭急行線内）は料金に入っておりませんので別途必要となります。車内に車掌がまいりました際にその場でご購入いただければ大丈夫です。運賃1,300円と特急料金520円（指定）をお支払いください。</p> <p>成田からの所要時間ですが9時頃出発されたとして、倉吉に16時23分着となります。なお、スーパーはくとは1日7本で、うち倉吉までは5本ですのでご注意ください。今後とも、智頭急行をご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>20. この秋にドイツから山陰地方を訪れたく思っております。Japan Rail Pass</p>	<p>お問い合わせありがとうございます。スーパーはくと号やスーパーいなば号をご利用の際に、途中Japan Rail Pass</p>

<p>は、利用できるでしょうか。</p>	<p>が使えない区間（上郡～智頭）があります。この間は、別途運賃料金（運賃 1,300 円、特急料金（指定）520 円）を列車内で車掌にお支払いいただければご乗車はできますのでどうぞご利用ください。今後とも、智頭急行をご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>21. 今年で智頭線開通 20 周年ですね。鳥取へ行く時はいつもスーパーはくとに乗っています。3 月には智頭線の普通列車にも乗車しました。ところで、新型車両の導入を考えていますか。</p>	<p>いつもご利用いただきましてありがとうございます。現在のところ新型車両の導入の予定はございません。今後とも、智頭急行をご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>22. いつもスーパーはくとにお世話になっています。目的地での観光も楽しいのですが、私と息子が楽しみにするのはいつもスーパーはくとの一番前の席に座り、前の景色を見ることです。スーパーはくとはまもなく 20 歳だそうですね。この先新型車両を導入するときは、是非とも現在のように前が見れる、そしてカッコいいデザインの車両になることを期待しております。</p>	<p>いつもスーパーはくとをご利用いただきましてありがとうございます。また、貴重なご意見ありがとうございます。是非とも今後の参考とさせていただきます。今後とも、智頭急行をご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>23. スーパーはくと 4 号車グリーンを倉吉から京都まで 4 時間弱利用しました。あまりに快適なので京都では後ろ髪をひかれる思いで下車しました。コンセントもあり大変便利でした。ただ、気になる点もありましたのでお知らせしたくメールしました。座席と壁との間に長い髪の毛が大量に落ちていました。また、すぐ前が壁で物を置くテーブルが遠く又小さいように感じました。寝るにも使えるようなブランケットはスーパーはくとにあると大変ありがたいです。</p>	<p>この度スーパーはくと号をご利用いただきありがとうございました。そして、貴重なご意見、ありがとうございます。グリーン席でのせつかくのご旅行が不快になり大変ご迷惑をおかけいたしましたこと申し訳ございません。心よりお詫び申し上げます。今後とも引き続き車内清掃に一層気をつけるよう努めてまいります。</p> <p>お席の前のテーブルなど設備面につきましては、今後、改良する際の参考とさせていただきます。また、ブランケット（ひざかけ）は、車内にございますので、ご利用の際は、車掌にお声をおかけいただければよろしいです。配慮がいたらなかったこと大変申し訳ございません。</p> <p>お客様から頂きましたこれらの貴重なご意見を今後に活かしますよう努めてまいります。今後とも智頭急行をご愛顧賜りますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>24. スーパーはくとに遅れが発生し、お詫びのアナウンスはありましたが、上郡駅で乗務員の交代時、笑いながら引継ぎされました。自由席は混雑し立っている方も多いいかがかと思えます。</p>	<p>この度は大変申し訳ありません。ご指摘の通り不適切な振る舞いでお客様を不快に感じさせた事を心よりお詫びいたします。本人への教育をはじめ、全社員に指導を徹底し、お客様の気持ちになって仕事に努めるよう徹底いたします。</p>

