

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、半沢様より弊社社長ならびに鉄道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、下記の通りご回答申し上げます。

はじめに、多目的室のご案内につきましては、「山陽新幹線」では一部形式の多目的室扉および客室内各座席背面テーブルに「11号車には、授乳、おむつ交換、着替えや、お客様の体調が思わしくないときなどにご利用いただける「多目的室」がございます。ご利用希望の方は、乗務員までお申し付けください。」と表示し、ご案内させていただいております。半沢様からご提案いただきました、デッキの案内ポスター等へのご案内の追加につきましては、今後の参考とさせていただきます。

また、「山陽新幹線」や「はるか」「スーパーいなば」等への多目的室の追加設定のご提案につきましては、多目的室としてご利用いただくために一定の広さが必要であること、車いすの方に安全に乗り降りいただくために車両出入口などを含めた大規模な改造が必要であることなどから、ご提案いただきましたスペースを「多目的室」として利用することはきわめて難しいと考えております。なお、授乳などで多目的室のご利用をお待ちいただく状況では、車掌にお声かけいただきましたらできる限りの対応をさせていただきます。

車いす対応座席の最寄デッキの洗面所につきましては、半沢様ご指摘の「しらさぎ」等は車いす対応となっており、ご不便をお掛けしております。現在の車両の改造は、車両構造上きわめて困難と考えておりますが、北陸線に導入を計画している新型車両など今後の特急列車は、車いす対応洗面所の導入を進めてまいり予定でございます。また公衆電話や飲料自販機の車いす対応座席最寄デッキへの移設につきましては、車両における機器搭載スペースが限られていることなどから、移設は困難と考えております。

最後に、車いす対応座席につきましては、当社ではご乗車日の1ヶ月前から2日前まではお身体の不自由なお客様に発売させていただいております。しかしながら発売日当日に空席の場合は、ひとりでも多くのお客様に着席していただけるよう、他の指定席と同様に全てのお客様に発売させていただいております。なお、車いす対応座席が発売済みの場合におきましても、駅係員や車掌にお声かけいただきましたらできる限りの対応をさせていただきます。

このたびは貴重なご意見をいただきありがとうございました。今後ともJR西日本をご愛顧賜りますようお願い申し上げますとともに、半沢様の今後益々のご健勝をお祈り申し上げます。

平成20年10月14日

敬具

西日本旅客鉄道株式会社  
営業本部お客様サービス部