

2025年12月26日

半沢 一宣さま

拝復

時下益々ご清祥のことと存じます。いつも弊社をご利用いただきありがとうございます。この度頂戴いたしましたご要望につきまして、以下回答いたします。

まず、頂戴したご要望書の項目1、項目3について回答申し上げます。弊社では、お身体の不自由なお客さまの中には、病気や障害により長時間の着座が困難な方や、医師・看護師同席のもとご利用される方もいらっしゃることから、多目的室を予約制としております。また、ハンドル型車いすは通常の車いすと比べ車内の旋回が難しく、他のお客さまのご案内にも影響する可能性があるため、新幹線ご利用時には多目的室をご案内しております。

上記の理由から、引き続き多目的室は予約制を継続させていただきたく、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお事前予約がない場合、多目的室はどなたでもご利用いただけます。すべてのお客さまに安心して鉄道をご利用いただけるよう、引き続き快適な仕組みづくりに努めてまいります。

ご要望書の項目2について、乗務員が業務上必要な移動をする際には、予め乗車する位置を乗務員室等と明確に定めると共に、ダイヤ改正等で作業に変更があった場合についても訓練の場で指導をおこなっております。

また、安全に関する乗務員の事象が発生した場合には、JR各社を問わず鉄道事業者間で情報を連携する体制を取っております。

なお、業務上で列車を利用して移動する際の乗務員の乗車位置については、乗務員の執務の厳正という観点から指導が必要であると認識しておりますが、鉄道事業者ごとの具体的な指導内容につきましては、弊社では把握いたしかねますことをご賢察賜りたく存じます。

すべてのお客さまが安心してご利用いただける環境づくりに向け、引き続き社内で検討を進めてまいります。

末筆ではございますが、半沢さまのますますのご健勝をお祈り申し上げます。

敬 具

東日本旅客鉄道株式会社
鉄道事業本部