

お客様の声と対応について

平成 28 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。

[合計 131 件]

接客対応・誤発売などの「対応及び知識・技能」に関するご意見が 14 件、エレベーターの設置など「設備・機器・システム」に関するご意見が 24 件、運賃やきっぷなどの「商品」に関するご意見が 62 件、「その他」が 16 件、「お礼・お褒め」が 15 件ありました。

お客様からお寄せ頂いた主なご意見など（抜粋）

お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
1. 乗り換えの際、運転士の方に起こして頂き事無きを得ました。ありがとうございました。運転士の方に宜しくお伝えください。会社での教育の賜物と存じます。重ねて御礼申し上げます。	お客さまよりこのようなお言葉を頂き感謝しております。これからもお客様に愛される会社になれますよう努めてまいります。
2. スーパーはくとのグリーン車に乗っていて車掌に「隣の席は空いているか」と聞いたら「私の方では一切把握していませんので分かりません。」とのこと。グリーン車への変更についても「出来ません」と言うことだったので後ろの席に座っていたお客には「車内は現金になります」と言いながらグリーン車の座席指定の清算をしていた。この対応は、例え車掌持ちの座席が有ったとしても変じゃないか。	弊社の車掌が、お客様のご気分を害するような態度を致しましたこと、心よりお詫び申し上げます。後方のご夫婦のお客様は、“ご夫婦でJR線全線をグリーン席でご利用して頂ける” JR会社発売の”フルムーン夫婦グリーンパス”をご利用でしたが、この切符には「JR線内の席は指定できるが、智頭急行線内の席を予め指定できない。」という特性がございます。そのため、弊社の車掌は、智頭急行線分のグリーン席の運賃・料金をお客様からお支払いいただき、もしも智頭急行線内でお客様のお席に他のお客様がいらっしゃった時には、車掌持ちのお席をその間ご利用いただくようご案内をしておりました。
3. JRの青春 18 きっぷで旅行中に上郡から佐用までスーパーはくとで移動した際、2号車から検札を始められこちらから車掌のところへ出向き精算ということがあった。なぜ先頭からやらないのか疑問。切符を車内で買わない状況であり、佐用での姫新線乗り換えも時間の余裕もなく精算出	この度は、お客様からお声をお掛けいただくまで車掌の清算が遅れてしまい申し訳ございませんでした。通常、車内改札は先頭車から順に後ろの車両に移動して行っておりますが、お客様のご利用いただきました上郡～佐用間は、運転時間が短く改札時間を少しでも多くするため、自由席2号車の車内から1号車の順に改札し、先頭車両の1号車でドアを開閉する業務を行う事が多く、当日もそのような状況でした。なにとぞこの区間の特別な事情をご理解ください

