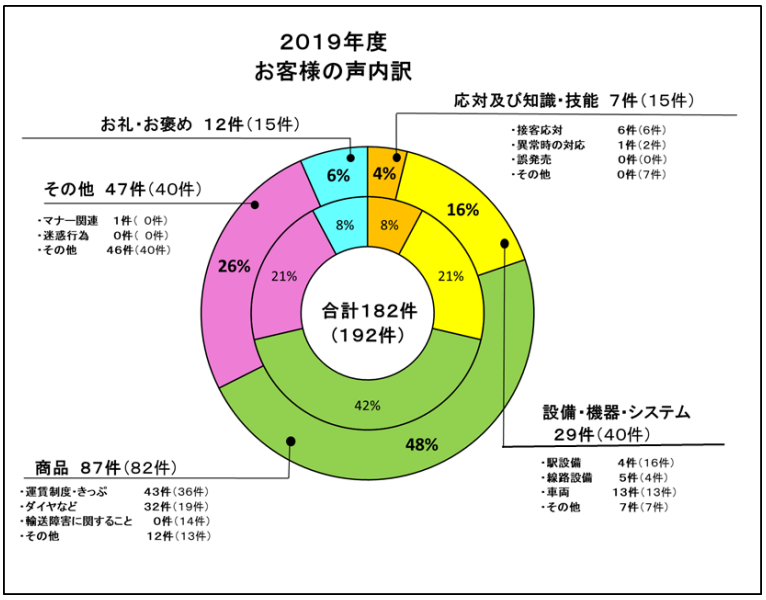
2019年度のお客様の声と対応について

1　2019年度まとめ

2019 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。



[お客様の声件数合計 182 件（192 件）]

接客応対・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 7 件(15 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(40 件)、運賃・きっぷ、列車ダイヤなどの「商品」に関するご意見が 87 件(82 件)、「その他」が 47 件(40 件)、「お礼・お褒め」が 12 件(15 件)ありました。

※(　)は前年同時期の件数を表す。

※2019 年度は、全体で前年度より 10 件少ないお客様の声を頂きました。中でも先頭車の編成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、駅の案内表示を追加したことや、遅延時のアナウンスの徹底により、乗車位置や乗換案内が分かりにくいとのご指摘が減少しました。

【2019 年度の主な対応事例】

＜応対及び知識・技能＞

○列車遅延時の駅アナウンスについて

列車遅延の際には、駅アナウンスで、お客様により分かりやすく丁寧にご案内を行うよう、再度指導を行い、徹底を図りました。案内放送のタイミングについては、時刻表に記載しております発車時刻に合わせてご案内放送を実施するよう改めて指導しました。

＜設備・機器・システム＞

○沿線の除草対策について

沿線の住民の方から、防草シートがはがれているため、対策をするようお電話があり、直ちに防草シートの補修を実施しました。

○駅の乗り場案内表示について

駅の案内表示が分かりにくく、列車に乗ることが出来なかったとのご意見をいただき、時刻表の乗り場を色分けするとともに、ホームまでの階段蹴上げ部分に乗り場案内を新たに表示する対応を行いました。

○ホームページによる決算公告について

当社の定款に基づくホームページによる決算公告について、お客様より、当期純利益が公告されていないとのご指摘をいただき、直ちに、過去 3 期分の修正を行いました。

＜商品＞

○グッズ説明書紛失について

スーパーはくと号の目覚まし時計をご使用のお客様より、説明書を紛失したとの申し出があり、説明書をPDFファイルで送付しました。

○きっぷに関するお問い合わせについて

京阪神往復割引きっぷでご乗車予定と思われるお客様から大阪環状線への乗換え手続きについてのお問い合わせがあったことを踏まえて、このきっぷがどの駅まで利用可能かを分かりやすくするため、ホームページのご案内を「倉吉駅、鳥取駅を出発地とし、三ノ宮駅、大阪駅、新大阪駅、京都駅（倉吉駅発は京都市内）を着地とする「往復」で発売します。」に修正しました。

＜その他＞

○芝桜の開花状況のお問い合わせについて

佐用駅付近の芝桜について開花状況のお問い合わせが数件あり、満開となる頃からホームページ等で開花状況の情報発信を行いました。

＜お礼・お褒め＞

○運転士のCS取組みについて

運転士が特急列車の乗務員室に入室及び退室する際に、お客様への一礼を実施していることについて、お褒めの言葉を頂きました。

2　お客様からお寄せ頂いた主なご意見など

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
応対および知識・技能	1.　今日の13時頃、智頭急行の老いた駅員の態度が横柄で最低。 JRとの乗換口で乗り越し精算しようとしたら「ここで出来るわけないでしょ！JRの改札出てから来て！」と、叱られてる感じで言われました。 精算できる路線なんて、いくらでもあるんだよ！ 全国を旅していて、こんな駅員に出会ったのは初めて。ほんと、智頭急行に乗ってる間、ずっと気分悪いです。二度と乗らない。	平素より智頭急行をご利用いただきましてありがとうございます。 このたびは、社員の言葉づかいで○様にご不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ございません。 駅社員には、お客様の立場に立った丁寧な応対を心がけるように改めて指導を行いました。 今後二度とお客様をご不快にさせる対応をしないように社員指導を徹底してまいりますので、今後とも智頭急行をご利用いただきますようよろしくお願いします。 このたびは大変申し訳ございませんでした。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
	2.　列車の遅れは、時刻表に記載されている到着時刻より早い段階で何分遅れか放送するべきです。 到着の直前に遅れに関する放送をしていますがそれでは意味ありません。普通列車の遅れに対する対応が甘いと感じます。前も同じような内容を送ったことあると思うんですけど、改善されていません。 何分も寒いホームで、何分待ちかも分からず待っている人の気持ちをもう少し汲み取ってもらえませんか。	平素より智頭急行をご利用いただきまして誠にありがとうございます。 この度は、○様が普通列車をご利用時にご迷惑をお掛けしましたことをお詫び申し上げます。 以前、○様からお問合せメールをいただいた際に、列車が遅れたときの案内放送をより分かりやすく、より丁寧に行うよう改めて徹底いたしました。 その際、案内放送のタイミングについては、時刻表に記載しております発車時刻に合わせてご案内放送を実施するよう

