

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。

このたび藤原様からいただきました弊社社長宛のお手紙につきまして、弊社の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。

弊社では、社会における禁煙志向の高まりやお客さまのご意見を受け、受動喫煙の防止に取り組んでまいりました。

まず、寝台列車の個室につきましても、現在のところ全面禁煙とする考えはございませんが、寝台特急「カシオペア」と「北斗星」の食堂車につきましては、相互直通する会社間で検討を行いまして、2012年3月のダイヤ改正から終日禁煙といたしました。

次に、駅ホームの全面禁煙化につきましては、お客さまの流動状況や受動喫煙の影響を考慮し、駅の状態に応じて喫煙所の撤去を個別に行っており、新たに新潟駅から概ね15km圏内の18駅におきまして、2011年10月1日から全面禁煙といたしました。

最後に、新幹線ホームの喫煙室につきましては、前回ご回答申し上げましたとおり、排煙設備を完備し、掲示等で分かりやすくご案内することで、受動喫煙の防止に努めているところでございます。

受動喫煙の防止につきましては、様々なお客さまのご意見や社会情勢をもとに引き続き対応を検討してまいりますので、何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

今後も皆様から愛され、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、藤原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

平成25年2月15日

藤原久義様

東日本旅客鉄道株式会社
サービス品質改革部次長

泉美伸子