<p>来ない状況でもあり、もう少し状況判断出来ないものかと思いました。</p>	<p>ますようお願い申し上げます。</p>
<p>4. 近々、障害のある息子と岡山から智頭まで普通列車や特急を利用したいと考えています。J R の様な療育手帳での割引はありますか？あれば岡山から智頭間の普通列車利用の場合と特急利用の場合の金額を教えてください。</p>	<p>療育手帳をお持ちのお客様には J R と同様の割引が適応されます。第 1 種療育手帳をお持ちであれば、介護者と一緒にご乗車される場合には、ご本人と同行されます介護者とも乗車券が 5 割引になります。第 2 種療育手帳をお持ちであれば、片道の営業キロが J R と通算して 100 km を超える区間を乗車される場合には、ご本人につきまして乗車券が 5 割引になります。なお、特急料金につきましては割引になりませんのでご了承ください。</p>
<p>5. スーパーはくとの席の頭上にある荷棚がありますが、縦、横、奥行きは何 cm ですか？小さなスーツケースが入るかどうか心配なので。</p>	<p>スーパーはくとの座席の上の荷物棚のサイズは縦約 28 cm、横約 72 cm、奥行き約 37 cm です。なお、形状により多少置きにくいことがございますがご了承ください。</p>
<p>6. 毎回ホームページで座席表からテレビ席(座席表の A V の前)で予約しているのですが毎回映ってない時で少しがっかりです。何とか映るようにならないでしょうか。</p>	<p>ご迷惑をおかけいたしましたことお詫び申し上げます。現在、スーパーはくとの A V 装置に故障があるため全車についておりますモニター画面を切らせていただいております。平成 29 年度には A V 装置システムの更新を計画しており、更新後はきれいな映像をご覧いただけるようになりますので、今しばらくご迷惑をおかけします。</p>
<p>7. 恋山形駅についての情報を拝見しました。恋が叶う駅、素敵です。ふと思ったのですが、恋山形駅での街コン(鉄コン)みたいなものは開催したりとかはしないのですか？開催されればまちおこしの一環にもなると思います。</p>	<p>恋山形駅での街コン・鉄コンの開催につきまして、これまでに数回開催いたしました但现在のところ予定はございません。沿線市町村でも開催されたこともありますので、市町村に提案するなど、頂きましたご意見は今後のご参考にさせていただきます。</p>
<p>8. ジャパンレールパスを使い、岡山から上郡経由で倉吉までと倉吉から姫路まで乗車します。上郡から智頭間は別途運賃等が必要とのことですが、幾ら支払う必要が有るのかお知らせ下さい。</p>	<p>智頭急行は J R と別会社のため智頭線の区間(上郡～智頭)につきましては別に乗車券 1,300 円並びに指定席特急券 520 円(自由席特急券 420 円)、往復分の合計大人お一人様 3,640 円(3,440 円)が必要でございます。お手数をおかけしますが、列車内で車掌にお伝えいただきお買い求めくださいますようお願いいたします。 *JR-WEST RAIL PASS(山陰山陽エリアパス、山陽岡山エリアパス)は智頭線内も自由にご乗車できます。</p>
<p>9. 岡山から上郡駅で特急スーパーはくとに乗り換えるのですが J R 駅から貴社の駅までかなり距離が有るよう見受けられます。乗継時間は 28 分</p>	<p>岡山駅から上郡駅で“スーパーはくと”にお乗換えの場合、岡山から上郡への普通列車は、J R 上郡駅の 1 番線に到着いたします。スーパーはくとは J R 上郡駅の 3 番線より発車となります。1 番線から 3 番線への移動が必要となりま</p>

<p>有りますが間に合いますでしょうか？駅構内は階段のみ又はエレベーター、エスカレーターの設定はありますか。</p>	<p>すが、JR上郡駅にはエレベーターが設置されておりますのでご利用ください。</p>
<p>10. JR三ノ宮駅にある広告の撮影場所について、教えていただけますでしょうか。大阪方面のホームに上がる東側の階段の壁の大きな広告です。</p>	<p>JR三ノ宮駅の広告は写真ではなくイラストで鳥取砂丘を表現しております。再来週鳥取へお越しのご予定があるとのこと、ご利用をお待ちしております。</p>
<p>11. 非常にスピードの速いスーパーはくと5号で東京（JRのぞみ）から鳥取まで行きたいと考えています。学割を活かしてスーパーはくとに往復乗車するためには新幹線のみを単独で購入する方法以外にはないでしょうか。例えば日本旅行等のWEB上の「JR+宿泊プラン」（値段があらかじめ決まっているもの）の中でスーパーはくとを往復予約した場合、学生割引は適用されますか。</p>	<p>①学割を利用して、東京から鳥取まで往復される場合、 [乗車券 往復 東京-鳥取] を智頭線経由と学割証にご記入のうえ、ご購入いただきますと、JR区間が学割・往復割引になります。（智頭線内は割引の設定はございません） また、スーパーはくとをご利用されますと、乗車券の他に特急券が必要となります。東京から新幹線ご利用ですと、併せて新幹線の特急券とスーパーはくとの特急券をお買い求めください。なお、特急券に学割の適用はございません。 ②日本旅行等のWEB上の「JR+宿泊プラン」（値段があらかじめ決まっているもの）等については、基本的に表示の金額で、学割の適用はございません。詳しくは、ご利用の旅行会社にお問合せください。</p>
<p>12. 本日、上郡駅で緑のスタンプ台の忘れ物をしてしまいました。</p>	<p>お問い合わせのスタンプ台を、弊社上郡駅でお預かりしております。お忘れ物につきましては、宅配便にて着払いでお送りすることが可能ですので、ご住所、お名前、お電話番号をお知らせいただきますとお送りさせていただきます。</p>
<p>13. スーパーはくとの指定席を往復割引切符で購入しました。帰りの時間を変更したいのですが、変更は可能でしょうか。</p>	<p>指定列車の変更は、1回に限り、有効期間内に出発する他の列車への変更ができます。（指定列車の出発時刻以前で、かつその時点で発売可能な列車への変更に限ります。） ご利用をお待ちしております。</p>
<p>14. 東日本在住のものです。上郡-智頭間の指定席を購入希望ですが、JR東日本みどりの窓口では発券できないとのことでした。JTBへ行くと、手数料1080円とのことでした。520円の指定席特急券に対して手数料が高すぎるのでやめました。ほかに購入方法がありますでしょうか。</p>	<p>智頭急行の上郡駅から智頭駅まで特急列車の指定席をご利用になる場合ですが、当日智頭急行の上郡駅の窓口で上郡から智頭までの指定席特急券を購入することができます。（智頭から上郡までの場合は智頭駅で可能です。）上郡駅（または智頭駅）まで来られて特急列車に乗り換える際に購入していただくようになりますので、時間に余裕をもって乗り換えをしていただくようお願いいたします。なお、当日窓口に来られてから指定席の申込みをされると発券に時間を要しますので、事前に電話でご乗車になる駅に指定席の申込みをしておいていただきますようお願いいたします。ご利用をお待ちしております。</p>

