

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

拝復 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

このたびは、再度お手紙をいただくお手間をとらせてしまいまして、誠に申し訳ございません。また、半沢様へのご回答が遅くなりましたことを、重ねてお詫び申し上げます。

スーパー白鳥号を管理しております北海道旅客鉄道株式会社に確認いたしましたところ、スーパー白鳥号に設置しております業務用室は、以前公衆電話室としてお客さまにご利用いただいていたスペースでございますが、ご利用状況を勘案して公衆電話を撤去し、現在は業務用室とさせていただいているとのことでございます。このため、お客さまにご利用いただく多目的室とは異なるものであり、鍵も設置されておりません。しかしながら、車内販売員には使用を控えるよう指導させていただきました。また、スーパー白鳥号の車内販売員に対しましては、取り扱いについて十分注意するよう指導したうえで忍錠を貸与し、車内販売準備室の施錠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受け、忍錠ではなく南京錠で扉を施錠することといたしました。準備でき次第、南京錠による施錠を行ってまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、前回と同様、ご指摘の内容をホームページ等に公開することはいたしかねますが、弊社から㈱日本レストランエンタプライズに対して、多目的室の利用について指導をしておりますことを、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

最後に、このたび頂戴いたしましたお手紙は北海道旅客鉄道株式会社にも送付されておりますが、このたびの回答は双方で確認を行ったうえで弊社が代表となりご回答申し上げますことを、重ねてご理解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9月2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