

半沢 一宣 様

拝啓

初秋の候、時下ますますご清祥の段、お喜び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

先般、弊社社長ならびに鉄道事業本部長宛に頂戴いたしましたお手紙の内容につきまして、下記の通り回答申し上げます。

まず、マルチスペースにつきましては、具合の悪いお客さまや車いすのお客さま、ベビーキープを必要とされるお客さま等に多目的な用途としてご利用いただいております。今回のご指摘を受け、用途等をご案内するシールを入口の扉に貼付いたします。

また、マルチスペースは、自由席にご乗車いただけないお客さまもご利用可能なことから、鍵をかけることは現在考えておりませんが、上記のケースなどでマルチスペースを必要とされるお客さまがいらっしゃる場合は、優先してご案内させていただきますので、乗務員にお申し付け下さいますようお願い申し上げます。

なお、885系の改造には多額の経費を要し、ご指摘の車販準備室も必要なことから、現状通りとしたいと考えておりますが、今回のご指摘につきましては、今後の車両新製時の検討課題とさせていただきます。

なお、公衆電話や自動販売機につきましても、調査を行いましたが、移設する場所が車両構造上なく、移設は困難な状況であることから、今後の車両新製時の参考とさせていただきます。

次に、車いす対応座席（指定席）につきましてですが、当社ではご乗車日の一ヶ月前から2日前まで、お身体の不自由なお客さまへ優先発売を行っておりますが、ご利用が2%程度という状況であることから、発車日当日に空席の場合は一人でも多くのお客さまに着席していただけるよう、全てのお客さまに発売しております。

ただし、当日発売の場合も、システム上は基本的に最後に発売するようにしております。このため、ご希望の場合は、ご乗車前に駅係員にお尋ねくださいますようお願い申し上げます。



最後に、九州新幹線「つばめ」車内の公衆電話につきましては、関係機関との協議の結果、現在のソフトバンクテレコムによる「コミカカード」にてサービスを行っております。全線開業や山陽新幹線との相互直通運転時における車内の公衆電話については、現在検討を進めているところです。

この度は、貴重なご意見を頂きましたことに御礼申し上げますとともに、今後ともJR九州をご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

敬具

平成 20 年 10 月 14 日

九州旅客鉄道株式会社
サービス部サービス課長

※なお、お送りいただきました 80 円切手につきましては、お返しをさせていただきます。