

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「応対及び知識・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

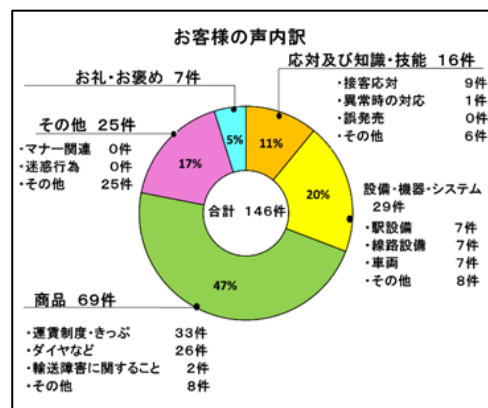
5 月 22 日から平日限定で朝の通学列車を 2 両編成で運転しています。(長期休暇、3 年生自由登校時は除く。) また、平成 30 年 3 月 17 日のダイヤ改正において、通学時間帯を考慮した列車ダイヤにするとともに、鳥取・智頭・上郡駅間の直通運転の列車を増やすことにより、お客様の利便性の向上を図りました。

○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。

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. 電話によるお客様からの苦情 車内を歩いている際に運転士より、「危ないから早く椅子に座れ」と言われた。また運転席横よりスマホで前面展望の写真を２枚撮ったが、「気が散るからやめてくれ」と言われた。大原駅でグッズを１万円近く購入したのに、非常に残念な旅になってしまった。鉄道マニアに対する偏見が随所に感じられ、サービス業としていかなものか。	●電話でお断り ご不愉快な思いをさせまして申し訳ございませんでした。 当日の運転士に確認をしたところ、走行中に、お客様が頻繁に車内を移動され写真撮影をされていたため、危険と感じて「危険ですでお席にお座りください。」また、上郡駅入駅中、タブレットで写真撮影をされたため「駅に着きますのでお止め頂けないでしょうか。」とお伝えしたと言っております。 列車は急きょ停止する時もありますし、大きく揺れる時もあります。お客様の安全第一を考えてお伝えしたつもりではありますが、言葉遣いや発言内容に不愉快を感じられましたこと、お詫びします。 接客対応につきまして改めて指導を行ってまいります。
2. 本日の試乗会集合場所の智頭駅で試乗会の前に駅窓口で『目覚まし時計』を購入したのですが鉄カードの配布の対象ではなかったのか頂く事が出来ませんでした。配布対象かどうか教えてもらえますか？宜しく願い致します。	●この度は試乗会にご参加いただきありがとうございました。 智頭駅で目覚まし時計をご購入の際、鉄カードをお渡ししていなかったこと大変失礼いたしました。ご指摘のとおりグッズを購入されますと鉄カードをお渡しするようになっていきます。駅係員には、再度周知を図ってまいります。 連絡いただきお手数をおかけいたしました。鉄カ