<p>25. スーパーはくとのトイレを利用しましたが、身動きが取れなくなっていました。緊急通報ボタンで車掌に知らせようとしたのですが、車掌は来ませんでした。後で車掌に緊急通報ボタンを押したことを伝えましたが、万一の場合に役に立たないのではないのでしょうか。改善を望みます。</p>	<p>この度は大変申し訳ございません。JRに確認しましたところ、運転士より非常通報ボタンが押されているとの連絡があり、駅を発車後トイレに向かいましたが、他のお客様の対応に追われてしまい、すぐにお伺いすることが出来ませんでした。優先順位を考えて、すぐに非常通報ボタンを押されたお客様のところに向かうよう指導しましたとのことで確認しています。この度はご迷惑をお掛けいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。</p>
<p>26. スーパーはくとに乗るため佐用駅に行きましたが窓口が閉まっていました。しばらくして窓口が開き、列車は運休しますの説明だけで、切符の払い戻しを受けました。未明に降った雷雨は知っていますが、納得のできる回答をお願いいたします。</p>	<p>この度は大変申し訳ございません。当日は雨のため関係列車に大幅な遅れが発生し大変ご心配をおかけしましたことをお詫び申し上げます。スーパーはくとなど列車の遅れ等について案内放送をしていましたがお伝えできず申し訳ございませんでした。今後は、異常時等の対応について改めて検討したいと考えています。なお、佐用駅の窓口は作業の都合により一時閉まる時間がございますのでご理解いただきますようよろしくお願いいたします。この度はご迷惑をお掛けいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。</p>
<p>27. スーパーはくとグリーン席のサイドテーブルを使おうとした際、肘掛けの蓋が開かなく力を込めて開けたら、その勢いで座席のテーブルに置いていたお茶が少し零れました。車掌さんに申し出たら、報告すると仰ってくれました。肘掛けの蓋の裏に両面テープが貼ってあり、このことが原因です。また、グリーン席の壁にコンセントが無く探したら左側の肘掛けにありましたが、案内シールを貼って分かるように出来ませんか。</p>	<p>この度は、肘掛けのサイドテーブルの件でご迷惑をお掛けし大変申し訳ありません。グリーン車座席の肘掛けサイドテーブルは、部品が生産中止で在庫もないため、破損した場合に取り替えることが出来ず、現在、使用を停止させていただいています。テーブル収納部分の蓋が開いてしまい取り出せる状態となりましたことをお詫びいたします。また、グリーン車一人掛席の窓枠下に設置してあり、座席にはコンセントはございません。今後、コンセントの増設を検討いたします。この度はご迷惑をお掛けいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。</p> <p>26年12月から、順次、電源コンセントを整備中であります。</p>
<p>28. スーパーはくとの窓ガラスはなぜ濃い褐色にする必要があるのですか。ブラインドを工夫すれば良く、これでは車窓の景色が見えなく楽しみなど全くない。車内販売もない。列車はもっと車内外の楽しみを与えないといけないと思います。</p>	<p>スーパーはくとをご利用いただきありがとうございます。列車の窓ガラスは、日差しを和らげるためUVカットのミラーガラスを設置しているものですのでご理解をいただきたいと思います。また、車内販売は、駅中の売店コンビニエンスストアの普及により、車内販売のご利用が低迷し多くの特急列車が車内販売をやめています。なお、1号車自由席車のデッキに清涼飲料水専用の自動販売機を設置しています。貴重なご意見ありがとうございます。このお客さまのご意見を次に活かしますよう努力してまい</p>

	ります。
29. スーパーはくとの車内モニターが映らない車両があります。壊れているなら直してください。	スーパーはくと号をご利用いただきありがとうございます。ご迷惑をおかけいたしましたことお詫びいたします。故障につきましては、出来る限り対処していますが、故障の状況により時間がかかる場合がございますのでご理解いただきますようお願いいたします。
