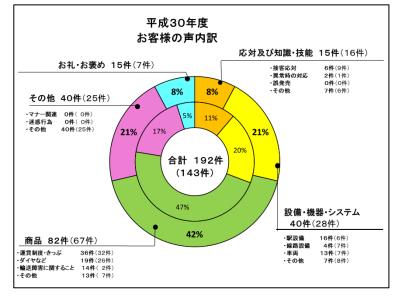
# 2018年度のお客様の声と対応について

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。

# 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)

 ほぼ毎週ですがスーパーはくとさんのお 世話になり、大阪から倉吉に来ています。 ありがとうございます。

乗車して気づいたことが3つあります。 以下の通りです。

- (1) 車掌さんのアナウンスですが、例えば智頭で降りる前に「お早やめにご支度ください」と言っているように聞こえます。正しくは「お仕度」ください。「ご」ではなく「お」ではないでしょうか?違和感があります。
- (2)冷房温度ですが、設定が寒いような気がします。真ん中はそうでもないと仰っていましたが、28度が国の設定温度であると思います。25度という時がありましたが、これは寒いと思います。
- (3)自由席ですが、お客さんのほとんどは、 一人で二席を占領しています。荷払っています。 一人でいます。二つの席の料金を払ってアはないでは困ります。 でいざ知らず、これは困り方にでするかではある。 でも多いでおりない。 でおりないでおりないに置かいますようなお願いします。 新幹線があります。 がようないます。 があります。 があります。

以上、気が付いたことです。よろしくお 願いします。 お答え・取り組みなど (要旨)

平素より智頭急行をご利用頂きありがとう ございます。

- (1) ご乗車時にご不快な思いをさせてしまいストラーとでです。車はですのでおりました。車は、「おりでは、「おりでは、「おりでは、「おりでは、「おりでは、「おりでは、「おりでは、「おいりでは、「おいりでは、「おいりでは、「おいりでは、「おいりでは、」が原りにあるようでは、「おいりでで、どいましては、「ないりでで、どいましては、「であります。といいと考えております。

お答え・取り組みなど (要旨)

お客様より頂戴しましたご意見を真摯に受け止め、より快適な車内となるよう配慮してまいりたいと考えております。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。

2. この度 10/19 スーパーはくと 10 号を利用させていただきました●●と申します。今回の乗車にあたり、不快な思いをしたこと、ならびに御社の運行姿勢について疑問を抱きましたのでお問い合わせさせていただきます。

私の前の席に座られた方 (男性) が、車内アナウンスに従わず、座席をなんらの配慮もなく大きく倒してこられました。私は不意に前面に前面に対きを感じながらも我慢していました。あまりにも不意に大きくリクライニングされたのでまを捨てに行く際、トイレに行く際、足を組み替える際に大きく倒されたシートに体が当たりとである際にはご迷惑をおかけしたかと思いますが、その前の方は車掌さんに座席の移動を願い入れ、それを受け入れられました。しかしながら、その方は無配慮にも倒したシートや下ろしたカーテンはそのままに座席を移動しようとしました。

本来、シートの可動域で倒すのは問題ないこととは承知しますが、御社の車内アナウンスでもありますように、リクライニングの際は周囲に配慮することとしているにもかかわらず、無配慮にシートを大きくリクライニングした前の座席の方のみに配慮し、無配慮被った私には一言も声をかけず座席を立つ際にシートを元の位置に戻す等のモラルを守られない前の方のみに配慮し続けた車掌さんのその姿勢に是非、御社の利用者に対する平等性に関する考え方を伺いたく問い合わせさせていただきます。ご回答お願いいたします。

3. 3/7 かにカニ日帰りエクスプレスのプランで鳥取駅からスーパーはくと10号を利用した。

出発してしばらくして車掌が検札に来た際、「どこからどこの区間のきっぷを確認するのですか」と尋ねたところ答えてもらえず、「静かにしてください」と言われた。

私たちは特に騒いでもなく普通にしていた。ふてくされた態度で「文句があるとらどこにでもおっしゃってください」と言われた。前の座席のグループが騒いとでいたのでそれも注意していた。接客業として良くない態度だと思うので注意して

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、弊社スーパーはくとご利用時にお客様 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。