お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
	ードをご住所に郵送させていただきますのでお納めください。今後とも智頭急行をご利用いただきますよう宜しくお願いします。
3. 電話によるお客様からの苦情 智頭急行智頭駅窓口に出札補充券、料金補充券を購入の為伺った。男性係員がいてその旨申告したら「はあ↑」と大きな声で言われて、「ありますけど」と横柄な態度で言われた。 子供用を4枚申告すると「できない」といわれ「コンプライアンス違反」だといわれた。何とかお願いして一枚発行していただいた後領収書を請求すると甲高い声で「はじめに言ってくれないと困る」という言い方をされた。 接客業係員としてあまりにも横柄な態度であり、お客様に対する言葉でもない。智頭急行はどのような社員教育をしているのか？この件について文書で回答されたい。自分は他の鉄道会社等にも同じような乗車券を発行してもらっているがこのような態度をされたのは初めてである。係員は最初に窓口に行ったとき本を読んでいたように見えた。あきれた社員である。	●電話にて対応 この度は弊社智頭駅係員の対応により、お客様に大変不愉快な思いと御迷惑をお掛け致しましたことを心よりお詫び申し上げます。 下記ご提案にてご了承頂ければ、早急に対応させていただきます。弊社から「切手付現金書留封筒」をお客様に送付させていただきます。 到着しました現金書留封筒に購入を希望される乗車券類の代金を同封の上、弊社にご返送ください。弊社からご指定の乗車券類を送付させていただきます。社員への指導を徹底し、今後はこのようなことのないよう、より一層お客様への真摯な対応に努めて参る所存でございます。 今後とも智頭急行を何卒宜しくお願い申し上げます。 ・お客様よりご了承を得て対応し、課長名及び当該社員のお詫び状を同封し送付しました。
4. 大原駅にて普通列車をご利用のお客様より、特急列車の運休の掲示はあるのに普通列車の運休が掲示されていない事への苦情があった。当日は台風の影響で強風が吹いており、放送が聞こえ難かった事についても苦情を受けた。	●この度は大変ご迷惑をおかけし申し訳ございませんでした。今後は普通列車の運休につきましても掲示して運休等の周知に努めて参ります。 また、放送に関しましても音量の調節が出来かねるため、大きめの声で放送する等状況に応じ対応させていただきます。今後とも智頭急行を何卒よろしくお願い申し上げます。
5. 1月2日にはくと3号に乗ったが乗り心地が非常に悪かった。 東海道線走行中も耳がツンとなるわ、ロングレール区間(東海道線、山陽線区間)や因美線間わず常時揺れて、エンジン音がうるさいわで快適ではなかった。非常に劣悪な列車でした。 いい加減なメンテナンスをするな。命より金がかかっているのか。	●平素より智頭急行をご利用頂きありがとうございます。この度は弊社スーパーはくと号ご乗車時に、お客様に大変不愉快な思いと御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。 お客様がご乗車された当日の編成車両等には特に異状はございませんでしたが、電車と比べディーゼル車であるため、エンジン音が大きくなってしまいますことはご理解いただけますと幸いです。また揺

お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
	れにつきましても、智頭線もロングレールにしていますが、カーブの多い山間部を走行することなど、様々な要因でどうしても車両の揺れが発生してしまいます。 どのような要因であろうとも、お客様にご不快な思いをさせていただきましたことに変わりございません。頂戴いたしましたご意見を真摯に受け止め、常に安全を最優先とし、社員一同取り組んで参る所存でございます。 今後も智頭急行を何卒宜しくお願い申し上げます。
6. 大阪から佐用まで指定席にて利用したいと考えているのですが、私と生後3ヶ月の子どもと2人で利用する予定です。子どもをベビーカーに乗せたままで乗車できる座席はあるのでしょうか。 無い場合、ベビーカーは折り畳んだ状態にすれば大型荷物置き場に置いてもよろしいのでしょうか。	●このたびは「スーパーはくと」ご利用ありがとうございます。 指定席の3号車1番A、D席を車いす対応席としています。 その席では、ベビーカーにお子様を乗せたままご乗車頂くことが可能ですが、車いすの方の優先座席としていますので、事前発売は致しかねます。当日の朝の時点で空席であれば発売可能となります。ご乗車前に駅にて空席状況をご確認頂けますと幸いです。 また、5号車(指定席)と1号車(自由席)のデッキにございます荷物置き場にベビーカーを置いて頂くことは可能です。どうぞご利用ください。
7. スーパーはくとでfreewifiに接続できませんでした。こちらの端末の問題かもしれませんが、パスワードが車両内に貼られているものから変更されているということはありませんか？ わたしが確認したパスワードは「S*****」でした。	●平素より「スーパーはくと」をご利用して頂きましてありがとうございます。 Wi-Fi サービスをご利用出来なかったとのことですが、パスワードに変更はございません。山間部等走行中の電波状況、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もございます。 また、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、号車等をお知らせ頂けますと幸いです。 いずれに致しましてもご迷惑をお掛け致しました

