

平成20年8月27日

禁煙推進学術ネットワーク
藤原久義様

拝啓

時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

このたび禁煙推進学術ネットワーク様から頂戴いたしましたお手紙につきまして、ご回答申し上げます。

弊社では、他の交通手段に比べ格段に多くのお客さまにご利用いただく鉄道事業の特性を踏まえ、弊社の営業路線をご利用になるお客さまの多様なご要望に最大限お応えするサービスを提供することに努めてきており、列車内や駅での受動喫煙対策につきましては、分煙化の徹底を基本に取り組んで参りました。

東海道新幹線では、N700系新幹線を最新・最速・最良をコンセプトにJR西日本と弊社が共同で開発、運転を開始し、順次投入しております。上質な乗り心地の提供、車内設備の充実、地球環境への負荷が少ないなどの特徴があり、お客さまからも大変ご好評をいただいております。また、タバコについては全席禁煙とし、喫煙ルームを客室外に設置して分煙化を徹底いたしました。この喫煙ルームは、タバコの煙及び臭いをルーム外に流出させないために、煙を強制的に車外に排出する強制排煙装置を設置しているほか、酸化チタンを使用した光触媒脱臭装置によりタバコの臭いを強力に軽減しております。さらに、喫煙ルームを設置したデッキには、空気清浄機を設置して受動喫煙の防止に努めるなど、多くのお客さまのニーズを取り入れたサービスの提供を行っております。その他の新幹線車両では、お客さまの嗜好や日頃の発売状況を踏まえ、禁煙車両を逐次増やしてきており、現在、禁煙車両は全体の4分の3を占めております。

一方、在来線特急列車につきましても、お客さまの嗜好や日頃の発売状況を踏まえ、禁煙車両を逐次増やしてきており、平成19年3月のダイヤ改正においても「ふじかわ」「伊那路」を全車禁煙とし、「しなの」の自由席を全車禁煙とするなど、禁煙車の拡大を図ってきております。現在では、一部の列車を除き、自由席及びグリーン車は全車両を禁煙車両としております。また、普通車指定席につきましては、お客さまに予め喫煙・禁煙車両をご選択いただけることから、必要最低限の範囲で喫煙車両を設けております。

なお、駅につきましては、コンコースや待合室などの屋内は全面禁煙としており、屋外のプラットホーム上は喫煙コーナーを除いて禁煙としております。また、喫煙コーナー以外では、駅構内放送やステッカーにより、禁煙であることをご案内しています。

引き続き、お客さまの動向やご要望などを踏まえつつ、よりよいサービスの提供に努めてまいります所存でございます。

敬具

東海旅客鉄道株式会社
広報部サービス相談室
TEL：050-3772-3910
受付時間 9:00~17:00（土日除く）