平素より、快適な車内となるよう案内放送や車内でのお声掛けを実施するよう指導しておりますが、お客様が座席のリクライニングご使用時に、後部座席のお客様へ配慮を促す車内放送を実施するよう指導は行っておりませんでした。

確認したところ、車掌がそれぞれ各人で考えて車内放送を実施したりしなかったりという状況になっていましたが、当日の車掌はそのような車内放送を実施しておりませんでした。また、対応した車掌は● ●様の思いに気付けないまま、お声掛けするなどの行動をとることが出来ず、ご不快な思いをさせてしまいました。

今後は車掌全員に放送するよう周知するとともに、ご乗車のお客様の様子の変化やサインを感じ取った際には積極的にお声掛けすること、またお客様同士に問題の種が潜んでいる場合などは、双方のお客様の立場に立って対応することを指導してまいります。

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。

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。

平素より、車掌には快適な車内となるよう 丁寧な接客や車内でのお声掛けを実施するよ う指導致しております。

ご利用頂く一人一人のお客様に快適な車内となりますよう、乗務員への指導を一層行って参ります。

今後も智頭急行をご愛顧下さいますようお 願い申し上げます。

お客様の声(要旨)	お答え・	・取り緋	みなど	(要旨)
-----------	------	------	-----	------

ほしい。

4. 11月2日の佐用駅の終電に遅れが出ていた時、何もアナウンスが無いしホームページにも普通電車の情報は書いてないし、運転取り止めになったのかと思って不安でした。

数分の遅れなら放送が無くても何も思わないのですが、32分遅れだったのでさすがに不安でした。この時間駅員さんもいませんし電光掲示板も無い駅なので、アナウンスはとても大事だと思います。

遅れは仕方ないので全然問題ないのですが、 アナウンスがあった方が安心して利用できま す。

ほぼ毎日使ってるので改善してもらえたら嬉 しいです!よろしくお願いします!

5. 智頭急行各駅でパークアンドライドのための駐車場の整備された駅はありますか?

また、駅近辺の駐車場について、まとめられたものはあるでしょうか? 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誠にありがとうございます。11月2日に佐用駅で最終列車が遅れた際、お客様を大変不安なお気持ちにさせる結果となりまして誠に申し訳ございませんでした。列車が遅れた際の案内放送については、今後更にお客様に分かりやすく丁寧に行うよう努めて参ります。

なお、駅員がいない時間帯において、案内放送を聞き逃されたり、内容がわかりづらいときなどは、ご遠慮なさらずに智頭急行運輸部(0858-75-2595)までお問い合わせください。

また、駅待合室へ案内放送用スピーカーを新たに 設置し、今まで以上にお客様に安心してご利用頂け る設備改善も行っているところでございます。

今後も智頭急行をご愛顧くださいますようよろし くお願い申し上げます。

その他の駅につきましては弊社でご案内出来る駐車場はございません。また駅近辺の駐車場に関する資料等もご用意しておりません。申し訳ございませんが、ご理解頂きますようお願いいたします。

お客様のご乗車を心よりお待ちしておりま す。

6. JR 美作江見駅から JR 倉敷駅へ行きたいのですが、佐用駅と上郡駅で JR との乗り継ぎが必要になるかと考えています。

足が悪く階段が使えませんが、何か対 策は必要でしょうか? お問い合わせ頂きありがとうございます。 佐用駅には、エレベーター、エスカレーター 一等の設備がございませんので、佐用駅で JR 姫新線から智頭線への乗り換えは、JR 姫新線 のホームから階段を下りて頂き、通路を移動 して再度階段を上がり、智頭線のりばへお越 し頂く必要がございます。

佐用駅でのお乗り換えで介助をお申込みになられる場合は、ご旅行2日前までに下記までご連絡をお願いします。

JR 西日本お客様センター (営業時間 6 時から 23 時 年中無休)

