

平成29年9月21日

上坂 洋文 様

拝復 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は弊社をご利用くださいまして、誠にありがとうございます。このたび弊社社長あてに頂戴しましたお手紙につきまして、お客さまからのご意見・ご要望をお伺いする窓口である、ご意見承りセンターからご回答申し上げます。

このたびはアンケート結果および提言をお寄せいただきまして誠にありがとうございます。頂戴した提言につきまして以下のとおりご回答いたします。

提言1につきましては、前回申し上げた回答の繰り返しとなりますが、フリースペースへのベビーマークの掲出、ベビーカーキャンペーンの実施など、ベビーカーをご利用のお客さまに対する、周囲のお客さまのご理解を推進する取り組みを実施しております。

■詳しくはこちらをご覧ください。

<http://www.jreast.co.jp/servicepj/action/>

<https://www.jreast.co.jp/baby/babycar/>

提言2につきましては、弊社をご利用の際には、女性専用車両に限らず、ベビーカーのご乗車は可能でございますので、女性専用車両にて特段の告知を行う計画はございません。

ベビーカー優先スペースにつきましては、先般ご案内させていただきましたとおり、山手線の新型車両では、すべての号車に「フリースペース」を設置し、かつフリースペースの認知度を向上させるための改善を行っております。山手線につきましては、2020年春頃を目途にすべての車両を新型に置きかえる計画となっております。

■詳しくはこちらをご覧ください。

<http://www.jreast.co.jp/press/2014/20140701.pdf>

http://www.jreast.co.jp/press/2017/tokyo/20170425_t01.pdf

提言3につきましては、駅のエレベーターの設置位置は、駅設備やお客さまの流動を踏まえて決定をしているところでございます。個々の箇所において、お客さまのご利用実態等を勘案し、事業者として適切に判断してまいります。

また、様々なお客さまがご利用になるエレベーター設備について、ベビーカーをご使用のお客さま等に利用を限定するのご提言については、現段階でそのような検討は行っておりません。お客さまのご利用状況等を見極めつつ適切に運用してまいります。

提言4につきましては、駅ビル店舗におけるベビーカー入店の推進につきましては、店舗規模や設備等の条件が異なるため、一概に申し上げることができかねます。

また、近隣の飲食店に関するベビーカー入店につきましては、誠に恐れ入りますが、弊社としてご回答申し上げる立場にございませんので、各店舗に直接ご連絡賜りますようお願い申し上げます。

お寄せいただきました様々なお提案につきましては、貴重なご意見として真摯に受け止めるとともに、多くのお客さまのお声を参考とさせていただきながら、サービス向上に努めてまいります。何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、誠に恐れ入りますが、ご提案につきまして、直接お話を伺うことは致しかねます。ご要望に浴えず、申し訳ございませんが、何卒ご容赦を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、上坂様のご健勝とますますのご活躍をお祈り申し上げます。

敬 具

東日本旅客鉄道株式会社
ご意見承りセンター