

【別添4】



ご意見・ご要望の受付 入力内容確認

入力された内容をご確認のうえ、よろしければ「送信する」ボタンをクリックしてください。
内容に変更がある場合は、「戻る」ボタンで入力画面に戻ってください。

なお、ドメイン指定受信を設定されている場合は、
「@j-voice.jreast.co.jp」からのメールを受信できるように設定をお願いいたします。

ご入力内容

お名前

ハンザワ カズノリ

フリガナ

年齢

[REDACTED]

性別

郵便番号

ご住所

<都道府県>

<市区町村以降>

電話番号

メールアドレス

[REDACTED]

ご意見・ご要望

内容をお選びください

社員の応対



本文（1000文字以内でご記入ください）

弊社内の調査・確認のため、ご利用いただいた日時・列車名・駅名・場所などの詳細をご記入ください。

特急列車の車掌が多目的室で休憩していた不適切事案の報告です。

2024年5月24日（金曜日）の外房線「わかしお5号」（列車番号1055M、Be-04編成）の4号車11番A席に乗車していた者です。

私は終点の安房鴨川駅で5号車から降車しようとした際、5号車の多目的室から車掌が出てきて多目的室に鍵をかけているのを目撃しました。

この列車は所定がE257系5両編成のところ当日は255系9両編成に変更されており、車内改札を行う車掌が増員されていました。

この車掌が、終点に近づき仕事が無くなつたため多目的室で休憩していたのだと思われます。

東京駅発車前には多目的室の窓のカーテンが開いていて空室だったのに、勝浦駅付近でトイレに立ったとき多目的室のカーテンが閉まっているのに気づき不審に思ったのですが、この車掌が在室していたわけです。

しかし多目的室とは、急病人・病弱者の休憩や授乳などでの利用を想定した、誰でもが安心して特急列車を利用できるようにするための設備です。

その多目的室を車掌が使用していたのでは、本当に多目的室を必要とする乗客がその利用を諦めさせられるケースが起こります。

それは輸送サービスという商品の品質をJRが自ら低下させ毀損する行為であり、不適切としか言いようがありません。

私は余程その場で当該の車掌へ注意したかったのですが、たまたまその場に居合わせたほかの降車客を不快な気持ちにさせてしまうおそれがあるため、注意できませんでした。

そのため安房鴨川駅の改札係員に報告し、このメールでも報告することとした次第です。

当該の車掌は茂原統括センターの■様です。

（名札を見間違えていたら申し訳ございません）

なお私が安房鴨川駅の駅員にだけでなく、このメールでも報告するのは、多目的室を設置した全国の特急列車で類似事案が発生している可能性を否定できないため。全国規模での注意喚起をお願いしたかったからです。

事実、私は2013年6月15日（土曜日）の秋田新幹線「スーパーこまち3号」で、車内販売乗務員が多目的室を販売商品の倉庫として使用していたのを目撃し、御社の秋田支社長様へ注意を促したことがございます。

本件事案についてはJR東日本管内への周知徹底だけでなく、JR旅客6社の担当者が集まる場での情報共有もお願いしたく存じます。

ご意見・ご要望に関して、JR東日本からの返信をご希望されない場合は返信不要にチェックを入れてください

※返信不要をお選びいただいた場合でも当社からご連絡させていただく場合がございます。

返信要

入力フォームに戻る

送信する



Subject: ◆ JR東日本より回答いたします◆

From: 東日本旅客鉄道株式会社 <jre-service@j-voice.jreast.co.jp>

Date: 2024/05/31 9:02

To: [REDACTED]

※このメールアドレスは送信専用です。

このメールに返信いただいても、回答はいたしかねますので、ご了承ください。

いつもJR東日本ならびにJR東日本ホームページをご利用いただきましてありがとうございます。

このたびのご意見につきまして、以下のとおり回答させていただきます。

このたびは車掌の執務態度について、お客さまにご不快な思いをおかけいたしまして誠に申し訳ございませんでした。深くお詫び申し上げます。

お客さまのご指摘の通り特急列車等に設置されている多目的室につきましてはお客さまに安心してご利用いただくための設備であり、車掌の乗務位置につきましては基本的には乗務員室といたしております。

このたび担当いたしました車掌につきましては、適宜車内巡回を行うとともにその他の業務については乗務員室で行うよう厳しく指導をいたしました。また、このたびの頂戴したご意見につきましては訓練時等を通じて他の乗務員への指導を行い、再発防止に努めてまいりますので、何卒ご容赦賜りますようお願い申し上げます。

このたびは、貴重なご意見ありがとうございました。

東日本旅客鉄道株式会社

◆本メールは送信専用のため、返信はお受けしておりません。

新たなるご意見・ご要望をいただく場合、誠に申し訳ございませんが、弊社ホームページの「ご意見・ご要望の受付」

https://voice2.jreast.co.jp/user_input.aspx

の入力画面をご使用いただき、ご送信くださいますようお願い申し上げます。

また、継続してのご意見・ご要望をいただく場合、以下の入力画面をご使用いただき、ご送信くださいますようお願い申し上げます。

https://voice2.jreast.co.jp/re_user_input.aspx?

un=r9tLbsUBxE3hqVQqweVk6K5sQ7eSn0scdbQDQkeIQY%2fBotjnx4dkP6ijwLSGBmnM