電話番号 0570-00-2486 上記電話番号でつながらない場合(有料) 078-382-8686

ただし、佐用駅には貸し出し用の車椅子は ございませんので、車椅子での移動がご希望

	お客様の声(要旨)	お答え・取り組みなど(要旨)
	お客様の声(要旨)	を注している。 を注しいいでは、まないのでは、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、では、で
7.	JR線でICOCA にて駅に入場し、上郡駅から 智頭急行線に乗り継ぎます。智頭急行線上郡駅 でICOCA の精算は出来ますか?先月はJR線 上郡駅でICOCA 精算しました。	お問い合わせありがとうございます。 JR 西日本では ICOCA エリアの拡大を 9 月 15 日に実施され、JR 上郡駅も ICOCA 対応エリアになりました。JR 上郡駅に自動改札機が設置され、それに伴い、弊社の上郡駅改札前にも設置されております。つきましては、弊社改札口にて ICOCA 等交通系ICカードで入場・出場をして頂けるようになりました。 これまで、ご不便をお掛けしておりましたが、現在はJR線から智頭線に乗り換えをされる場合は、直接弊社の改札口でICOCAで出場して頂き、智頭線の乗車券を購入し、ご乗車して頂けます。なお、チャージする機器は、設置されておりません。チャージオる機器は、設置されておりません。チャージ不足の場合は、JR 上郡駅で行って頂きますようお願い申し上げます。 今後とも JR 並びに弊社をご愛顧頂きますようよろしくお願い申し上げます。
8.	お世話になっています。 石井駅舎とプラットホーム間の雑木が大きくなってきました。主人が毎年伐採し、処理をしておりましたが、12月に転倒し、肋骨を2本損傷しました。今年が作業は無理です。 お手数をお掛けしますが、よろしくお願い致	○○様に直接連絡 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。
	します。	

部を撮影したと思われる写真をインターネット上で偶然見つけました。

車体にかなり傷が入っているようです ので、安全管理上の情報としてお知らせ します。

URL のリンクを貼っておきますので、 ご確認ください。

10. 身障者で、横幅 85 cmの車いすに乗っています。御社の特急はくとの乗車を企画しています。車いすが入るドア幅を教えてください。

折り畳んで、横幅 85 cm\*高さ 80 cm\*長さ 80 cm位です。宜しく。

11. 先日スーパーはくとに乗車しました。その際の 指定席が3号車7番A,B席でした。この席には コンセントがありませんでした。車両紹介のペ ージにも「コンセントの無い席」が書かれてあり ますが、具体的にどの席が無い席かわかりませ ん。わかっていれば予約時に席を指定すること で無し席を回避できます。車両紹介ページの席 番図に追加できませんか。

この時はコンセント有り席が空席だったので 車掌さんにお願いして、車内で変更して頂きま した。 お答え・取り組みなど (要旨)

ご指摘頂きました写真の車両を確認いたしましたところ、車体の傷ではなく、車体表面の塗装が割れている状態でした。車両の運行には影響はございませんのでご安心ください。車体は鉄製となっており、気温の影響で膨張・収縮する材質上塗装が割れやすくなっております。

車両の検査を実施し、4年周期で塗装の補修を行っておりますが、部位によっては周期を 待たずひび割れが発生しているのが現状で す。

ご指摘の箇所については速やかに補修いた します。わざわざご連絡頂きましたことに感 謝申し上げます。

今後とも智頭急行を何卒宜しくお願い申し 上げます。

お問い合わせ頂きありがとうございます。 列車をご利用頂ける車椅子の大きさは、「長さ120センチ以下、高さ120センチ以下、幅70センチ以下」となっております。これは、JR各社並びに弊社共通の大きさです。

スーパーはくと号の、ホームから列車に乗り込む際のドア幅は約90cm、デッキから客室への仕切りドアについては、身障者用の座席をご用意した車両のドア幅は約100cm、それ以外の車両については約82cmとなっております。なお、グリーン車を除く各車両の客室内の通路幅は約53cmです。

身障者用のお席をご希望の場合は、切符を購入される際にJR各駅にてお問いからといるでは、駅係員がホームませでので、大きますので、事前にで連絡いただりますので、事前にご連絡いただけます。身にででありるムーズにご乗車いただけます。身だされるのお席の件とあわせて駅にてご確認ください。