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
応対および知識・技能		改めて指導したところです。 これは、余りに早く案内放送を行うと、その時点では未だホームや待合室に到着されていないお客様がいらっしゃることも考えられるからです。 弊社といたしましては、このように案内放送を行うよう努めているところではございますが、状況によっては案内放送を行うことが困難な場合がありますので、列車が到着せずご不安を感じられた場合等には、お手数ですが智頭急行運輸部（0858-75-2595）までお問い合わせください。 何卒ご理解くださいますようお願い申し上げます。 なお、佐用駅をはじめ各駅（山郷駅、恋山形駅を除く。）の待合室には案内放送用スピーカーを設置しており、列車が大幅に遅れた場合やホームで待たれることがお寒い場合等には、待合室の中でも案内放送をお聞きいただくことができますので、申し添えます。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
	3.　今日のスーパーはくと12号の貴社の車掌（女性）、佐用駅到着直前（放送が流れたあと）にやってきたので、精算を申し出、こちらがお金の準備に手間取ると、イラッとした態度で「後で来ます」と乗務員室に入りました。こちらは待つしかありません。 ドアの開け閉め、車内放送のあとやって来たときもそれが当然という態度。 時間がないなか無理に検札し、お金を払っている客を当然のように待たせるのが接客ですか？ スーパーはくとでこんなに感じが悪い乗務員にあたったのは初めてです。	いつも智頭急行をご利用いただきまして誠にありがとうございます。 この度は、スーパーはくとご利用時に〇様にご不快な思いをさせてしまいましたことを心よりお詫び申し上げます。 当日のスーパーはくと 12 号は、多くのお客様にご利用いただいており、車掌は車内改札等をお待たせしている多くのお客様対応の事で気持ちに焦りが生じていたようです。 平素より、丁寧な接客やご案内を行なうよう指導しておりますが、〇様への対応をさせていただいた際には、余裕のなさが表情や態度に現れてしまい、ご不快な思いをさせてしまいました。 どの様な場合であっても、ご乗車のお客様へおもてなしの心を忘れず、笑顔で対応することを徹底してまいります。 貴重なご意見をありがとうございました。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
	4.　無人駅は何駅位有りますか？	お問い合わせいただきありがとうございます。 智頭線の駅は全部で 14 駅あり、そのうち 10 駅が無人駅です。 智頭駅、大原駅、佐用駅（JR 委託）、上郡駅が有人駅となります。

