

お客様の声と対応について

平成 29 年度にお客様からホームページや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。

[平成 29 年度合計 146 件]

接客対応・誤発売などの「対応及び知識・技能」の苦情に関するご意見が 16 件(14 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 29 件(24 件)、運賃・きっぷ、列車ダイヤなどの「商品」に関するご意見が 69 件(62 件)、「その他」が 25 件(16 件)、「お礼・お褒め」が 7 件(15 件)ありました。

※()は前年同時期の件数を表す。

【平成 29 年度のお客様の声への主な対応事例】

○運転士・乗務員に対する苦情について

苦情が寄せられた都度、お客様への対応について該当の社員等に改めて指導徹底するとともに、より丁寧な接客を目指し外部講師を招いて、接客研修を行いました。



(接客研修の様子)



(草刈作業)

○駅・線路用地の清掃等について

雑木の撤去、草刈り、清掃を実施しました。

○ベンチが汚れていて座れなかったことについて

各駅ホームの老朽化したベンチについて、計画的に取替予定です。

○普通列車ダイヤ改正の要望他について

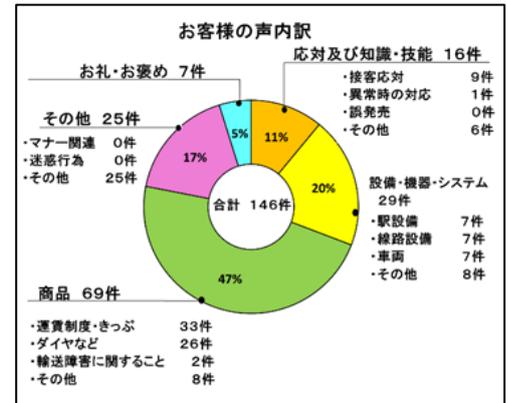
5 月 22 日から平日限定で朝の通学列車を 2 両編成で運転しています。(長期休暇、3 年生自由登校時は除く。) また、平成 30 年 3 月 17 日のダイヤ改正において、通学時間帯を考慮した列車ダイヤにするとともに、鳥取・智頭・上郡駅間の直通運転の列車を増やすことにより、お客様の利便性の向上を図りました。

○宮本えりおのトートバックの購入希望について

完売となったブラックのトートバック(智頭急行オリジナルグッズ)については、色違いで追加生産し、お客様のご要望に応えられるよう早急に対応しました。

○クレジットカード決済について

大原駅に平成 30 年 7 月下旬の導入を目指し検討しています。クレジットカード会社主要 6 社、交通系 IC カード及び電子マネーでのご利用が頂けるよう進めています。これにより、カード決済が可能な JR 駅が隣接する上郡駅・智頭駅及び JR 委託駅の佐用駅と合わせ、特急停車駅がすべてカードでの決済が可能となることから、より多くのお客様へのサービス向上に寄与で



きると思われます。

○ホームページの案内表記について

発売箇所、お問合せ先などについての案内表記について、一部不備があったので、直ちにホームページの修正を行いました。（東京往復割引きっぷなどの特別企画きっぷの発売箇所、お問合せ先をJR西日本各駅に限定など）

○JR企画きっぷの線内使用について

外国人向け「JR-WEST RAILPASS」の山陰・岡山エリアパス、山陽・山陰エリアパス、山陽・山陰・北部九州パスに引き続き、関西ワイドエリアパスについても7月10日から智頭線内でも使用ができるようになりました。

○普通列車の運休等の掲示について

台風等の影響により列車が運休する場合は、すべての駅に特急列車及び普通列車の運休情報を掲示して周知に努めました。また遅延については駅放送等でご案内を行いました。