お客様のご利用を心よりお待ちしております。

お問い合わせ頂きありがとうございます。

スーパーはくと号のコンセントのない座席につきまして、弊社ホームページに詳細を明記しておらず、大変ご迷惑をお掛け致しましたことを深くお詫び申し上げます。

取り急ぎコンセントのない座席位置を記入しました画像を送付させて頂きます。

今後コンセントの有無についてのご案内も含めて、ホームページに掲載する座席表の変更を検討して参りたいと存じます。

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。

(※現在コンセントのない座席を表示した座席表を

お客様の声(要旨)	お答え・取り組みなど(要旨)
	ホームページに掲載済み)
12. スーパーはくとを時々利用しますが、くとを時々利用とがあるととで、人の写真を撮るのでは、一個では、一個では、一個では、一個では、一個では、一個では、一個では、一個	が、ス目光らおえ。いいな解がでよしたというの過にそる 面為頂 ラ撮うかに見すて、なす理、窓写いまながよいの事がにに重効直、快内りな、りかったも様らてく、し性、。レく撮のまざパてて客をいス事性ががらいとよ参りでよっしり線しい為能窓ご構まおにをするの外採見にのすしメし写をの事りに車うス外す十車りい、撮麗でするの外採見にのすしメし写をの事りに車うス外す十車りい、撮麗でするの外採見にのすしメし写をの事りに車うス外す十車りい、撮麗ですると遊視ごくの可事ものまなう考近頂をからなりにあるだーかごのまなう考近頂がらいとよ参りて、したとの過にそる 面為頂 ラ撮うや ス目光らおえ。いいる解がでよし、 は ス目光らおえ。いいる解がでよし、 な は ス目光らおえ。いいる解がでよし、 な は ス目光らおえ。いいる解がでよし、 な は な に な す 理 に で ら と と い な が ま が で よ の 過にそる 面 為 頂 が で よ り に で ら と と い な が ま が で よ の 過にそる 面 為 頂 が で よ い な す 理 に で ら と か に な す 理 に で ら と か に か に か に か に か に か に か に か に か に か
13. 東京往復割引切符で、新幹線とはくとの 乗換駅は選択できますか?新大阪、京都、 姫路などがあります。 また、乗換駅で改札の外に一時的に出る 事は可能ですか? 以上、よろしくお願いします。 14. 京阪神往復割引切符の有効期間が4日間と記載 がありますが、たとえば、往路26日、復路29 日では使用可能ですが、復路30日では使用不可	上げます。 東京往復割引きっぷで、新幹線の乗換駅を選択して頂くことは可能です。切符ご購入の際駅係員にお伝えください。 途中下車は不可の為、乗継駅で改札の外へ出て頂くことはできません。改札の外へ出すと、切符は前途無効となりますのでご注意ください。 お問い合わせ頂きありがとうございます。京阪神往復割引切符の有効期間は、有効期間開始日を含めた4日間となります。
ということですか。	有効期間が 26 日から 4 日間としますと、29 日までが使用期限となります。30 日にはご使用頂けませんのでご注意ください。 お客様のご乗車を心よりお待ちしております。
15. 鳥取から用があり、智頭線1日フリーきっぷを利用したいのですが特急の車内又は下車駅の佐用で智頭線1日フリーきっぷを購入することは可能ですか。	お問い合わせいただきありがとうございます。 智頭線の1日フリーきっぷは、JR佐用駅でお買い求めいただけますが、特急の車内ではお買い求めいただけませんので、特急列車で智頭〜佐用間をご利用になられる場合は事前にお買い求めいただく必要がございます。 事前にお買い求めいただくには、智頭急行智頭駅・大原駅・上郡駅の窓口にお越しいただくか、郵送でもお申し込みいただけます。 郵送の場合は、きっぷの代金(大人1,200円、小人600円)と送料82円と返信用封筒(定形)を同封して、郵便小為替または現金書留でお送りください。なお、つり銭の無いようにお願いします。