お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
	ことを重ねてお詫び申し上げます。
8. 2018年1月1日にスーパーはくと13号で京都から鳥取にグリーン車で行こうと計画しているのですが混むでしょうか。例年を見てのご回答お待ちしております。 また、スーパーはくとはwi-fiがあるようですが、グリーン車にもあるのでしょうか。繋がりやすい座席を教えてください。	●1月1日 スーパーはくと13号に関しまして、例年グリーン車に空席はあるようですが、混雑状況はその都度変わりますため、来年も同様に空席があるとお約束するものではございません。出来るだけ早めにご購入されることをお勧めいたします。 また、グリーン車にもWi-Fiがございます。どの座席からでも繋がりますが、トンネルの中や同時に接続できる台数に上限があるため、繋がりにくい場合があります。あらかじめご了承ください。 お客様のご乗車を心よりお待ちしております。
9. 来週スーパーはくとを利用させていただく予定としています。 両親と娘(0歳、3歳)と私の5人で前後二列の4席のチケットを購入しましたが、前側の席を回転させて4人のボックス席にすることは可能でしょうか？可能な場合、周りのお客さんがリクライニングできなくなったりして、ご迷惑をお掛けすることにならないでしょうか？ また、私達でも簡単に回転させることができますでしょうか？	●前後2列の4席でボックス席にさせていただくことは可能です。足元のペダルを踏んで座席をお回し頂きますと回転いたします。どなたでも比較的容易に扱える仕様となっておりますが、回転方がお分かりにならない場合は車掌にお声がけください。 座席を回転の上リクライニングをご使用頂くことも可能ですが、角度により後ろのお客さんがリクライニングをご使用出来なくなる場合がございます。お互いにご配慮いただき、譲り合ってご利用くださいますようお願い申し上げます。 お客様のご乗車を心よりお待ちしております。
10. 智頭急行ホームページの運行状況が、全く反映されてないです。台風5号の影響で、スーパーはくと13号は、1時半以上、遅延しています。スーパーいなばも、同様です。運行状況をみて、飛行機から、列車にかえたのに、役にたちません。	●平素より「スーパーはくと」ご利用ありがとうございます。この度は弊社ホームページの更新が滞り、お客様に大変御迷惑をお掛け致しましたことを心よりお詫び申し上げます。 今後はこのようなことのないよう、より一層お客様への真摯な対応に努めて参る所存でございます。 今後も智頭急行を何卒宜しくお願い申し上げます。
11. 問い合わせ失礼します。 JR加古川線の粟生駅から、姫路まで行ってス	●このたびは「スーパーはくと」ご利用ありがとうございます。