30. 三朝温泉のラジュウム温泉が腰痛や足に効き目があり利用してましたが振動がひどく折角の効果も消えてしまいます。いつ頃、電化になるのでしょうか。	お問い合わせありがとうございます。電化につきましては今のところ予定はございません。乗り心地につきましては、車両や線路などの整備をし、出来る限り快適にご利用していただけますよう取り組んでいるところでございます。また、現在スーパーはくとの荷物置場、多目的室、モバイルコンセント、ウォシュレット付きトイレを設置し、お客様に快適な車内をご利用いただけますよう取り組んでいるところでございます。お客さまの貴重なご意見、今後の参考とさせていただきます。ありがとうございます。
31. スーパーはくとに乗車のたび、楽しみにしてるモニターが消えています。私ははくとに乗車するときは、モニターの前が空いていれば、そこを指定してます。前面映像をとっても楽しみにしてます。よろしくをお願いします。	スーパーはくと号をご利用いただきありがとうございます。故障につきましては、出来る限り対処していますが、故障の状況により時間がかかる場合がございますのでご理解いただきますようお願いいたします。この度はご迷惑をお掛けいたしましたこと心よりお詫び申し上げます。
32. 利用者にとって快適な移動空間を確保するため、車両に専用の荷物置き場の設置を行っていただきたい。	貴重なご意見、ありがとうございます。お客様のニーズに合わせた車内設備を取り入れ、おもてなしの気配りのある快適な空間を提供するため、現在スーパーはくとの車内に荷物置き場や多目的室、モバイルコンセント、ウォシュレットトイレなど、さらに充実した設備の新設に取り組んでいます。荷物置き場は、デッキ部分に大型キャリーバックを置くことができ、これらの工事は、平成 28 年度末に全て完了する予定です。
33. バイスクルトレインを検討してください。イベントとして試行でもいいですので検討されてはいかがでしょうか。	貴重なご意見ありがとうございます。今後、関係箇所と協議させていただき、実際に可能かどうか検討してまいりたいと思います。
34. 鉄道の人気が高まって鉄道写真ファンも増えています。写真撮影に良い場所が分からず探しておられるので、撮影スポットをホームページなどで紹介出来ないでしょうか。	貴重なアドバイスをいただきありがとうございます。26 年度は開業 20 周年を記念して「フォトコンテスト」を実施したところ、沢山のご応募がありました。皆さまに感謝申し上げます。智頭急行を応援して下さる多くの鉄道ファンの皆さまに、ベストショットな写真が撮れますよう検討してまいりたいと思います。

<p>35. スーパーはくとにコンセントが整備されとても便利になってよいです。また、トイレも新しくなって気持ちよく使わせていただきました。</p>	<p>喜んでいただきありがとうございます。今後も時代のニーズに合った車両設備の提供でお客さまに快適に安心してご旅行していただけますよう努めてまいります。</p>
<p>36. 外国人旅行者が増えていますが、智頭線を利用してもっと山陰に来ていただきたいので頑張ってください。</p>	<p>外国から山陰へお越しのお客様に少しでも分かりやすくご案内させていただきますよう「コミュニケーションブック」（日本語、英語、韓国語、中国語の指差会話集）を作成し、ご案内に努めさせていただきます。また、JR 西日本では西日本を訪れる訪日外国人旅行者用の特別企画乗車券「JR-WEST RAIL PASS」の発売を27年3月から始め、現在、スーパーはくと、スーパーいなばとも智頭線内もこの乗車券でご乗車できるようになりました。</p>
<p>37. 智頭線の沿線には観光名所も沢山ありますので、市町村や観光団体などと協力して沿線のまちに沢山の観光客に来ていただけるように頑張ってください。そうすれば鉄道の客も増えると思います。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。智頭線利用促進協議会ともよく相談しながら一緒に頑張りたいと思います。普通列車の車内では沿線市町村のご要望に応え、無償でイベントポスターを掲載するなど、少しでも多くの観光客にお出でいただくよう応援させていただきます。今後も沿線市町村等とも連携しながら沿線の観光の発展のお役に立ちたいと思います。また、智頭急行では、四季折々のイベント列車の運行や観光バスと連携した「ちよい乗り」（智頭線の一区间だけでもご乗車いただき、列車内では沿線の魅力など説明）も行っており、多くのお客さまに列車で沿線の魅力を満喫していただきたいと思っております。</p>