お客様の声 (要旨) お答え・取り組みなど (要旨)  $\mp 689 - 1402$ 鳥取県八頭郡智頭町智頭 2052-1 智頭急行株式会社 総務部 総務企画課 電話 0858-75-6600 なお、一日フリーきっぷは、智頭線(智頭~上郡駅 間)の普通列車の車内でお買い求めいただくことが できますので申し添えます。 お客様のご利用を心よりお待ちしております。 16. あまつぼし急行に乗りたいのですが、 お問い合わせ頂きありがとうございます。 ベント列車なので定期的に運行されてな 「あまつぼし」はイベント等で貸切となる場 いのでしょうか。 合もございますが、通常は智頭線上郡駅~鳥 時期やチケットの買い方、姫路までの 取駅間を定期普通列車として運行しておりま バスの連絡便があるのかなど教えてくだ さい。 お客様のご乗車日がお決まりでしたら、事 前に運行時刻をお知らせいたしますので再度 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あらかじ めご了承ください。 姫路駅までのバスの連絡便はございませ ん。JR線等で智頭線までお越し頂きご乗車下 さい。乗車券は智頭線上郡駅・佐用駅・大原 駅・智頭駅でもご購入が可能です。 それ以外の無人駅をご利用場合は車内でお 支払いすることも出来ます。ご不明な点等ご ざいましたら再度お尋ねください。 お客様のご乗車を心よりお待ちしておりま <u> 平素より弊社をご愛顧いた</u>だきまして、誠 17. 2/10(日) に普通列車で上郡⇒智頭まで大 にありがとうございます。 人5人で片道利用したく思っています。 この組み合わせで利用するのが一番お お問い合わせの乗車券のご購入について、 得に乗車できるかと思いますが、どちら 「1日フリーきっぷ」は郵送にてご購入して の切符も事前に郵送にて購入することは 頂けます。 可能でしょうか? 「普通列車ペアきっぷ」は事前にご利用日を お知らせいただければ郵送にてご購入頂けま ●智頭線 1 日フリーきっぷ×1 (1人分) ●普通列車ペアきっぷ×2 (4人分) なお、ご利用日の変更は郵送では致しかね ますので、券面のご利用日当日までのご利用 開始前に駅窓口でお申し出ください。 智頭急行 上郡駅の窓口営業時間は「7:00 ~18:50」です。また、ご不明な点がござい ましたら、お問い合わせください。 ご利用を心よりお待ち致しております。 18. 2/14 に佐用駅(6:58 発)→上郡駅→竜野駅 お問い合わせありがとうございます。 佐用駅では、駅窓口が閉まっている時間で →赤穂駅(8:24 着)に乗ります。 朝早いので窓口も空いてないと思いま も、智頭線用の自動券売機で上郡駅までの乗 すし、切符を買うところがないとお聞きし 車券をお買い求めいただけますので、ご乗車 ました。その場合ワンマン列車なら整理券 前に佐用駅から上郡駅までの乗車券をご購入 を取り、赤穂駅でお支払いすればいいので 下さい。 すか? JR線にお乗り換えをされる上郡駅では、 智頭急行の駅係員が窓口にいますので、自動 券売機でご購入頂いた乗車券を駅係員に渡し ていただき、智頭急行上郡駅の「乗車駅証明

お答え・取り組みなど (要旨)

書」をお受け取り下さい。

JR線(山陽本線)は、「乗車駅証明書」で 上郡駅から竜野駅までご乗車いただき、竜野 駅で改札口を出られる場合は、「乗車駅証明 書」を竜野駅係員にご提示いただき、上郡駅 から竜野駅までの運賃をお支払いください。

竜野駅で改札口を出ないで播州赤穂駅までお越しになる場合は、「乗車駅証明書」を播州赤穂駅係員にご提示いただき、上郡駅から播州赤穂駅までの運賃をお支払いください。お客様のご乗車を心よりお待ちしております。

19. JR 線上郡駅〜智頭急行線経由〜米子駅までの往復切符を高校生の学割を適応して購入したいと考えております。

切符購入時は、御社切符販売窓口でご対応いただけるのでしょうか?それとも、JR窓口になりますでしょうか?お手数をおかけして申し訳ございませんが、ご教示賜れますようお願い申し上げます。

お問い合わせいただきありがとうございます。

智頭急行の駅で発売できるJR山陰線の駅は、旅客連絡運輸取扱基準規程別表により、浜坂・赤碕駅間の各駅と決められているため、智頭急行上郡駅ではJR山陰線米子駅までのきっぷを発売することができません。

大変申し訳ございませんが、上郡駅〜智頭 急行線経由〜米子駅までの学割往復きっぷ は、JR上郡駅の窓口でお買い求めいただきま すようお願いいたします。

なお学割は、JR線の智頭駅〜米子駅間の運賃に対してのみ適用され、智頭線の上郡駅〜智頭駅間の運賃には適用されません。

智頭急行では、智頭線をお得にご利用いただける「智頭線1日フリーきっぷ」(1,200円)を、智頭急行の駅窓口と智頭線内の普通列車車内で発売しております。智頭線内の普通列車を、ご乗車日当日に限り何度も乗り降りできるきっぷです。上郡駅〜智頭駅間の片道普通運賃が1,300円ですので、片道のご利用でも100円お得になります。