<p>15. スーパーはくとの車内フリーWi-Fi で閲覧できるサイトを制限している理由はなんですか。</p>	<p>スーパーはくとの Wi-Fi サービスは、通信手段をお持ちでない外国人のお客様用に提供させていただくことを目的としており、主に観光情報、各自治体の HP の検索等に利用させ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。</p>
<p>16. I plan to take the train from Osaka(大阪) to Tottori(鳥取) in December. Where can I get the information for the timetable? Also, will there be any train in night time? Thank you very much. 日本語で返信もいいです。どうもありがとうございます。</p>	<p>列車の時刻表は全国の主な書店で販売しております。その他にお近くの JR みどりの窓口及び主な旅行会社でもご覧になれますのでご利用ください。また、携帯端末等で、弊社ホームページ、JR のおでかけネット、携帯アプリでもご覧になれますので合わせてご利用ください。弊社作成の時刻表をご利用であれば送付させていただきますので送付先をお知らせください。また、大阪から鳥取までの夜間時間帯の列車は運行をしておりません。特急列車の大阪最終時間は 20 : 06 発で鳥取到着は 22 : 42 となっております。</p>
<p>17. ベビーカーの持ち込みは可能でしょうか。スーパーはくと自由席 大阪→倉吉間乗車の予定です。</p>	<p>ベビーカーの持ち込みにつきましては、問題ございませんが、広いスペースがありませんのでご了承ください。時期的にお客様の多い時期となりますので、十分にお気をつけてご乗車いただきますようお願いいたします。ご利用をお待ちしております。</p>
<p>18. 鳥取旅行の最後に参加したスタンプラリーで記念品を頂こうと智頭駅に行ったところ、車で来たことを理由に拒否されました。確かに、スタンプラリーに限らず、恋山形駅でのイベントも風鈴列車の運行も、御社の増収増益を図ってのことでしょうか、そうであるならば、スタンプ帳に「智頭線の列車を利用してご参加ください」といった曖昧な表現ではなく、「記念品の受け取りには当社の乗車券の提示が必要です」などの明確な記載をするべきだと思います。</p>	<p>この度は、弊社係員の対応によりお客様がご不快な思いをされましたこととお詫び申し上げます。当該係員には、お客様への接客方について再度指導し徹底いたします。スタンプラリーは列車の利用促進を目的に開催しておりますことから、係員は記念品をお渡しする際に列車をご利用されたかどうかお問い合わせをさせていただいております。(駅の営業時間以外のお客様のご利用もあることから、乗車券のご提示までは指示いたしておりません。)スタンプラリー帳に智頭線の列車をご利用してご参加いただく旨を記載させていただいておりますが、お客様にご理解ご協力頂きやすい内容で記載するべく、今後検討させていただきたく存じます。</p>
<p>19. HP の「スーパーはくと」の所に掲載されている車内のコンセントや多目的室の設置、トイレの洗浄便座設置等の工事は現時点でどれくらいまで進みましたでしょうか。コンセントの無い座席番号については J R 西日</p>	<p>スーパーはくとの改造工事は、全て終了しております。また、コンセントの件につきましては、車両により多少の違いはございますが、添付の資料をご覧ください。ご利用をお待ちしております。 *コンセントは車両の構造上、中央部の 2 つの座席だけは付いておりません。</p>

