

## 2018年度のお客様の声と対応について

2018年度にお客様から当社ホームページ、各駅のご意見ボックス、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。そのうち主なものについて報告します。

なお、寄せられ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。

[お問合せ件数合計192件(143件)]

接客対応・誤発売などの「応対及び知識・技能」の苦情に関するご意見が15件(16件)、駅設備・車内設備など「設備・機器・システム」に関するご意見が40件(28件)、運賃・きっぷ、列車ダイヤなどの「商品」に関するご意見が82件(67件)、「その他」が40件(25件)、「お礼・お褒め」が15件(7件)ありました。

※（ ）書きは前年度の件数を表す。

※2018年度は、全体で前年度より49件多いお問合せを頂きました。中でも災害等による運休等が多かったため、輸送障害に関することや運賃・きっぷなどの「商品」関連のお問い合わせが多数寄せられました。また、乗務員の丁寧な接客対応への「お礼・お褒め」も多く頂きました。

### 【主な対応事例】

#### < 応対及び知識・技能 >

##### ○ 駅案内アナウンスへの苦情について

列車に遅れが出た時に何も情報が無く不安だったというご意見をいただき、遅延の際には、駅アナウンスで、お客様により分かりやすくより丁寧に適宜ご案内を行うよう、再度指導を行い、徹底を図りました。

##### ○ 駅係員・乗務員へのご意見について

車内アナウンス時の言葉の使い方に関するご意見を頂き、正しい言葉遣いを確認するとともに、乗務員間での情報共有を行い言葉を統一しました。

#### < 設備・機器・システム >

##### ○ お客様からのご要望について

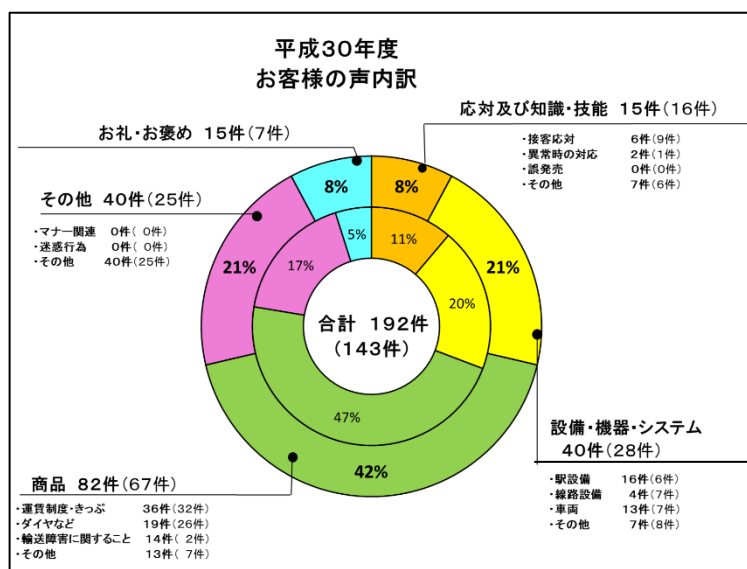
佐用駅での運賃支払い方法が分かりにくいとのご指摘を頂き、駅係員不在時の列車は運転士が運賃を収受するようにし、その運賃支払い方法を大きく見やすい掲示に変更しました。また、ホームページに各駅の住所を記載するよう要望があり、直ちに対応しました。

##### ○ 沿線の雑木伐採について

沿線の住民の方から、雑木の伐採について依頼があり、お問合せ頂いた日に、雑木伐採及び切断面に除草薬の散布を実施したことを連絡しました。

##### ○ ホームページ掲載画像へのご要望について

スーパーはくと号座席画像について、コンセントのない座席が分かるようにしてほしいとのご要望を受け、直ちに内容を追加掲載しました。



○車両の不具合に関するご指摘について

お客様より車両の傷に対するご指摘を頂き、塗装の剥がれであることをご説明したうえで、直ちに補修を行いました。

<商品>

○平成30年7月豪雨、台風等による運休について

運休、運転再開予定などについてのお問合せを多数いただきました。JR西日本と連携しながらホームページ等を利用して、出来るだけ早期の運行情報(予定)の提供に努めました。

<その他>

○芝桜の開花状況のお問い合わせについて

佐用駅、宮本武蔵駅付近の芝桜について開花状況のお問い合わせがあり、状況確認の上、満開となるころにホームページ等で開花状況をお伝えしました。

<お礼・お褒め>

○大雨による運休に対する対応について

平成30年7月豪雨による因美線の土砂流入時、社員一丸となって代行バスご乗車のお客様の荷物運び、ご案内等を行い、それに対するお褒めの声を頂きました。