

半沢 一宣 様

拝啓、時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

JR 西日本へご連絡いただきまして、ありがとうございます。

また、回答が遅くなりましたこととお詫びいたします。

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。

(1)について

多目的室をはじめとした車内設備の運用やご案内の表記については、限られた車内空間の中で、お客様のご利用状況など様々な要素を勘案のうえ、ご利用いただいております。

なお、東海道・山陽新幹線にて運行している N700S では、乗務員にお申し出いただければ、3、11、15 号車に設置している業務用室を授乳スペースとしてご利用いただけます。

そのほか乗車中にお困りことがございましたら、巡回中の乗務員、グリーン車を担当するパーサー、警備員にお尋ねください。可能な限り対応させていただきます。

(2)について

乗務員が多目的室に乗車していた件について、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。

担当乗務員に確認しましたところ、当列車は基本的に 6 号車に乗務することが正当でしたが、博多駅で多くのお客様が乗降されるため、関係する乗務員と調整のうえ比較的混雑具合の少ない 7 号車の多目的室に乗務していたことがわかりました。

乗務員には、混雑に応じたお客様への配慮は良しとする一方で、多目的室はお身体の不自由なお客様や体調不良のお客様などがご利用される場所であることを、あらためて周知・指導いたしました。

何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

このたびいただきました要望書は、貴重なご意見として承り、引き続きご利用状況や世の中の動向に注視しつつ、お客様からのご要望も踏まえ、限られた車内空間の中で快適な車内サービスが提供できるように努めてまいります。

なお、弊社から回答させていただいた内容は、受付フォームの「ご利用案内」にも記載しているとおり、お客様個人に宛てたものです。

回答内容の一部または全部を転載、二次利用することは、固くお断りいたしております。ご了承くださいませ。

このたびは貴重なご意見を賜りまして、ありがとうございました。

今後とも JR 西日本をよろしくお願い申し上げます。

末筆となりましたが、お客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

2025 年 11 月 12 日

西日本旅客鉄道株式会社
CS 戦略部 CS 推進室 JR 西日本お客様センター