

平成 19 年 1 月 16 日

半澤一宣様

拝啓 厳冬の候、ますますご清祥の段、お慶び申し上げます。

平素は名古屋鉄道をご利用いただきまして誠にありがとうございます。

さて、この度平成 18 年 12 月 27 日付け書面にてお問合せいただきました件につきまして、以下のとおりご回答申し上げます。

なお、同書面は弊社社長の木下及び鉄道事業本部長の川口宛に頂戴いたしておりますが、両名からの指示を受け、調査・検討いたしました結果につきまして当部署から回答させていただきます。

半澤様がお客さまの駅ホームでの喫煙をご注意いただきましたことにお礼を申し上げますとともに、ご不快な思いをされましたことにつきましてはお詫び申し上げます。

半澤様のご指摘のとおり、鉄道事業者には駅構内や列車内の秩序を維持する義務が課せられております。弊社では、係員が暴力行為を受けたお客さまを発見したときは、当該お客様の身の安全の確保に努めるとともに、加害者に対しては、必要なときは警察の協力も得ながら、弊社施設から退去していただくまたはその後の対応を警察に引き継ぐこととしております。

今回、半澤様が喫煙を注意したお客様から暴力行為を受け、これに対する弊社係員の対応に問題があったとのご指摘でございますが、弊社といたしましても、当時の状況を改めて調査いたしましたが、上記の取扱に照らし合わせますと弊社係員の対応に落ち度はなかったものと考えております。

弊社では、引続きお客さまへのマナーの向上や迷惑行為の防止に努めてますとともに、接客サービスの改善・向上のため係員の指導・教育に取り組んでまいります。今後も弊社をご愛顧くださいますようお願いいたします。

最後になりましたが、時節柄、ご自愛くださいますようお願い申し上げます。

敬具

名古屋市中村区名駅一丁目 2 番 4 号
名古屋鉄道株式会社
企画管理部管理課長 越智聖二



〒



東京都足立区



半澤 一 宣 様



名古屋鉄道株式会社

名古屋市中村区名駅1-2-4 〒450-8501

企画管理部