お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
スーパーはくとに乗って鳥取まで指定席で行きたいのですが、粟生駅からの切符をみどりの窓口で買う事はできますか？それとも、姫路駅からしか買えないのでしょうか？ お忙しいところすみませんが、お返事いただけると助かります。	粟生駅にはみどりの窓口がございませんので申し訳ありませんが、粟生駅で指定席特急券ご購入はできません。 ご面倒ですが、姫路駅等のみどりの窓口のある駅でご購入ください。 なお、みどりの窓口のある駅は JR 西日本「おでかけネット」でご確認いただけます。
12. 八月十三日に夫婦で新大阪から倉吉へ行きます。京阪神割引切符があるようですが購入は新大阪でも買えますか。 ※(往)8/13・新大阪～倉吉 (復)8/14・倉吉～新大阪 9/15・ 〃 9/16・ 〃 いずれも指定席・二名。です。自由席は割引切符の商品はないのですか。	●このたびは「スーパーはくと」ご利用ありがとうございます。 お問合せ頂きありがとうございます。京阪神往復割引切符につきましては、山陰方面から京阪神方面へご旅行の方へ設定された企画切符のため新大阪駅での発売は致しておりません。 また、自由席で割引となる商品も現在のところはありません。 誠に申し訳ございませんが、ご了承頂きますようお願い申し上げます。
13. 上郡から鳥取までいくのに、智頭線を利用しようと思っています。普通列車ペアきっぷについてですが、2人で同行程なのですが、切符は1枚で2名使え、2000円（実質：1人1000円で乗れる）なののでしょうか。それとも1人2000円の切符 x 2枚（合計4000円）なののでしょうか。お教え頂けますか？	●このたびは智頭線のご利用ありがとうございます。 ペアきっぷは、1枚で2名様ご利用可能となっておりますので、2名様2000円でご乗車頂けます。（実質お1人様1000円でご乗車頂けるということです） お客様のご乗車を心よりお待ちしております。
14. 智頭急行の貸切での利用を検討しています。 もし智頭急行で貸切列車を走らせる場合、費用はどれくらいになるのでしょうか。また、オリジナルのヘッドマークは付けられるのでしょうか。大原の車両基地の見学などオプションで加えられるものの料金も教えていただけるとありがたいです。	●仮にイベント車両により貸切列車を運転する場合は、座席定員の36人分の運賃を1割引した金額になります。 （例）上郡～大原 片道運賃 860円 片道利用の場合 $860 \text{円} \times 36 \times 0.9 = 27,864 \rightarrow \text{端数切上げ} \quad 27,870 \text{円}$ 往復利用の場合 $1,720 \text{円} \times 36 \times 0.9 = 55,728 \rightarrow \text{端数切上げ} \quad 55,730 \text{円}$ 大原車両基地を見学される場合は、事前に申し込んでいただき、料金は頂いておりません。また、オリジナルヘッドマークの取付につきましては、既存の

お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
	ヘッドマークを利用する形になるかと思いますが、そちらは再度ご相談ください。 お客様のご利用をお待ちしております。
15. 今度子供を連れてスーパーはくとに乗車しようと思います。最前列の展望ができる座席を予約したいと思っています。 稀に展望のない車両があると聞きましたので、ぜひ教えていただきたいのですが、8月24日、25日の鳥取から大阪方面の車両はどのタイプの車両が入りますか？	●このたびは「スーパーはくと」ご利用ありがとうございます。8月24日、25日 スーパーはくと2号～14号(鳥取から大阪方面)は現在のところ、上記列車の全ての先頭車(指定席5号車)が展望車となっております。 列車の遅延等により、急きょ車両の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。
16. 大阪～鳥取 8月9日から12日の込み具合を教えてください。	●平素より「スーパーはくと」ご利用ありがとうございます。 現時点でのJRからの情報によりますと、11日～12日は、下り最終のスーパーはくと13号以外は指定席はほぼ満席となっております。9～10日に関しましてはまだ空席がございますが、10日の午後にかけて徐々に席が埋まっているようです。指定席が満席の状況ですと、自由席でもお席に座って頂けない可能性は十分考えられますので、あらかじめご了承ください。 弊社のホームページでも空席情報をご確認頂けますので、よろしければご利用ください。
17. 雪で運休になる事は今までにありましたか？	●雪の影響でやむを得ず運休になった例は過去にございます。昨年は山陰地方大雪のため4日間運休となりました。 今後列車をご利用の予定であれば、状況により運休や遅延が発生する場合がございますので、ホームページ等での事前のご確認をお勧めいたします。 お客様のご乗車を心よりお待ちしております。
18. 7時50分発上郡より乗車しております。最近、この時間帯だけ試験的に2両運行していると聞き、	●平素より智頭線のご利用ありがとうございます。 今後も平日限定で2両運行して参ります。ただし、