<p>本やJR他社でも「みどりの窓口」の駅係員や「e5849」でも分かるようにして欲しいと思います。</p>	
<p>20. 新横浜駅から新幹線に乗り換えて姫路乗換えで智頭急行線で智頭駅まで行こうと思っています。JRの緑の窓口で、この区間の乗車券は購入できないと言われました。東京から智頭まで乗車ということであれば買える（実際に乗るのは新横浜駅）という話だったような記憶があります。なぜ、新横浜駅～智頭駅の切符は買えないのですか。</p>	<p>新横浜駅から智頭駅までの乗車券につきまして、JRと弊社の連絡乗車券の発売についての取り決めにより、新横浜駅は智頭急行線の駅を着駅とする乗車券を発売いたしておりません。お客様のお問い合わせのとおり、東京駅（東京都区内）は発売可能となっております。お客様には大変ご不便をおかけいたしまして申し訳ございません。ご利用をお待ちしております。</p>
<p>21. 平成28年度版智頭線一日フリーきっぷは販売していますか。</p>	<p>「智頭線1日フリーきっぷ」の利用期間は、土曜・日曜・祝日及び7月1日～9月30日、12月10日～1月10日、3月1日～4月10日の間の毎日となっております。</p>
<p>22. お盆の帰省ラッシュ真っ只中に、智頭から上郡までスーパーはくとの自由席を利用した際、特急券を購入する時間がなかったため、上郡で交代後車掌さんをひき止めて精算をお願いしたところ、嫌な顔もされず、それどころか自由席が混み合ったことへのお詫びまでされこちらが恐縮してしまいました。ありがとうございました。</p>	<p>お客さまよりこのようなお言葉を頂き感謝しております。これからもお客様に愛される会社になれるよう努めてまいります。今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願いいたします。</p>
<p>23. スーパーはくと内の洗面所で娘が小さな蜂に指を刺され、車掌さんにお尋ねしたところ次の停車駅の方に手配していただき、薬、アイスノン、ガーゼまで用意して下さいました。早速薬を塗り、アイスノンで冷やしたところ、腫れもひきました。あまりの迅速丁寧な対応に申し訳なさ感謝でいっぱいでした。本当にありがとうございました。</p>	<p>お客さまよりこのようなお言葉を頂き感謝しております。これからもお客様に愛される会社になれるよう努めてまいります。今後とも智頭急行をご愛顧くださいますようお願いいたします。</p>
<p>24. スーパーはくtoで気持ちよく寝ていたら、車掌から無理やり起こされて検札されました。通常は寝ていた</p>	<p>この度は、お客様がお休みのところ突然のご無礼、お詫び申し上げます。車掌に確認しましたところ、お客様のお座りになられていた席は、「駅で発売していない席」でありまし</p>