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
設備・機器・システム		各駅の詳細につきましては、弊社ホームページをご覧ください。 http://www.chizukyu.co.jp/chizukyu/syaryou_eki/ お客様のご利用を心よりお待ちしております。
	5. 妻の実家が兵庫県佐用郡にあり、8月10日から夫婦で帰省致しました。先に私一人だけ帰宅するため、8月12日11時佐用発 岡山行きのスーパーいなばに乗車を予定しておりました。数分前からホームで電車を待っておりましたが、定刻ちょうどくらいにホームに電車が入ってきたので乗車しました。乗車した後に自分の予約した座席に行くと他の人が座っていたため、確認すると自分が乗車したのは11時発のスーパーいなばではなく、11時01分発のスーパーはくとだと分かりました。慌てて降車しようとするも間に合わず、次の大原駅まで行って鈍行に乗り換える羽目になってしまい結局2時間近くのロスになりました。 確認不足の私も悪いのですが、ほぼ同じ時刻に同じホームへ行き先の違う電車が到着していたら、乗り間違えてしまう可能性は大いにあると思います。車両の行き先表示も非常に小さくて注意して見ないと分かりません。私のような地元出身で無い不慣れな人間には特に区別がつかないかと。 にもかかわらず、ホームに駅員は不在、電光掲示板の設置無し。ホームへの列車到着アナウンスは上り下りのどちらが到着するかだけで「はくと」なのか「いなば」なのか列車の名前は言っていなかった。改札時に駅員からの注意も無し。加えて後に発車するはくとの方が先にホームに到着しいなばはまだ着いていないという状況で、慣れていないと間違えずに乗車する方が逆に難しいと思います。 お盆の時期など、普段は利用しない乗客も多く利用するという事を考慮し、貴社としてもう少し乗客が乗り間違えないような工夫をして頂けないでしょうか。	平素より智頭急行をご利用いただきまして誠に有難うございます。 このたびは佐用駅でのご案内が十分でなく、〇様に大変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。 弊社は単線路線であり、駅で列車同士の行き違いや追い越しを行うため、佐用駅においてもほぼ同時刻に着発する特急列車が日に数本あるという現状になっております。 お客様のお乗り間違いが起きないよう、ホームの足元表示で周知するとともに、駅の自動放送以外に遠隔での肉声放送及び先に到着するスーパーはくと号車掌による列車内放送により、行先、列車名等のご案内を行っております。 しかしながら、お客様のお乗り間違いを防ぐ事が出来ず、ご迷惑をお掛けしてしまいました。 今後は、案内放送のボリュームや放送するタイミングを検討いたします。 また、駅の階段壁面に掲示しております特急編成のご案内に「のりば」の表示を追記して、「スーパーはくと・①のりば」「スーパーいなば・②のりば」と表示するとともに、ホームへ上がる階段の蹴上げにも新たに「スーパーはくと・①のりば」「スーパーいなば・②のりば」の表示をするなどの充実を図りました。 ご利用されるお客様にわかりやすいものとなるよう一層の改善を進めて参ります。 このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございました。 これからも智頭急行並びにスーパーはくとをご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
設備・機器・システム	6. 大原病院前団地に住んでいる方より、団地裏の智頭急行の土地について総務部へ電話でのご意見 以前防草シートがしてあったが、台風の時シートやブロックが飛んでくる恐れがあり、シートを撤去した。（住宅課から智頭急行へ連絡をされ撤去に至った） 広い土地のため、シートがとってある所とない所があり、○○様の住宅近くはシートがはがしてあるため草がすごく生えており、虫が気になるとのこと。 美作市住宅課へ連絡し、智頭急行の土地なのでそちらへ連絡するよう言われたとのこと。何か対策をとってほしいということだった。	4/4 施設課よりご本人に直接お電話し、場所等を確認した。 4/5 施設課が現場を確認し、防草シートの補修を実施した。
	7. いつも帰省のためスーパーはくとを利用しています。授乳が必要な子どもを連れているため、多目的室の設置を大変ありがたく思っております。 この度は一点是非ともご考慮頂きたい点があり、ご連絡いたしました。 先日、はくと乗車中に子どもに授乳が必要な状況となったのですが、多目的室の利用のためには乗務員の方へのお声かけが必要との説明書きがあります。 しかし、大きな声で泣く子どもを連れて運転席まで移動するわけにもいかず、デッキで乗務員の方が通りかかるのを待ち続けました。 結局、乗務員の方にお会いすることはできず、1時間近くデッキで子どもを抱っこしてあやし続けました。 そこでお願いなのですが、多目的室をもう少しスムーズに利用できるルールを築いて頂くことはできないでしょうか。 乗務員の方をはじめ社員の皆様が、乗客の安心・安全のため日々尽力下さっていることは重々承知しておりますが、上記の点につき何卒ご配慮下さいますようお願い申し上げます。	いつも智頭急行をご利用頂きましてありがとうございます。 この度は、スーパーはくと号の多目的室のご利用につきまして、○様にご迷惑をお掛けしてしまいましたことをお詫び申し上げます。 多目的室の室内は、ご利用時には閉鎖された空間であるため、車内秩序維持及び防犯上の理由により、通常は施錠しており、お客様から乗務員へご利用希望のお声掛けを頂いた際に開錠することとしています。 車掌には、こまめな車内巡回を行うよう指導しておりますが、列車の運転に係わる取扱いやお客様対応等により、車掌室から離れた車両へ伺うタイミングが遅れてしまうことがあります。 年末年始等の多くのお客様にご乗車いただく時期等には、車掌を複数配置するなどの対策を講じているところではありますが、この度は○様のご希望に沿えず申し訳ありませんでした。 頂戴しましたご意見は、今後の業務の参考とさせて頂きます。 貴重なご意見をありがとうございました。なお、弊社車掌が乗務しない区間についてはJR西日本の車掌が乗務致しますので、この度頂戴しましたご意見は、弊社よりJR西日本にもお伝え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お願い申し上げます。
	8. スーパーはくとをしばしば利用させていただいており、FreeのWIFIがあることに気が付きました。使わせていただこうと思ったのですが、サイトの規制がかかっていて非常に使いづらいで	お問い合わせ頂きありがとうございます。Wi-Fiサービスの件につきましてご回答させていただきます。 弊社スーパーはくとのWi-Fiサービスは、主に観光情報、各自治体のHPの閲

