

東日本旅客鉄道株式会社  
鉄道事業本部 サービス品質改革部  
〒151-8578  
東京都渋谷区代々木2丁目2番2号

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は弊社をご利用いただきまして、誠にありがとうございます。このたび半沢様から弊社社長宛にいただきましたお手紙につきまして、サービス全般を担当いたしております私よりご回答を申し上げます。

はじめに、車内販売員の多目的室利用につきまして、ご回答申し上げます。このたびは、車内販売員による多目的室の利用により、半沢様にご不快な思いをさせてしまいまして誠に申し訳ございません。半沢様から頂戴いたしましたお手紙につきましては、車内販売員を管理・指導しております(株)日本レストランエンタプライズへ改めて申し伝えました。秋田新幹線の場合、運転士、車掌、グリーン車をご利用のお客さまのご案内業務を行うグリーンアテンダント、および車内販売を行う車内販売員が乗務しておりますが、このたびのご指摘を受け再度確認させていただきましたところ、発車前まで多目的室を車内販売員の荷物整理のために使用していたことが判明いたしました。同社といたしましても、荷物整理のために多目的室を利用することは禁止しておりましたが、発車前も含めて利用を禁止する点まで指導が十分なされておらず、車内販売員への指導不足に対し深く反省しております。車内販売員に対しては、多目的室の本来の利用目的を改めて周知するとともに、車内販売員による多目的室の利用の禁止および定められた場所へ荷物を積み込む際はお客さまのご迷惑とならない範囲で積み込むよう厳しく指導いたしました。弊社といたしましても、日頃よりグループ会社に対してお客さまの立場にたった行動をするよう指導を行っておりますが、このたび頂戴いたしましたご指摘を真摯に受け止め、引き続き指導を強化してまいります。

なお、多目的室と車内販売準備室とでは鍵の仕様が異なっており、車内販売準備室では他の場所と異なる南京錠を使用しております。また、車内販売員は多目的室を開錠で

きる鍵を所持しておらず、運転士、車掌、グリーンアテンダントのみとなっているため、多目的室の案内板には「車内アテンダントもしくは車掌にお申しつけください。」とご案内しております。車内アテンダントという表記は、車内販売員ではなくグリーンアテンダントを示しているため、分かりづらい表記となっておりますことを重ねてお詫び申し上げますとともに、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

次に、多目的室の運用に関する調査およびご指摘に対する(株)日本レストランエンタプライズの公式見解の開示と回答書のご要望につきまして、ご回答申し上げます。先ほどご回答申し上げた内容の繰り返しとなり誠に恐れ入りますが、このたびのご指摘を受け確認させていただきましたところ、多目的室を車内販売準備室として一部利用していたことが判明したため、(株)日本レストランエンタプライズに対し利用の禁止を厳しく指導し、(株)日本レストランエンタプライズからも車内販売員に対し利用の禁止を厳しく指導し徹底を図った旨の報告を受けております。半沢様からご提案いただきました多目的室の運用に関する抜き打ち調査につきましては、ご提案として真摯に受け止めさせていただくとともに、(株)日本レストランエンタプライズへ研修や出勤時の点呼等を通じ継続して努めるよう厳しく指導いたしますので、ご理解を賜りますようお願い申し上げます。なお、ご指摘の内容をホームページ等に公開することや(株)日本レストランエンタプライズからの回答をお送りさせていただくことはいたしかねますが、弊社から(株)日本レストランエンタプライズに対して、同様のご指摘を頂戴することのないよう厳しく指導いたしました。また、車内販売員だけでなく、多目的室の鍵を所持しているこまちに乗務する車掌や、(株)日本レストランエンタプライズのグリーンアテンダントに対しても多目的室の利用目的を改めて指導をしております。何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

最後に、E 6系の多目的トイレにつきましては、E 3系と比較して幅がやや狭くなっているものの奥行きは広くなっており、面積もE 3系より広い設計となっております。

ハンドル型電動車いすのお客さまにもご利用いただけますことを、併せてご理解賜りますようお願い申し上げます。

今後とも、みなさまに愛され親しまれるJR東日本を目指してまいりますので、引き続きご愛顧賜りますようお願い申し上げます。

末筆ではございますが、半沢様のご健康とますますのご活躍をお祈り申し上げます。

敬具

平成25年7月26日

半 沢 一 宣 様

東日本旅客鉄道株式会社  
サービス品質改革部次長

宇佐美 伸子