ただし、このきっぷをご利用いただけるのは、3月1日~4月10日、7月1日~9月30日、12月10日~1月10日の間は毎日、それ以外は土休日に限られます。ご利用日によっては、お買い求めいただけない場合がありますので、あらかじめご了承ください。

「智頭線1日フリーきっぷ」は智頭急行の駅窓口又は普通列車車内でお買い求めいただき、JR線の智頭駅〜米子駅間の学割往復乗車券はJRの駅窓口でお買い求めいただくことになり、大変お手数をお掛けすることとなりますので、お客様のご都合に合わせてお買い求めください。

ご利用を心よりお待ちしております。

20. 東京より新幹線で姫路にてスーパーはくと乗り継ぎ、鳥取に行きます。

降雪で新幹線に遅れが出た場合、スーパーは くとの姫路出発時間を遅らせる等の調整はされ るのでしょうか? お問い合わせ頂きありがとうございます。

新幹線が遅れた場合、姫路駅でスーパーはくと号の発車を遅れさせる措置を取る場合がありますが、お乗り換えになるお客様の有無や新幹線の遅れ時分等その時の状況によって、JR西日本が判断される

お客	⊭σ	一丰	( 画	匕)
わ谷	THE V.	, ш	( <del>'// '</del>	-

お答え・取り組みなど (要旨)

ことになっています。

新幹線に遅れが出た場合には、姫路駅でスーパーはくと号に乗り換えができるかどうか、お手数をお掛けして申し訳ございませんが、その都度、車掌又は駅係員にお問い合わせいただ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。

21. はじめまして、●●と申します。2年生の息子がスーパーはくとが大好きで、よく走っているスーパーはくとを見に行かせていただいています。その息子が来月8歳のお誕生日を迎えます。誕生日プレゼントにスーパーはくとのグッズの詰め合わせが欲しいということで、ネットから購入させていただこうと思うのですが、息子の希望商品の中に、スーパーはくとのどら焼きがあり。。。こちらはネットで購入できないのです

無理なお願いは承知しておりますが、購入するグッズと一緒にどら焼きを同包していただくことはできませんでしょうか?お忙しいところ、申し訳ございません。お返事お待ちしております。

22.7 月に鳥取へ旅行へ行く予定がありスタンプラリーに参加する予定ですが、駅スタンプ 10 個+沿線施設スタンプ 5 個集めれば、シール・あまつぼしクリアファイルもらえるという認識で合ってますか。

23. NHK連続テレビ小説「まんぷく」でヒロインが 夫と母親とともに上郡に疎開するストーリーに なっています。NHKとタイアップして智頭急 行で上郡に行こうみたいな企画はできません か?

岐阜県の明知鉄道は「半分、青い。」のラッピング気動車を走らせました。智頭急行もNHKの広告扱いで「まんぷく」のラッピング気動車を走らせることはできませんか?

別件ですが、スーパーはくとの車両更新に際しては、JR四国が土讃線用に開発する制御付振子式気動車の技術やデザインを参考にするとコストが安くつきます。HOT7000は当初モノクラスだったので、グリーン車が中間車で

お問合せ頂きましてありがとうございます。

「スーパーはくと号どらやき」は、弊社が JR 西日本山陰開発㈱及び丸京製菓㈱と共同開発し、平成 25年3月1日より発売開始いたしましたが、現在は製造・販売を行っておりません。

スーパーはくと号を応援してくださるご子息のご 希望に沿うことが出来ず、大変申し訳ございません。

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。

お問い合わせ頂きありがとうございます。 スタンプラリー景品のシールとクリアファイルは、駅スタンプを5個と、沿線施設スタンプを2個集めて頂きますとプレゼントさせて頂きます。駅スタンプを10個と、沿線スタンプ5個を集めて頂いた場合は、宮本えりおスプンで帳と鉄カードを、上記景品とあわせてプレゼントさせて頂きますのでぜひご参加ください。