<p>ら、確認しないでしようと言ったら確認しますと言いおわる前に立ち去りました。かなり気分が悪い態度でした。四国の特急、新幹線は検札が無くなりました。スーパーはくとも同じ事ができませんか。いつも、寝ていますが起きてから検札してくれます。無理やり起こされたのは初めてでした。</p>	<p>た。そのため、指定席券をお持ちであるか確認するために改札をさせていただきました。弊社車掌の説明不足でお客様の気分を害してしまう結果となりまして大変申し訳ございませんでした。車内改札につきましては、JR 西日本と相互に乗り入れを行っている関係で、JR との調整が必要となり、すぐに対応することは難しい状況です。お客様から頂いた貴重なご意見は今後に生かし快適な旅行をご提供できますよう努めてまいります。</p>
<p>25. スーパーはくとの先頭車が貫通型の場合、コンパートメント席は車内発券なのでマルスには登録されておりませんが、マルスの画面には出てこないのでしょうか。</p>	<p>スーパーはくとのコンパートメント席はマルスには登録されていないため JR のみどりの窓口等では発売いたしておりませんので、発売時に車両の運用につきましても確認することはできません。なお、現在は、接客設備の改造工事を行い、4人掛けのコンパートメント席につきましては、赤ちゃんの授乳などのための多目的室としてご要望のあるお客様にご利用いただいております。今後とも智頭急行をご愛顧いただきますようよろしくお願いいたします。</p>
<p>26. スーパーはくとに乗車してみて、車両が展望型の非貫通型だった場合、1 番の C 席は単純に乗車が早いもの順に着席できるのでしょうか。それとも 1 番の D 席の指定券所有者が優先して利用できるのでしょうか。</p>	<p>スーパーはくとの指定席 5 号車の 1 番 C 席は、車掌が列車内で調整しております。この席が空席の場合、どなたでもご利用頂けます。指定席特急券をお持ちの場合はお席の交換、自由席特急券をお持ちの場合は指定席料金を車掌にお支払い頂きご利用下さい。</p>
<p>27. ペットの持ち込みは可能でしょうか。犬猫ではなくセキセイインコになります。別途料金がある場合、金額も添えていただくと幸いです。</p>	<p>車内に持ち込める手回り品は、子犬、猫、鳩またはこれらに類する小動物（猛獣やへびの類を除く）で、長さ 70 センチ以内で、縦・横・高さの合計が 90 センチ程度のケースに入れたもので、ケースと動物を合わせた重さが 10 キロ以内となります。手回り品料金は 1 個につき 280 円です。乗車券をお買い求めの際荷物をお見せの上、普通手回り品きっぷをお求めください。</p>
<p>28. 「弁当を食べようとしたが列車が揺れ、弁当が落下した」と申告をうけた。テーブルにコンビニ弁当を置き、横の席のテーブルの荷物フックに荷物をかけようとしたところ、テーブルに置いた弁当がひっくり返った様子。3 号車 (M2) のテーブルが小さく滑る。列車もよく揺れるなどご意見を頂いた。この件に関し、会社としての返事が欲しいとのこと。(車掌聞取り)</p>	<p>この度は、お弁当の件で大変ご迷惑をおかけして申し訳ございません。座席テーブルが滑る事象につきましては、現在、順次滑り止め対策を施しているところでございます。お客様には不快な思いをさせてしまいお詫び申し上げます。また、揺れについては、弊社の線路は単線により、駅の前後にポイントがあるため、どうしても車両の揺れが発生してしまいますが、今後も引き続き、弊社車掌による車内放送等で、車両の揺れなどの注意喚起を行ってまいります。お客様のご意見を真摯に受け止め、快適にご乗車頂けるよう今後も努めて参ります。</p>