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
設備・機器・システム	す。この規制は意図されているものでしょうか？ 今回は情報検索で普通のブログを見ようと思いましたが、特定サイトブロックにより閲覧が規制されました。 表示規制理由 コミュニケーション ＞ 掲示板 という表示でした。 せっかくのサービスなのにあまりに不便なので、規制を見直してもらいたいです。	覧等に利用していただくサービスとなっております。また、同時に接続できる端末の台数に制限もあるため、閲覧サイトの制限を実施させていただいております。サイトの制限に関しましては、ＮＴＴドコモが提供していますサービスプロバイダ"mopera U"内の特定サイトブロック機能を利用し、プロバイダで指定しているサイトがブロックされる設定となっております。（詳細につきましては、ＮＴＴドコモのホームページをご覧ください。） 大変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申し上げます。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願いいたします。
	9. このほど「スーパーはくと」を利用した者です。 さて、車内でWi-Fiが使えるとのことで、車内に貼ってあるステッカーのとおり、パスワード「SUPERHAKUTO」と大文字で入力しログインを試みたのですが、ログインできませんでした。行きも帰りも同じようにログインできなかったのですが、どういうことなんでしょうか？ もし原因がわかれば教えていただきたく存じます。よろしくお願いします。 ちなみに当方の端末は「ワイモバイル」です。	平素より智頭急行をご利用いただきまして誠にありがとうございます。 弊社スーパーはくと号の Wi-Fi サービスをご利用いただけず、大変ご迷惑をお掛けし申し訳ございません。 スーパーはくと号の Wi-Fi サービスは、「ワイモバイル」端末でもご使用いただくことができます。 走行中の電波状況が良くなかった（トンネル内の不感地帯など）ため、あるいは同時に接続できる端末の台数に制限がございますため、接続できなかった可能性がございます。 また、Wi-Fi 機器そのものの不具合も考えられますので、 差支えなければご利用の日付、列車、号車等をお知らせいただけますと幸いです。 ご迷惑をお掛け致しましたことをお詫び申し上げます。 今後とも智頭急行を宜しくお願い申し上げます。
	10. 赤ちゃん連れで乗車予定です。 授乳室が設けられていてとてもありがたいです。 ミルク用お湯もありますか？	お問い合わせ頂きありがとうございます。 ミルク用のお湯につきましては、ポット等の加熱用品も含めまして、車内にはご用意しておりません。 誠に申し訳ございませんが、授乳に必要な物をご用意頂きご乗車くださいますようお願いします。 また、多目的室（授乳室）をご利用の際は、車掌までお声がけをお願いします。 なお、車内自動販売機でミネラルウォーターは販売しておりますが、車内水道水につきましては飲料用ではございませんので、あらかじめご了承頂けますと幸

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
設備・機器・システム		いです。 お客様のご利用を心よりお待ちしております。
	11. 初めまして。12月10日の乗車予定で京都から倉吉までグリーン券を購入しました。昔からから貴社の車両に乗ってみたかったので楽しみにしております。3泊4日で山陰を周遊するため、若干荷物が大きくなることが見込まれます。 そこで疑問なのですが、グリーン車の荷物棚は航空機のように蓋があるようですが、どの程度の大きさの荷物まで収納可能でしょうか？ また、スーツケース置き場は編成に2ヶ所程度存在するようですが、編成全体で何名分置けるのでしょうか？まさか椅子が大きくて通路の細いグリーンで床に置いておくわけにもいかず… 近年はどこへ行っても大きな荷物を抱えた外国人観光客が多く、その点が心配でご連絡差し上げました。 旅行の荷物を詰めるカバンの大きさを決める都合上、お手数をおかけし申し訳ありませんが、上記2点についてご回答のほど宜しくお願いいたします。	お問い合わせいただきありがとうございます。 スーパーはくと号グリーン車の座席頭上棚は、縦幅（天井と荷棚の間口）が約290mm、奥行が約370mm、横幅は約950mmです。 蓋が閉まらない可能性がございますので、積載可能なお荷物は上記サイズより少し小さめのものとなります。また、他のお客様と譲り合ってご利用いただくこととなりますので、ご理解いただきますよう宜しくお願い申し上げます。 スーパーはくとの基本的な編成は、1号車から5号車までの5両で編成しています。1号車と5号車には荷物置き場を用意しておりますが、ご利用は先着順となります。 荷物棚は3段で、1番下の段が高さ約980㎜、横幅約680㎜（荷物押さえのバーが手前にあります）、奥行き約700mmです。 2段目が高さ約600mm、横幅約720mm奥行き約780mmです。 3段目は高さ約475mm、横幅約720mm奥行きは約780mmですが、奥に車体構造上の凹みがございますので、大きな荷物は置くことができません。 スーツケースの大きさにより異なりますが、1段目と2段目は2個から3個、3段目についてはやや大きめの手荷物を1個置ける程度のサイズとなっております。こちらも、他のお客様と譲り合ってご利用いただくこととなりますので、ご理解いただきますよう宜しくお願い申し上げます。 ご参考にしていただけますと幸いです。 お客様のご利用を心よりお待ちしております。
	12. 決算公告について、貸借対照表のみを公告する場合、会社計算規則第142条により当期純利益を付記しなければなりません。	お問い合わせ頂きありがとうございます。 弊社ホームページによる決算公告（計算書類の公告）につきましては、〇様からご指摘頂きましたとおり、当期純損益金額を明らかにすることが必要とされていましたので、損益計算書を合わせて公告することとして、修正させていただきました。 電子公告を開始してからの過去3期分の決算公告に不備がございましたので、全て修正させていただきました。今後は、

