

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は弊社をご利用賜りまして、誠にありがとうございます。このたび半沢様からいただきました弊社社長宛のお手紙につきまして、弊社のサービス全般を担当いたしております私よりご回答を申し上げます。

弊社では、新型の新幹線や特急列車等の車内設備のバリアフリー対応につきまして、平成13年3月に策定された「障害者・高齢者等のための公共交通機関の車両等に関するモデルデザイン」及び、その後改訂されました「公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン」（平成19年7月）に則った仕様としております。

しかしながら、平成元年と平成2年にそれぞれ運用を開始いたしました651系や400系の車いす対応座席の回転方向につきましては、ガイドラインが整備される以前に設計をした車両であるため、ご指摘のとおり、ご利用時にご不便をお掛けしていることをお詫び申し上げます。651系、400系の座席構造につきましては、新型車両への置換え時には、改善を行う予定でございます。なお、平成6年に投入しましたE351系につきましては、通路側に回転する座席構造となっておりますが、今後の新型車両につきましても、引き続き「移動等円滑化整備ガイドライン」に従い、肘掛が跳ね上がるか、通路側に回転するシートを採用していく計画でございます。

「白鳥・つがる」等、485系リニューアル車における出入り口の拡幅とトイレの車いす対応につきましては、車体の基本構造が20年以上も前の車両であるため、構造上、改造できる範囲に制限がございます。また、「いなほ・北越」の運用についてですが、R編成（リニューアル改造実施車）のみでは現行の輸送体系を維持する事ができないため、T編成（リニューアル改造未実施車）と共通運用をしております。これらの旧型車両につきましても、ご利用時にご不便をお掛けしておりますが、今後の車両の置換えの際には、改善を図ってまいりますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。

多目的室につきましては、列車内で体調が悪くなられた方の休憩場所として、また授乳等で必要されるお客さまに対し、車掌やグリーンアテンダントがご案内している部屋であるため、現時点では無表記または業務室等の表記とさせていただいております。使用していない場合は扉に鍵を掛けておりますので、ご利用の際は、車掌やグリーンアテンダントに声をかけていただきますようお願い申し上げます。多目的室の設置有無や号車につきましては、弊社ホームページのJR東日本車両図鑑や列車内に掲示している車内設備案内にてご案内をしておりますほか、テレホンセンターにお問い合わせ

合わせがありました場合、お客さまにご説明をさせていただいております。なお、多目的室扉へのわかりやすい表記につきましては、今後検討してまいりますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。

また、秋田新幹線「こまち」号・山形新幹線「つばさ」号の多目的室を商品の倉庫として使用しているとのこと指摘につきましては、列車内のアテンダント業務を委託している株式会社日本レストランエンタプライズに事実関係の調査を指示いたしましたところ、ご指摘のような実態があることが判明いたしました。当該会社へは、多目的室に商品や私物を置かないよう教育・指導を指示いたしました。今後は、当該会社の管理者が、ルールが守られているかチェックもいたしますので、何卒、ご容赦賜りますようお願い申し上げます。

列車内に設置しております公衆電話に関しましては、近年の携帯電話・PHSの普及状況を踏まえた上で、お客さまのご利用状況等を勘案し、現在の設置位置とさせていただいております。なお、2009年秋以降に営業開始予定の新型「成田エクスプレス」、2010年度末に営業開始予定の新型高速新幹線では、車いす対応可能なデッキに公衆電話を設置する予定でございます。

また、車いす対応座席の一般発売につきましては、弊社の新幹線、および旧型の車両を除く在来線特急にて、車いす対応の座席を、各列車に数席ずつご用意させていただいており、基本的に発車日当日を含め一般発売をしておりません。しかしながら、2つの編成が連結されている列車（2階建て車両が2編成連結して運転する「たにがわ」号など）につきましては、当該列車の全体のお客さまのご利用状況を鑑み、片側の編成の車いす対応座席を一般発売しているものもあります。車いす対応座席につきましては、当日にお越しになる車いすをご利用のお客さまをご案内できるよう、一般に発売する指定席とは別の座席管理をしておりますのでご理解賜りますようお願い申し上げます。

今後も皆様から愛され、親しまれるJR東日本を目指してまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

末筆ではございますが、半沢様のご健勝とますますのご活躍をお祈り申し上げます。

敬具

平成20年10月14日

半沢 一 宣 様

東日本旅客鉄道株式会社  
お客さまサービス部次長

小布施 由武