お客様のご利用を心よりお待ちしております。

お問合せ頂きありがとうございます。

NHKとのタイアップ、ラッピング列車につきましては、現時点で検討段階にはございませんが、様々なお客様のご意見を参考に、今後に活かして参りたいと存じます。

また、スーパーはくとの新型車両につきましては、 数年後には更新の必要がございますが、現段階では 何も決まっておりません。今後お客様のご意見など も参考にさせて頂き、検討して参りたいと存じます。

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。

お客様の声(要旨)	お答え・取り組みなど(要旨)
すが、新車では鳥取方1号車を半車パノラマグ	
リーン車にしてください。	
24. 智頭急行ホームページの沿線見どころガイドの一番上にある写真の風景の撮影場所を知りたいので教えてください。電車が菜の花と一緒に写っている写真の場所です。よろしくお願いします。	ます弊だ河近でのすせ がはにた河近でで、 をうで成だされたで、 のは、にらいは、 のは、にらいは、 のは、にらいは、 のは、にらいは、 のいるは、 のいるは、 のいるは、 のいるは、 のいるは、 のいるは、 のいるは、 のいるは、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがで、 のいますがの。 というのは、 というのは、 のいまがののすせ、 のいますがのいまがののしますがののすせがの。 のいまずののすせがのでのすせがのででもまがのでもまれば、 のいでもまでもまでもまでもまりまでもまりまでもまりまでもまでもまでもまでもまりまでもまでもまでもまでもまでもまでもまでもまでもまでもまでもまでもまでもまでもま
<ul> <li>25. スーパーはくとを時々利用しますが、車掌さんのアナウンスがとても気持ちよいです。</li> <li>上郡や智頭から JR に変わりますが、智頭急行さんの方がアナウンスや振る舞いがあたたかく、好感が持てます。また利用したいといつも思えます</li> </ul>	平素より智頭急行をご利用頂き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。引き続きお客様に愛される会社となれますよう努めて参ります。今後とも智頭急行をご愛顧くださいますよう宜しくお願い申し上げます。
26. いつも楽しくイベント列車に参加させていただいています。 佐用と宮本武蔵の芝桜の見ごろの時期を教えて下さい。是非一度みたいと思いまして。よろしくお願いいたします。	いつもうごとないないには いかまいたださいには かがましたがさればです。 お問いただ宮本旬頃には のの見頃でする。 がと4月中旬からによが近 のの年でし、で宮本旬頃時期がで がますと4月中旬がまずがます。 ででし、ざさいりによいます。 ではますようがます。 ではますよう頃にます。 だきますよる頃れたです。 がままする頃れたでするで だきまするります。 だきまするります。 は代しない。 は代しない。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 はた。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 はた。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 は代しな。 はた。 はた。 はた。 はた。 はた。 はた。 はた。 はた。 はた。 はた
27. 本日スーパーはくと 12 号に乗車させていた と 12 号に乗車さ方 に 乗車 の で を り で で で で で で で で で で で で で で で で で	平素より智頭急行をご利用頂き誠にありが とうごがます。 お客様よりこのようなお言葉を頂き感謝申 し上げます。今回対応致しました乗務員 し上伝えさせて頂きます。 引き続きお客様に愛される会社となります よう、より一層努力して参ります。 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。

ころ、笑顔でとても丁寧に時間をかけて

また、乗車券には改めて学生割引の処 理をしたものをご用意いただき、とても

対応していただきました。

助かりました。以前にも別の列をでした。以前に車内での別での別での場合ででのようでのようでのようでのようでをした。対応をいったがとうでいました。お掛けいた乗務員の方にお伝えただい。また智頭急行を利用させてい。またりがとうでざいました。

とうございます。

お答え・取り組みなど (要旨)

28. 2018 年 4 月 14 日、山陰地区を旅しまし た。JRは強風のため運転を見合わせてお り、私は倉吉駅から鳥取市に帰ることが できませんでした。 JR 倉吉駅のスタッフ が助けてくれない中、貴社のスタッフの 一人、○○さんが私を助けてくれ、状況を 辛抱強く詳しく説明してくれました。彼 女は私の妻の感情を慰めるだけでなく、 現在の状況をその都度説明してくれまし た。彼女のよく訓練された専門知識と熟 練技能が私と妻を安心させてくれまし た。智頭急行株式会社のスタッフへの専 門的なトレーニングと、プロフェッショ ナルなサービスに感謝します。貴社のよ く訓練されたスタッフ○○さんは率先し て、積極的に私たちを助けに来てくれま した。幸いなことに、4月15日に倉吉を 再訪し、倉吉から鳥取まで乗車した列車 (JR 特急スーパーはくと 10 号・京都行) に○○さんがチケット検査官として働い ていました。

