

平成29年4月21日

上坂 洋文 様

拝復 時下益々ご清祥のこととお喜び申し上げます。

平素は弊社をご利用くださりまして、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。

ベビーカー優先車両等、優先・専用車両の設定につきましては、列車内混雑率・ホーム混雑率・ホーム上の幅や階段エスカレーター等の設備によるお客さまの流動条件等、様々な項目の検討を行う必要があります。また優先車両をご利用頂けないお客さまに一方的な制約を強いる側面もあることから、お客さまの十分なご理解を得る必要があります。現時点では、女性専用車両以外の優先・専用車両を導入するという判断にまでは至っていないのが実情です。ご要望にそえない回答となり心苦しく存じますが、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

なお、車イスやベビーカーに対応するフリースペースを有する車両については、2014年8月より車イスマークに加えてベビーカーマークの掲出を順次行っております。これにより、ベビーカーご利用のお客さまにも「車イススペース」をご利用いただけることをわかりやすくお伝えし、お子さま連れのお客さまに安心してご乗車いただけるようにいたしました。

(詳しくはこちらをご覧ください。<http://www.jreast.co.jp/servicepj/action/>)

また、山手線の一部で運行しております新型通勤電車(E235系)では、「フリースペース」を各車両に1箇所ずつ(1編成11両のため全11箇所)に設置し、かつフリースペースの認知度を向上させるため視認性を高める工夫改善を行っております。

(詳しくはこちらをご覧ください。<http://www.jreast.co.jp/press/2014/20140701.pdf>)

さらに、弊社では「公共交通機関等におけるベビーカー利用に関する協議会」に賛同し、ベビーカーキャンペーンを実施しております。駅のポスターや列車内における中吊り広告掲出などにより、継続的に啓発キャンペーンを実施してまいります。

(詳しくはこちらをご覧ください。<https://www.jreast.co.jp/baby/babycar/>)

弊社といたしましても、すべてのお客さまに安心して快適にご利用いただくため、ハード・ソフトともに様々に取り組んでいるところでございます。このたびお客さまから頂戴いたしましたご要望につきましては、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。

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、上坂様のご健康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