<p>29. 特急スーパーはくとやスーパーいなばは、それぞれ上り・下りとも全列車が郡家駅・智頭駅・佐用駅に停車するのでしょうか。</p>	<p>特急スーパーはくと、スーパーいなばは上り、下りとも全列車、郡家駅、智頭駅、佐用駅に停車いたします。ご利用をお待ちしております。</p>
<p>30. 身障者で電動車椅子に乗っています。貴社の普通車両へ乗降可能ですか。(上郡→佐用、片道利用希望)</p>	<p>智頭急行上郡駅入口は階段のためご利用できませんが、JR上郡駅にはエレベーターがあり、JRの改札口からご利用いただき、弊社乗換口から列車ご乗車いただくことは可能です。降車駅の佐用駅はエレベーターの設置が無く、大変申し訳ございませんが電動車椅子でご利用いただくことができません。なお、一つ先の平福駅は、スロープがあり、乗降していただくことは可能です。この場合は、あらかじめご利用日、ご利用列車をお知らせいただけますと係員、車椅子のスロープを手配させていただきます。大変ご不便をおかけいたしますが宜しくお願いいたします。</p>
<p>31. スーパーはくとを最近利用することが多いので、はくとの特急券（自由席）の回数券または学生割引などがありますか。</p>	<p>智頭急行で発売している特急列車(はくと号・いなば号)でご利用いただける回数券は、智頭線に有効な通勤・通学定期券をお持ちの場合に利用できる「定期券用自由席回数特急券」がございます。こちらは、普通乗車券とは併用できません。また、智頭急行は学生割引は乗車券・特急券ともにございません。ご希望に添える商品がなく申し訳ありません。</p>
<p>32. 車内に、スナックやパンの自動販売機を設置してはいかがでしょうか。自動販売機自体の収益は低くてもサービスの向上になり、競合の高速バスとの差別化にもつながると思います。</p>	<p>パン等の自動販売機は常温管理が必要で、奥行きが大きなものとなり、スーパーはくとのデッキのスペースでは対応できないことや、夜間エンジンを切るため、食品の衛生管理が十分にできないことなどから設置が困難です。貴重なご意見ありがとうございました。引き続き智頭急行をよろしくお願いたします。</p>
<p>33. 大阪から鳥取までスーパーはくとで行きたいのですが3人で別々の場所から大阪駅で待ち合わせするので乗車券のみ個別に買って一人が指定席を3枚連番で買う事はできますか。</p>	<p>乗車券は3人がそれぞれ別々に購入し、指定席特急券は1人がまとめて3人分購入して大阪駅で待ち合わせでご乗車頂いて大丈夫です。ご乗車お待ちしております。</p>
<p>34. 大阪駅から上郡駅、智頭急行線智頭駅を経由して鳥取までの通しの乗車券で智頭急行線内の各駅で途中下車は可能になるのでしょうか。</p>	<p>大阪から智頭急行線経由の鳥取までの普通乗車券でご利用の場合は、智頭急行線内での途中下車をして頂けます。JR会社様の取扱いと同様で、乗車券の区間（JR線+智頭急行線を含む）の距離が100キロを超えている場合は途中下車をして頂けます。お越しをお待ちしております。</p>
<p>35. 普通列車用のHOT3500型に警察協力の交通安全のラッピング列車があると聞いているのですが、まだ乗った</p>	<p>お問い合わせの警察との合同ラッピングの車両ですが、平成28年12月末で終了し、現在は走っておりません。楽しみにして頂いておりましたのに大変申し訳ございません。</p>

<p>ことありません。毎日の運転でなく、使用列車も日によって変わると聞いております。明日使われるならどの時刻になるでしょうか。</p>	<p>ん。智頭線沿線への旅が楽しいご旅行になりますことをお祈り致します。</p>
<p>36. 普通列車用車両でヘッドマーク掲示や何かのラッピングを現在実施中のもの、近日開始予定のものはないでしょうか。あれば乗車計画に入れて旅行いたします。</p>	<p>智頭急行の鉄道むすめ「宮本えりお」のヘッドマークがついた列車がありますのでご案内致します。時刻表を添付しておりますのでご旅行の参考にして下さい。ご乗車お待ちしております。ありがとうございました。</p>
<p>37. 4月にアメリカから友人（外国人）が日本旅行来ます。その際にJRレールパスを利用しますが「智頭急行」の区間である（上郡～智頭）は別途運賃が必要と記載されています。実際いくらの別途運賃が必要となるのでしょうか。またその運賃はどこで支払いすればよいでしょうか。</p>	<p>智頭急行線上郡～智頭間の運賃 1,300 円と特急料金指定席の場合 520 円、自由席の場合 420 円をプラスして頂いた金額が必要となります。お支払いは列車内で車掌にお支払い下さい。楽しいご旅行になりますことをお祈りしております。</p> <p>*JR-WEST RAIL PASS（山陰山陽エリアパス、山陽岡山エリアパス）は智頭線内も自由にご乗車できます。</p>
<p>38. 新大阪～倉吉の往復を予定しています。授乳室のあるものに乗りたいのですが、平日の運行予定はあらかじめ決まっているのでしょうか。お知らせいただければ、その時間を予約したいです。</p>	<p>スーパーはくとは、全便の5号車に多目的室を設置しております。体調不良の方や赤ちゃんの授乳などにご利用頂行けますのでご利用の際は、車掌までお知らせ下さい。ご利用お待ちしております。</p>
<p>39. 智頭線1日フリーきっぷを使ったうえで、「特急スーパーいなば」に乗車した場合、上郡から鳥取間の料金は「智頭線1日フリーきっぷ」と「自由席特急券」と「智頭から鳥取間の料金」を合わせた料金になるのでしょうか。</p>	<p>智頭線1日フリーきっぷをご利用いただきありがとうございます。上郡～鳥取間スーパーいなばご利用の運賃・料金は智頭線フリーきっぷ 1,200 円、智頭線内の自由席特急料金 420 円、智頭から鳥取までのJR因美線運賃 580 円と自由席特急料金 750 円の合計 2,950 円となります。</p>
<p>40. 2月5日に運転される恋チョコトレインに乗車しに智頭を訪れようと考えています。あまり行く機会がないのでこの機会に以前から走っている鉄道むすめのヘッドマークが付いている列車も見たいと考えているのですが、新旧ヘッドマークの運転列車を教えてくださいませんか。</p>	<p>添付している時刻表に黄色い帯とグリーン帯がありますが、黄色い帯が4日に旧えりお号、5日に新えりお号が走る筋です。グリーン帯が5日に旧えりお号が走る筋になります。4日は新えりお号の運転はありません。恋チョコトレインとの時間の都合等もあると思いますので、時刻表を参考にご計画を立てて頂ければと思います。</p>
<p>41. 鳥取から東京を寝台列車にて利用をかんがえているのですが、切符の</p>	<p>鳥取から東京へ寝台列車ご利用ですと、鳥取～岡山間スーパーいなば号、岡山から乗り継ぎで、サンライズ瀬戸・出</p>