お客様よりこのようなお言葉を頂き感謝申 し上げます。

対応致しました乗務員へは申し伝えさせて頂

きます。

引き続きお客様に愛される会社となりますよう、より一層努力して参ります。 会後とも智丽負行をご愛顧くださいますと

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。

私は貴社のサービス、貴社の専門的に訓練されたスタッフ、そしてまた○○さんに感謝したいと思います。○○さんに心からのお手伝いやプロフェッショナルなサービスをいただきありがとうございました。

29. 先日、日比谷公園の鉄道フェスティバルにて智頭急行のブースの方にとてもよくしていただき、一言お礼をお伝えしたくメールさせていただきました。

智頭急行さんのブースで少し買い物をさせていただきました。その際に無理を言って使い終わったポスターを売っていただけないか相談したところ、何時頃に来ていただければ、とのことで無理を聞いていただきました。妻の地元の鉄道会社なので、これまでもなんとなく親しみを感じていましたが、今回のことで改めて素敵な会社だなとファンになりました。娘もスーパーはくとが大好きになり、折を見て乗りに行きたいとおもっております。一言、職員の方にお礼をお伝えいただけましたら幸いです。

この度は弊社グッズをご購入頂き誠にありがとう ございます。お客様よりこのようなお言葉を頂き感 謝申し上げます。

対応致しました社員へは申し伝えさせて頂きます。

引き続きお客様に愛される会社となりますよう、より一層努力して参ります。

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。

30. 11 月 23 日鳥取駅からスーパーはくと 8 号に乗

平素より智頭急行をご利用頂きありがとうござい

車し、女性車掌さんの丁寧で分かりやすい案内 放送、車内改札時の笑顔と丁寧な接客は、とても 良い印象で、良い車掌さんの列車に乗れて良か ったと思いました。

これからも素敵な接客を続けて頂きますよう 御礼申し上げます。

もう1カ月も前になりますが、11月29日に

31. 問い合わせではなく、お礼のメールをさせていただきます。

倉吉から三ノ宮 17 時着のスーパーはくと 10 号 (だったと思います。)を利用させて頂きました。この時、座席の窓が前半分が壁だったこともあり、倉吉を出てすぐに恥ずかしながら車内で酔ってしまいました。このまま三ノ宮まで 2 時間ほど我慢するのは辛いなと思い、車内改札に来た車掌さんに、思い切って窓の大きい席に移動させて欲しいとお願いしたところ、快く応じてくださったと共に、移動のとき、またそのしばらくしたあとの車内改札してるときにも優しい笑顔で『具合はどうですか?何かあったら遠慮

車掌さんにとっては何気ない業務の一環だったかもしれませんが、おかげさまでとても体も心もやすまりました。本当にありがとうございました。

なくお声かけください』と格別のご配慮を賜り

お礼をいつか、いつかと思っているうちに遅 くなりましたことをお許しください。

余談ですが、スーパーはくとってむちゃくちゃ速いんですね。今まで、山陰に行くときは車を使っておりましたので、山を越えるにもかかわらずすごいスピードで走るスーパーはくとに頼もしさと感動を覚えました。家に乗り物に興味を持ち出した子供がいるのでいつか乗せたいと思います。

最後になりましたが、これから年末年始の忙しい期間を迎えるかと思います。かなり寒くなると聞いておりますので先述の車掌さんをはじめ、智頭急行の皆様もどうかご自愛ください。この度は本当にありがとうございました。

# お答え・取り組みなど (要旨)

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、丁寧な接客や案内放送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。

平素より智頭急行をご利用頂き誠にありがとうご ざいます。お客様よりこのようなお言葉を頂き感謝 申し上げます。

対応しました車掌へは申し伝えさせて頂きます。

●●様のご体調が快方に向かい快適にお過ごし頂けたことは、弊社としましても対応した車掌にとりましても大きな喜びです。

引き続きお客様に愛される会社となりますよう、 より一層努力して参ります。

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〕

ました。

- 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。