<p>38. 通勤で普通列車を利用していますが、汽車が遅れている時に放送がないときや発車時刻を過ぎた後に「何分遅れで運転しています」と放送される時があります。なるべく早く放送してほしいです。</p>	<p>ご迷惑をお掛けし申し訳ありませんでした。こうしたことがないように、より早い案内放送に努めてまいります。</p>
<p>39. 1日乗り放題の切符が無人駅では買えませんので、車内でも買えるようにしてほしいです。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。弊社の運転士においては安全最優先で業務に取り組んでいるため、現在では切符の販売は行っておりませんが、ご要望が多くあるようでしたら検討してまいりたいと思っております。</p>
<p>40. 長年、智頭急行で通勤していました。お世話になりありがとうございます。駅に案内図が掲示してありますが、国道179号線を198と表示してあります。平福、佐用駅も同様ですので訂正して頂き</p>	<p>ご連絡ありがとうございます。該当する駅ホームの観光案内掲示板を確認したところ誤表示であり、ご迷惑をおかけいたしました。現在、修正は済んでおります。改めて待合室などを調べ、誤表示などの該当箇所があれば早急に対処いたします。</p>

<p>たく思います。(変更されてから何年か経っています)</p>	
<p>41. 河野原円心駅で財布や鍵の入った袋を置き忘れてしまいました。社員の皆様のご協力で、すぐに戻すことができました。ありがとうございました。上郡駅、佐用駅に整備に来られた方本当にありがとうございました。今後も御社のご発展をお祈りしています。</p>	<p>各駅点検の際、弊社社員が発見し近くの交番に届けさせていただきました。貴重な袋がお手元に戻りよかったですね。ご丁寧なお手紙、ありがとうございます。</p>
<p>42. 息子が小学生のときスーパーはくとを利用して塾に通っていましたが、一人で心細い中、(智頭急行の女性車掌から)声をかけていただくなど、とても安心できました。そのお蔭で大学を卒業し憧れの鉄道会社への就職も決まりました。長年、見守っていただきありがとうございました。女性の車掌さんに感謝し、こうした社員がおられる智頭急行は素晴らしいです。</p>	<p>お客様への気配りについては、日頃から知識・技能の向上に取り組んでいるところです。このようなお褒めの手紙をいただいたことは、社員並び会社の名誉の向上につながる事と確信しています。今後も、お客さまに愛される接客を目指し努めてまいります。ご丁寧なお手紙、誠にありがとうございました。</p>
<p>43. 出雲市に行くのに途中、スーパーはくとを利用しました。列車が遅れていたため上郡で乗車する前に事情を説明すると(女性の車掌さんが)丁寧に手配などをして下さりありがとうございます。また、一番前の席で見ましたが、ドア開閉の操作や安全確認、放送など丁寧にされてました。またスーパーはくとを利用させていただきます。</p>	<p>乗務員の接客をお褒めいただきましてありがとうございます。今後ともさらなるお客様への丁寧な接客を心がけて努力してまいりたいと考えております。また、このお客さまのご意見は他の乗務員への良い刺激になります。今後とも、智頭急行をご愛顧賜りますようよろしくお願い申し上げます。</p>
<p>44. 遠方から参加しましたが、バレンタイン列車で恋山形駅まで乗車させていただきました。沢山の思い出ができました。ありがとうございました。</p>	<p>今後も、ローカル列車で沿線の魅力を楽しんでいただけますよう、地域と連携し楽しいイベントを計画してまいります。ご丁寧なお手紙、誠にありがとうございました。</p>

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