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
		このようなことのないよう十分留意して参る所存です。 ご指摘頂きまして感謝申し上げます。今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
商品	13. スーパーはくとで鳥取⇄本竜野を往復します。 ※本竜野へは佐用で乗換予定です。 帰り、本竜野の改札ではどのようにホームに入れば良いですか。 切符ではなくICで乗車できればそのようにしたいですが、鳥取はIC非対応なので精算の仕方が分かりません。 本竜野がIC対応駅でも、佐用までの切符で改札を通るのが良いでしょうか。 よろしくお願いします。	スーパーはくとをご利用いただきまして誠にありがとうございます。 本竜野駅で改札からホームに入る際には、「本竜野駅から鳥取駅まで」のきっぷをお買い求めいただき、改札口の駅係員へきっぷをお見せいただきますようお願いします。 本竜野駅はIC対応駅となっておりますが、佐用駅及び鳥取駅はIC非対応駅のため、ICカードでご乗車いただくことはできません。ご理解いただけますと幸いです。 なお、きっぷにつきましては、スーパーはくとは特急列車ですので、鳥取駅みどりの窓口で、「鳥取駅～本竜野駅」間の往復乗車券と、「鳥取駅～佐用駅」間の指定席特急券又は自由席特急券をご購入ください。（乗車券・特急券ともに鳥取駅で往復分購入することができます。） お客様のご乗車を心よりお待ちしております。
	14. 利用料金のお支払方法について教えて下さい。 先ほど、あわくら温泉6:28→佐用6:58で、智頭急行を利用させていただきました。大変恐縮ながら現金610円の持ち合わせがなく、運転士の方に名刺をお渡しし、後ほどの支払ということでお願いをさせていただきました。運転士の方から「会社に連絡をして下さい」ということでしたので、こちらから失礼しております。 振込口座をご指定いただけますと助かりますし、現金書留がよろしければ、それでも結構です。お支払の方法をご教示下さい。運転士の方には、お忙しい中、無理を聞いていただき大変感謝をしております。何卒よろしくお伝え下さい。	このたびは智頭急行をご利用いただきまして誠にありがとうございます。 ご丁寧にご連絡いただき感謝申し上げます。 運賃のお支払いにつきましては、現金書留にて送付いただくこととしております。 お手数ですが、あわくら温泉駅～佐用駅までの610円を下記まで送付いただきますようお願い致します。 〒689-1402 鳥取県八頭郡智頭町智頭1862-2 智頭急行㈱　運輸部　営業課　行 今回対応致しました運転士には、申し伝えさせていただきます。 今後とも智頭急行をご愛顧いただきますようお願い申し上げます。
	15. 今週、はくとに乗り大阪から環状線で京橋に行きます。 はくとの切符で京橋まで行けますか？一回改札を出ないといけないですか？	お問い合わせいただきありがとうございます。 JRが発売している「京阪神往復割引きっぷ」で「鳥取発　大阪・新大阪」または「倉吉発　大阪・新大阪」をご利用の場合は、大阪駅までのきっぷですので、大阪駅～京橋駅間は別途お支払いいただくようになります。

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
商品		大阪駅では、そのまま大阪環状線に乗り換えていただき、京橋駅の改札口をお出になる際に係員に「京阪神往復割引きっぷ」を出して、差額を精算していただけます。自動精算機でも精算できます。 大阪駅で改札口を出てきっぷをお買い求めいただく必要はございませんが、京橋駅で精算手続きをしていただきますようお願いいたします。 片道できっぷをお買い求めの場合は、精算手続きが不要となるよう乗車券は京橋駅までお買い求めください。 お客様のご利用を心よりお待ちしております。
	16. お忙しいところ恐れ入ります。 平福駅であまつぼしの写真を撮りたいのですが、土日で停車する時刻は決まっておりますでしょうか。	お問い合わせいただきましてありがとうございます。 「あまつぼし」はイベント等で貸切となる場合もございますが、通常は智頭線上郡駅～智頭駅間を定期普通列車として運行しております。 定期普通列車としての運行時刻につきましては、車両運用の都合により、曜日を問わず日によって変わります。 写真撮影の日程がお決まりでしたら、平福駅の発車時刻をお知らせいたしますので、お手数ですが改めてお問い合わせください。 なお、「あまつぼし」が運行しない日もございますことをご理解いただけますと幸いです。 以下に直近の土日である 3 月 14 日、15 日の運行予定をお知らせいたしますのでご参考になさってください。 【平福駅発車時刻】 ＜14 日＞ 上郡行　5：32　10：42　15：31　18：07 智頭・大原行　7：04　12：24　16：41　19：31 ＜15 日＞ 上郡行　6：50　12：01　16：30 智頭・大原行　8：26　13：45　18：07 ※車両運用の都合により急遽変更となる場合がございます。 お客様のご利用を心よりお待ちしております。
	17. 合格祈願「落ちない城・白旗城」記念きっぷの発売場所・時間を教えて下さい。	お問い合わせいただきましてありがとうございます。 合格祈願「落ちない城・白旗城」記念きっぷは、智頭急行上郡駅で発売しております。

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
商品		智頭急行上郡駅の営業時間は 7:00～18:50 です。 （上郡駅休憩　9：40～10：10、11：50～12：20、12：30～13：00 15：30～15：50、16：20～15：50） なお、ネットショップ、郵送等での発売は受け付けておりません。 誠に申し訳ございませんが、ご理解いただきますようお願い申し上げます。 お客様のお越しを心よりお待ちしております。
	18. いつも利用させていただいています。 ６月３日（月）に関西ワンデーパスで旅行しようと思い、上郡→京都　スーパーはくと２号に乗ろうかと考えているのですが、当日の先頭５号車は非貫通か貫通かを教えていただくことはできますか。 非貫通であれば全面展望できるので、利用しようと思っています。差し支えなければ指定席購入の理由からお教えいただければと思います。	お問い合わせいただきありがとうございます。 ６月３日（月）スーパーはくと２号につきましては、現在のところ先頭車５号車指定席が非貫通型、後ろの１号車自由席が貫通型となっております。 運用の都合等により、急遽編成が変更となる場合がございますのであらかじめご了承ください。 関西１デイパスは、関西自由周遊区間の、普通列車（新快速・快速含む）の普通車自由席に自由に乗り降りできます。特急列車には、指定席ご利用の場合は指定席特急券を、自由席ご利用の場合は自由席特急券を別途ご購入いただきますと、ご乗車いただくことが可能です。 スーパーはくと２号の先頭車５号車は指定席車両となっておりますので、５号車にご乗車をご希望であれば、指定席特急券をご購入いただく必要がございます。 特急券は JR の駅窓口でお買い求め下さい。なお、新幹線はご利用になれませんのでご注意ください。（特急券のほかに乗車券が必要となります。） 関西１デイパスのご利用条件等詳細につきましては、JR 西日本のホームページをご覧ください。 http://www.jr-odekake.net/ ご不明な点がございましたらご遠慮なくお問い合わせください。 お客様のご利用を心よりお待ちしております。
	19. 6月30日にスーパーはくとにて大阪に向かおうと考えていますが、高速バス等がG20サミットの影響で運休になっており、スーパーはくとが通常通り運行するかどうか分からず不安になり問い合わせさせていただきました。	お問い合わせいただきありがとうございます。 ６月 30 日のスーパーはくと号は、現在のところ全便通常通り運行する予定となっております。G20 大阪サミット開催を理由とする運休はございませんのでご安心ください。 ただし、列車の遅延等による運行の都合により、急遽運休となる場合もございます。

