

平成15年12月2日

半沢一宣様

拝啓 寒冷の候、時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は東武鉄道をご利用いただきましてありがとうございます。

さて、このたび半沢様よりいただきましたご質問につきましてご回答申し上げます。

まず、当駅の管理職の半沢様に対する対応につきまして、本人に状況の確認をいたしました。今回の対応は、サービス業に従事し、かつ係員を指導する立場の者として極めて不適切であり、半沢様には大変不愉快な思いをさせてまいまして申し訳ございませんでした。今後はお客様の身になった対応をするよう指導いたしました。また、お客様からのご質問に的確な対応ができるよう引き続き教育してまいります。

次に、特急「りょうもう」号が東武動物公園駅で停車の際、開くドアを限定している事についてご説明申し上げます。当社では、お客様により快適に特急列車をご利用いただくために、乗車の際に通勤等のお客様が多くいらっしゃる東武動物公園、春日部、北千住、浅草の各駅で特急券を拝見させていただき、さらに車掌が車内の発売状況を把握できる携帯端末機を導入することによって、車内改札を省略しております。浅草、北千住については専用ホームがあり、改札口で特急券を拝見しておりますが、春日部、東武動物公園につきましては他の列車と同じホームとなるため、ドアを制限して特急券の拝見をしております。ご不便をお掛けしておりますが、どうかご理解を賜りますようお願い申し上げます。

また、禁煙車両の拡大につきましては、お客様の動向等を勘案のうえ、検討すべき問題であると認識しておりますが、実施時期等詳細については現段階では未定でございます。

なお、今回のご回答につきましては東武動物公園駅の駅長としてご回答申し上げますが、内容につきましては本社の営業部CSサービス課も承知をしております。

今後も東武鉄道ならびに東武動物公園駅をご愛顧いただきますようお願い申し上げます。

敬具

東武鉄道株式会社
東武動物公園駅
駅長 小林秀夫



東京都足立区

半沢一宣

様



〒345-0801

埼玉県埼玉市宮代町高岡二丁目三番二四号

東武鉄道株式会社

東武動物公園駅

電話〇四八〇一三二一〇〇三二