

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、受動喫煙の防止を望まれるお客さまのご意見や社会における禁煙志向の高まりを受け、受動喫煙の防止に向けた取り組みを進めてまいりました。

駅につきましては、2009年4月および10月に首都圏の一定エリアの駅においてホーム上の喫煙所の撤去を行い、駅構内の全面禁煙を実施しました。また、お客さまからの実施駅拡大の要望を受け、2011年6月1日から駅の全面禁煙を実施するエリアを拡大した他、新潟駅から新津駅・豊栄駅・内野駅間の駅におきましても2011年10月1日より、全面禁煙とする予定です。なお、ホーム上におけるお客さまの流動状況や受動喫煙の影響を考慮し、駅の状態に応じては喫煙所の撤去を個別に行っているところもございます。また、新幹線・在来線特急列車のホームに排煙設備を完備した喫煙ルームを増設置し、現在ある喫煙ルームの排煙設備の強化を図るとともに掲示等で喫煙所や喫煙ルームの場所をご案内することで、受動喫煙の防止に取り組んでいるところでございます。

列車につきましては、2007年3月のダイヤ改正からJR東日本の新幹線・特急列車の全面禁煙化を実施し、2009年6月からは会社間を直通する一部の列車についても全面禁煙を実施してまいりました。寝台列車につきましては、個室化が進んでいることから全面禁煙とする考えはございませんが、引き続き相互直通する会社間で検討してまいりたいと存じます。

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23年9月8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