<p>取り方を教えてください。東京在住です。</p>	<p>雲号となります。サンライズ瀬戸・出雲に接続がいいのは、スーパーいなば12号です。お得な「東京片道きっぷ」も発売しておりますので詳しくは、みどりの窓口までお問い合わせ下さい。</p>
<p>42. 2月上旬の土日にスーパーいなばの予約をしていますが、運休になるときは、どういった状況のときで、どのタイミングで判断し、どのように情報を教えていただけるのでしょうか。</p>	<p>明日、明後日の運行は今後の雪次第ですが、いずれにしましてもスーパーいなばの運休等の判断はJRが行います。ご面倒ですが、JR鳥取駅か岡山駅にお問い合わせ下さい。今現在は、多少遅れはありますが通常に運行しております。</p>
<p>43. 団体割引についてお伺いいたします。申込みは、どちらで行えるのでしょうか。『スーパーはくと』を利用して、JR西日本内も団体切符で移動予定です。一緒にみどりの窓口で申し込めるのでしょうか、それとも智頭急行線内の駅でないと駄目でしょうか。</p>	<p>JR線と智頭急行線をご利用になる場合には、JRのみどりの窓口で申し込みできます。申し込みは14日前までにして下さい。割引率は20%、引率教諭も20%です。団体旅行申込書は、智頭急行線を含む区間を記入してJRのみどりの窓口に申し込んで頂ければ、智頭急行に申し込んで頂く必要はありません。お客様のご利用をお待ちしております。</p>
<p>44. 精神障がい者割引があるらしいですが、JR駅で買えませんよね。岡山から乗るにはどうしたら割引ができますか。岡山には鉄道障がい者割引の会社がありません。</p>	<p>智頭急行では智頭線内(上郡～智頭間)の普通列車に有効な精神障がい者割引を適用した回数券がございます。しかし、普通乗車券への精神障がい者割引はございませんので通常の普通乗車券をご購入していただくこととなります。</p>
<p>45. 智頭駅からスーパーはくとで上郡、相生経由で新幹線に乗ろうと思っています。以前は車で行って駐車場に置いておいて行きました。今回もそうしようと思っていますがHPでパーク&ライドが以前は「あり」だったのが今は「なし」になっています。以前のように車は置けますか。</p>	<p>智頭にお車を置かれるということで宜しいでしょうか。JRの智頭駅及び智頭急行の智頭駅にも駐車場はございませんが、町営の無料駐車場が近くにありますので、そちらに駐車出来ます。駅に向かって左手の奥に、バスの回し場があり、その奥が町営の駐車場になっております。無料ですが、数に限りがありますので、満車の場合は駐車が出来ないこともありますので、予めご了承下さい。楽しいご旅行になりますことをお祈り致します。</p>
<p>46. 御社のホームページにて時刻表を拝見したのですが、平日と土日の区別がないようなのですがいつも同じ時間に運行されているのでしょうか。佐用で3月12日に受験のため時刻を間違えないようにしたいのでご回答よろしく願いいたします。</p>	<p>智頭急行では平日と土休日の区別はございません。同じダイヤで運行しておりますので、安心してご乗車下さい。</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り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。