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
商品		その際は弊社及びJR西日本のホームページにてご案内致しますので、 ご乗車前にお確かめいただけますと幸いです。 智頭急行ホームページ http://www.chizukyu.co.jp/? JR西日本ホームページ http://www.jr-odekake.net/ お客様のご乗車を心よりお待ちしております。
	20. いつもお世話になっております。 令和二年1月現在、恋山形駅のイルミネーションは点灯しているのでしょうか？ 最近のイルミネーション記事が見当たらないため質問させていただきます。よろしくお願いします。	お問い合わせいただきありがとうございます。 恋山形駅では、壁面に大きなハートに矢が刺さっているイルミネーションを、毎日16時頃～22時半頃まで点灯しております。（※2020年6月からは点灯を停止しています。） なお、昨年期間限定で行った駅名標や駅ホームへのイルミネーションは実施しておりません。 また、智頭駅では、待合室をイルミネーションのきらめく光で演出しております。 期間は2019年12月12日～2020年2月20日までの間で、点灯時間は17時頃～22時半頃までです。 ぜひイルミネーションをお楽しみいただきたいと思います。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
	21. いつもありがとうございます。 スーパーはくと号の目覚し時計を愛用しております。 大変恐縮なのですが、目覚し時計の取扱説明書を紛失してしまいました。何卒、情報を頂けましたら幸いでございます。	智頭急行をご愛顧頂きまして、誠にありがとうございます。 スーパーはくと号の目覚まし時計の取扱い説明書について、弊社で保管しております説明書を、PDFファイルとしてこのメールに添付しお送りいたしますのでご確認ください。 なお、郵送をご希望の場合は、説明書のコピーを送付させて頂きますので、切手を貼付して頂いた返信用封筒を同封の上、弊社に郵送頂きますようお願い致します。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
	22. こんにちは。 伺いたいのは各駅のスタンプのことです。 子どもがスタンプ押しにはまっているのですが、スタンプラリー期間に行けるか不明で。	お問い合わせいただきありがとうございます。また、弊社の駅スタンプにご注目いただきありがとうございます。 智頭線各駅に設置している駅スタンプは、2019年12月1日まで開催している「智頭線2019スタンプラリー」のための

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
商品	スタンプラリー終了後も、駅に行けば押すことはできますか？ デザインがとてもかわいいので、是非集めたいです。押すのは自前のノートです。	ものです。開催期間終了後は、全て撤去させていただきますのでご理解いただきますようお願い申し上げます。 なお、開催期間終了後に駅スタンプを集められたい場合には、事前に、お越しいただける駅（智頭急行の係員を配置している上郡駅、大原駅、智頭駅のいずれか）と日時をお知らせいただければ、その駅に弊社全ての駅スタンプと沿線施設スタンプをご用意させていただきますので、よろしければ下記連絡先までご連絡ください。 智頭急行運輸部営業課　0858-75-2595（平日 9:00～17:30） ＜駅営業時間＞ 智頭駅　8：00～18：10 大原駅　8：20～17：10 上郡駅　7：00～18：50 ※駅係員が不在の時間がございますのでご注意ください。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
	23. 自転車の持ち込みに関して専用の袋に入っていれば持ち込めるとのことですが細かい決まりはあるでしょうか？ またスーパーいなばのような特急列車にも持ち込めるでしょうか？	お問い合わせいただきありがとうございます。 自転車を列車内に持ち込む場合、解体して専用の袋に収納したものまたは、折りたたみ式自転車は折りたたんで専用の袋に収納したものであれば、無料で列車内へ持ち込むことができます。 電動アシスト機能が備えてある自転車は、バッテリーを取り外したものに限ります。(バッテリー自体の持ち込みは可能です)。ただし、タテ・ヨコ・高さの合計が 250 センチメートル以内で長さは 2 メートル以内、重さが 30 キログラム以内のものでなければ車内に持ち込むことができません。 また、自転車の一部（サドル、ハンドル、車輪等）が袋から露出している場合は「収納したもの」ではありませんので、列車内への持ち込みはできません。 上記条件を満たせば特急列車内にも持ち込むことは可能ですが、他のお客様に危害を与えない場所で、通行の妨げにならないようにしてください。 その他ご不明な事がございましたら、お気軽にお尋ねください。智頭急行のご利用をご検討頂きまして、誠にありがとうございます。 お客様のご利用を心よりお待ちしております。