お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
とても嬉しく思います。佐用高校生のマナーが悪くてとても困っていました。どうかこの時間帯だけでも2両にさせていただきたいです。	佐用高校の長期休暇期間及び3年生の自由登校期間は除きますのでご了承下さい。 高校生の乗車マナーにつきましては、佐用高校、佐用町青少年育成センター等と連携しながらマナーアップの向上に取り組んでおります。また、運転士にも乗車マナーについて声かけをするよう徹底しているところです。 貴重なご意見をありがとうございました。
19. 智頭急行スタンプラリーで規定のスタンプを集めて智頭駅でプレゼントをいただきました。ありがとうございました。 その際、Wチャンスで特等が当たり「佐用町特産品」が頂ける葉書を渡されましたので、必要事項を記入してすぐに投函しましたが、未だ届きません。いつ頃到着するかお知らせ頂ければ幸いです。	●スタンプラリーにご参加いただきありがとうございます。また、特等ご当選おめでとうございます。特等の商品につきましては、智頭線利用促進協議会がご用意させていただきます。 協議会に確認いたしましたところ、12月中旬をめぐりに商品を発送するとのことです。 お待たせして申し訳ございませんが、到着までもうしばらくお待ちください。
20. 姫路や明石に行く機会が多いのですが、佐用駅や大原駅でパーク＆ライドが出来ればと考えております。 駅周辺に有料でも良いので駐車場はありますか？	●佐用駅には列車利用者専用駐車場が駅の東側にございます。約20台駐車することが出来ます。場所が分かりにくい場合には、駅係員にお尋ねください。 また、大原駅にも駅舎隣に町営の駐車場がございます。いずれも無料となっておりますが、ご予約は致しかねます為満車の場合もございます。あらかじめご了承くださいますようお願い申し上げます。 お客様のご乗車を心よりお待ちしております。
21. お世話になります。 5月17日の鳥取18:40発のスーパーはくと14号で、大阪まで乗りましたが、黒い革製の小銭入れを忘れたかもしれません。忘れ物については、どこに問い合わせたらよいのでしょうか？	●平素より「スーパーはくと」ご利用ありがとうございます。 スーパーはくとでのお忘れ物は、終着駅での管理となります。申し訳ございませんが、下記センターまでお問合せ下さい。 J R西日本お客様センター（京阪神地区） 電話：0570-00-2486
22. 2点お伺いします。	●スーパーはくと号・スーパーいなば号の年間収益

お客様の声（要旨）	お答え・取り組みなど（要旨）
智頭急行では、年間の収益の何割を特急スーパーはくと スーパーいなば号から得ていますか？ スーパーはくとの車両のコンセントが設置されていない座席の番号を教えてください。	割合ですが、切符の収支状況から申しますと、約 5 割程度です。弊社 HP の企業・採用情報→企業情報→第 31 期業務及び財務に関する資料をご参考になさってください。 また、コンセントのない座席につきましては資料を添付させていただきますので、参考にしていただければ幸いです。
23. 12/13 737Dご乗車のお客様（男性4名）が上郡駅で切符を購入しようとした際、「行き先を伝えただけで割引のある“ペアきっぷ”を案内してくれた。よくできた社員だ。」と上郡駅係員の対応にとっても感激したことを運転士に話された。	●お客様よりこのようなお言葉をいただ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りますよう努めてまいります。
24. 鳥取からスーパーはくとに乗車後女性の車掌様が検札に来られ、私が冷えピタを貼って寝ている姿を見てかなり心配された様子でした。 また、その際に大変温かいお声掛けをいただきました。ご心配をおかけしたことにお詫びを申し上げますとともに、温かい対応に感謝申し上げます。	●お客様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りますよう努めて参ります。
25. 何時も大変きれいに掃除が行き届いてとても気持ちが良いです。 私は時々ここで休ませていただいています。今週に 20 回くらい来ています。いつもすっきりして素晴らしく、ひと時を過ごしています。田舎の風情が大好きです。いつまでも続けて頂きたいと思っています。（西粟倉駅）	●智頭急行をご利用いただきありがとうございます。西粟倉駅については、階段・ホームにつきましては弊社が管理しておりますが、駅舎は西粟倉村役場が管理を行っております。お客様からこのようなお言葉を頂いたことを役場の方にもお伝えしておきます。引き続きご利用をお待ちしております。

〔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。