

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素より、貴重なご意見をお寄せいただきまして、誠にありがとうございます。

はじめに、回答が遅くなりまして、誠に申し訳ございませんでした。

さて、半沢様からいただきました「秋田新幹線における多目的室の不適切な運用方の改善についての要望書」につきまして、回答させていただきます。

1. 「車内販売員が多目的室を自分たちの業務に利用してはいけない理由などについて、再度、周知・教育を行う事。」につきまして、列車の発車前までの間、多目的室に商品（駅弁、サンドイッチ等）を仮置きしていた事実の確認ができたことから、株式会社日本レストランエンタプライズ(以下 NRE)へ、商品を仮置きしないよう指導をいたしました。
2. 「車内販売の商品の積み込みを、車内準備室に収容しきれる(多目的室を使わないで済む)範囲内の量に制限すること。」につきましては、多目的室に商品を仮置きしないよう NRE に指導いたしましたので、ご理解をお願いします。
3. 「車内販売準備室にも多目的室など他の場所と共通の鍵を使用している現状を改め、車内販売準備室のみ他の場所と異なる鍵(南京錠など)を使用させること。」につきましてですが、車内販売準備室と多目的室は共通の鍵を使用しておりませんので、ご承知おき願います。  
なお、ワゴン販売を担当している車内販売員は多目的室の鍵は所持しておりませんので、合わせてご承知おきをお願いいたします。
4. 「その上で、車内販売乗務員全員から現行の鍵を回収すること。」につきまして、前事のとおり、車内販売準備室と多目的室は共通の鍵を使用しておりませんので、ご承知おき願います。
5. 「車内販売準備室の鍵を変更した後で、車内販売乗務員が現行の鍵を使って多目的室を開け商品倉庫として使った場合には、乗務停止などの懲戒処分の対象とすること。」について、車内販売準備室と多目的室は共通の鍵を使用しておりませんので、ご承知おきくださいますよう申し上げます。また、多目的室に商品を仮置きしないよう NRE に指導いたしましたので、ご理解をお願いします。

このたびはご不快な思いをさせてしまい、心よりお詫び申し上げます。

引き続き再発防止を図るとともに、快適な車内空間の維持に努めてまいりますので、何卒ご理解をいただきますようお願いいたします。

末筆ではございますが、半沢様のご健勝をお祈り申し上げます。

敬具

平成 25 年 7 月 5 日

半 沢 一 宣 様

東日本旅客鉄道株式会社 秋田支社  
総務部 サービス品質改革室長

高山 信一