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
その他	24. いつも通勤で佐用駅から智頭急行を利用しています。 夕方帰宅時に佐用駅で電車を降りようとするとき、佐用高校の下校時の生徒のマナーが悪すぎます。 御社では後乗り前降りとなっていますが、佐用高校の生徒は前から乗ろうとし、しかも降りようとする客を押しのけて我先に乗ろうとします。それを運転手も注意しません。 たまに「後ろから乗ってください」という運転手もいますがほとんどの運転手は注意しません。 気持ちよく利用できるよう後乗り前降りを徹底されたほうが良いのではないでしょうか。	いつも智頭急行をご利用頂きましてありがとうございます。 この度は、弊社普通列車ご利用時にお客様にご不快な思いをさせてしまいましたことをお詫び申し上げます。 運転士には、平素より、ワンマン列車の乗車マナーについてお客様への積極的なお声掛けを実施するよう指導しておりますが、十分な対応が出来ておらず、○様にご不快な思いをさせてしまいました。 今後は、必要な場面での注意喚起や積極的なお声掛けを実施するよう改めて運転士全員に徹底してまいります。 なお、佐用高校の生徒のマナーにつきまして、佐用高校の教頭先生に連絡したところ、学校にも生徒の乗車マナーについての苦情が来ており、ホームルーム等で全生徒に指導を行っておられるとのことでした。 貴重なご意見をありがとうございました。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
そ	25. こんばんは。 智頭急行の女性車掌制服に関して質問です。 どこかのサイトで智頭急行の女性車掌がスカートまたはキュロットを履いているのを目撃しましたが智頭急行の女性車掌の制服にスラックスはありますか。 できれば全女性職員はすべてスラックスの方がいいと思います。スラックスの方が動きやすいし事実、他の鉄道各社はスラックスです。スラックスの制服への統一がいいと思います。 お返事お待ちしています。	お問い合わせいただきましてありがとうございます。 弊社の女性職員の制服につきましては、平成27年4月よりスラックスの貸与を開始しており、それ以前から貸与していたキュロットもしくはスラックスのどちらかを選択し、着用出来ることとしています。 現在では全ての女性職員が貸与時の調査でスラックスを希望し、新規でのキュロットの貸与は行っておりませんので、キュロットを着用している職員はほとんどいないというのが現状です。 ただし、スラックス導入当時に、どちらでも選べるようにしてもらいたいという希望が、弊社女性職員から寄せられたこともあり、規程上はどちらを着用しても構わないこととしております。 なお、弊社の女性職員の制服には、スカートはありませんので申し添えます。 今後とも、お客様のご意見や社員の希望などを踏まえながら適切に対応してまいりたいと存じますので、何卒ご理解いただけますと幸いです。 引き続き智頭急行をご愛顧くださいま

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
の		すようお願い申し上げます。
他	26. ー採用試験についてー はじめまして。私は、○○専門学校鉄道サービス学科１年生の○○と申します。採用試験について質問させていただきたいと思います。 貴社を受験したいと考えていて、昨日学校の先生に相談したところ、欠員が出たら募集があるというふうに聞いたのですが。ちなみに、欠員が出ない年ってありますか？教えていただけると、嬉しいです。 お手数をおかけしますが、よろしくお願いいたします。	お問い合わせいただきありがとうございます。 弊社では毎年の新卒者採用は行っておらず、中途採用につきましても、欠員が出た場合等に不定期に募集を行っております。 募集を行う際はハローワークに求人申し込みを行い、弊社ホームページにてお知らせいたしますので随時ご確認下さい。 近年の社員採用状況は以下の通りです。 ・H23 年 10 月採用 1 名(車両係) ・H26 年 10 月採用 1 名(車両係) ・H27 年 4 月採用 2 名(運転係) ・H27 年 5 月採用 2 名(運転係) ・H28 年 3 月採用 3 名(運転係・施設係) ・H29 年 5 月採用 3 名(総務係・運転係) ・H30 年 1 月採用 3 名(総務係・運転係) ・H30 年 4 月採用 3 名(総務係・運転係・施設係) ・H30 年 10 月採用 1 名(車両係) なお、今後の社員募集時期等につきましては現在のところ未定です。詳細をお伝えすることが出来ず申し訳ございませんが、ご理解いただけますと幸いです。 今後とも智頭急行を何卒宜しくお願い申し上げます。
そ	27. 失礼します。智頭急行の名所となっている芝桜はどこに植えられているのでしょうか？また、それはいつ植えられ、いつぐらいがピークとなるのでしょうか？ 差し支えなければ回答宜しくお願いします。	お問い合わせ頂きありがとうございます。 弊社芝桜につきまして、主に人気のフォトスポットとなっている箇所は、2015年12月頃に線路法面に植栽しました佐用駅から平福駅の間の約800ｍ区間です。 その他に、宮本武蔵駅、大原駅、恋山形駅にも植栽しており、写真撮影においでになる方もいらっしゃいます。 芝桜は毎年継続して手入れを行い、例年4月中旬から下旬にかけて見頃を迎えておりますが、気象状況等により時期が前後する場合もございますのでご了承ください。 今年は4月12日時点で、佐用駅付近はほぼ満開、大原駅付近は白色の芝桜が７割程、赤色が４割程の開花状況のようです。 現在の開花状況について、本日（4月12日）ツイッターにて情報をご提供いたしました。 今後も随時情報を更新していく予定としておりますので、ご参考になさってく

