

半澤 一宣 様

拝啓 残暑の候、半澤様にはますますご清祥の段、お慶び申し上げます。

いつも JR 西日本をご利用いただきまして、ありがとうございます。
また、回答が大変遅くなりましたことを深くお詫びいたします。
お客様からいただきました貴重なご意見に対し、回答させていただきます。

このたびは、新幹線をご利用いただいた際、ご不快な思いをおかけいたしまして
申し訳ございません。

弊社では、健康増進法に則り、駅や車内の受動喫煙防止対策に取り組んでおります。
N700 系につきましては、お客様のご利用状況や多様なご要望にお応えするため、
健康増進法に則り喫煙ルームを設置しております。

設置にあたっては、強制排煙装置、光触媒脱臭装置またはタッチ式自動ドアを
整備することで、分煙化に努めております。

受動喫煙防止の取組みにつきましては、今後もお客様のご利用状況や
社会情勢等を考慮しつつ、いただいたご意見をふまえて取り組んでまいります。

また、車内秩序の維持につきましては、引き続き警察等とも連携を行い、
巡回などの防止対策に努めてまいります。

当日対応させていただきました、のぞみ 138 号の乗務員は双方のお客様から
お話しをお伺いし、相手方のお客様が激昂されていたこともあり、今回は冷静に
お話しいただいた半澤様にご移動のご協力をお願いさせていただきました。
このたびはご協力いただき、誠にありがとうございました。

旅行開始後の払いもどしにつきましては、列車が運行不能になった場合や、
特急列車が 2 時間以上遅延した場合等とさせていただきます。
大変申し訳ございませんが、お客様のケースは払いもどしをする事由に
該当しないため、運賃・料金について払いもどしはいたしかねます。
何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

今後も引き続きお客様のニーズの把握に努め、サービスの向上に取り組んでまいりますので、何卒ご理解いただきますようお願いいたします。

恐れ入りますが、弊社から回答させていただいた内容は、お客様個人に宛てたものでございます。回答メールの内容の一部または全部を転用することは、お控えいただきますようお願い申し上げます。

繰り返しとはなりますが、このたびは大変ご不快な思いをおかけいたしましたことを、あらためてお詫び申し上げます。

また、貴重なご意見をいただきまして誠にありがとうございました。

今後とも JR 西日本をご利用いただきますよう、よろしくお願い申し上げます。
末筆となりましたが、半澤様の今後のますますのご健勝をお祈り申し上げます。

敬具

2019年8月29日

西日本旅客鉄道株式会社
CS 推進部 JR 西日本お客様センター