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
の		ださい。 お客様のご利用を心よりお待ちしております。
他	28. スーパーはくとの4号車に乗ったのですが、倉吉に到着して降りるとき、電車とホームの間が思っていたより広くて、高齢で足の悪い母が降りるとき大変でした。 手を貸して降りられましたが、怖かったみたいです。高齢者で足が悪いひとにはあの開きは怖いと思います。 また来年スーパーはくとで三朝温泉に連れて行きたいと思うんですが、なんとか改善できないでしょうか？ よろしくお願いします。	スーパーはくとをご利用いただきまして誠にありがとうございます。この度は、列車とホームの間が広く開いていることにより、大変ご迷惑をおかけいたしましたことを心よりお詫び申し上げます。 スーパーはくとの車両は、停車駅の全てのホームにできるだけ合うように作製されておりますが、駅のホームによっては広く隙間が開いてしまうことがございます。しかしながら、現時点で車両の改善は難しい状況です。何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。 この度頂戴しましたご意見は、弊社より倉吉駅を所管されているJR西日本にもお伝えさせていただきます。 なお、倉吉駅で列車を降りられる際に、スロープのご利用を希望される場合には、倉吉駅を所管されているJR西日本よりご利用方法についてご案内させていただきます。 ご希望であれば、JR西日本お客様の声担当者に〇様のご連絡先をお伝えさせていただきますので、改めて弊社へご連絡いただけますと幸いです。 貴重なご意見をいただきありがとうございます。 お客様のまたのご利用を心よりお待ちしております。
お礼・お褒め	29. ワンマン運転手さんの親切さに感動して一言お礼を申し上げたい。 小生、年甲斐もなく青春切符で姫路方面へ出掛けようと思い、貴社佐用駅で乗換時間が少ないとき、料金箱にお金をうまく入れられず、100円玉2枚ぐらい落としてしまいましたが、運転手さんは「私がお金は拾うから乗換にすぐ行ってください」との一言があり、言葉に甘えさせてもらいました。この行為が旅行中忘れられず、一言お礼を申し上げたいと思いました。 またこの運転手さんは始発の智頭駅で乗客に対して各々おはようございますとのあいさつもあり、とても気持ちが良かったです。 この運転手さんの接客対応とても良好ですよ！ 普通列車　12/29　智頭発6：09 上郡行でした。	平素より、智頭急行をご利用頂きましてありがとうございます。 お客様より、このようなお褒めの言葉を頂き感謝申し上げます。 対応しました運転士には、申し伝えさせて頂きます。 引き続きお客様に気持ちよくご乗車頂けますよう、乗務員一同取り組んで参ります。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
	30. ＪＲ倉吉駅「キク象ボックス」への投	平素より、智頭急行をご利用頂きまし

	お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
	函より（お客様の声） 4/13　今日はうれしい一日のスタートでした。スーパーはくとで（しっかりおぼえていませんが）上郡から乗ってこられた運転士さん、私達の方に向かって一礼をして下さいました。そして、智頭に降りられるとき、また私達に向かって一礼してから降りられました。ＪＡＬさんのファーストクラス以来の最高のおもてなし、最高のサービス業でした。動くパノラマ美術館、智頭急行さん世界一です。	てありがとうございます。 お客様より、このようなお褒めの言葉を頂き感謝申し上げます。 引き続きお客様に気持ちよくご乗車頂けますよう、乗務員一同取り組んで参ります。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
	31. いつもお世話になっております。 少し遅くなりましたが、先日のことで車掌さんにお礼を伝えたいと思います。 3月3日に、スーパーはくと5号に乗りました。 鳥取で降車した後に、旦那がリュックを列車の中に忘れたことに気づき、慌てて戻ったが、最初はドアが開けられなかった、たぶん車掌さんが気づいて、ドアを開けてくれました。旦那が荷物を取って、下車するのを待っててくれました。本当に感謝しています。また、発車時刻を遅らせてしまったこと、申し訳ございませんでした。 当日の担当者にお礼をお伝えいただけますか。よろしくお願いいたします。	平素より、智頭急行をご利用頂きましてありがとうございます。 お客様より、このようなお褒めの言葉を頂き感謝申し上げます。 今回対応しました車掌へは、申し伝えさせて頂きます。 引き続きお客様に気持ちよくご乗車頂けますよう、お客様の動向の確認や丁寧な接客を継続して参ります。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願い申し上げます。
お礼・お褒め	32. 質問ではなく御礼です。 8月22日スーパーはくと6号に孫と二人で大原からのりました。 孫が車内で弁当を食べるのを楽しみにしていたので駅前の店で弁当買いましたが箸を頼むのを失念してしまいました。乗ってから気が付き孫と二人でガックリしましたがダメモトと思って車掌さんに相談すると、「ありますよ」と用意してくれました。 笑顔のとっても素敵な車掌さんで、ドジな年寄り相手に笑顔いっぱい対応していただきました。感謝感謝。孫と智頭急行沿線の景色を楽しみながら弁当をおいしくいただきました。ありがとうございました。	平素より、智頭急行をご利用頂きましてありがとうございます。 お客様より、このようなお褒めの言葉を頂き感謝申し上げます。 今回対応しました車掌へは、申し伝えさせて頂きます。 引き続きお客様に気持ちよくご乗車頂けますよう、丁寧な接客を継続して参ります。 今後とも智頭急行をご愛顧くださいますよう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組みなどを追加して記載しております。

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。